

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



واقع الأخطار النفسية الاجتماعية - الضغط المهني - لدى عمال المؤسسة
الصناعية للحايب ومشتقاته تيفرالي

«Tifra Lait »

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس: علم نفس عمل و تنظيم
وتسيير الموارد البشرية.

إشراف:

أ. د خلفان رشيد

اعداد:

- مدور ليلية

- عوانة إيمان

السنة الجامعية: 2025/2024

ملخص البحث بالعربية:

يتمحور موضوع البحث حول واقع الأخطار النفسية الاجتماعية -الضغط المهني-دراسة ميدانية على عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي. يهدف البحث إلى تسليط الضوء ودراسة الضغط المهني من خلال تطبيق مقياس Siegrist & Karasek.

اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي بهدف وصف الظاهرة محل الدراسة وقد قمنا بالاعتماد على العينة المتوفرة، بإدراج جميع العمال الذين يعملون في مصنع المؤسسة، حيث تم استعمال مقياس كرازك الذي يقيس الضغط من خلال أبعاده الأربعة (4)، المتمثلة في (بعد اتخاذ القرار، بعد المطلب النفسي، بعد الدعم الاجتماعي، بعد الاعتراف)، وطبق على عينة مكونة من (100) عاملاً منفذاً لغرض جمع البيانات والمعلومات.

لتحليل البيانات تم الاعتماد على الكاف التربيعي (X^2)، لمعرفة واقع الأخطار النفسية الاجتماعية -الضغط المهني- لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.

أظهرت النتائج ان عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي يعانون من نقص في مشاركة اتخاذ القرار بدرجة متوسطة، وكذلك بالنسبة إلى المطلب النفسي وضعف الدعم الاجتماعي وضعف الاعتراف كلهم عوامل تسبب الضغط لدى العمال، وبالتالي عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته يعانون من ضغط بنسبة متوسطة.

Résumé de l'étude en français :

Le sujet de cette recherche porte sur la réalité des risques psychosociaux — le stress professionnel — à travers une étude de terrain menée auprès des travailleurs de l'entreprise industrielle de lait et de ses dérivés à Tifra lait. L'objectif de cette étude est de mettre en lumière, et d'analyser le stress professionnel à travers l'application de l'échelle de Siegrist & Karasek.

Nous avons adopté une méthode descriptive afin de décrire le phénomène étudié. L'échantillon utilisé est un échantillon disponible, englobant l'ensemble des ouvriers travaillant dans l'usine, avec l'application de l'échelle de Karasek qui mesure le stress selon ses quatre dimensions : la prise de décision, la demande psychologique, le soutien social et la reconnaissance. L'échelle a été appliquée à un échantillon de 100 travailleurs exécutants dans le but de recueillir des données et des informations.

Pour l'analyse des données, le test du khi deux (X^2) a été utilisé afin d'évaluer la réalité des risques psychosociaux — le stress professionnel — chez les travailleurs de l'entreprise industrielle de lait et de ses dérivés à Tifra lait.

Les résultats ont montré que les travailleurs de cette entreprise souffrent d'un manque de participation à la prise de décision à un niveau moyen, ainsi que d'une demande psychologique élevée, d'un faible soutien social et d'une faible reconnaissance. Tous ces facteurs contribuent au stress professionnel des employés. En conclusion, les travailleurs de l'entreprise industrielle de lait et de ses dérivés à Tifra lait souffrent d'un niveau moyen de stress professionnel.

كلمة شكر والتقدير

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضيل وبعد مصدقا لقوله تعالى "ولئن شكرتم لأزيدنكم" نشكر الله العالي القدير الذي انار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على إتمام هذا البحث

كما نتقدم بالشكر والامتنان والاحترام إلى أستاذي البروفيسور خلفان رشيد على إشرافه وعلى النصائح والتوجيهات التي قدمها طيلة إجراء هذا البحث في كل خطوة من خطواته، و إلى سكرتيرة مخبر مجتمع تربية عمل على مساعدتها ووقوفها معنا.

الإهداء

عندما يصبح للشكر معنى وللثناء فائدة وتعبر الحروف والكلمات عن شذى أحلى العبارات
أهدي هذا العمل

إلى من وهبني حبها وارضعتني، إلى التي غمرتني بعطفها، إلى القلب الحنون أمي
إلى من تعب لراحتي واشترى السهر لنومي إلى والدي العزيز وإلى إخوتي: أمين، كوسيلة
وعزيز

إلى كل أساتذة مشواري الدراسي

إلى كل عزيز إلى قلبي

إلى كل من تمنى النجاح لي

إلى صديقاتي: ليلية، نسيمة، مليسة

إلى عائلتي عوانة

إيمان

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى أعز ما أملك أمي العزيزة نور عيني وحياتي
إلى والدي العزيز الذي تعب من أجلي واللذان سهرا على رعايتي وتربيتي وتعليمي
إلى إخوتي: سيد علي ومايا
إلى زوجتي أخي لبيدا أدامهم الله لي
إلى كل عائلتي
إلى كل الأساتذة
إلى صديقاتي: إيمان، نسيم، مليسة

ليلية

فهرس المحتويات

ا	ملخص الدراسة باللغة العربية
ب	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
ت	كلمة الشكر
ث/ج	الاهداء
ح	فهرس الجداول
13	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية	
16	1 إشكالية البحث
17	2 فرضيات البحث
18	3 أهداف البحث
18	4 أهمية البحث
18	5 تحديد المفاهيم
19	6 الدراسات السابقة
الجانب النظري	
الفصل الثاني: الأخطار النفسية الاجتماعية	
25	1 تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية
27	2 طبيعة الأخطار النفسية الاجتماعية
27	3 عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية
33	4 نموذج الأخطار النفسية الاجتماعية
34	5 آثار الأخطار النفسية الاجتماعية
40	6 الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية
خلاصة الفصل	

الفصل الثالث: الضغط المهني		
44	تعريف الضغط	1
44	مفهوم الضغط النفسي	2
45	مفهوم الضغط المهني	3
46	أنواع الضغط	4
46	عناصر الضغط	5
47	مراحل التعرض للضغط المهني	6
47	مسببات الضغط المهني	7
49	النظريات المفسرة للضغط المهني	8
52	مستويات الضغط في العمل	9
52	الآثار المترتبة عن الضغط في العمل	10
54	استراتيجيات مقاومة الضغط في العمل	11
خلاصة الفصل		
الجانب التطبيقي		
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية		
59	وصف ميدان اجراء البحث	1
60	منهج البحث	2
61	الدراسة الاستطلاعية	3
62	الدراسة الرئيسية	4
65	أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكوميتريية	5
69	أساليب تحليل البيانات.	6
خلاصة الفصل		

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج		
72	عرض النتائج	1
72	عرض النتائج المتعلقة ببعد اتخاذ القرار	1-1
79	عرض النتائج المتعلقة ببعد المطلب النفسي	2-1
86	عرض النتائج المتعلقة ببعد الدعم الاجتماعي	3-1
92	عرض النتائج المتعلقة ببعد الاعتراف	4-1
97	مناقشة النتائج	2
97	مناقشة النتائج المتعلقة ببعد اتخاذ القرار	1-2
99	مناقشة النتائج المتعلقة ببعد المطلب النفسي	2-2
100	مناقشة النتائج المتعلقة ببعد الدعم الاجتماعي	3-2
101	مناقشة النتائج المتعلقة ببعد الاعتراف	4-2
102	مناقشة النتائج المتعلقة بالضغط	5-2
104	استنتاج عام	3
105	اقتراحات	4
106	قائمة المراجع	5
	الملاحق	6

رقم	فهرس الجداول	صفحة
1	جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	63
2	توزيع أفراد العينة حسب السن	63
3	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	64
4	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	64
5	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	65
6	إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب تعلم أشياء جديدة	72
7	إجابات أفراد العينة حول القيام في العمل بمهام متكررة	73
8	إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب الابداع	73
9	إجابات أفراد العينة حول كون العمل يسمح لهم اتخاذ القرار	74
10	إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب مستوى عال من الكفاءات	74
11	إجابات أفراد العينة حول كون ليس هناك متسع من حرية اتخاذ القرار على كيفية أداء العمل	75
12	إجابات أفراد العينة حول وجود نشاطات متنوعة في العمل	75
13	إجابات أفراد العينة حول إمكانيات التأثير في مجرى العمل	76
14	إجابات أفراد العينة حول تطوير الكفاءات المهنية	77
15	ملخص شامل لبعد اتخاذ القرار	78
16	إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب العمل بالسرعة	79
17	إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب الشدة في أدائه	80
18	إجابات أفراد العينة حول طلب من العامل إجراء كمية مفرطة من العمل	80
19	إجابات أفراد العينة حول كون لديهم الوقت الكافي للقيام بالعمل على أحسن وجه	81
20	إجابات افراد العينة حول كون العامل يتلقى أوامر متناقضة من أشخاص آخرين	81
21	إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب فترات طويلة من التركيز	82

83	إجابات أفراد العينة حول كون المهام تستقطع دائما قبل اتمامها، مما يضطر إلى استئنافها	22
83	إجابات أفراد العينة حول كون العمل متزاحم جدا	23
84	إجابات أفراد العينة حول كون انتظار عمل الزملاء يعطل العمل دائما	24
85	ملخص شامل لبعد المطلب النفسي	25
86	إجابات أفراد العينة حول كون المسؤول في العمل معني براحة مرؤوسيه	26
87	إجابات أفراد العينة حول كون المسؤول في العمل يصغي للعمال	27
87	إجابات أفراد العينة حول كون المسؤول في العمل يساعدهم على أداء المهمة على أكمل وجه	28
88	إجابات أفراد العينة حول كون نجاح مسؤول العمل في إشراك مرؤوسيه بكل سهولة	29
88	إجابات أفراد العينة حول كون الزملاء أشخاص أكفاء مهنيا	30
89	إجابات أفراد العينة حول كون زملاء في العمل يظهرون اهتمام بالعامل	31
89	إجابات أفراد العينة حول وجود علاقة صداقة مع زملاء العمل	32
90	إجابات أفراد العينة حول تلقي العامل المساعدة من طرف الزملاء للقيام بالمهام على أحسن وجه	33
91	ملخص شامل لبعد الدعم الاجتماعي	34
92	إجابات أفراد العينة حول المعاملة غير العادلة	35
93	إجابات أفراد العينة حول كون الأمن الوظيفي مهدد	36
93	إجابات أفراد العينة حول كون الوضعية المهنية تتوافق مع التكوين	37
94	إجابات أفراد العينة حول تلقي العامل الاحترام والتقدير الذي يستحقه، بالنظر إلى الجهود المبذولة	38
94	إجابات أفراد العينة حول كون الآفاق للترقية مرضية بالنظر إلى الجهود المبذولة	39
95	إجابات أفراد العينة حول كون الاجر مرضي بالنظر إلى الجهود المبذولة	40
96	ملخص شامل لبعد الاعتراف	41

98	مستويات بعد اتخاذ القرار	42
98	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص ببعء اتخاذ القرار	43
99	مستويات بعد المطلب النفسي	44
99	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء المطلب النفسي	45
100	مستويات بعد الدعم الاجتماعي	46
100	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الدعم الاجتماعي	47
101	مستويات بعد الاعتراف	48
102	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الاعتراف	49
103	مستويات الضغط	50
103	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للضغط	51

مقدمة:

في ظل تسارع وتيرة الحياة المعاصرة شاهد العالم تطور في شتى مجالات الحياة منها: الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية. لقد أحدث النظام الاقتصادي الحالي تحولات عميقة في عالم الشغل، حيث باتت بيئات العمل أكثر تعقيدا وتطلبا مما كانت عليه سابقا، وهذا أدى إلى خلق مشاكل انعكست سلبا على العامل وساهم في ظهور أخطار وأمراض مهنية جديدة والتي تسمى بالأخطار النفسية الاجتماعية. فأصبحت الضغوط النفسية الاجتماعية جزءا لا يتجزأ من بيئة العمل اليومية. تمثل الأخطار النفسية الاجتماعية أحد أبرز التحديات التي تواجه العاملين في مختلف القطاعات، لمالها من تأثير مباشر على الصحة النفسية والجسدية.

تتضمن الأخطار عدة عوامل مثل ضغوط العمل المرتفعة، غياب الدعم الاجتماعي، عدم وضوح الأدوار، ضعف التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، تعرض العاملين للمضايقات أو التمييز، وتعد هذه العوامل من الأسباب الرئيسية للضغط المهني.

فقد جاء بحثنا الحالي قصد الكشف عن واقع الأخطار النفسية الاجتماعية من خلال الاهتمام بالضغط المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي "Tifra Lait"

لهذا الغرض تم تقسيم البحث إلى جانبين: جانب النظري وجانب تطبيقي. نجد الفصل الأول الخاص بالإطار العام للإشكالية حيث تم فيه صياغة إشكالية البحث، فرضيات البحث أهمية وأهداف البحث وكذا تحديد المفاهيم، وعرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية - الضغط المهني -.

أما الجانب النظري منقسم إلى فصلين: الفصل الثاني قمنا بدراسة الأخطار النفسية الاجتماعية من حيث التعاريف، طبيعته وعوامله، نموذج الأخطار النفسية الاجتماعية، آثاره وكيفية الوقاية منه.

أما الفصل الثالث فقد تناول الضغط المهني، تعاريفه، أنواعه، عناصره، مراحل التعرض للضغط المهني ومسبباته، النظريات والمستويات، والآثار المترتبة عنه وأخيرا استراتيجيات مقاومة الضغط في العمل.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تضمن فصلين: الفصل الرابع وهو فصل الإجراءات المنهجية للبحث في جانبه التطبيقي فيه نجد: وصف ميدان إجراء البحث، كما أيضا تطرقنا للدراسة الاستطلاعية، الدراسة الرئيسية فيها نجد مجتمع وعينة البحث وخصائصها، أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكومترية والأساليب الإحصائية المستعملة.

أما الفصل الخامس وهو الفصل الأخير، فقد تم فيه عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها وتفسيرها وتحليلها على ضوء فرضيات البحث مدعمة بالدراسات السابقة، وانتهى البحث باستنتاج عام واقتراحات.

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1- الإشكالية:

يعيش الإنسان في عصر السرعة والتطور التكنولوجي الذي شاهده العالم خلال السنوات الأخيرة في كل المجالات الحياة، حيث ساعدته على تلبية جميع متطلباته.

فهذا التطور يعتبر سلاح ذو حدين حيث قام بتحسين ظروف العمل والعامل من جهة، لكن أثر من جهة أخرى سلبا عليه -على صحة العامل وعلى أداء المؤسسة- فإذا أراد العامل تلبية متطلباته ومتطلبات المؤسسة يجب بذل الجهد: فالجهد هو ردود أفعال جسدية وعقلية وعاطفية التي تحدث عندما يدرك العامل أن متطلبات عمله تتجاوز قدراته. فاستمرار الجهد والضغط المرتبط بالعمل لفترة طويلة، له تأثير سلبي على صحة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم (حداد، 2024، ص151).

بالرغم من الجهود المبذولة في مجال الصحة والأمن الصناعي ومحاولة الوصول إلى بيئة آمنة وخالية من الأخطار المهنية، إلا أنها مازالت بعض الأعمال والمهن تتسم بطابع الخطر كالأخطار النفسية الاجتماعية (فاضل، بلال، 2020، ص54).

تعود الأخطار النفسية الاجتماعية إلى أخطار ناتجة عن العوامل التنظيمية والعلائقية (أبراهم، بوظريفة، 2020، ص201). إذ لا يوجد تعريف محدد وموحد للعوامل النفسية الاجتماعية، حيث يعتبرها بعض الباحثين أنها تجمع الجانب النفسي للفرد، الجانب الاجتماعي والجانب التنظيمي والتسيير في المؤسسة. لا يبقى التعريف فقط هو الغير المحدد إنما أيضا أثرها تختلف من شخص على آخر ومن مؤسسة إلى أخرى، ومن بين آثار ونتائج الأخطار النفسية الاجتماعية نجد الضغط المهني، حيث يعرف بأنه استجابة جسم الإنسان لمتطلبات خارجية التي تتواجد في الوسط الذي يعيش فيه، غير أن عوامل الضغط في الحقيقة لا يمكن حصرها في العوامل الخارجية فقط، إنما أيضا للعوامل الداخلية القدرة على إحداث الضغط وتتمثل في العوامل الفيزيائية (الإضاءة، الحرارة، الرطوبة)، العوامل النفسية، العلاقات الاجتماعية وطريقة التسيير و التنظيم داخل المؤسسة، كلها تؤثر بطريقة غير مباشرة على العامل وتسبب في ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية وهذا ما بينته بعض الدراسات التي أجريت حول موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية والضغط المهني ومنها:

أشار تحقيق (summer 2003) في الدول الأوروبية إلى أن العمال لا يتلقون الدعم من طرف المسؤول الهرمي، كما تبين أيضا أن العامل كلما تقدم في السن فقد الدعم من طرف الزملاء والمسؤولين، وصرحت النساء أن أغلبية العمال لا يقدمون الدعم لهن وأن المسؤول لا يصغي لهن و كل هذا يؤدي إلى الضغط و العنف الداخلي و الخارجي (أورد في: كحلوش، 2024، ص67).

كما أشارت في نفس السياق دراسة إيدير وخلفان (2016): على أن أطباء وممرضى في المستشفى ندير محمد بتيزي وزو حول الأخطار النفسية الاجتماعية أنهم يعانون من حرية اتخاذ القرار ضعيفة مصحوبة بالدعم الاجتماعي ضعيف ومطلب نفسي مرتفع.

دراسة قرينعي (2018): طبقت الدراسة حول نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل لدى الطقم الطبي (الأطباء والممرضين) في المؤسسة العمومية الاستشفائية جلفة - الجزائر- التي توصلت نتائجها إلى وجود أخطار نفسية اجتماعية في بيئة العمل مرتبة حسب شدتها، الضغط المهني، انعدام الرضى الوظيفي، العنف، التحرش الجنسي، سوء التوافق المهني، انعدام الأمن الوظيفي مع وجود فروق في مستوى الأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الوظيفة لصالح الممرضين وهذا يدل على أنهم أكثر تعرض لهذه الأخطار مقارنة بالأطباء (أود في: بوتوتة، 2020، ص11).

ومن خلال ماتوصلنا إليه من خلال هذه الدراسات نطرح التساؤل التالي:

ما هو واقع الأخطار النفسية الاجتماعية -الضغط المهني- في المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي "tifra lait"؟

2- فرضيات البحث:

- يشكل نقص المشاركة في اتخاذ القرار مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.
- يشكل المطلب النفسي مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.
- يشكل ضعف الدعم الاجتماعي مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.
- يشكل ضعف الاعتراف مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.

3- أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في تشخيص واقع الأخطار النفسية الاجتماعية في المؤسسات الصناعية الجزائرية منها المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي لتسليط الضوء ولفت انتباه المسؤولين عن درجة خطورتها والأخطار الناتجة عنها.

4- أهداف البحث:

- معرفة واقع الأخطار النفسية الاجتماعية - الضغط - في المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.
- توعية العمال على مدى خطورة الأخطار النفسية الاجتماعية من خلال دراسة الضغط.
- معرفة إذ ما يتعرض عمال مؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي لضغط في العمل.
- معرفة مصادر هذه الأخطار من خلال دراسة الأبعاد: بعد اتخاذ القرار، بعد المطلب النفسي، بعد الدعم الاجتماعي، بعد الاعتراف من خلال توفير المعطيات من الميدان.

5- تحديد المفاهيم الأساسية للبحث:

الخطر: خطر سلبي على الحلة البدنية والعقلية أو المعرفية للشخص.

- **تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية.**

لغة: الخطر جمع أخطار بمعنى ضرر ويعبر عن خطر محتمل ان يحدث إذ تم التعرض له.

اصطلاحا: تعرفها لجنة الجامعية للسلامة والصحة في العمل الروماندية (cusster.2009, p2) على أنها تمثل جميع الأخطار في أماكن العمل حيث ينبغي تقييمها والوقاية منها من أجل إزالتها أو الحد منها قدر الإمكان. كما عرفها مجمع الخبراء حول متابعة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل على أنها تمثل الأخطار على الصحة العقلية والبدنية والاجتماعية الناجمة عن ظروف العمل والعوامل التنظيمية والعلاقات التي قد تتفاعل مع الوظيفة العقلية (بوتوتة، خلفان، 2020، ص18).

- التعريف الإجرائي:

تعرف الأخطار النفسية الاجتماعية انها درجات الضغط التي يتعرض لها عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي التي نتحصل عليها من خلال إجابات العمال على مقياس Siegrist & karasek.

6- الدراسات السابقة:

من بين الدراسات التي تناولت الأخطار النفسية الاجتماعية ما يلي:

دراسة معلوم ليلي، ميزاب (2015)، بعنوان الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي دراسة ميدانية مقارنة.

توصلوا في دراستهما على وجود علاقة بين الضغط المهني والاحتراق النفسي فكلما ارتفع الضغط المهني كلما زاد شعور العامل بإنهاك والاحتراق. كما قاموا أيضا بمقارنة ابعاد الضغط المهني (بعد الاجتماعي، بعد المطلب النفسي، بعد اتخاذ القرار) بين كلا من الصحفيين في المجال السمعي والمجال الكتابي، حيث توصلوا إلى مايلي: من خلال عينة متكونة من (100) صحفيا.

نتائج المتحصلة عليها من عينة الصحفيين في المجال الكتابي:

مطلب نفسي مرتفع قدر ب (96%) أي (48) صحفي صرح بذلك، اما البعد الثاني اتخاذ القرار (26) فردا وجدوا انهم يعانون من ضعف حرية اتخاذ القرار ما يعادل (52%)، أما (48%) ليس لديهم مشكلة. أما بعد الثالث الخاص بالدعم الاجتماعي (31) صحفي أجابوا بضعف السند والدعم الاجتماعي ما يقابله (62%)، اما (19) صحفيا فلا يشكون من ضعف الدعم هذه بالنسبة للعينة الخاصة ب المجال الكتابي.

أما النتائج الخاصة بالمجال السمعي فهي كالتالي:

المطلب النفسي مرتفع قدر ب (90%) حيث أن اغلب الصحفيين (45) صحفيا صرح بذلك، اما البعد الخاص بالدعم الاجتماعي (38) فرداً صرحوا بضعف الدعم الاجتماعي ما يقابله (76%)، حيث (24%) أي (12) فرداً لا يوجد لديهم مشكلة في الدعم

البعد الخاص باتخاذ القرار (43) فرداً نجد درجة حرية اتخاذ القرار ضعيفة جدا اما (7) من افراد المتبقين فيتمتعون بحرية اتخاذ القرار.

من خلال النتائج توصلنا إلى ان كلا من الصحفيين سواء في المجال السمعي او المجال الكتابي يعانون من ضغط مهني مرتفع وذلك راجع إلى ضعف كلا من حرية اتخاذ القرار ودعم اجتماعي الذي يصاحبه مطلب نفسي مرتفع.

دراسة حداد، خلفان (2015): بعنوان العبيء الفيزيقي في العمل.

أجريت الدراسة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (Eniem) بالتحديد في ورشة صناعة الأفران على عينة تتكون من (150) عامل، بعد إجابة العمال على استبيانات توصلوا إلى النتائج التالية: (75) عامل ما قدر بـ(46,30%) يتعرضون للعبء الفيزيقي والذهني معاً. أما (46) عامل بالنسبة (28,4%) يتعرضون للعبء الذهني فقط، (29) من أصل (150) عامل بنسبة (19,7%) يتعرضون للعبء الفيزيقي، فبلا شك ان هذه الورشة يتعرض عمالها إلى معاناة نفسية وجسمية.

دراسة ساعد، مقدادي وخلفان (2018) بعنوان واقع الأخطار النفسية الاجتماعية في قطاع الصحة العمومية.

أجريت الدراسة حول (120) طبيب و ممرض أي (40) طبيبا و (70) ممرضاً بعدما تم استرجاع الاستبيان الموزعة توصلوا إلى النتائج التالية: وهي ان نسبة الضغط المهني مرتفع بالمستشفى و هي ثلاث أنواع: ضغط المرتفع هي أعلى نسبة حيث قدرت بـ (77,50)، الضغط المتوسط قدرت نسبته بـ (18,75%) أما (3,75%) فهي الضغط المنخفض، كما أيضا توصلوا من خلال بحثهما إلى تعرض أطباء و ممرضين إلى العنف النفسي من خلال مجموعة من السلوكات المرتبة تنازليا وهي يتجاهلون حضورك بالتوجه حصريا إلى الآخرين بـ(90%)، نظرات أو حركات احتكارية بـ(87,50%)، الصراخ و الشتم بنسبة(87,50%)، منع التحدث مع الآخرين بـ(75%).

دراسة كحلوش، خلفان (2019) بعنوان أثر ظروف العمل الفيزيكية والذهنية والعوامل النفسية الاجتماعية في صحة العامل.

اجريت الدراسة في المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية ذراع بن خدة تيزي وزو من عينة متكونة من (279) عامل وجدو أن (69,75%) من أفراد العينة يعانون من التوتر في العمل (job strain). ومن بين (279) عامل (161) عامل يعانون من توتر الحاد (iso strain) بنسبة (57,19%)، (23%) ما يعادل (92) عامل هم نشطون أي

يتمتعون من عرض قرار مرتفع ويأدون مهامهم على أكمل وجه رغم عبئ العمل والمطلب النفسي المرتفع.

استناداً لنموذج (karasek and siegrist) الذي يبين ان المطلب النفسي المرتفع وضعف القرار المصاحب بضعف الدعم الاجتماعي يؤدي إلى آثار صحية مختلفة.

دراسة بوتوتة، خلفان (2020) بعنوان علاقة الأخطار النفسية الاجتماعية بالتوافق المهني

اجريت الدراسة بالمستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو من عينة مكونة من (320) ممرضاً حيث توصلوا إلى ان نسبة هذه الأخطار ككل هي (65,51%). أما بالنسبة للعلاقات الأفقية قدرت بـ (82,44%) حيث تشمل كل من ضعف الدعم الاجتماعي ما بين الزملاء وانخفاض مستوى الثقة فيما بينهم، قدر التنظيم والقيادة بـ (70,76%) والتي تشمل عدم تطابق ما يتوقعه الممرضين وما يصادفهم من عقبات اثناء أداء المهام وانعدام المساواة في المعاملة، بالإضافة إلى ضعف الاعتراف المقدم سواء من طرف الزملاء أو من طرف المسؤول الهرمي. صراع الأدوار وغموضها وانخفاض مستوى جودة القيادة من طرف المسؤول الهرمي وضعف الدعم الاجتماعي والثقة المقدمة من طرف المسؤول على الممرضين، أما الإرغامات الكمية في العمل قدرت بـ (67,30%) التي تشمل كل من تعرض الممرضين لعبئ مرتفع، ومتطلبات ذوي عبئ معرفي عالي ووتيرة عمل غير مستقرة.

كما تقدر الاستقلالية بـ (67,57%) التي تشمل معاناة الممرضين من ضيق مجال التدخل وذلك بعدم إتاحة لهم الفرص في إعداد طرق مختلفة للعمل وعدم منح الممرضين فرص لتطوير مهاراتهم وقدراتهم من خلال تعلم أشياء جديدة.

دراسة أوبراهم ويزة وبوظريفة (2020) بعنوان تشخيص المخاطر النفسية الاجتماعية في المؤسسة سونطراك - فرع تكرير البترول سكيكدة.

أجريت الدراسة على (60) عاملاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية حيث توصلت النتائج إلى (66,66%) من مئة بالمئة (100%) من العمال يلاحظون سلوكيات متعلقة بالمخاطر النفسية الاجتماعية في بيئة العمل بصفة مستمرة حيث يعانون من ضغط نفسي شديد. (69,30%) من العمال يعانون من مشكل عدم التقدير من طرف المسؤولين وجهودهم تذهب هباءً وهذا ينعكس سلباً على صحتهم النفسية والجسدية، حيث صرح العمال على ان

الإدارة لا تسمع لمشاكلهم واقتراحاتهم ولا تعمل على تحسين ظروف العمل مما يؤدي إلى شعورهم بالضغط النفسي.

دراسة بن ضيف لله نسيم وبليل ماسينيسا (2022) بعنوان واقع الأخطار النفسية الاجتماعية لدى أساتذة الجامعيين.

أجريت الدراسة على (70) أستاذ جامعي وتوصلوا الى النتائج التالية: قدرت نسبة الاستقلالية في اتخاذ القرارات بـ (69,28%) تليها في المرتبة الثانية العلاقات الأفقية (66,71%) ومن ثم الأخطار النفسية الاجتماعية التي تقدر بـ (65,32%) وحسب النسب المتحصلة عليها نستنتج ان كل هذه المخاطر مرتفعة.

دراسة نور الدين ميهوب (2022) بعنوان مستويات مصادر الضغط المهني لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية بالشرية.

توصل من خلال دراسته ان مرضي مستشفى بالشرية بالجزائر يعانون من ضغط مرتفع حيث قدر المتوسط الحسابي بـ (2,51) والانحراف المعياري كانت قيمته (0,36) وهي قيمة اقل من نصف الواحد. كما أيضا توصل إلى مصادر هذه الضغوط وهي تتمثل في الضغط المهمة (اتخاذ القرارات، عمل ساعات طويلة، مهام مرتفعة) قدر المتوسط الحسابي لهذا البعد (2,34) و (2,74) وهي قيمة مرتفعة، كما تلعب العلاقات أيضا دور فوجد خلال دراسته ان غياب الدعم والتشجيع من الرؤساء والتميز بين العمال من المسببات الضغط المهني حيث قدر قيمة المتوسط الحسابي لبعد العلاقات بـ (2,37) و (2,78) وهي قيمة مرتفعة.

كما درس البعد الخاص بضغط العلاقة بيت وعمل وتوصل إلى متوسط حسابي مرتفع قدر بـ (2,53) يتمثل في بعض أفعال المتمثلة في التغيب على المناسبات العائلية بسبب العمل والتفكير فيه حتى في البيت هي المسببة لضغط المهني.

اما البعد ضغط المحيط الاجتماعي فقدر بـ (2,60) وهي درجة مرتفعة فبعض الأفعال الوسط الاجتماعي تسبب ضغط لهؤلاء المرضى ومن بين هذه الأفعال نجد سوء معاملة الأفراد للمرضين، الانتقادات قاسية وتعليقات الصحفية الإهانات الشخصية وأيضا انشغالهم الدائم بالعمل على حساب حياتهم الاجتماعية، كما اثبت ان لا يوجد اختلاف في مستوى الضغط المهني لدى مرضين حسب متغير الجنس.

الجانب النظري

الفصل الثاني:

الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

تمهيد:

تتفاعل العوامل النفسية الاجتماعية بشكل متزايد لتشكل تحديات تؤثر على صحة العمال بصفة خاصة وعلى المؤسسة بصفة عامة وهذا يمس جميع مجالات العمل. في هذا الفصل سنتعرف على ماهية الأخطار النفسية الاجتماعية، طبيعتها، العوامل، نموذج، نتائجها وكيفية الوقاية منها.

1- الأخطار النفسية الاجتماعية:

يعود أصل ظهور عبارة "الأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالعمل أو كما كان يطلق عليه سابقا "العوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بالعمل" إلى مطلع ستينيات القرن العشرين (1960). حيث استخدمت هذه العبارة لأول مرة في إطار بحوث ودراسات أكاديمية، جمعت بين تخصص علم الاجتماع وتخصص علم النفس وعلاقتها بمجال الصحة النفسية لدى العمال داخل المؤسسة. هذا المصطلح جاء في إطار مجموعة من الدراسات والأعمال والأبحاث العلمية المتخصصة في علم الطب النفسي للعمل إلى (1952)، حيث تناول فيها المختصون في مجال الصحة النفسية في العمل وعلاقته بظروف وبيئة العمل ومحتواه(بلعرج، بلعبدون، 2023، ص835).

تشير عبارة نفسية اجتماعية «psychosociaux» إلى:

- نفسية «psycho»: تعني الصحة أو الحالة النفسية والعقلية والذهنية التي يمر بها العامل (الأجير) أو يعيشها في المؤسسة.
- إجتماعي «social»: كل ما له صلة مباشرة أو غير مباشرة بالعلاقات الموجودة داخل مكان العمل، أي العلاقات الإنسانية أو الروابط الاجتماعية السائدة في العمل أي داخل المؤسسة(بلعرج، بلعبدون، 2023، ص836).

مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية يتكون من:

- الأخطار النفسية: هي الضغوطات الإنسانية التي تحصل من جراء تنفيذ استراتيجيات المؤسسة، وتأخذ أشكال مختلفة كالقلق، العنف، العبئ الذهني.

- الأخطار الاجتماعية: فتعرف بأنها كل ما يؤثر في التفاعل والتماسك الاجتماعي بين الأفراد نتيجة عدم الالتزام بمعايير المجتمع (نقبيل، حسيني، الوازن، 2023، ص18).

الأخطار النفسية الاجتماعية هي تلك الظروف السائدة في محيط العمل والتي يمكن أن تشكل ضررا على صحة العامل، كما تجعله يشعر بالإجهاد وعلى مدى الطويل والأمراض والضرر الجسدي أو الاجتماعي أو النفسي للعامل، دون تضمين المشكلات الشخصية والعائلية التي لا تسببها ظروف العمل مباشرة (بوزوران، 2024، ص74).

وهي أيضا عناصر تقع تحت تأثير ومسؤوليات أصحاب العمل والتي يمكن أن تؤثر على الصحة النفسية وسلامة الموظفين إيجابا وسلبا، كيف ومتى يتم تعيين العمل، والمواعيد النهائية وعبئ العمل، أساليب العمل وعلاقات العمل مثل الطرق التي يتفاعل بها العمال مع بعضهم البعض والتي يمكن أن تسبب التوتر وضرر نفسي وجسدي، فالتفاعلات كلها جزء من العوامل النفسية الاجتماعية.

أيضا تولد هذه الأخطار من سوء تصميم العمل وتنظيمه وإدارته، إضافة إلى السياق الاجتماعي السيئ للعمل، حيث تؤدي إلى نتائج نفسية وجسدية واجتماعية سلبية كالإجهاد المرتبط بالعمل، الإرهاق أو الاكتئاب (حداد، 2024، ص153).

الأخطار النفسية الاجتماعية هي أخطار الصحة العقلية أو البدنية أو الاجتماعية الناتجة عن ظروف العمل والعوامل التنظيمية والعلائقية التي من المحتمل أن تتفاعل فيما بينها. ومن بين هذه الأخطار الاجهاد، المضايقة، الإرهاق، العنف الجسدي واللفظي وكلها تولد مضاعفات ضارة بصحة الموظف (Bennouna , Boughaba, 2022 , P51).

اعتبر البعض أن الأخطار النفسية الاجتماعية عبارة عن مجموع الوضعيات التي لها تأثير سلبي على حياة الشخص أو صحته النفسية في مجال العمل كعدم الشعور بالارتياح، فقدان تقدير الذات، التوتر، الإدمان، الانهيار، الانتحار، التحرش، العنف، التمييز(بوخدوني، 2024، ص147).

أكد أوبراهم وبوظريفة في دراستهما سنة (2018) على أنه كلما كانت بيئة العمل مريحة للعامل زادت الدافعية والرغبة في العمل والابداع. فبيئة العمل التي تتوفر على ضغوطات نفسية (القلق، العنف، الصراع...) يكثر فيها الأخطار النفسية الاجتماعية. فإن غام العامل على تأدية المهام الشاقة المتجاوزة عن القدر الذي باستطاعته في الإنجاز قد يؤثر على أدائه ويعرضه للأخطار (عبد الحق، سويلم، 2024، ص 53).

2- طبيعة الأخطار النفسية الاجتماعية:

تعرف الأخطار النفسية أنه احتمال تعرض العامل في بيئة عمله إلى اضطرابات نفسية، فيرى (Amalbert , 1996) أنه يوجد مستويين للخطر هما:

1.2- الخطر الداخلي: هو خطر نفسي ومعرفي خاص بالعامل حيث أنه لا يملك الخبرات اللازمة، أو أنه لا يعرف كيفية مواجهة الأخطار الخارجية التي يتعرض لها. فتميل المنظمة إلى تفضيل وتبني سلوكيات موجهة، أي تقليص من مرونة وحرية التي كان يتميز بها العامل. فكلما انخفضت درجة الحرية لدى العمال قيم الخطر الخارجي على أنه معتبر وبالتالي يزداد الخطر الداخلي.

2.2- الخطر الخارجي: هو تقييم تلك المسافة الذي تفصل العامل عن الحادث من حيث الطرف البدني والمدة الزمنية، فهو يقع خارج العامل (أورد في: ساحد، مقدادي وخلفان، 2018، ص30).

3- عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية:

إن الأخطار النفسية الاجتماعية مرتبطة بعدة عوامل منها:

1.3- اتخاذ القرار:

يعرف اتخاذ القرار من أهم العمليات وأكثرها تأثيرا في حياة الافراد والمنظمات.

1.1.3- تعريف القرار: عرفه "سيمون" بأنه اختيار بديل من البدائل المتاحة لإيجاد الحل المناسب لمشكلة جديدة ناتجة عن عالم متغير، وتمثل جوهر النشاط التنفيذي في الاعمال (ميرك، 2019، ص3).

2.1.3- تعريف صنع القرار: يعتبر صنع القرار سلسلة من الاستجابات الفردية أو الجماعية، التي تنتهي باختيار البديل الأنسب في مواجهة موقف معين، ويرى "فرانك هيلر"

أن أغلب القرارات تصنع من خلال المجموعة، لتتخذ قرار نهائي بالإجماع، لكن صانع القرار عليه اتخاذ قراره الخاص بشكل عقلي، ونتيجة اجتماع القرارات الفردية م تفاعلها ضمن ديناميات المجموعة فإن المنظمة تتوصل لقرارها النهائي.

فيستخدم مصطلح "صنع القرار" عندما يتوزع اتخاذ القرار أكثر من شخص، ويحتل مكان العمليات التي تؤدي لقرار معين (طعمة، 2006، ص19).

3.1.3- تعريف عملية اتخاذ القرار: تعد عملية اتخاذ القرار عملية فكرية، نفسية، سلوكية معقدة تتضمن السعي لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات المتعلقة بالبدائل الممكنة للحل، ثم اختيار البديل المناسب ضمن استراتيجيات مناسبة للوصول إلى الهدف المرغوب.

عرفه "يونغ" بأنه عملية إدراك تشمل الظواهر الفردية والاجتماعية ويستند إلى حقائق وقيم، تؤدي إلى اختيار بديل واحد من بين بدائل كثيرة تؤدي الوصول إلى حل (طعمة، 2006، ص15).

4.1.3- العوامل التي يجب مراعاتها عند اتخاذ القرار:

لسلامة عملية اتخاذ القرار يجب مراعات بعض العوامل، منها:

- أن يصل كل قرار إلى نتيجة تسهم في تحقيق الهدف، وذلك يتطلب معرفة كل الأهداف.
- كسب تعاون الآخرين عن طريق شرح الهدف من وراء اتخاذ القرار، خاصة للمشاركين في العملية أو المتأثرين بنتائجها.
- إن العمليات التي يتم بمقتضاها اتخاذ القرار تتكون من مفاهيم وأفكار ذهنية، لذلك يجب التحول بعد ذلك من العمل الذهني إلى العمل المادي، وذلك من خلال تنفيذ القرار المتخذ عملي.
- تعطي عملية صنع القرار واتخاذ القرار وقتا كافيا حتى تستوفي المشكلة التفكير الكافي والتقويم السليم قبل البث فيها، لكن ذلك لا يعني التأجيل لأن التأخير عن الوقت المحدد يؤدي إلى سحب السلطة من متخذ القرار.
- كل قرار يتخذ يرتبط بسلسلة من الأعمال المرتبطة عليه، كما يجلب معه تغيرات كثيرة من الأنشطة، ولذلك على متخذ القرار أن يكون مستعدا لتعديل قراره أو إلغائه في ضوء الاعمال والأنشطة المترتبة عليه، ولا ينبغي التمسك بالقرارات الخاطئة (طعمة، 2006، ص43).

5.1.3- خطوات اتخاذ القرار: أوضح "مرسي" اتخاذ القرار بأربع عشر خطوة،

قسمت إلى ثلاث مجموعات وهي:

أولاً: تحليل عناصر المشكلة:

- تحديد الظواهر الإيجابية والسلبية.
- تحديد الأسباب التي أدت إلى هذه الظواهر.
- تحديد من لهم صلاحية اتخاذ القرار في هذا الشأن.
- صيانة السؤال أو الأسئلة التي ينبغي لمتخذ القرار أن يسأله أو يتلمس الإجابة الصحيحة عنها.

ثانياً: تحديد الظروف المحيطة بالمسكلة:

- تحديد أهداف صاحب القرار.
- تحديد المعلومات المطلوبة، وكيفية الحصول عليها، وتكلفة ذلك.
- وضع الفرضيات لسد الثغرات في المعلومات المطلوبة، إذا احتاج الأمر.
- التعرف على المحددات والعوائق المفروضة على القرار.

ثالثاً: اختيار الحل واتخاذ القرار:

- وضع الحلول البديلة لكل من الأسئلة المطروحة في الخطوة الرابعة.
- تحديد قواعد القرار أو معايير الاختيار من بين البدائل.
- تحديد النتائج المتوقعة لكل بديل واحتمالات حدوثها.
- اختيار الحل البديل لكل من الأسئلة المطروحة.
- إعداد خطة تنفيذ البدائل المختارة.
- إعداد نظام متابعة وتقييم النتائج (طعمة، 2006، ص56).

6.1.3- الصعوبات التي تواجه متخذ القرار:

- التفكير غير الحيادي: معظم قراراتنا تتأرجح بتأثر العوامل المحيطة بنا أو التي تجعلنا نميل إلى التحيز لأفكار نمطية معينة، فلا بد من التحرر من كل ما يحرف القرار عن موضوعيته، ليكون قرار سليم في نتائجه.
- نقص مهارة متخذ القرار في السير في مراحل العملية على أفضل صورة وبالوقت المناسب.

- عجز متخذ عن تحديد المشكلة، أو عدم قدرته على التمييز بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية.
- عجز متخذ القرار عن إمكانية توقع النتائج (السلبية والإيجابية) للحلول الممكنة.
- نقص المعلومات وتعقيدها، أو كثرة المعلومات وفوضويتها.
- الضغوط الخارجية التي يمكن أن يتعرض لها الفرد داخل الجماعة أو خارجها (طعمة، 2006، ص45).

2.3- المطلب النفسي:

هي الأعباء النفسية المرتبطة بأداء المهمة وكمية تعقيد المهام، والمهام الغير المتوقعة، وضيق الوقت والمطالب المتناقضة (بن بوقرين، ابن عون، 2017، ص202).

يستند المطلب النفسي على كمية المنفذة، كذلك على المتطلبات الذهنية وإرغامات الوقت المرتبطة بالعمل، هذا البعد يتم قياسه بواسطة استبيان يقيم الفرد عند تلقيه كمية مكثفة من العمل المطلوب، العمل ببذل جهد كبير، عمل يتطلب حركات كثيرة، التركيز والانتباه بشكل مكثف ولمدة طويلة، تلقي أوامر متناقضة، ويجب أن يتباطأ في عمله لأنه مجبر أن ينتظر أن ينتهي الآخرون عملهم (كحلوش وخلفان، 2019، ص175).

3.3- الدعم الاجتماعي:

1.3.3- تعريف الدعم الاجتماعي:

يعتبر الدعم الاجتماعي من أهم المتغيرات النفسية التي حظيت باهتمام كبير من طرف الباحثين نظرا لأهميته البالغة في تكيف الفرد مع مختلف التحديات والاحباطات التي يواجهها يوميا.

عرفه "جولي كرونستر" وآخرون بأنه عملية شاملة وعالمية، وتمثل قوة إيجابية والتي تعمل بطريقة كلية لتقديم المساعدة لكل شخص محتاج. ويعد الدعم الاجتماعي مفهوم شاملا ومعقد التركيب ويختلف وفق لمن يقدم هذا الدعم هل (العائلة، الصديق، الشخص المهني) وبين ما هو مقدم (أشياء ملموسة ذات تقنية، أو أدواتية، أو عاطفية، أو معلوماتية) وكذلك الموقف الذي يتم من خلاله تقديم هذه الخدمة (فردية، جماعية، تلفون، الأنترنت) وكذلك الملامح والسمات النفسية للأشخاص المقدمين والمتلقين للدعم (بنين، بنين، 2019، ص179).

2.3.3- أبعاد الدعم الاجتماعي:

- الدعم العاطفي: وهو تقديم المودة والطمأنينة للفرد، والحب، الاهتمام، الثقة، القبول.
- الدعم المادي: يتضمن تقديم المساعدات المادية المباشرة وغير المباشرة، والخدمات الضرورية للفرد وغيرها من القروض والسلع (النقل، أماكن العلاج).
- الدعم المعلوماتي: هو تقديم المعلومات والنصائح التي تساعد الفرد على فهم مشكلاته والقدرة على التعامل معها ثم حلها، إضافة إلى التغذية الراجعة التي يستطيع الاستفادة منها مستقبلاً لمواجهة المشاكل والأزمات.
- شبكة الدعم الاجتماعي: يقصد بها الدعم المتنوع المقدم من الشبكة الاجتماعية كالأهل، الأصدقاء، الجيران، الأقرباء، وغيرهم من أعضاء المجتمع.
- تشجيع الآخرين: يتضمن شعور الفرد بمدح الآخرين وتقديرهم واحترامهم، وتشجيعهم له، وأنه موضوع محبتهم ومقبول لديهم (زروالي، 2021، ص 19).

3.3.3- مصادر الدعم الاجتماعي:

- الأسرة.
- الأصدقاء.
- الزوج أو الزوجة.
- رؤساء وزملاء العمل.
- المتخصصين في الصحة العقلية.
- المنظمات الاجتماعية.

4.3.3- وظائف الدعم الاجتماعي:

- حماية الذات.
- الوقاية من الأمراض.
- مصدر للتوافق والتكيف الانفعالي.

- إشباع الحاجات إلى الأمن النفسي (بنين، بنين، 2019، ص180).

أيضا نجد (2011) Gollac الذي صنف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية إلى ست فئات رئيسية وهي:

- شدة ووقت العمل.
 - المتطلبات العاطفية.
 - نقص الحكم الذاتي (الاستقلالية).
 - سوء العلاقات الاجتماعية في العمل.
 - صراع القيم.
 - انعدام الأمن في العمل .
- (<https://www.inrs.fr>)

- شدة ووقت العمل: وهي مدى صعوبة وكثافة العمل الذي يطلب من العامل القيام به ووضعه تحت ضغط وقيود، أي أن يكون مقيد بوقت العمل من عدد الساعات، أو القيام بعمل ليلي، إعطائه عمل إضافي، أو قدومه خلال أيام إجازته.
- المتطلبات العاطفية: من بين محدداته نجد: الاحتكاك مع الزبائن، الاحتكاك مع معاناة الأشخاص (المهن الطبية والاجتماعية)، إجبارية إخفاء الانفعالات، التحكم في عواطف الشخص خاصة عندما يكون أمام الجمهور، إخفاء العواطف، الخوف من العنف الخارجي والخوف من ارتكاب خطأ.
- نقص الحكم الذاتي (الاستقلالية): وهي افتقار إلى الاستقلال في كيفية تحقيق الأهداف وتنظيم العمل، ترتيب المهام، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص العمل، وغياب إمكانية تطوير المهارات.
- سوء العلاقات الاجتماعية في العمل: العلاقات التي تجمع العمال فيما بينهم أو العمال مع رؤسائهم وأيضا العلاقات الاجتماعية بين العامل ومنظّمته وكذلك علاقة العمال مع الزبائن.
- صراع القيم: ينشأ هذا الصراع عندما يقوم العامل بعمل يتعارض مع معتقداته وقيمه الشخصية (صراع أخلاقي)، أو يشعر بأنه يقوم بعمل رديء بسبب الوسائل المتاحة(<https://www.anfh.fr>).

أو هو عندما يتعارض قيم الموظف مع قيم المؤسسة أو مع زملائه في العمل، قد يتجاذب داخله صراع دائم يؤثر على رفاهيته النفسية وقدرته على الاندماج في بيئة العمل (بوخدوني، 2024، ص156).

- انعدام الأمن في العمل: يعني عدم الاستقرار موقف العمل، انعدام الأمن الاجتماعي، التغيير في مهام وظروف العمل، العقود محددة المدة.

ويعرف (Greehalgh & Rozenblatt (1994 بأنه عجز الفرد على الحفاظ على الاستمرارية المرغوبة في موقف العمل (ساحد، مقداديوخلفان، 2018، ص33).

4- نموذج الأخطار النفسية الاجتماعية:

● نموذج الأخطار النفسية الاجتماعية Karasek (1979):

أغلب الدراسات التي بحثت الصحة النفسية والعوامل التي تؤثر فيها في بيئة العمل، غلب فيها استخدام نموذجين معروفين هما نموذج Karasek's job strain model (1979) المتكون من المطالب النفسية والموقف القراري والدعم الاجتماعي. أما النموذج الثاني DER-siegrist (1996) المعتمد على عدم التوازن والجهد والاعتراف. طور نموذج إدارة الضغوط والاجهاد الوظيفي Job strain model وتم اختباره في مسح حديث لبيانات في كل من السويد والولايات المتحدة الأمريكية. يتنبأ هذا النموذج بالاجهاد الوظيفي الناتج عن التفاعل ما بين متطلبات الوظيفة والموقف القراري، يأتي هذا النموذج ليوضح بعض النتائج المتناقضة المعتمد على آثار عوامل بيئة العمل المتفرقة على العاملين. والنتيجة الأساسية لهذا البحث هي أن انخفاض الموقف القراري وارتفاع المتطلبات الوظيفية يعتبر العامل المؤثر على ارتفاع الإجهاد الوظيفي، كما يعتبر هذا المزيج أي انخفاض الموقف القراري وارتفاع المتطلبات الوظيفية سببا في انخفاض الرضا الوظيفي، زيادة على ذلك تعتبر أهم نتيجة لهذه الدراسة هي إعادة تصميم الوظيفة وعملياتها من أجل رفع الموقف القراري لفئات كثيرة من المهن والأعمال لخفض الاجهاد الوظيفي دون التأثير على المتطلبات الوظيفية الذي من الممكن أن تخفض من مستويات الفاعلية التنظيمية.

يدعى النموذج DLS نموذج Job strain model ويحتوي على مركبتين هما: المطالب النفسية والموقف القراري.

تتناول المطالب النفسية بعد عبء العمل والمتطلبات الذهنية وقيود الزمن، بينما يتناول الموقف القراري جزئين هما تطور الكفاءات وسلطة اتخاذ القرار. ينطلق هذا النموذج من افتراض أن: المطالب النفسية المرتفعة والموقف القراري الضعيف هما اللذان يشكلان

عامل خطر على الصحة النفسية للعامل، بينما يشكل الدعم ممثلاً في المساعدة التي يقدمها الزملاء والرؤساء والتعاون في مكان العمل المركبة الثالثة لهذا النموذج والتي أدخلها Johnson, 1986, Johnson et al, 1988 (عبد الباقي، ابن عون، 2017، ص198).

5- آثار الأخطار النفسية الاجتماعية:

إن التعرض للأخطار النفسية الاجتماعية يؤدي إلى مجموعة من الأمراض التي تؤثر على صحة العامل ومن بينها نجد:

1.5- الاضطرابات العظمية-العظمية(TMS):

تعرف الاضطرابات العظمية العظمية على أنها التعرض المستمر للحركات المتكررة في العمل. وتعتبر أيضاً مجموعة متنوعة نسبياً من الاضطرابات التي يمكن أن تؤثر على هياكل مختلفة: الأوتار والعضلات والمفاصل والأعصاب، والتي تسمح على وجه الخصوص بحركة الأجزاء العظمية من الأطراف السفلية والعلوية. تحدث اضطرابات العضلات والعظام في الطرف العلوي عندما تكون الضغوط على الكتف والكوع والمعصم واليد.

إن العيوب العظمية-العظمية هي نتيجة لإساءة استخدام الهيكل بشكل متكرر، مما يتعرض عليه عبء عمل لا يمكن تحمله دون عواقب مؤلمة، وتتطور مع مرور الوقت أي تدريجياً مع التكرار المفرط.

وتصنف الاضطرابات العظمية-العظمية اليوم كأمراض مهنية والأكثر انتشاراً في فرنسا، وتصدر منها عواقب متعددة وتؤثر على كل من الفرد (الإعاقات الجسمية أو المهنية والعلاجات الطبية) وعلى المنظمة (تراجع الإنتاج، خسائر مادية، توقف العمل)(cetim,2012,p13).

1.1.5- أعراض الاضطرابات العظمية-العظمية(TMS):

تشمل الأعراض المعروفة لاضطرابات العظمية-العظمية عدم الراحة، الضعف، التعب والألم المستمر في المفاصل والعضلات والأعصاب، مع أو بدون أعراض الجسدية التي قد تؤدي إلى عدم القدرة على العمل(cetim,2012,p13).

تتطور هذه الاضطرابات إلى هشاشة العظام، أو التهاب الأوتار، أو ضغط الأعصاب. على الرغم من أن الاضطرابات العضلية-العظمية يمكن أن تظهر فجأة في غضون أيام قليلة إلا أن تطوره في أغلب الأحيان يستغرق أسابيع أو أشهر أو حتى سنوات، ويعتبر الألم بمثابة إشارة انذار ويعتبر استجابة وقائية(1).

2.5- العنف:

العنف عبارة عن كل فعل مادي أو معنوي يتم بصورة مباشرة، أو غير مباشرة، ويستهدف إيقاع الأذى البدني أو النفسي أو كليهما بالفرد أو الجماعة. ويتخذ العنف أساليب عديدة ومتنوعة معنوية كانت مثل التهديد والترويع، أو مادية مثل التشاجر والاعتداء على الأشخاص والممتلكات، والانتهاك الجسدي، أو معنوية وجسدية في آن واحد(جمال الدين محمد الهادي أحمد وآخرون، 2021، ص305).

ويعرفه محمد السيد حسونة (1999) بأنه أفعال تتسم بالقوة البدنية من قبل المعتدي تسبب ألماً جسدياً أو إصابة أو موت للمعتدي عليه، وقد يهدف هذا العنف إلى اتلاف ممتلكات الغير وهو ما يعرف بالعنف المادي، وقد يكون العنف معنوياً عن طريق الأقوال وهو ما يعرف بالعنف اللفظي(سيد عبد الله، 2009، ص47).

عرفت منظمة الأمم المتحدة العنف على أنه الفعل القائم على سلوك عنيف ينجم عنه الإيذاء أو المعاناة (الجنسية – النفسية)، أو الحرمان النفسي من الحرية في الحياة العامة أو الخاصة. وكما عرفت مؤسسه اليونسكو على أنه استخدام الوسائل التي تستهدف الاضرار بسلامة الآخرين الجنسية أو النفسية أو الأخلاقية(عمر حمادة، 2023، ص23).

1-2-5- أشكال العنف:

● أشكال العنف المرتبط بالعمل:

- عند تقييم العمل: كانتقاد وتقييم العمل السلبي، وفرض الوقاية المفرطة.
- عند توزيع المهام: كسحب مهام العمل للعامل، وتكليفه بمهام غير مناسبة أو تفوق مستوى مهاراته وقدراته، أو إخفاء المعلومات اللازمة لأداء العمل.
- عند تسيير المسار الوظيفي: وهي التهديد بالوظيفة، الترقية، النقل أو التحويل ضد رغبة العامل، سحب أو تغيير أدوات العمل، التمييز بينه وبين العمال من حيث العطل، ساعات العمل، ثقل العمل، انتهاكات قانون العمل(سحب منح ومكافآت آخر السنة، منح العطل والأعياد القانونية)(دوار، 2019، ص84).

● أشكال العنف المرتبط بالفرد:

-العنف الجسدي: يعرف على أنه فعل يتم عن عمد يسبب أو يؤدي إلى خطر كبير يتمثل في إحداث تشوه أو إضعاف للأداء الوظيفي للجسم أو إصابة جسمية خطيرة. أو هو تهديد بالعدوان أو الاعتداء الجسدي (دفع الفرد بقوة، البصق والتحرش)، أو تدمير معدات العمل أو الممتلكات الشخصية للفرد، التعرض المتكرر للفرد بمواد خطيرة، أو الإيذاءات الجسدية المهنية كعدم إلقاء التحية، التنهد في وجهه(عبد الرؤوف عامر، عيسى المصري، 2023، ص20).

- العنف اللفظي: التدخل في خصوصيات الفرد كطرح أسئلة فضولية، التنصت للمحادثات الهاتفية، إثارة الإشاعات حوله وإلصاق التهم، ومنع العمال الآخرين التحدث إليه ومحاضرتهم عليه، والتنكيد اللفظي باستعمال كلمات مسيئة لكرامته والسخرية في الاستهزاء منه(دوار، 2019، ص85).

3.5- الاكتئاب:

يقصد بالاكتئاب مجموعة من الأعراض كالحزن، الشعور بالتعب، وانخفاض المزاج والطاقة، قلة النشاط ومشاعر الذنب وانخفاض القيمة، بالإضافة إلى خفض المقدرة على الإنجاز وصعوبة التركيز والتفكير ونقصان الوزن(أحمد محمد شويخ، 2024، ص35).

ضكما يعرف بأنه حالة من الحزن الشديد والمستمر، يبدو الشخص وكأنه في حداد دائم والكآبة واضحة على وجهه.

إن الاكتئاب النفسي مرض يصاب به الإنسان فيجعله يعاني من الأعراض التالية:

- شعور بالإحباط والزهق والملل.
- عدم الاستمتاع بمباهج الحياة.
- اضطراب بالنوم وقد تكون في صورة صعوبة في النوم أو كثرته.
- فقدان الشهية للأكل أو الفرط في الأكل بشراهة.
- سرعة التعب من أي مجهود.
- صعوبة التركيز والتذكر واتخاذ القرارات.
- نظرة تشاؤمية للماضي والحاضر والمستقبل.
- التفكير في إيذاء النفس أو المحيطين كالانتحار أو القتل.
- الشعور بالعصبية(أبو دلو، 2009، ص299).

1.3.5- أنواع الاكتئاب:

● الاكتئاب النفسي: تستثيره خبرة معينة أو حادثة مؤلمة مثل فقدان العمل، حادثة وفاة قريب، أو إصابة شخص عزيز عليه بمرض خطير، التعرض لحادث عمل، تدهور الحالة المالية، فإذا لم يستطيع الفرد تحمل كل هذه الضغوط يمكن أن يدخل في حالة اكتئاب.

● الاكتئاب العقلي: وللاكتئاب العقلي ثلاث مستويات من الشدة:

- الاكتئاب البسيط: يتميز هذا المستوى بأن المصاب يعاني من بطئ في نشاطه الذهني والحركي، الحزن، ويصف نفسه بأنه فاشل ويرجع سبب ذلك لسوء حظه وبيأس ويستسلم، وعدم المشاركة بالفعليات الاجتماعية.

- الاكتئاب الحاد: ويتميز بأنه أشد الأنواع قوة وحدة، وفيه يشعر الفرد بأنه في عزلة تامة عن المجتمع، يرفض الاختلاط بالآخرين وعادة ما تكون إجابته عن أي تساؤل بكلام مختصر جدا وبصعوبة. وفي هذا المستوى يواجه المكتئب اللوم نحو ذاته، ويعتقد بأنه المسؤول عن كل الآثام والجرائم التي ارتكبها بحق نفسه والناس.

- اكتئاب سن القعود: ويسمى بالاكتئاب الارتدادي، وهو اكتئاب يحدث في النصف الثاني من العمر بسبب التقدم في السن وما يصاحبه من الضعف في الحيوية (أبو دلو، 2009، ص301).

4.5- الاحتراق النفسي:

يعتبر "فريدنبرجر هوربر" (1972) أول من قدم تعريفا للاحتراق النفسي واعتبره عمليات تدريجية تؤدي إلى التعب الصحي والجسدي للشخص، ويكون فارغا تماما وفاقدا لكل طاقاته (بلعادي، سبع، 2023، ص100).

يشير الاحتراق النفسي إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، فهو يتمثل في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، السخرية من الغير، الكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات (بوحارة، 2019، ص16).

رغم وجود عدة تعاريف خاصة بالاحتراق النفسي لكن نجد نقاط متفق عليها وهي:

- حالة نفسية تنتج عقب تعرض الفرد للضغوط المستمرة الزائدة عن طاقاته.
- حالة تصيب الفرد في أي مهنة نتيجة فشله في مواجهة الضغوط التي تفوق قدرته.
- يختلف من شخص لآخر نظر لوجود الفروق الفردية واختلاف البيئة الاجتماعية.
- لا يحدث فجأة بل يمر عبر مراحل متدرجة.
- يحدث نتيجة تفاعل العوامل الشخصية والعوامل الخارجية (البيئية) (بوفرة، 2018، ص17).

1.4.5- أبعاد الاحتراق النفسي:

اعتبر كل من ماسلاك وجاكسون (1981) الاحتراق النفسي مفهوماً يتكون من ثلاث أبعاد:

- الاجهاد الانفعالي: يمثل استنفاد المصادر العاطفية لدى العمال إلى مستوى الذي يعجز فيه عن العطاء ويكون لديه الزيادة في الشعور بالتعب، القلق، العصبية، واستنزاف الطاقة البدنية والنفسية.
- تبدد المشاعر: التجرد من الخصائص الشخصية، حيث يحاول الفرد المنهك انفعالياً والمجهد عصبياً أن يواجه الضغوط النفسية الناجمة عن العمل كتبني المواقف السلبية اتجاه العملاء والزملاء، ويعني أن يبدأ العمال ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء.
- شعور النقص بالإنجاز: يمثل عدم الشعور باكتمال الإنجاز النابع من العامل، أي ميل العمال لتقييم أنفسهم سلبياً (عوض بني أحمد، 2007، ص14).

2.4.5- مستويات الاحتراق النفسي:

حدد "سبانيول" (1979) ثلاث مستويات للاحتراق النفسي:

- مستوى البسيط: يتضمن مشاعر القلق، الإحباط، التوتر، الذي يدوم لفترة قصيرة.
- مستوى المتوسط: يشمل نفس الأعراض لكنها تدوم لفترة لا تقل عن أسبوعين.
- مستوى الشديد: ينتج عنه أعراض جسدية مثل القرحة، آلام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة، فقد يشعر الفرد ببعض حالات الاحتراق النفسي المتوسطة من فترة إلى أخرى لكن استمرارها تظهر في صورة أمراض نفسية وجسدية مزمنة ينتج عنها احتراق نفسي ذو مشكلة خطيرة (بوفرة، 2018، ص28).

5.5- التحرش:

يعتبر التحرش تلك الأفعال المتكررة كانتهاك حقوق الموظف في العمل والمساس بكرامته حيث يؤثر بطريقة غير مباشرة على صحة العمال البدنية والعقلية وعلى ظروف العمل، ويمكن أن يكون أفقياً (بين زملاء العمل)، أو تنازلياً نحو الأسفل (الرئيس اتجاه المرؤوس)، أو تصاعدياً (<https://www.anfh.fr>).

1.5.5- أنواع التحرش:

● التحرش المعنوي: عرفه "هيلز ليمان" على أنه عملية مدمرة متكونة من مجموعة من الأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها غير مؤذية إلا أن تكرارها يولد نتائج ضارة حيث تتحقق هذه الظاهرة من سلسلة من الأفعال التي تستغرق وقتاً طويلاً ضد شخص أو مجموعة من الأشخاص محددين.

وتعرفه "ماري فرانس أرغويان" بأنه سلوك مسيء (حركة، كلمة، تصرف، موقف) والذي من خلال تكراره أو تنظيمه، يعرض كرامة الأجير أو سلامته النفسية أو الجسدية، أو يعرض وظيفته للخطر، أو يعكر مناخ العمل (بدر الدين، 2023، ص424).

● التحرش الجنسي: عرفه قانون العقوبات الأمريكي بأنه شكل السلوك الجنسي غير المرغوب فيه والتي يمكن أن تشمل السلوك اللفظي أو المضايقات الجسدية أو التحرش المرئي.

أو هو نوع من الانتهاك البدني للمرأة ويخدش لحياتها خاصة في مجتمعاتنا العربية والإسلامية التي تضع ضوابط للتعامل مع جسد المرأة، كما أن التحرش لا يكون باللمس فقط فهناك تحرش بألفاظ إباحية (ميدون، يزي، 2021، ص7).

6.5- الاغتراب:

يمكن أن ينتسب الاغتراب في الشعور بالضياع والعزلة، ويؤثر على العلاقات الاجتماعية والعملية إذ يحتاج الأفراد الذين يعانون من الاغتراب إلى دعم اجتماعي قوي وموارد نفسية للتكيف مع البيئة الجديدة وتجاوز التحديات (توفيق، 2024، ص157).

6-الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية:

1.6- دور المنظمة في إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية:

للووقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل يمكننا إتباع مجموعة من الإجراءات وهي:

- تقديم رعاية خاصة للعاملين الجدد: من خلال توفير برامج تدريبية يساعدهم على فهم ثقافة المؤسسة ومتطلبات العمل.
- تفادي الملل بالعمل: من خلال تغيير الأنشطة والمهام بانتظام، وتشجيعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وإعطائهم الفرص للموظفين للتعبير عن قدراتهم الإبداعية وإصغاء القائد لمشاكل عماله.
- إتباع الأساليب الإدارية السليمة: من خلال تطبيق القيادة الإيجابية، ومنع الصراعات بين العمال وتحقيق بيئة عمل صحية ومريحة.
- خلق مناخ اجتماعي مناسب: وذلك بتنظيم أنشطة اجتماعية كالرحلات، وتوفير الدعم الاجتماعي.
- اختبارات نفسية للعمال: استخدام الاختبارات النفسية للعمال لتحديد ملائمة الموظفين للمهام والوظائف.
- المتابعة النفسية: يمكن للشركات متابعة معدلات الغياب والحوادث واكتشاف الأسباب وتقديم العلاج في وقت مبكر (توفيق، 2024، ص158).

ومن الإجراءات الأخرى للوقاية نجد:

- الاعتماد على استراتيجيات التكوين وإعداد الفرد للتلاؤم والتأقلم مع بيئة العمل.
- إتباع أساليب العمل المرنة ومحاولة احتواء الضغوط وتفايدي مظاهر الملل وعدم الرضا.
- محاولة تكوين مناخ اجتماعي مناسب وتفعيل نظام الحوافز.
- محاولة احتواء الصراعات الوظيفية من خلال وضع العامل المناسب في المكان المناسب.
- المراقبة الدورية لسلامة وصحة العاملين(بوخنوفة، سعد الله، 2020، ص29).
- إعادة تصميم العمل.
- معالجة المشاكل السلوكية.
- الاعتراف بمخاطر هذه المشاكل.
- حل المشاكل الاجتماعية للعاملين كتوفير السكن والمواصلات والتعليم والترفيه.

- توعية العاملين باستخدام طرق عديدة مثل: المحاضرات، المناقشة، الندوات (بلول، بورقده، بدون سنة).

2.6- دور الفرد في إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية:

- الإدارة الذاتية: يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة من أهمها: حصر الأعمال التي تحتاج إلى تحديد أولوياتها، إيجاد رؤية للحياة والمستقبل.
- التمارين الرياضية: فقد أظهرت الدراسات أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة أقل عرضة لتوتر والضغوطات من غيرهم.
- ضبط السلوك ذاتياً: من خلال السيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك وتعيقه وبذلك يستطيع أن يسيطر على سلوكه.
- إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يعني بأنه إنسان فاشل.
- شبكة العلاقات: تشجيع الفرد على الاندماج في الجماعات المختلفة وتوثيق مدى مستوى الصداقة بينه وبين زملائه.
- الاهتمام بالفرد: وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر على السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد (نقبيل وآخرون، 2023، ص24).

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى أهم ما يتعلق بالأخطار النفسية الاجتماعية من حيث التعريف، الطبيعة، العوامل، النموذج، آثار الأخطار النفسية الاجتماعية وطرق الوقاية منها.

الفصل الثالث: الضغط المهني

تمهيد:

إن الضغوط المهنية أو ضغوط العمل هي حالة نفسية وجسدية تحدث نتيجة لمتطلبات العمل التي تتجاوز قدرة الفرد على التحمل. سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الضغط، الضغط النفسي ثم مفهوم الضغوط المهنية، أنواعها، عناصرها، مراحلها، مسببات الضغط، نظريات، مستويات، الآثار، وأخيرا استراتيجيات مقاومة ضغوط العمل.

1-تعريف الضغط:

يعرف الضغط (STRESS) بأنه عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصا هامة أو تهديد محتملا لا يستطيع التعامل معه بصورة فاعلة (الخضر، 2012، ص74). الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسم (مساعدته، 2016، ص184).

كما تعرف الضغوط على أنها تفاعل بين البيئة الخارجية والقوى الداخلية التنظيمية والاستجابة من حيث الفرد ويترتب عليها آثار مادية ونفسية وسلوكية تختلف درجتها طبقا لخصائص الفرد وتؤثر على كفاءة أدائه وقدراته ورغبته في الأداء (يوسف، 2015، ص94).

عرفها "slocum and hellrieget 2009" الضغط على أنه إثارة أي الشعور بالقلق أو الشد المادي الذي يحدث عندما يواجه الفرد طلبات يعتقد أنه تتجاوز قدرته على التعاطي معها (مساعدته، 2016، ص18).

2- مفهوم الضغط النفسي:

مصطلح الضغوط النفسية هو من المصطلحات متعددة الاستخدامات حيث يصعب تحديد مفهوم واحد شامل وهذا حسب كل وجهة نظرة الكاتب والاتجاه الذي سلكه.

يعرف الضغط النفسي بأنه حالة التي يعانيها الشخص حين تكون العلاقة التبادلية بينه وبين بيئته غير منسجمة وحين يدركها على أنها لا تلبى المتطلبات البيولوجية والنفسية الاجتماعية لشخصية سواء على مستوى واقعي أو الخيال (عبد الله، 2023، ص20).

عرفه الفرماوي وعبد الله (2009) بأنه يستخدم للدلالة على الحالة النفسية والمزاجية التي يكون فيها الفرد في حالة ضيق وشعور بالظلم والاختناق حيث أشار "سيلى" إلى أن الضغوط النفسية ظاهرة معقدة ومتداخلة فتعريفاتها كثيرة ومتعددة ولها تفسيرات مختلفة

فمن العلماء من تناولها على أنها مثيرات ومنها من عرفها على أنها استجابات والآخرين تناولوها على أنها ردود أفعال عقلية وانفعالات للتوترات البيئية والاجتماعية (رقية، مريم، 2021، ص43).

يعرف "كوكس ومكاي" الضغط النفسي بأنه عبارة عن ظاهرة تنشأ لدى الشخص عند البدء بمقارنته للمتطلبات التي تطلب منه، وقدرته على مواجهة تلك المتطلبات أو عندما تحدث اختلالات أو عدم توازن في الآليات الدفاعية الهامة الموجودة لديه، وعدم قدرته على التحكم فيها والاستسلام للأمر الواقع (حكيمة، الزهرة، 2023، ص19).

3- مفهوم الضغط المهني:

لغة: هو مرادف للضيقة، الزحمة، الشدة، القهر، الكرب يستخدم القواميس الأجنبية (STRESS) لتشير إلى الاضطراب أو التوتر الجسدي أو النفسي يمكن أن ينتج عن أي سبب كان سواء كانت أسباب فيزيولوجية، نفسية أو فيزيقية.

اصطلاحاً: فحسب "سيلبي" (1956) هو مجموعة استجابات غير محددة من الجسم لاعتداء معين مهما كان نوعه سيسمى متعدي سيكولوجي، والتي تسمح إلى حد معين بتحمل العواقب والنتائج الفيزيولوجية الناتجة عنه (صحراوي، 2011، ص103).

كما عرفه "سيزلاجي" وآخرون بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أوفي المنظمة أي بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه (عياصرة وآخرون، 2000، ص107).

عرف Hierbert (1988) Lazarus and Folkman (1984) ضغوط العمل بأنها ردود فعل من الأشخاص الذين يشعرون بأن المطالب الخارجية تتجاوز القدرة على التحمل وتؤدي إلى تغيرات فيزيولوجية ونفسية وسلوكية. وطرح المفهوم الأول من قبل "Freudenberger" (1974) بوصف الإرهاق الذهني والبدني الناجم عن ساعات العمل الطويلة المفرطة، وعبء العمل الثقيل وكثافة العمل المفرطة (قحوق، 2017، ص533).

الضغط المهني: يحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة أو العمل غير متوافقة مع القدرات العقلية والجسمية والفيزيولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه

كما عرفه المكتب الدولي للأمن المهني بأنه استجابات جسدية وعاطفية ضارة مؤذية تظهر عندما لا يكون هناك تناسب بين متطلبات العمل وقدرات الفرد (قويدري، 2020، ص232).

يعرف أيضا أنه تعبير عن الحالة من الاجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا نتيجة لعدم الرضا أو نتيجة للأجواء العامة التي تسود بيئة العمل أو نتيجة تفاعل بين هذه المسببات (قاشي، بشير، 2020، ص205).

4-أنواع الضغط المهني:

يوجد نوعان من الضغوط وهي الضغوط إيجابية وضغوط السلبية.

1.4-الضغوط الإيجابية:

يرى السبيعي (2013) أنها تمثل الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في توليد الشعور بالسعادة والسرور لديه وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل.

2.4- الضغوط السلبية:

يرى الختاتنة (2013) بأنها تلك الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم ينعكس على أدائه وإنتاجية في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع إلى الإحباط أو عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (حديبي، 2021، ص177).

5-عناصر الضغط المهني:

بين "ولاس و سيزلاجي" ثلاثة عناصر رئيسية للعمل.

● **عنصر المثير:** يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.

● **عنصر الاستجابة:** ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية السلوكية التي يبديها الفرد مثل: القلق، التوتر، الإحباط.

● **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة (عياصرة، وآخرون، 2018، ص112).

6- مراحل التعرض للضغط المهني:**مرحلة الأولى: مرحلة الإنذار**

ففي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي وتتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب، ارتفاع معدل التنفس، ارتفاع ضغط الدم.

مرحلة الثانية: مرحلة المقاومة

وإذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة.

مرحلة الثالثة: مرحلة الاستنزاف

مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها يستنزف الفرد طاقاته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط باستعمال نظم ووسائل التكيف، وتظهر العديد من الأعراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل الصداع المستمر، ضغط الدم، قرحة المعدة و مخاطر وتهديدات مباشرة وغير مباشرة للمنظمة والفرد (مساعدته، 2016، ص186).

7- مسببات الضغط المهني:**1.7- المسببات الناتجة عن الفرد نفسه:**

كثير ما قد يواجه الفرد ضغوط ليس لها علاقة بالعمل أو بالمؤسسة ولكن تتعلق بجوانب نفسية أو شخصية يمتلكها الفرد ذاته ومن مسببات الضغط الناتجة عن الفرد نفسه.

● شخصية الفرد: هل ينتمي إلى الشخصية "أ" الرغبة بإنجاز أكبر مهام في وقت قصير أما النمط "ب" الذي يتميز بالهدوء والثقة ويأخذ الأمور ببساطة، فالنمط "أ" هو الأكثر عرضة لضغوط العمل.

● قدرة الفرد: تختلف قدرات الفرد من شخص إلى آخر وكيفية استجابة لتلك الضغوط:

-القدرة على تحمل المسؤولية.

- القدرة على التأقلم والتعامل مع الضغط.

- مدى إدراك الفرد العامل للضغوط.

● الأسرة والعلاقات الاجتماعية: كظهور بعض المشاكل العائلية، الطلاق، المرض، الوفاة.

● الحالة النفسية والجسدية: فالحالة الجسمية أو الجسدية لها دور في مدى تحمل الفرد للضغوط، فالعامل الذي يتمتع بالصحة الجيدة يكون أقل عرضة للضغوط: كالقلق، الاكتئاب، الإجهاد (زوقار، برسولي، 2021، ص293).

2.7- المسببات الناتجة عن البيئة الداخلية للمنظمة:

● مشكلة العلاقات مع الآخرين: كالتعامل مع نوعية صعبة من الجمهور وكذلك العمل مع الرئيس كثير النقد ولا يراعي الجوانب الإنسانية، أو زملاء لا يقدمون الدعم الاجتماعي أو المساعدة المهنية ويثيرون المشاكل.

● ظروف العمل الفيزيائية: كالحرارة والرطوبة، عدم توفر مصادر التهوية أو الإضاءة الجيدة، الضوضاء الناتجة عن الأجهزة والآلات، أو التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة.

● التغيير التنظيمي: هو انتقال العامل من النظام القديم إلى النظام الجديد، حيث يعتبر مصدر للضغط خاصة للأشخاص الذين تتعارض مصالحهم مع النظام الجديد.

● المناخ التنظيمي: ويقصد به أسلوب القيادة التنظيمية (متشددة، ديمقراطية)، الأنظمة الإدارية، طبيعة التكنولوجيا المستعملة (الخضر، 2012، ص81 ص82).

3.7- المسببات الناتجة عن العوامل التنظيمية:

● زيادة العبء الوظيفي: يحدث عندما تزداد المهام المطلوبة إنجازها من حيث الكمية أو الجهد العقلي والبدني.

● عبء العمل الكمي: تتمثل في المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق.

● غموض الدور: والتي يعني نقص المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كعدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله، قصور قدرات الفرد.

● تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل فيها.

● طبيعة العمل (بيرة، صبرين، 2011، ص215).

● عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.

● تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.

● تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.

● فرص محدودة في الترقية والتقدم.

- المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
- نظام الرقابة غير عادلة ومعلومات غير رسمية.
- اتصالات ضعيفة (عياصرة، 2008، ص116).

8- النظريات المفسرة للضغط المهني:

1.8- نظرية الموائمة بين الفرد والبيئة:

ربطت هذه النظرية العلاقة الموجودة بين البيئة والفرد، حيث اعتبرت البيئة كمصدر للضغوط وما مدى إدراك الفرد لها. حيث أشارت إلى نوعين من عدم الموائمة بين خصائص الفرد وخصائص البيئة وهما:

- عدم التوافق بين احتياجات الفرد وبين ظروف العمل وطبيعته.
- عدم التوافق بين امكانيات الفرد، خبراته ومهاراته مع متطلبات العمل أو الوظيفة.

ففي كلا النوعين نجد أن الخلل في عدم التوازن يؤدي إلى حدوث ضغوط لدى الفرد.

إن نظرية الموائمة بين الفرد والبيئة تؤكد على العلاقة بين الفرد وبيئته، وتفترض أن الأحداث البيئية ليست بحد ذاتها مسببات أساسية للضغوط ولكن ترجع قيم الضغوط إلى مفاهيم الفرد، ولا تقتصر هذه المفاهيم على تقديرات الفرد للمتطلبات البيئية ولكنها تشمل أيضا متطلبات الفرد نفسه بشأن قدراته ودفاعيته لتحقيق تلك المتطلبات، كما تفترض هذه النظرية أن الأفراد يمكنهم حماية أنفسهم من الضغوط باستخدام آليتين:

الأولى: المساندة الاجتماعية.

الثانية: هي شبكة الدفاع الذاتي. فإن لم تتوفر هاتان الآليتان أدى ذلك إلى اضطرابات بدنية ونفسية وعدم إحساس بالرضا (عبد المليح، علوطي، 2024، ص 85).

2.8- نظرية Hans Selye:

فسر "هانز سيلبي" الضغط تفسيراً بيولوجياً حيث انطلقت نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط (STRESSOR). يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة، وقد ميز "سيلبي" نموده بين ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وهي:

- مرحلة الإنذار: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه، كازدياد التنفس وازدياد السكر والدهون في الدورة الدموية، وتشد العضلات لتهيأ الجسم لعملية المواجهة وتعرف هذه المتغيرات بالاستثارة العامة.
- مرحلة المقاومة: وتحدث عندما يتحول الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد وتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.
- مرحلة الاستنزاف: مرحلة تعقب المقاومة إذا استمر التهديد، غير أن الطاقة الضرورية تكون استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها الوفاة في حالات معينة (عبد المليح، علوطي، 2024، ص83).

3.8- نظرية Richard Lazarus:

قد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك أو التقييم الذهني و رد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث إن تقدير كمية التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للمواقف، لكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبرته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير المواقف.

ويعتمد تقييم الفرد للمواقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه. وتعرف نظرية التقدير المعرفي " الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.
- المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها طرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في المواقف.

4.8- نظرية Mourray:

يعتبر "موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط أساسيات على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة فقد ميز موراي بين نوعين من الضغط:

- ضغط بيتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.
- ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، حيث يوضح "موراي" أن سلوك الفرد مرتبط بالنوع الأول ويؤكد أن الفرد يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة.
- مما سبق يتضح لنا في هذه النظرية أن الضغط مرتبط تمام الارتباط بالحاجة حيث عند عدم تلبية الحاجة للموظف يكون هناك ضغطا عليه.

5.8- نظرية العوامل الاجتماعية LAZAROUS أو التقدير المعرفي:

تتركز هذه النظرية على علاقة الفرد بالبيئة الاجتماعية وترى أن مشكلات الفرد في أغلبها من عوامل اجتماعية. إذ تؤثر المواقف الاجتماعية على إدراك الفرد وحكمه على البيئة والأحداث الضاغطة بالإضافة إلى الطريقة التي يتوافق بها مع الأحداث التي يخبر عن استجابة الانفعالية والتعبير عنها.

ويرى "لازاروس" في هذا المجال وجود ثلاثة أنواع من ميكانيزمات التأثير الاجتماعي:

- النوع الأول: يتصل باحتمال عدم الموافقة أو الرفض من جانب الجماعة، الأمر الذي يشكل قوة على الفرد بموجب حاجاته إلى الانتماء بسبب تحكم الجماعة وسيطرتها على موارده ذات القيمة.

- النوع الثاني: يتصل بحاجة الفرد إلى الآخرين لا حكمه.

- النوع الثالث: يركز على الاستعدادات الشخصية لإقامة الدفاعات واستخدامها في المواقف الضاغطة التي فيها تهديد ولهذا ينشأ الصراع بين الفرد وبيئته الاجتماعية، إذا فالبيئة الاجتماعية تؤثر في الخبرة الشخصية وينتج هذا التفاعل ضغط (عيشاوي، عوفي، 2020، ص 331).

6.8- نظرية سيلبرجر:

تعتبر هذه النظرية في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده فقد أقام بها على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصبي، أو المزمن وهو اتجاه سلوكي طبيعي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية،

أما القلق كحالة هو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق.

ويميز "سيلبرجر" بين مفهوم الضغط والقلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغوط والتهديد من حيث أن الضغط يشير إلى اختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة من الخطر الموضوعي، أما كلمة التهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف (عشاوي، عوفي، 2020، ص331).

9- مستويات الضغط في العمل:

هناك عدة مستويات للضغط في العمل:

- المستوى المرتفع: وهي الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضا في روحه المعنوية وتولد ارتباكا عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.
- المستوى المقبول: وهي من الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات، وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد حيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير وتركيز على حل المشكلات.
- المستوى المنخفض: وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف (عياصرة، 2008، ص110).

10- الآثار المترتبة عن ضغط العمل

1.10- الآثار في صحة الفرد:

- الضغوط تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي تؤدي إلى أمراض القلب وزيادة ضربات القلب.
- أمراض الكبد والكلى.
- الصداع المستمرة.
- ارتفاع ضغط الدم.

- الذبحة الصدرية.

-الإرهاق.

- القلق.

-الملل.

-الضيق الشديد.

- عدم الرضا عن العمل (ميهوب،2022، ص574).

2.10-الآثار على السلوك:

-الغيابات الغير المبررة.

- الاستقالة.

- دوران العمل.

- التخريب.

-العدوانية وسوء العلاقات داخل المنظمة (شريك،2021، ص305).

3.10-آثار ضغوط العمل على المنظمة:

إن ضغوط العمل لا تؤثر فقط على الفرد وصحته النفسية والجسمية، إنما تصل آثارها إلى المنظمة وطريقة تسيرها وتتجلى في النقاط التالية:

- التوتر في العلاقات مما يؤدي إلى تدهور الأداء ونقص الإنتاج.

- تراجع مستوى المنظمة ومكانتها.

- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

- تأخر عن دفع أجور العمال.

- ارتفاع معدل الشكاوي.

- كثرة حوادث العمل (شريك،2021، ص305).

4.10-آثار ضغوط العمل على المجتمع:

لضغوط العمل آثار تتعدى الفرد والمنظمة حيث تظهر نواتجها السلبية على الأسرة وكذا المجتمع الذي يعيش فيه فهي تؤدي إلى:

- التفكك الأسري من خلال ارتفاع معدل الطلاق.
- التكاليف العالية للخدمات العامة كالرعاية الصحية للمصابين بالضغط.
- إعانات العجز جراء حوادث العمل (زوقار، 2021، ص299).

11- استراتيجيات مقاومة ضغط العمل:

1.11- استراتيجيات الفردية لمقاومة ضغوط العمل:

- الكشف الطبي يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو تخفيف منه بالمعالجة.
- تكوين عادات صحية كإقلاع عن التدخين وتقليل من شرب المنبهات كالشاي والقهوة.
- ممارسة الرياضة: فالتمارين الرياضية تقلل نسبة الأندروفين في الجسم وتزيد نشاط وتحسن الصحة، بالتالي تقليل من الضغط.
- ممارسة الهوايات: مثل الأعمال اليدوية، الانخراط في جمعيات رياضية للتخلص من التفكير الزائد.
- تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات وذلك عن طريق:
 - إعادة التفسير الإيجابي: تفسير المواقف الضاغطة في إطار إيجابي.
 - التفكير الرغبي والتفاؤل: أفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل أن الغد سيكون أفضل مما سبق.
- الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات في قوله تعالى "ألا بذكر الله تطمئن القلوب" سورة الرعد الآية 28.
- أخذ إجازة رسمية وعطل بعيدة عن ضغوط العمل.
- تكوين علاقات الصداقة مع زملاء العمل للحصول على معلومات واضحة والقدرة على حل المشاكل بطرق صحيحة.
- البحث عن فرص عمل بديلة والتي تتناسب مع قدراته الفكرية والجسمية.
- طلب المساعدة من المختصين (كافي، 2015، ص107 ص110).

11-2 استراتيجيات التنظيمية لإدارة الضغوط المهنية:

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم.
- الكشف عن مسببات الضغوط.
- المساندة الاجتماعية.
- تصميم وظائف ذات معنى.
- نظم المشاركة في اتخاذ القرار.
- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي (مناصرية، لعريط، 2018، ص141).

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى أهم ما يتعلق بالضغط المهني أو ما يسمى ضغوط العمل من حيث تعريف ما معنى الضغط ثم الضغط النفسي بعدها الضغوط المهنية ككل، أنواعها عناصرها مراحل التعرض، مسببات، النظريات ثم مستوياتها، آثار الغوط على حياة الفرد والمنظمة والمجتمع وأخيرا إستراتيجيات التي يجب مراعاتها لتقليل منها، أسباب التي جعلت من الضغوط مصدر اهتمام لدراسة.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد:

بعدما تطرقنا إلى الجانب النظري أين قمنا باستعراض متغيرات البحث، جاء هذا الفصل لعرض الإجراءات المنهجية للبحث في جانبه التطبيقي تبدأ بتقديم ميدان إجراء البحث، من ثم الدراسة الاستطلاعية، المنهج المتبع، مجتمع وعينة البحث، أدوات جمع البيانات مع الإشارة إلى الخصائص السيكومترية المتمثلة في الصدق والثبات، والتعرف على أدوات تحليل البيانات المستعملة لتحليل النتائج.

1- وصف ميدان إجراء البحث:

تيفرالي «Tifra Lait» هي شركة صناعية مختصة في صناعة الحليب ومشتقاته، أخذت اسمها من القرية الأصلية للمدير السيد «Tifra» «Medjkane» التي تقع على بعد 6 كلم من دائرة تيقزيرت ولاية تيزي وزو.

تأسست الشركة في ظل الوضع القانوني لـ"شركة عائلية" في 1987، بدأت بإنتاج جبن الماعز. نظرا للنشاط غير المربح لتربية الماعز، الناتج عن انخفاض عدد قطعان الماعز، رأت الشركة أنه من المفيد إعادة توجيه نشاطها نحو تصنيع الحليب ولاسيما صناعة الجبن الطري مثل: الكمبير.

سمحت إرادة وطموح المدير للشركة بالحصول على الوضع القانوني لشركة SARL في 2004 من خلال القيام باستثمارات، مما ساهم هذا الطموح في تطوير الشركة في هذا المجال، وأيضا بفضل اتقان التكنولوجيا فيه والطلب المتزايد في السوق.

باتباع نهج انتاج يلبي المعايير الدولية حصلت الشركة على شهادة ISO (9001) إصدار 2008. أصبح من الضروري تطوير الشركة من خلال عمليات استحواذ متعاقبة على:

- SARL MATINAL في تيزي وزو في عام 2008.

- IFKI-LAIT SARL في سيدي بلعباس في عام 2010.

تمتلك شركة تيفرالي «Tifra Lait» ثلاث وحدات موزعة على النحو التالي:

■ تيفرالي - تيقزيرت -:

تتكون هذه الوحدة من القوى العاملة الدائمة المقدرة من 300 شخص يضاف إليهم 1000 فرصة عمل غير مباشرة من مربين، جامعين وموزعين، ورأس المال المقدر ب 300

مليون دينار. أما المنتجات المصنوعة نجد المعاجن الناعمة والمعاجن المضغوطة والحليب المبستر. حيث تقدر الطاقة الإنتاجية 120,000 لتر في اليوم، وشبكة التوزيع تخدم 34 ولاية.

• MATINALE - تيزي وزو -:

تتكون MATINALE من قوى عاملة دائمة مكونة من 80 شخص يضاف إليهم 600 فرصة عمل غير مباشرة، تتكون من مربين، جامعين وموزعين. ورأس مال مقدر بـ 300,000,000 دينار جزائري. أما الانتاجات المنفذة نجد حليب مبستر في أكياس، زبادي في زجاجة سعة 1 لتر، لبن ورايب، عصير معبأ في زجاجات. حيث تقدر الطاقة الإنتاجية 200,000 لتر في اليوم، وشبكة توزيع تخدم 18 ولاية مخدوم

• IFKI-LAIT سيدي بلعباس:

تتكون هذه الوحدة من قوى عاملة دائمة مكونة من 60 شخص يضاف إليهم 120 وظائف غير مباشرة. ورأس مال مقدر بـ 430,000,000 دينار جزائري. أما الإنتاجات المنتجة نجد حليب طويل الأجل المعقم في علب كرتون والأكياس، عصير في لبنة. حيث تقدر الطاقة الإنتاجية 220,000 لتر في اليوم، وشبكة توزيع تخدم 30 ولاية.

ومن مهام الشركة الرئيسية إنتاج وتطوير وتسويق منتوجات الألبان. ومن أهدافها نجد تطوير الإنتاج، زيادة حجم الأعمال، ضمان رضا الزبائن، زيادة قيمة الإنتاج، توسيع قاعدة العملاء ونطاق المنتوجات.

2- منهج البحث:

في أي بحث يجب اتباع منهج معين يلائم موضوع الباحث ويساعده للوصول إلى الأهداف المسطرة. وفي بحثنا هذا حول واقع الأخطار النفسية الاجتماعية - دراسة ميدانية حول الضغط - قمنا باتباع المنهج الوصفي الذي يقوم على أساس وصف ودراسة الحقائق الموجودة وتحليلها بهدف الوصول إلى نتائج وتفسيرات علمية.

يرتبط المنهج الوصفي بدراسة المشكلات المتعلقة بمجالات إنسانية واجتماعية بدراسة الظواهر الطبيعية المختلفة، حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن هذه الظاهرة حيث يقوم بوصفها وتفسيرها تفسيراً دقيقاً باستعمال أدلة وحقائق متوفرة، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً

بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، وتعبيراً كمياً بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح حجمها، مقدارها، ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عبد الرحمان التل، قحال، 2007، ص48).

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أول خطوة في الجانب الميداني، حيث تساعد الباحث على اكتشاف الظروف التي سيجري فيها البحث والتعرف على مجتمع البحث والعينة المراد دراستها، وقد تتمثل دراستنا الاستطلاعية في تطبيق مقياس Siegrist & Karasek بهدف قياس الأخطار النفسية الاجتماعية لدى عمال مؤسسة الإنتاجية للحليب ومشتقاته "تيفرالي".

قمنا بهذا التطبيق الأولي للمقياس بهدف التأكد من صحته ومدى صدقه وثباته وكان الهدف منه هو:

- التعرف على عينة ومجتمع الدراسة.
- التأكد من الخصائص السيكوميتريّة للمقياس.
- التأكد من مدى ملائمة أدوات الدراسة لقياس الأخطار النفسية الاجتماعية.
- التأكد من مدى وضوح بنود المقياس وسهولة فهمها من طرف المبحوثين.

لتقنين أداة القياس على البيئة الجزائرية، قامت الباحثة بترجمتها إلى اللغة العربية وعرضها مع أصل الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين ذو الخبرة العلمية والأكاديمية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري، والتمكنين من اللغتين الفرنسية والعربية معا لتحقق من مطابقة الترجمة مع ابداء الرأي في عباراتهم وتم تعديل ما لم يوافق عليه الأغلبية. وتم الاحتفاظ بالبنود التي حصلت على موافقة المحكمين بنسبة لا تقل عن 80%، حيث تم حساب نسبة اتفاق الأساتذة المحكمين حول مدى صدق الأداة بتطبيق معادلة كوبر

عدد مرات الاتفاق

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{100 \times \text{عدد مرات الاتفاق} + \text{عدد مرات عدم الاتفاق}}$$

عدد مرات الاتفاق + عدد مرات عدم الاتفاق

بعد ذلك قامت الباحثة بزيارات ميدانية استطاعت بموجبها الحصول على موافقة رؤساء بعض المصالح الطبية المتمثلة في مصلحة الطب الباطني ومصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية.

لقد قمنا في هذا البحث بدراسة واقع الأخطار النفسية الاجتماعية – دراسة ميدانية حول الضغط – لدى عمال مؤسسة "تيفرالي" التي تقع بدائرة تيقزيرت، من 3 مارس إلى غاية 7 أبريل 2025. شملت عينة الدراسة الاستطلاعية (10) عمال، لذلك النتائج البحث تبقى محصورة فقط على أفراد العينة، والهدف منها هو التعرف على ردود فعل العمال وكيفية تعاملهم مع تعليمات وعبارات الاستبيان، وبذلك تأكدنا بأن أداة القياس تتميز بدرجة جيدة من الصدق الظاهري أين أن كل الفقرات والبنود واضحة ومفهومة. بقي فحص صدق وثبات الأداة لتطبيقها على عينة الدراسة، وهذا ما سنعرضه في المرحلة المقبلة من دراستنا.

4- الدراسة الرئيسية:

1.4- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العمال في المؤسسة الإنتاجية للحليب ومشتقاته "تيفرالي" «Tifra Lait» البالغ عددهم (248) منفذ.

2.4- عينة البحث:

تعتبر مرحلة تحديد العينة من أهم المراحل التي تواجه الباحث، فهي من أهم المراحل الذي تفرضها منهجية البحث العلمي. فتعرف العينة بأنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا (المغربي، 2006، ص139). فهي لا تدرس جميع وحدات مجتمع البحث بل ندرس جزء صغير منه بعد اختياره. بلغ حجم مجتمع البحث (248) عاملا داخل المصنع. وتنقسم (248) إلى مجموعتين: المجموعة الأولى المختصة في صناعة الجبن والكمبير تتكون من (238) عامل، أما المجموعة الثانية المختصة في صناعة الحليب تتكون من (10) عمال.

وفي بحثنا قمنا باختيار المجموعة الأولى كونها تمتلك أكبر عدد من العمال، وذلك بعد حذف عينة الدراسة الاستطلاعية المتكونة من (10) عامل، من أجل تفادي أثر التعلم. بعد ذلك قمنا بتوزيع (100) نسخة من المقياس على العينة المتوفرة في المكان وذلك بسبب عدم قدرتنا على الوصول إلى كافة العمال (العينة متكونة من 100 عامل).

1.2.4- خصائص العينة:

تتكون العينة من (100) عامل وهي تتوزع حسب الخصائص التالية:
جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرارات	الجنس
63%	63	أنثى
37%	37	ذكر
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال جدول رقم (1) أن أغلبية أفراد العينة هم إناث حيث تقدر بنسبة (63%) مقارنة مع الذكور أين تقدر النسبة بـ(37%) أي فئة قليلة بحيث أن الإناث هي التي توحى المناصب المشغولة في المؤسسة.

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرارات	السن
1%	1	أقل من 20
21%	21	من 20 إلى 30
28%	28	من 31 إلى 40
36%	36	من 41 إلى 50
14%	14	أكثر من 50
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة ما يقابل (36) عاملا أي (36%)، أما الفئة العمرية التي تليها تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة تقدر بـ (28) عاملا أي (28%)، أما ما يعادل (21) عاملا فتتراوح

أعمارهم ما بين 20 و30 سنة ما يقابله (21%) من فئة الشباب. أما بالنسبة للكهول تقدر النسبة بـ (14%) ما يقابله (14) عاملا، ونلاحظ أن نسبة (1%) هم أقل من 20.

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرارات	الحالة العائلية
33%	33	أعزب
58%	58	متزوج (ة)
6%	6	مطلق (ة)
3%	3	أرمل (ة)
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن أغلبية أفراد العينة متزوجون ما يقدر بـ (58) عاملا أي (58%)، ثم تليه فئة العزاب التي تقدر بـ (33) عاملا أي (33%)، في المرتبة الثالثة نجد فئة المطلقين تقدر بـ (6%) ما يعادل (6) عاملا، أما المرتبة الأخيرة هي فئة الأرامل المقدر بـ (3%) أي (3) عمال.

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
15%	15	ابتدائي
33%	33	متوسط
30%	30	ثانوي
22%	22	جامعي
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن معظم أفراد العينة لهم مستوى متوسط تقدر بـ (33) عاملا أي ما يعادل (33%)، أما في المرتبة الثانية نجد المستوى الثانوي بنسبة (30%)،

يليه المستوى الجامعي بنسبة (22%)، وفي المرتبة الأخيرة نجد المستوى الابتدائي الذي يقدر بـ (15%). وهذا بسبب عجز فرض مستوى معين للالتحاق بهذا العمل.

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة	التكرارات	الأقدمية
38%	38	من 1 إلى 10 سنوات
52%	52	من 11 إلى 20 سنة
10%	10	من 21 إلى 30 سنة
0%	0	أكثر من 30
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال جدول رقم (5) أن أكبر نسبة تقدر بـ (52%) وهم العمال الذين لديهم أقدمية في المؤسسة، ثم تليه في المرتبة الثانية (38%) ما يعادل (38) عامل لهم الأقدمية من سنة إلى 10 سنوات، أما الفئة الأخيرة تأتي في المرتبة الثالثة هم من لديهم الأقدمية من 21 إلى 30 سنة تقدر النسبة (10%)، ونلاحظ انعدام العمال الذين لديهم الأقدمية أكثر من 30 سنة.

5- أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية:

5-1- أدوات جمع البيانات:

• مقياس siegrist & Karasek:

- وصف الأداة: تتعدد أدوات جمع البيانات حسب طبيعة الموضوع فنجد أن هناك مواضيع تتطلب المقابلة، في حين هناك مواضيع أخرى تشمل الملاحظة، مقابلة و استبيان، أما بالنسبة لبحثنا اعتمدنا على مقياس siegrist & Karasek للعوامل النفسية الاجتماعية الذي يتكون من 32 بند بالإضافة إلى البيانات العامة (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل).

يعتبر نموذج Karasek هو الأقدم والأكثر استخداماً في العمل، وأصبح الأداة الرئيسية لتقييم عوامل الأخطار المهنية على صحة العمال، صمم هذا النموذج من قبل عالم النفس الاجتماعي الأمريكي Robert Karasek في عام 1979، حيث تم ترجمته إلى 22 لغة.

يحتوي هذا المقياس على بعدين هما: المطالب النفسية والموقف القراري.

■ المطالب النفسية: هي الأعباء النفسية المرتبطة بأداء المهمة، عبئ العمل، القيود التنظيمية، كثافة العمل وكميته، الوقت المتاح لأداء المهمة، المتطلبات الذهنية.

■ اتخاذ القرار: هي إمكانية السيطرة أي تمكن الفرد من ممارسة عمله أي يستعيد الاستقلالية في اتخاذ القرار و تنظيم المهام و المشاركة في القرارات، استخدام المهارات (إمكانية استخدام المؤهلات، القدرة على تطوير مهارات جديدة و اكتساب كفاءات).

ينطلق هذا النموذج من افتراض أن الطلب النفسي المرتفع المصاحب بضعف اتخاذ القرار يشكل عامل خطر على الصحة النفسية للعامل، بينما يشكل الدعم المقدم من طرف الزملاء والرؤساء وسيلة لتقليل وحماية الفرد من الآثار السلبية المتواجدة في مكان العمل كمساعدة الشخص بالتعرف على المشكلة وتقديم حلول، وهذا هو البعد الثالث لهذا النموذج الذي أدخله Johnson عام 1986 لتخفيف من حدة خطورة البيئة.

في هذا البحث تم استعمال النسخة الفرنسية المستعملة من طرف لجنة التحقيق Summer عام 2003، التي تحتوي على 26 بنداً موزعاً على ثلاثة أبعاد بالإضافة إلى 6 بنود مقتبسة من استبيان Siegreist حول الاعتراف في العمل (عدم التوازن بين الجهد والمكافأة في العمل)، ليصل بذلك عدد البنود إلى 32 بنداً موزعاً على أربعة أبعاد:

- حرية اتخاذ القرار : يشمل تسعة بنود مقسمة إلى فرعين :
 - استعمال الكفاءات: يضم ستة بنود مرقمة: س1، س2، س3، س5، س7، س9.
 - استقلالية القرار: يحتوي على ثلاثة بنود مرقمة: س4، س6، س8.
- المطالب النفسي: يضم تسعة بنود مرقمة : س10، س11، س12، س13، س14، س15، س16، س17، س18.

- الدعم الاجتماعي (soutien social): يضم ثمانية بنود وينقسم إلى فرعين:
 - دعم المسؤولين: يضم أربعة أبعاد وهي: س19، س20، س21، س22.
 - دعم الزملاء: يضم أربعة بنود وهي: س23، س24، س25، س26.

■ الاعتراف (التقدير): مكون من ستة بنود مرقمة: س27، س28، س29، س30، س31، س32.

- طريقة الحساب:

1- حرية اتخاذ القرار: مجموع استقلالية في القرار + مجموع استخدام الكفاءات.

• استعمال الكفاءات: $2 \times [س1 + (س5 - س2) + س3 + س5 + س7 + س9]$.

• استقلالية القرار: $4 \times [س4 + (س5 - س6) + س8]$.

2- المطلب النفسي:

س10 + س11 + س12 + (س5 - س13) + س14 + س15 + س16 + س17 + س18.

3- الدعم الاجتماعي: مجموع دعم المشرفين + مجموع دعم الزملاء.

• دعم المشرفين: س19 + س20 + س21 + س22.

• دعم الزملاء: س23 + س24 + س25 + س26.

4- الاعتراف:

(س5 - س27) + (س5 - س28) + س29 + س30 + س31 + س32.

يتم إعطاء الإجابات باستخدام سلم ليكرت (Likert) بأربع درجات وهي كالتالي:

- غير موافق تماما=1

- غير موافق=2

- موافق=3

- موافق تماما=4

ويفسر Karasek النتائج التالية: كلما ارتفعت درجات المطلب النفسي يدل على ارتفاع المطلب النفسي، وعندما تكون درجات عرض القرار مرتفعة هذا يدل على حرية اتخاذ القرار، كما تعبر درجات الدعم الاجتماعي المرتفعة عن وجود دعم اجتماعي مرتفع، أما عند إيجاد درجات التقدير (الاعتراف) مرتفعة فهذا يدل على الاعتراف القوي داخل المؤسسة أي تمتع العمال بالراحة والرفاهية في العمل. وإذ وجدنا العكس يدل على المعاناة الصحية للعمال.

● العمل النشط: الاستقلالية عالية ومتطلبات عالية، ذلك يعني أن ولو كان هناك ضغط معين على الموظف لديه القدرة الكافية من الاستقلالية لتنظيم واستيعاب عمله (مجال واسع لاتخاذ القرار + طلب نفسي مرتفع).

● العمل السلبي: يكون فيه المطلب النفسي منخفض وعرض القرار منخفض، فالعامل لم مجال محدد للمناورة فيما يتعلق في تنظيم عمله، لكنه لا يتعرض لأي ضغط (مجال منخفض لاتخاذ القرار + مطلب نفسي منخفض).

● العمل المريح: يتمتع بالاستقلالية عالية ومتطلبات نفسية منخفضة، ففي هذه الحالة يكون الضغط منخفض ويتمتع العامل بقدر كبير من حرية اتخاذ القرار لتنظيم نفسه والقيام بالعمل المطلوب منه (حرية اتخاذ القرار + طلب نفسي منخفض).

● العمل المتوتر: يكون هناك انخفاض في الاستقلالية ومتطلبات نفسية عالية، فهي أسوأ الحالات حيث يتعرض العمال لضغوط نفسية شديدة ولا يملك أي مجال للمناورة (اتخاذ القرار) (انخفاض مجال اتخاذ القرار + ارتفاع المطلب النفسي).

بالإضافة إلى ذلك فإن العمال الذين يعانون من التوتر وضعف الدعم الاجتماعي في العمل هم الأكثر عرضة للقلق بشأن صحتهم، فإن الزيادة في الدعم الاجتماعي تقلل من التأثيرات السلبية للتوتر.

2.5- الخصائص السيكوميترية:

تم حساب وتحقق من صدق مقياس Karasek بتوزيع عدد من نسخ الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتمثلين في أساتذة علم النفس تخصص عمل وتنظيم بهدف تحديد انتماء ووضوح البنود وسلامتهم اللغوية، وقد تم حساب معامل الاتفاق بين المحكمين على كل بند من بنود المقياس.

قد استعانت الباحثة (إيديري، خلفان) لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان: "الأخطار النفسية الاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية" دراسة ميدانية على الأطباء والمرضى بعض مصالح المستشفى ندير محمد بتيزي وي وزو. و(كحلوش، خلفان) لنيل شهادة الدكتوراه بعنوان: "آثار ظروف العمل الفيزيائية والذهنية والعوامل النفسية الاجتماعية في صحة العامل" دراسة ميدانية في مؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية ذراع بن خدة تيزي وزو، استخدمت في حساب ثبات الأداة طريقة ألفا كرومباخ أين تحصلت على قيمة ثبات تساوي (0,84).

ومن أجل أن نتحقق أيضا من صدق وثبات المقياس اعتمدنا على طريقة ألفا كرومباخ أين حصلنا على قيمة دالة احصائيا بلغت (0,70) باستخدام الحزمة الإحصائية المطبقة في العلوم الاجتماعية SPSS (Version 20).

6- الأساليب الإحصائية المستعملة:

لتحليل البيانات التي تم جمعها في وحدة الإنتاج في المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته "تيفرالي" Tifra lait"، تم استخدام النسب المئوية والتوزيعات التكرارية في عرض خصائص العينة، واستعمال معادلة ألفا كرومباخ لحساب صدق وثبات المقياس، واستخدام اختبار الكاف التربيعي والذي يرمز له (k^2 أو x^2) لحساب الدلالة الإحصائية لكل بند من بنود مقياس siegrist & Karasek، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية المطبقة للعلوم الاجتماعية spss (version 20).

خلاصة الفصل:

بعدها تم التطرق في هذا الفصل إلى أهم الإجراءات المنهجية المستعملة في الدراسة الميدانية، تم التطرق أولاً إلى التعريف بالمؤسسة، المنهج المتبع في الدراسة حيث تم استعمال المنهج الوصفي، الدراسة الاستطلاعية التي من خلالها تأكدنا من سلامة وصدق و ثبات المقياس، الدراسة الأساسية فيها قمنا بتعريف مجتمع و عينة الدراسة و تناولنا أهم خصائص العينة، و تم استعراض أدوات جمع البيانات و خصائصها السيكوميتريّة، و أخيراً عرض الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة و سنقوم بعد ذلك بعرض و مناقشة النتائج التي تم الوصول إليها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج.

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية المتبعة وجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، سنتناول في هذا الفصل عرض ومناقشة النتائج لهدف التأكد من مدى تحقق وعدم تحقق فرضيات البحث ومناقشتها استنادا على الأطر النظرية ونتائج الدراسات السابقة، وختمها باستنتاج عام واقتراحات.

1- عرض النتائج:

1.1- عرض النتائج المتعلقة ببعد حرية اتخاذ القرار: سنقوم فيما يلي بعرض النتائج الخاصة ببنود محور الحرية في اتخاذ القرار في العمل:

جدول رقم (6): إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب تعلم أشياء جديدة.

مستوى الدلالة	Sig	قيمة X^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الاجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	192,72	5%	5	85%	85	8%	8	2%	2	في عملي يجب علي أن أتعلم أشياء جديدة.

يمثل الجدول رقم (6) إجابات العمال على البند رقم واحد (1) والذي مفاده: "في عملي يجب علي أن أتعلم أشياء جديدة." ونلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين بـ (غير موافق تماما) قدرت بـ (2%)، ونسبة المجيبين بـ (غير موافق) قدرت بـ (8%)، ثم (موافق تمام) قدرت بـ (5%) مقارنة بالأفراد المجيبين بـ (موافق) وهي أعلى نسبة تقدر بـ (85%)، وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمتها تساوي (192,72) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن طلب من العمال تعلم أشياء جديدة.

جدول رقم (7): إجابات أفراد العينة حول القيام في العمل بمهام مكررة.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تمام		موافق		غير موافق		غير موافق تمام		الإجابات / محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	128,88	%1	1	%71	71	%26	26	%2	2	في عملي أقوم بمهام مكررة.

يمثل الجدول رقم (7) إجابات العمال على البند رقم (2) والذي مفاده: "في عملي أقوم بمهام مكررة." ونلاحظ النتائج المشار إليها في جدول أعلاه أن نسبة المجيبين بـ (موافق) تقدر نسبته بـ(71%) وهي أعلى المراتب، ثم تليها (غير موافق) بنسبة (26%)، وبعد ذلك تأتي الإجابات بـ(غير موافق تماما) تقدر نسبته بـ(2%)، والنسبة المنخفضة هي (موافق تماما) بـ(1%)، وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمتها تساوي (128,88) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن العمال يقومون بمهام مكررة.

جدول رقم (8): إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب الابداع.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات / محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	20,24	8%	8	22%	22	33%	33	37%	37	عملي يتطلب مني أن أكون مبدعا.

يمثل الجدول رقم (8) إجابات أفراد العمال على البند رقم (3) و الذي مفاده: "عملي يتطلب مني أن أكون مبدعا" و نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه أن نسبة المجيبين بـ(غير موافق تماما) هي أكبر نسبة تقدر بـ(37%)، ثم تليه (غير موافق) بنسبة (33%)، و في المرتبة الثالثة (موافق) بنسبة (22%)، و النسبة الأخيرة و المنخفضة هي (موافق تماما) تقدر النسبة بـ(8%)، و بعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمتها تساوي (20,24)

و هي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن العمل لا يتطلب من العمال أن يكونوا مبدعين.

جدول رقم (9): إجابات أفراد العينة حول كون العمل يسمح لي باتخاذ القرار.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق		موافق		غير موافق		غير موافق		الإجابات محتوى البند
			تمام	ت	تمام	ت	تمام	ت	تمام	ت	
0,01	0,00	67,72	%2	2	%8	8	%45	45	%45	45	عملي يسمح لي دائما باتخاذ القرارات بنفسني.

يمثل الجدول رقم (9) إجابات العمال على البند رقم (4) والذي مفاده: "عملي يسمح لي دائما باتخاذ القرارات بنفسني." ونلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه أن نسبة المجيبين بـ (غير موافق تماما) و (غير موافق) لهما نفس النسبة التي تقدر بـ (45%) وهي الأعلى، ثم تليها النسبتين المنخفضتين وهما (موافق) بـ (8%)، و (موافق تماما) بنسبة (2%)، وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمتها تساوي (64,72) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن العمل لا يسمح للعمال باتخاذ القرارات.

جدول رقم (10): إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب مستوى عال من الكفاءات.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق		موافق		غير موافق		غير موافق		الإجابات محتوى البند
			تمام	ت	تمام	ت	تمام	ت	تمام	ت	
0,01	0,00	18,80	%9	9	%22	22	%31	31	%38	38	عملي يتطلب مني مستوى عال من الكفاءة.

يمثل الجدول رقم (10) إجابات العمال على البند (5) والذي مفاده: "عملي يتطلب مني مستوى عال من الكفاءة." ونلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه أن نسبة المجيبين بـ (غير موافق تماما) أعلى نسبة قدرت بـ (38%)، ثم تليها في المرتبة الثانية (غير موافق) بنسبة (31%)، (موافق) بنسبة (22%)، والأفراد المجيبين بـ (موافق تماما) هي النسبة المنخفضة تقدر بـ (9%). وبعد حساب (X²) وجدنا قيمتها تساوي (18,80) وهي قيمة

دالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما نستنتج أن العمل لا يتطلب كفاءة عالية.

جدول رقم (11): إجابات أفراد العينة حول كون ليس هناك متسع من حرية اتخاذ القرار على كيفية أداء العمل.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	44,96	%2	2	%16	16	%42	42	40%	40	في مهمني، ليس لدي متسع من الحرية لأقرر كيفية أداء عملي

يمثل الجدول رقم (11) إجابات العمال على البند رقم (6) والذي مفاده: "في مهمني، ليس لدي متسع من الحرية لأقرر كيفية أداء عملي." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في جدول أعلاه أن نسبة المجيبين ب(غير موافق) هي أكبر نسبة تقدر ب(42%)، ثم تليه في المرتبة الثانية (غير موافق تماما) بنسبة (40%)، (موافق) بنسبة (16%)، والنسبة المنخفضة نجد (موافق تماما) تقدر بنسبة (2%). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمتها تساوي (44,96) وهي قيمة دالة إحصائية لأن مستوى الدلالة (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما نستنتج أن العمال ليس لديهم حرية اتخاذ القرار على كيفية أداء العمل.

جدول رقم (12): إجابات الأفراد حول وجود نشاطات متنوعة في العمل.

مستوى الدلالة	Sig	S ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	134,16	6%	6%	75%	75%	12%	12	7%	7	في عملي، لدي نشاطات متنوعة

يمثل الجدول رقم (12) إجابات العمال على البند رقم (7) والذي مفاده: "في عملي، لدي نشاطات متنوعة" نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه أن نسبة المجيبين ب(موافق) هي أكبر نسبة تقدر ب(75%)، ثم تليها في المرتبة الثانية (غير موافق) بنسبة (12%)، و (غير موافق تماما) ب(7%)، أما النسبة الأخيرة والأكثر انخفاضا تقدر ب(6%) وهي (موافق تماما). وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمتها تساوي (134,16) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمال لديهم نشاطات متنوعة.

جدول رقم (13): إجابات أفراد العينة حول إمكانيات التأثير في مجرى العمل.

مستوى الدلالة	Sig	X^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
			0,01	0,00	16,24	%26	26	%41	41	%15	15

يمثل الجدول رقم (13) إجابات العمال على البند (8) الذي مفاده: "لدي إمكانيات للتأثير في مجرى عملي." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في جدول أعلاه أن نسبة المجيبين ب(موافق) هي أكبر نسبة حيث قدرت ب(41%)، أما في المرتبة التي تليه (موافق تماما) تقدر بنسبة (26%)، في المرتبة الثالثة (غير موافق تماما) بنسبة (18%)، والنسبة المنخفضة (غير موافق) تقدر ب(15%). وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمتها تساوي (16,24) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة مستوى الدلالة (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمال لديهم تأثير على مجرى عملهم.

جدول رقم (14): إجابات أفراد العينة حول تطوير الكفاءات المهنية.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الاجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	38,80	%29	29	%48	48	%6	6	%17	17	لدي فرصة لتطوير كفاءاتي المهنية.

يمثل الجدول رقم (14) إجابات العمال على البند (9) الذي مفاده: "لدي فرصة لتطوير كفاءاتي المهنية." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين ب(موافق) هي أعلى نسبة تقدر ب(48%)، ثم تليها (موافق تماما) بنسبة (29%) أما في المرتبة الثالثة نجد (غير موافق تماما) تقدر ب(17%) والنسبة الأكثر انخفاضا هي (غير موافق) بنسبة (6%). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمتها تساوي (38,80) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمال لديهم الفرصة لتطوير كفاءاتهم المهنية.

جدول رقم (15): ملخص شامل لبعث اتخاذ القرار

الدالة الاحصائية	X^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		محتوى البند
		نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	
دالة	192,72	%5	5	%85	85	%8	8	%2	2	في عملي يجب علي أن أتعلم أشياء جديدة.
دالة	128,88	%1	1	%71	71	%26	26	%2	2	في عملي أقوم بمهام مكررة.
دالة	20,24	%8	8	%22	22	%33	33	%37	37	عملي يتطلب مني أن أكون مبدعا.
دالة	67,72	%2	2	%8	8	%45	45	%45	45	عملي يسمح لي دائما باتخاذ القرارات بنفسني.
دالة	18,80	%9	9	%22	22	%31	31	%38	38	عملي يتطلب مني مستوى عال الكفاءات
دالة	44,96	%2	2	%16	16	%42	42	%40	40	في مهمتي ليس لدي متسع من الحرية لأقرر كيفية أداء عملي.
دالة	134,16	%6	6	%75	75	%12	12	%7	7	في عملي لدي نشاطات متنوعة.
دالة	16,24	%26	26	%41	41	%15	15	%18	18	لدي إمكانيات للتأثير في مجرى عملي.
دالة	38,80	%29	29	%48	48	%6	6	%17	17	لدي فرصة لتطوير كفاءاتي المهنية.

يلخص الجدول رقم (15) إجابات أفراد عينة البحث حول بنود البعد الأول التي تقيس حرية اتخاذ القرار في العمل ، حيث يعتبر (90%) منهم أن عليهم تعلم أشياء جديدة في العمل حيث قدرت نسبة الكاف التربيعي (X^2) ب(192,72)، كما قرر (72%) أن مهامهم مكررة و قدر الكاف التربيعي ب(128,88)، و هناك (70%) يرون أن أعمالهم لا تتطلب منهم أن

يكونوا مبدعين بقيمة الكاف التربيعي المقدر بـ(20,24)، و (69%) يعتبرون أن العمل لا يتطلب مستوى عال الكفاءة بقيمة الكاف التربيعي (18,80)، بينما (82%) من أفراد العينة لا يسمحوا لهم باتخاذ القرارات على كيفية أداء عملهم بقيمة كاف تربيعي (67,72)، و بنسبة (81%) لديهم نشاطات متنوعة بقيمة الكاف التربيعي (134,16)، كما يرى (67%) من أفراد العينة أن لديهم إمكانيات التأثير في مجال عملهم بقيمة الكاف التربيعي (16,24)، و أخيرا (77%) من أفراد العينة يرون ان لديهم الفرصة في تطوير كفاءاتهم المهنية بقيمة الكاف التربيعي المقدر بـ(38,80).

ونلاحظ أن كل بنود اتخاذ القرار دالة احصائيا.

2.1- عرض النتائج المتعلقة بالمطلب النفسي:

سنقوم فيما يلي بعرض النتائج الخاصة ببعد المطلب النفسي في العمل والذي يتضمن البنود التالية:

جدول رقم (16): إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب العمل بسرعة.

مستوى الدلالة	Sig	χ^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الاجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	78,96	%39	39	%54	54	%6	6	%1	1	عملي يتطلب العمل بسرعة

يمثل الجدول رقم (16) إجابات العمال على البند (10) الذي مفاده: "عملي يتطلب العمل بسرعة." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين بـ(موافق) هي أعلى نسبة تقدر بـ(54%)، ثم يليها (موافق تماما) بنسبة (39%)، أما في المرتبة الثالثة نجد (غير موافق) المقدر بـ(6%)، والنسبة الأكثر انخفاضا هي (غير موافق تماما) بنسبة (1%)، وبعد حساب قيمة (χ^2) وجدنا قيمتها تساوي (78,96) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمل يتطلب السرعة.

جدول رقم (17): إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب الشدة في أداءه.

مستوى الدلالة	Sig	χ^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
			0,01	0,00	110,96	%25	25	%68	68	%4	

يمثل الجدول رقم (17) إجابات العمال على البند رقم (11) الذي مفاده: "عملي يتطلب العمل بشدة". نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين بـ(موافق) تقدر نسبتهم بـ(68%) وهي أعلى قيمة، ثم يليها (موافق تماما) الذي تقدر نسبته بـ(25%)، أما في المرتبة الثالثة نجد (غير موافق) وتقدر نسبته بـ(4%)، والنسبة الأكثر انخفاضا والأخيرة هي (غير موافق تماما) بنسبة (3%). وبعد حساب قيمة (χ^2) وجدنا قيمته تساوي (110,96) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمل يتطلب الشدة في أداءه.

جدول رقم (18): إجابات أفراد العينة حول طلب من العامل إجراء كمية مفرطة من العمل.

مستوى الدلالة	Sig	χ^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
			0,05	0,03	8,88	21	21	27	27	36	

يمثل الجدول رقم (18) إجابات العمال على البند رقم (12) الذي مفاده: "يطلب مني إجراء كمية مفرطة من العمل". نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين بـ(غير موافق) هي أعلى نسبة وتقدر بـ(36%)، وفي المرتبة الثانية نجد (موافق) التي تقدر نسبته بـ(27%)، ثم تليها (موافق تماما) التي تقدر نسبته بـ(21%)، والنسبة الأكثر انخفاضا هي (غير موافق تماما) وتقدر نسبته بـ(16%). وبعد حساب قيمة (χ^2) وجدنا قيمته تساوي (8,88) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig)

يساوي (0,03) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,05)، ونستنتج أنلا يطلب من العمال إجراء كمية مفرطة من العمل.

جدول رقم (19): إجابات أفراد العينة حول كون لديهم الوقت الكافي للقيام بالعمل على أحسن ما يرام.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	59,76	%6	6	%57	57	%22	22	%15	15	لدي الوقت الكافي للقيام بعلمي على أحسن ما يرام.

يمثل الجدول رقم (19) إجابات العمال على البند رقم (13) الذي مفاده: "لدي الوقت الكافي للقيام بعلمي على أحسن ما يرام." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين ب(موافق) هي أعلى نسبة وتقدر ب(57%)، في المرتبة الثانية نجد (غير موافق) بنسبة (22%)، ثم تليها (غير موافق تماما) بنسبة (15%)، أما في المرتبة الأخيرة والأكثر انخفاضا هي (موافق تماما) بنسبة (6%). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (59,76) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوي الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمال لديهم الوقت الكافي للقيام بأعمالهم على ما يرام.

جدول رقم (20): إجابات أفراد العينة حول كون العامل يتلقى أوامر متناقضة من أشخاص آخرين.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	100,00	%2	2	%8	8	%24	24	%66	66	أتلقي أوامر متناقضة من أشخاص آخرين.

يمثل الجدول رقم (20) إجابات العمال على البند رقم (14) الذي مفاده: "أنتلقى أوامر متناقضة من أشخاص آخرين." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين بـ (غير موافق تماما) هي أعلى نسبة المقدره بـ(66%)، أما المرتبة الثانية نجد (غير موافق) تقدر بـ(24%)، ثم تليها (موافق) التي تقدر نسبته بـ(8%)، وأخيرا النسبة الأكثر انخفاضا هي (موافق تماما) تقدر النسبة بـ(2%). وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمته تساوي (100,00) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمال لا يتلقون أوامر متناقضة من أشخاص آخرين.

جدول رقم (21): إجابات أفراد العينة حول كون العمل يتطلب فترات طويلة من التركيز.

مستوى الدلالة	Sig	X^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	42,20	%1	1	%44	44	%18	18	%37	37	عملي يتطلب فترات طويلة من التركيز.

يمثل الجدول رقم (21) إجابات العمال على البند (15) الذي مفاده: "عملي يتطلب فترات طويلة من التركيز." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين بـ(موافق) هي الأعلى والتي تقدر بـ(44%)، المرتبة الثانية نجد (غير موافق تماما) بنسبة (37%)، ثم تليها (غير موافق) بـ(18%)، أما النسبة المنخفضة هي (موافق تماما) المقدره بـ(1%). وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمته تساوي (42,20) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمل لا يتطلب فترات طويلة من التركيز.

جدول رقم (22): إجابات أفراد العينة حول كون المهام تستقطع دائما قبل إتمامها، مما يضطر إلى استئنافها.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات / محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	38,96	%1	1	%22	22	%35	35	%42	42	تستقطع مهامي دائما قبل إتمامها، مما يضطرنى إلى استئنافها لاحقا.

يمثل الجدول رقم (22) إجابات العمال على البند (16) الذي مفاده: "تستقطع مهامي دائما قبل إتمامها، مما يضطرنى إلى استئنافها لاحقا." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين بـ(غير موافق تماما) هي أعلى نسبة تقدر بـ(42%)، في المرتبة الثانية نجد (غير موافق) بنسبة (35%)، ثم تليها (موافق) بنسبة (22%)، أما النسبة الأخيرة والأكثر انخفاضا هي (موافق تماما) بنسبة (1%). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (38,96) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن مهام العمال لا تستقطع

جدول رقم (23): إجابات أفراد العينة حول كون العمل متزاحم جدا.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات / محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	139,44	%1	1	%75	75	%18	18	%6	6	عملي متزاحم جدا.

يمثل الجدول رقم (23) إجابات العمال على البند رقم (17) الذي مفاده: "عملي متزاحم جدا." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين بـ(موافق) هي أعلى نسبة تقدر بـ(75%)، و في المرتبة الثانية نجد (غير موافق) بنسبة (18%)، ثم تليها (غير موافق تماما) بنسبة تقدر بـ(6%)، أما النسبة الأخيرة والأكثر انخفاضا (موافق

تماما) ب(1%). وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمته تساوي (139,44) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن العمل متزاحم جدا.

جدول رقم (24): إجابات أفراد العينة حول كون انتظار عمل زملاء، يعطل العمل دائما.

مستوى الدلالة	Sig	X^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الاجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	48,26	/	/	%54	54	%45	45	%1	1	انتظار عمل زملائي يعطل عملي دائما.

يمثل الجدول رقم (24) إجابات العمال على البند رقم (18) الذي مفاده: "انتظار عمل زملائي يعطل عملي دائما." نلاحظ من خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه، أن نسبة المجيبين ب(موافق) هي أعلى نسبة تقدر ب(54%)، ثم نجد في المرتبة في المرتبة الثانية (غير موافق) المقدر ب(45%)، ثم تليها النسبة الأكثر انخفاضا (غير موافق تماما) بنسبة (1%)، ونلاحظ انعدام الأجوبة على (موافق تماما). وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمته تساوي (48,26) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن انتظار العمال لعمل زملائهم يعطل عملهم دائما.

جدول رقم (25): ملخص شامل لبعدها المطلوب النفسي.

الاحصائية	الدالة	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		محتوى البنود
			نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	
دالة	دالة	78,96	%39	39	%54	54	%6	6	%1	1	عملي يتطلب العمل بسرعة.
دالة	دالة	110,96	%25	25	%68	68	%4	4	%3	3	عملي يتطلب العمل بشدة.
دالة	دالة	8,88	%21	21	%27	27	%36	36	%16	16	يطلب مني إجراء كمية مفرطة من العمل.
دالة	دالة	59,76	%6	6	%57	57	%22	22	%15	15	لدي الوقت الكافي للقيام بعملي على أحسن وجه.
دالة	دالة	100,00	%2	2	%8	8	%24	24	%66	66	أتلقي أوامر متناقضة من أشخاص آخرين.
دالة	دالة	42,20	%1	1	%44	44	%18	18	%37	37	عملي يتطلب فترات طويلة من التركيز.
دالة	دالة	38,96	%1	1	%22	22	%35	35	%42	42	تستقطع مهماتي دائما قبل إتمامها، مما يضطرنني إلى استئنافها.
دالة	دالة	139,44	%1	1	%75	75	%18	18	%6	6	عملي متزاحم جدا.
دالة	دالة	48,26	/	/	%54	54	%45	45	%1	1	انتظار عمل زملائي يعطل عملي دائما.

يلخص الجدول رقم (25) إجابات أفراد العينة على بنود البعد الثاني التي تقيس المطلوب النفسي في العمل، حيث يعتبر (93%) من أفراد العينة أن العمل يتطلب السرعة بقيمة الكاف التريبيعي (78,96) و العمل بالشدة بقيمة (110,96)، و (52%) يرون أن لا يتطلب منهم إجراء كميات مفرطة من العمل بقيمة (X²) المقدر (8,88)، فيما أجاب (63%) أنهم

يملكون الوقت الكافي للقيام بعملهم على أحسن وجه بقيمة (59,76)، فيما يشير (90%) من أفراد العينة إلى أنهم يتلقون أوامر متناقضة من أشخاص آخرين بقيمة (100,00)، بينما يحتاج عمل (55%) منهم فترات طويلة من التركيز بقيمة كاف تربيعي المقدر بـ(42,20)، كما لا تستقطع مهام (77%) منهم قبل اتمامها بقيمة (38,96)، و (76%) يرون أن عملهم متزاحم بقيمة الكاف (139,44)، فيما يصرح (54%) من أفراد العينة أن انتظار عمل الزملاء يأخر عملهم الشخصي بقيمة الكاف التربيعي المقدر بـ(48,26). وأخيرا نلاحظ أن كل بنود المطلب النفسي دالة احصائيا.

3.1- عرض النتائج المتعلقة بالدعم الاجتماعي:

سنقوم فيما يلي بعرض النتائج الخاصة ببعد الدعم الاجتماعي في العمل الذي يتضمن البنود التالية:

جدول رقم (26): إجابات أفراد العينة حول كون المسؤول في العمل معني براحة مرؤوسيه.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الاجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	176,72	%2	2	%96	96	%2	2	/	/	مسؤولي في العمل معني براحة مرؤوسيه.

يمثل الجدول رقم (26) إجابات العمال على البند (19) الذي مفاده: "مسؤولي في العمل معني براحة مرؤوسيه." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين بـ(موافق) هي أعلى نسبة حيث قدرت بـ(96%)، ثم تليه (موافق تماما) و (غير موافق) بنفس النسبة التي تقدر بـ(2%). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمتها تساوي (176,72) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01) مما يجعلنا نستنتج أن المسؤول في العمل مهتم براحة مرؤوسيه.

جدول رقم (27): إجابات أفراد العينة حول كون المسؤول في العمل يصغي للعمال.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	92,16	2%	2	98%	98	/	/	/	/	مسؤولي في العمل يصغي لما أقوله.

يمثل الجدول رقم (27) إجابات العمال على البند (20) الذي مفاده: "مسؤولي في العمل يصغي لما أقوله". نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة أفراد المجيبين بـ(موافق) هي أعلى نسبة حيث قدرت بـ(98%) ثم تليه (موافق تماما) بنسبة (2%) ونلاحظ انعدام التام لكلا (غير موافق تماما) و (غير موافق). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (92,16) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن المسؤول يصغي لما يقوله العامل.

جدول رقم (28): إجابات أفراد العينة حول كون المسؤول في العمل يساعدهم على أداء المهمة على أكمل وجه.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	96,04	1%	1	99%	99	/	/	/	/	مسؤولي في العمل يساعدي على أداء مهمتي على أكمل وجه.

يمثل الجدول رقم (28) إجابات العمال على البند (21) الذي مفاده: "مسؤولي في العمل يساعدي على أداء مهمتي على أحسن وجه". نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين بـ (موافق) هي أعلى نسبة، حيث قدرت بـ(99%) و (موافق تماما) بنسبة (1%)، وانعدام كلا من (غير موافق تماما) و (غير موافق). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (96,04) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن المسؤول يساعد العمال لأداء عملهم على أحسن وجه.

جدول رقم (29): إجابات أفراد العينة حول كون نجاح مسؤول العمل في إشراك مرؤوسيه بكل سهولة.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	188,18	%1	1	%98	98	%1	1	/	/	ينجح مسؤولي في العمل في إشراك مرؤوسيه بكل سهولة.

يمثل الجدول رقم (29) إجابات العمال على البند (22) الذي مفاده: "ينجح مسؤولي في العمل في إشراك مرؤوسيه بكل سهولة." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين بـ(موافق) هي أعلى نسبة حيث قدرت بـ(98%)، ونلاحظ أن (غير موافق) و (موافق تماما) لديهما نفس النسبة المقدرة بـ(1%)، وانعدام (غير موافق تماما). بعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (188,18) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن المسؤول ينجح في إشراك مرؤوسيه.

جدول رقم (30): إجابات أفراد العينة حول كون الزملاء أشخاص أكفاء مهنيا.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	84,64	%4	4	%96	96	/	/	/	/	الزملاء الذين أعمل معهم أشخاص أكفاء مهنيا.

يمثل الجدول رقم (30) إجابات العمال على البند رقم (23) الذي مفاده: "الزملاء الذين أعمل معهم أشخاص أكفاء مهنيا." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة أفراد المجيبين بـ(موافق) أعلى نسبة حيث قدرت بـ(96%)، و (موافق تماما) بـ(4%)، وانعدام كلا من (غير موافق) و (غير موافق تماما). بعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (84,64) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01) مما يجعلنا نستنتج أن العمال أشخاص أكفاء مهنيا.

جدول رقم (31): إجابات أفراد العينة حول كون زملاء في العمل يظهرون اهتمام بالعمل.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	92,16	%2	2	%98	98	/	/	/	/	زملائي في العمل يظهرون اهتمام بي

يمثل الجدول رقم (31) إجابات العمال على البند رقم (24) الذي مفاده: "زملائي في العمل يظهرون اهتمام بي". نلاحظ من خلال أن نسبة الأفراد المجيبين ب(موافق) هي أعلى نسبة قدرت ب(2%) وانعدام كلا من (غير موافق تماما) و (غير موافق). وبعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (92,16) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن هناك اهتمام بين العمال فيما بينهم.

جدول رقم (32): إجابات أفراد العينة حول وجود علاقة صداقة مع زملاء العمل.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	182,42	%2	2	97%	97	%1	1	/	/	تجمعي علاقة صداقة مع زملائي في العمل

يمثل الجدول رقم (32) إجابات العمال على البند رقم (25) الذي مفاده: "تجمعي علاقة صداقة مع زملائي في العمل". نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين ب(موافق) هي أعلى نسبة قدرت ب(97%)، ثم تليه (موافق تماما) بنسبة (2%) و (غير موافق) بنسبة (1%) وانعدام (غير موافق تماما). بعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (182,42) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00)

وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن هناك علاقة صداقة بين العمال.

جدول رقم (33): إجابات أفراد العينة حول تلقي العامل المساعدة من طرف الزملاء للقيام بالمهام على أحسن وجه.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	182,42	%1	1	%97	97	/	/	2%	2	يساعدني زملائي في العمل على القيام بالمهام على أحسن وجه.

يمثل الجدول رقم (33) إجابات العمال على البند (26) الذي مفاده: "يساعدني زملائي في العمل على القيام بالمهام على أحسن وجه." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين بـ(موافق) هي أعلى نسبة قدرت بـ(97%)، و (غير موافق تماما) بنسبة (2%)، ثم نجد (موافق تماما) بنسبة (1%) وانعدام (غير موافق). بعد حساب قيمة (X²) تساوي (182,42) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن العمال يساعدون بعضهم البعض.

جدول رقم (34): ملخص شامل لبعد الدعم الاجتماعي.

الدالة الاحصائية	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		محتوى البنود
		نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	
دالة	176,72	%2	2	%96	96	%2	2	/	/	مسؤولي في العمل معني براحة مرؤوسيه.
دالة	92,16	%2	2	%98	98	/	/	/	/	مسؤولي في العمل يصغي لما أقوله.
دالة	96,04	1%	1	99%	99	/	/	/	/	مسؤولي في العمل يساعدني على أداء مهمتي على أحسن وجه.
دالة	188,18	%1	1	%98	98	%1	1	/	/	ينجح مسؤولي في العمل في إشراك مرؤوسيه بكل سهولة.
دالة	84,64	%4	4	96%	96	/	/	/	/	الزملاء الذين أعمل معهم أشخاص أكفاء مهنيا.
دالة	92,16	%2	2	%98	98	/	/	/	/	زملائي في العمل يظهرن اهتمام بي.
دالة	182,42	%2	2	%97	97	%1	1	/	/	تجمعني علاقة صداقة مع زملائي.
دالة	182,42	%1	1	%97	97	/	/	%2	2	يساعدني زملائي في العمل على القيام بالمهام على أحسن وجه.

يلخص الجدول رقم (34) إجابات أفراد العينة على بنود البعد الثالث التي تقيس الدعم الاجتماعي في العمل، حيث (98%) يصرحون أن مسؤول العمل معني براحتهم بقيمة الكاف التربيعي المقدر بـ (176,72)، و (100%) بين أن المسؤول في العمل يصغي إليهم بقيمة الكاف التربيعي المقدر بـ (92,16) و يساعدهم على أداء مهمتهم على أحسن وجه

بقيمة (X^2) المقدر ب(96,04)، و يشير (99%) من أفراد العينة يؤكدون ان مسؤولهم يقوم بإشراكهم بكل سهولة بقيمة (X^2) المقدر ب(188,18) و أيضا تجمعهم علاقة صداقة مع الزملاء بقيمة (X^2) المقدر ب(92,16)، و (100%) أجابوا بأن زملاء العمل أشخاص أكفاء مهنيا بقيمة (84,64) و يظهرون الاهتمام لهم بقيمة (X^2) المقدر ب(92,16)، و (98%) من أفراد العينة يتلقون المساعدة من طرف زملاء العمل للقيام بالمهام على أحسن وجه بقيمة الكاف التربيعي (X^2) قدر ب(182,42). وأخيرا نلاحظ أنكل بنود الدعم الاجتماعي دالة احصائيا.

4.1- عرض النتائج المتعلقة ببعدهم التقدير:

سنقوم فيما يلي بعرض النتائج الخاصة ببعدهم التقدير في العمل والذي يتضمن البنود التالية:

جدول رقم (35): إجابات أفراد العينة حول المعاملة غير العادلة.

مستوى الدلالة	Sig	X^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	75,38	/	/	9%	9	17%	17	74%	74	يعاملونني معاملة غير عادلة.

يمثل الجدول رقم (35) إجابات العمال على البند رقم (27) الذي مفاده: "يعاملونني معاملة غير عادلة." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين ب(غير موافقتاماً) قدرت ب(74%) وهي أعلى نسبة، وتليها (غير موافق) بنسبة (17%) و (موافق) ب(9%). وبعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمته تساوي (75,38) و هي قيمة دالة احصائيا لن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن لا يعاملون العمال معاملة غير عادلة.

جدول رقم (36): إجابات أفراد العينة حول كون الأمن الوظيفي مهدد.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	100,16	/	/	%4	4	%16	16	%80	80	أمني الوظيفي مهدد.

يمثل الجدول رقم (36) إجابات العمال حول البند رقم (28) الذي مفاده: "أمني الوظيفي مهدد." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين بـ(موافق تماما) هي أعلى نسبة حيث قدرت بـ(80%)، ثم تليه (غير موافق) بنسبة (16%) و (موافق) بنسبة (4%) وانعدام (موافق تماما). بعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (100,16) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01) مما يجعلنا نستنتج أن الأمن الوظيفي غير مهدد.

جدول رقم (37): إجابات أفراد العينة حول كون الوضعية المهنية تتوافق مع التكوين.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	81,68	%1	1	%60	60	%10	10	%29	29	وضعتي المهنية الحالية تتوافق جيدا مع تكويني.

يمثل الجدول رقم (37) إجابات العمال على البند رقم (29) الذي مفاده: "وضعتي المهنية الحالية تتوافق جيدا مع تكويني." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المجيبين بـ(موافق) هي أعلى نسبة قدرت بـ(60%)، ثم تليه (غير موافق تماما) بنسبة (29%)، و (غير موافق) بنسبة (10%)، والأكثر انخفاضا نجد (موافق تماما) المقدر بـ(1%). بعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (81,68) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01). مما يجعلنا نستنتج أن الوضعية المهنية تتوافق مع تكوين العامل.

جدول رقم (38): إجابات أفراد العينة حول تلقي العامل الاحترام والتقدير الذي يستحقه، بالنظر إلى الجهود المبذولة.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	239,76	%2	2	%92	92	%5	5	%1	1	بالنظر إلى الجهود التي أبذلها اتلقى الاحترام والتقدير الذي استحقه.

يمثل الجدول رقم (38) إجابات العمال على البند رقم (20) الذي مفاده: "بالنظر إلى الجهود التي أبذلها أتلقى الاحترام والتقدير الذي استحقه." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين (بموافق) أعلى نسبة قدرت ب(92%)، (غير موافق) بالمرتبة الثانية قدرت ب(5%)، و (موافق تماما) بنسبة (2%)، أما النسبة الأكثر انخفاضا هي (غير موافق تماما) بنسبة (1%). بعد حساب قيمة (X²) وجدنا قيمته تساوي (239,76) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، مما يجعلنا نستنتج أن العامل يتلقى الاحترام والتقدير.

جدول رقم (39): إجابات أفراد العينة حول كون الآفاق للترقية مرضية بالنظر إلى الجهود المبذولة.

مستوى الدلالة	Sig	X ²	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الإجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	176,78	%1	1	%96	96	%3	3	/	/	بالنظر إلى الجهود التي أبذلها آفاقي للترقية مرضية.

يمثل الجدول رقم (39) إجابات العمال على البند رقم (31) الذي مفاده: "بالنظر إلى الجهود التي أبذلها آفاقي للترقية مرضية." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين (بموافق) هي أعلى نسبة قدرت ب(98%)، و (غير موافق) بنسبة (3%)، وأخيرا النسبة الأكثر انخفاضا نجد (موافق تماما) المقدر ب(1%) ونلاحظ انعدام (غير موافق تماما). وبعد

حساب قيمة (X^2) تساوي (176,78) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الاحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، ونستنتج أن آفاق للترقية مرضية بالمقارنة مع الجهود المبذولة.

جدول رقم (40): إجابات أفراد العينة حول كون الأجر مرضي بالنظر إلى الجهود المبذولة.

مستوى الدلالة	Sig	X^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		الاجابات محتوى البند
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,01	0,00	171,14	%2	2	%95	95	%3	3	/	/	بالنظر إلى الجهود التي أبدلها، اجري مرضي.

يمثل الجدول رقم (40) إجابات العمال على البند رقم (32) الذي مفاده: "بالنظر إلى الجهود أبدلها، اجري مرضي." نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد المجيبين بـ(موافق) أعلى نسبة قدرت بـ(95%)، ثم تليه (موافق تماما) بنسبة (5%) ونسبة (3%) لـ (غير موافق)، وانعدام (غير موافق تماما). بعد حساب قيمة (X^2) وجدنا قيمته تساوي (171,14) وهي قيمة دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، نستنتج أن العمال مرضيين بأجرهم.

جدول رقم (41): ملخص شامل لبعدها التقدير.

الاحصائية	الدالة χ^2	موافق تماما		موافق		غير موافق		غير موافق تماما		محتوى البنود
		نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	
دالة	75,38	/	/	%9	9	%17	17	%74	74	يعاملونني معاملة غير عادلة.
دالة	100,16	/	/	%4	4	%16	16	%80	80	أمني الوظيفي مهدد.
دالة	81,68	%1	1	%60	60	%10	10	%29	29	وضعتني المهنية الحالية تتوافق جيدا مع تكويني.
دالة	239,76	%2	2	%92	92	%5	5	%1	1	بالنظر إلى الجهود التي أبذلها أتلقى الاحترام والتقدير الذي استحقه.
دالة	176,78	%1	1	%96	96	%3	3	/	/	بالنظر إلى الجهود التي أبذلها آفاقي للترقية مرضية.
دالة	171,14	%2	2	%95	95	%3	3	/	/	بالنظر إلى الجهود التي أبذلها، أجزى مرضتي.

يلخص الجدول رقم (41) إجابات أفراد العينة على بنود البعد الرابع الذي يقيس الاعتراف في العمل، حيث يعتبر (91%) من أفراد العينة أنهم لا يعاملونهم معاملة غير عادلة بقيمة كاف تربيعي (χ^2) المقدر ب(75,38)، و (96%) يرون أن أمنهم الوظيفي غير مهدد بقيمة كاف تربيعي (100,16)، كما يعتبر (61%) من أفراد العينة أن الوضعية المهنية تتوافق مع التكوين بقيمة (χ^2) المقدر ب(81,68)، (94%) يرون أن يتلقون الاحترام و التقدير

بالنظر إلى الجهود المبذولة بقيمة (X^2) المقدر بـ (239,76)، و (97%) يون أن آفاق للترقية مرضية بقيمة (X^2) المقدر بـ (176,78) و بالنظر إلى الجهود المبذولة الأجر مرضي بقيمة كاف تربيعي (X^2) المقدر بـ (171,14). وأخيرا نلاحظ أن كل بنود الاعتراف دالة احصائيا.

2- مناقشة النتائج:

1.2- التذكير بالفرضيات:

الفرضية الأولى:

يشكل نقص المشاركة في اتخاذ القرار مصدرا للضغط لدى عمال مؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.

الفرضية الثانية:

يشكل المطلب النفسي مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.

الفرضية الثالثة:

يشكل ضعف الدعم الاجتماعي مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.

الفرضية الرابعة:

يشكل ضعف الاعتراف مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي.

2.2- مناقشة النتائج:

بعدها تطرقنا إلى عرض نتائج البحث سنتطرق على مناقشة هذه النتائج.

● مناقشة نتائج بعد اتخاذ القرار:

جدول رقم (42): مستويات بعد اتخاذ القرار.

الدرجات	المستويات
ما بين 9-18	المستوى المنخفض
ما بين 19-27	المستوى المتوسط
ما بين 28-36	المستوى المرتفع

تمكننا من تحديد المستويات الثلاثة لبعده حرية اتخاذ القرار في العمل لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي من خلال حساب الدرجة الدنيا للبعد عن طريق ضرب عدد البنود بأدنى درجة ($1 = 1 \times 9$)، وحساب الدرجة القصوى للبعد من خلال ضرب عدد البنود بأقصى درجة ($36 = 4 \times 9$)، ليتم بعدها حساب المدى من خلال إيجاد المسافة بين المجالات وذلك عن طريق طرح الدرجة القصوى بالدرجة الدنيا ($27 = 36 - 9$)، ومجموع الدرجتين قسمة ثلاثة ($9 = 27 \div 3$)، أي أن (9) هي المسافة الموجودة بين المجالات كما هو موضح في الجدول (42).

جدول رقم (43): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص ببعده اتخاذ القرار.

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة
متوسط	4,27	21,58	100

يظهر من خلال الجدول رقم (43) الذي يمثل نتائج الإحصائية الخاصة ببعده حرية اتخاذ القرار المتمثلة في عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي، أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة قدرت بـ (21,58) بانحراف معياري يساوي (4,27)، وبالتالي نستطيع القول أن المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة لديهم مستوى متوسط من اتخاذ القرار حسب الجدول رقم (42)، وحسب الجدول رقم (15) تبين أن كل بنود البعد (حرية اتخاذ القرار) دالة إحصائياً.

بناء على ما سبق نقول أن الفرضية الأولى دالة أي تحققت، وبالتالي تقبل فرضية البحث التي تنص على "يشكل ضعف اتخاذ القرار مصدراً للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي." لأن هناك عمليات إنتاجية يجب اتمامها بمعاييرها ولا يمكن

تغييرها. وهذه النتيجة تتفق مع توجهات التي تشير إليها دراسة معلوم، ميزاب (2015)، أن الصحفيين سواء في المجال السمعي أو الكتابي يعانون من ضغط مهني مرتفع ذلك راجع إلى ضعف حرية اتخاذ القرار.

جدول رقم (44): مستويات بعد المطلب النفسي.

الدرجات	المستويات
ما بين 9-18	المستوى المنخفض
ما بين 19-27	المستوى المتوسط
ما بين 28-36	المستوى المرتفع

تمكنا من تحديد مستويات الثلاثة لبعء المطلب النفسي لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي من خلال حساب الدرجة الأدنى للبعء عن طريق ضرب عدد البنود بأدنى درجة (9=1×9)، وحساب الدرجة القصوى للبعء من خلال ضرب عدد البنود بأقصى درجة (36=4×9)، ليتم بعدها حساب المدى من خلال إيجاد المسافة بين المجالات وذلك عن طريق طرح الدرجة القصوى بالدرجة الأدنى (27=9-36)، ومجموع الدرجتين قسمة ثلاثة (9=3÷27)، أي أن (9) هي المسافة الموجودة بين المجالات كما هو موضح في الجدول (44).

جدول رقم (45): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء المطلب النفسي.

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة
متوسط	2,42	22,14	100

يظهر من خلال الجدول رقم (45) الذي يمثل النتائج الإحصائية لبعء المطلب النفسي الخاصة بعينة البحث المتمثلة في عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي، أن المتوسط الحسابي لإجابيات أفراد العينة قدرت بـ(22,14)، بانحراف معياري يساوي (2,42)، وبالتالي نستطيع القول أن المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة لديهم مستوى

متوسط من تعرضهم لمطلب النفسي حسب الجدول رقم (44)، وحسب الجدول رقم (25) كل بنود البعد (المطلب النفسي) دالة احصائيا.

فبناء على ما سبق يمكن القول أن الفرضية الثانية دالة أي تحققت وبالتالي تقبل فرضية البحث التي تنص "يشكل المطلب النفسي مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي". وهذه النتيجة تتفق مع دراسة حداد وخلفان (2015) التي تنص على أن عمال ورشة صناعة الأفران يتعرضون لعبيء فيزيقي وذهني معا وهذا ما يؤدي إلى معاناة نفسية وجسمية. وأيضا نجد دراسة كحلوش وخلفان (2019) التي بينت أن العمال يعانون من مطالب نفسية مرتفعة في المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية التي تؤدي إلى آثار صحية مختلفة.

● مناقشة نتائج الخاصة ببعد الدعم الاجتماعي:

جدول رقم (46): مستويات بعد الدعم الاجتماعي.

المستويات	الدرجات
المستوى المنخفض	ما بين 8-16
المستوى المتوسط	ما بين 17-24
المتوسط المرتفع	ما بين 25-32

تمكنا من تحديد مستويات الثلاثة للدعم الاجتماعي لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي من خلال حساب الدرجة الأدنى للبعد عن طريق ضرب عدد البنود بأدنى درجة ($8 \times 1 = 8$) وحساب الدرجة القصوى للبعد من خلال ضرب عدد البنود بأقصى درجة ($8 \times 4 = 32$)، ليتم بعدها حساب المدى من خلال إيجاد المسافة بين المجالات وذلك عن طريق طرح درجة القصوى بالدرجة الأدنى ($32 - 8 = 24$)، ومجموع الدرجتين قسمة ثلاثة ($24 \div 3 = 8$)، أي (8) هي المسافة الموجودة بين المجالات كما هو موضح في الجدول رقم (46).

جدول رقم (47): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الدعم الاجتماعي.

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
100	24,07	0,65	متوسط

يظهر من خلال جدول رقم (47) الذي يمثل النتائج الإحصائية لبعدها الدعم الاجتماعي الخاصة بعينة البحث المتمثلة في عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي، أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة قدر بـ(24,07) بانحراف معياري يساوي (0,65)، وبالتالي نستطيع القول أن المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة لديهم مستوى متوسط من الدعم الاجتماعي حسب الجدول رقم (46)، وحسب الجدول رقم (34) كل بنود بعد الدعم الاجتماعي دالة احصائياً، ورغم وجود دعم اجتماعي متوسط إلا أن هناك ضغط.

فبناء على ما سبق يمكن القول أن الفرضية الثالثة دالة أي تحققت، وبالتالي تقبل فرضية البحث التي تنص "يشكل ضعف الدعم الاجتماعي مصدراً للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي." وهذه النتيجة تتفق مع دراسة نور الدين (2022)، أين توصل أن غياب الدعم والتشجيع من الرؤساء والتميز بين العمال، والانتقادات القاسية والاهانات الشخصية للممرضين هي من مسببات الضغط المهني.

● مناقشة نتائج بعد الاعتراف:

جدول رقم (48): مستويات بعد الاعتراف.

الدرجات	المستويات
ما بين 6-12	مستوى المنخفض
ما بين 13-18	مستوى المتوسط
ما بين 19-24	مستوى المرتفع

تمكنا من تحديد مستويات الثلاثة للاعتراف لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي من خلال حسب الدرجة الأدنى للبعد عن طريق ضرب عدد بنود بأدنى درجة (6×1=6) وحساب الدرجة القصوى للبعد من خلال ضرب عدد البنود بأقصى درجة (6×4=24)، ليتم بعدها حساب المدى من خلال إيجاد المسافة بين المجالات وذلك عن طريق طرح الدرجة القصوى بالدرجة الأدنى (18=24-6)، ومجموع الدرجتين قسمة ثلاثة (6=18÷3)، أي أن (6) هي المسافة الموجودة بين المجالات كما هو موضح في الجدول رقم (48).

جدول رقم (49): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاعتراف.

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة
متوسط	1,50	13,84	100

يظهر من خلال الجدول رقم (49) الذي يمثل النتائج الإحصائية لبعده الاعتراف الخاصة بعينة الدراسة المتمثلة في عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي، أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة قدر ب (13,84) بانحراف معياري يساوي (1,50)، وبالتالي نستطيع القول أن المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة لديهم مستوى متوسط من الاعتراف حسب الجدول رقم (48)، وحسب الجدول رقم (41) كل بنود الاعتراف دالة إحصائياً.

فبناء على ما سبق نقول أن الفرضية الرابعة دالة أي تحققت، وبالتالي نقبل فرضية البحث التي مفادها "يشكل ضعف التقدير مصدراً للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي." وهذه النتيجة تتفق مع دراسة بوتوتة وخلفان (2020) أين وجدوا أن ضعف الاعتراف المقدم للمرضين سواء من طرف الزملاء أو من طرف المسؤول الهرمي، وانخفاض مستوى جودة القيادة هي من مسببات الضغط المهني.

بعدما توصلنا إلى كل أبعاد المقياس مصنفة على المستوى المتوسط قمنا بحساب البعد الأكثر انتشاراً بالطريقة التالية:

$$\bullet \text{ اتخاذ القرار: } 59.94\% = \frac{2158}{36} = \frac{36 \rightarrow 100\%}{21.58 \rightarrow x}$$

فبهذه الطريقة قمنا بحساب باقي الأبعاد، حيث توصلنا إلى أن الدعم الاجتماعي هو الأكثر انتشاراً الذي قدر بنسبة (71,21%)، في المرتبة الثانية نجد المطلب النفسي المقدر ب(61,50%)، أما في المرتبة الثالثة نجد ضعف اتخاذ القرار المقدر ب(59,94%)، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة نجد الاعتراف الذي قدرت نسبته ب(57,66%).

جدول رقم (50): مستويات الضغط

الدرجات	المستويات
ما بين 32 – 64	مستوى المنخفض
ما بين 65 – 96	مستوى المتوسط
ما بين 97 -128	مستوى المرتفع

تمكننا من تحديد مستويات الثلاثة للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي، من خلال حساب الدرجة الأدنى لكل بنود المقياس عن طريق ضرب عدد البنود بأدنى درجة ($32 \times 1 = 32$)، وحساب الدرجة القصوى لكل البنود من خلال ضرب عدد البنود بأقصى درجة ($32 \times 4 = 128$)، ليتم بعدها حساب المدى من خلال إيجاد المسافة بين المجالات وذلك عن طريق طرح الدرجة القصوى بالدرجة الأدنى ($128 - 32 = 96$)، ومجموع الدرجتين قسمة ثلاثة ($96 \div 3 = 32$)، أي أن (32) هي المسافة الموجودة بين المجالات كما هو موضح في الجدول رقم (59).

جدول رقم (51): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للضغط.

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة
متوسط	5,31	81,63	100

يظهر من خلال الجدول رقم (51) الذي يمثل النتائج الإحصائية للضغط المهني الخاصة بعينة البحث المتمثلة في عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته تيفرالي، أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة قدر بـ (81,63) بانحراف معياري يساوي (5,31)، وبالتالي نستطيع القول أن المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة يعانون من ضغط مهني متوسط حسب الجدول رقم (51)، وحسب الجداول رقم (15-25-34-41) نجد أن كل البنود دالة إحصائياً، أي أن عمال هذه المؤسسة يتعرضون لضغط مهني، وذلك باستخدام الكاف مربع (X^2). وهذه النتيجة تتفق مع الدراسات السابقة التي قمنا بعرضها.

الاستنتاج العام:

في ضوء النتائج المتوصل اليها من خلال تحليل بيانات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي spss، يمكن القول ان موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية حضي باهتمام كبير في الأونة الأخيرة حيث انتشر في أوساط العمال والمؤسسات ككل.

وقد بينت النتائج ان افراد العينة يتعرضون بدرجة متفاوتة الضغط المهني، الذي يعتبر عامل تهديد لصحة وسلامة العامل في بيئة العمل.

يتضح من خلال اختبار الفرضيات النتائج التالية:

- يشكل نقص المشاركة في اتخاذ القرار مصدرا للضغط المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته " تيفرالي".
- يشكل المطلب النفسي مصدرا للضغط لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته "تيفرالي".
- يشكل ضعف الدعم الاجتماعي مصدرا للضغط المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته " تيفرالي".
- يشكل ضعف التقدير مصدرا للضغط المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية للحليب ومشتقاته "تيفرالي".

نستنتج أن الأخطار النفسية الاجتماعية والضغط المهني من أكثر القضايا أهمية والتي تؤثر على صحة ورفاهية الأفراد في بيئات العمل المختلفة من خلال فهم هذه الأخطار، والاعتراف بأسبابها، وتنفيذ استراتيجيات فعالة للوقاية والتدخل.

وفي الأخير، تبقى هذه الدراسة خطوة أولى نحو فهم أعمق لهذا الموضوع الحيوي، ونقطة انطلاق لأبحاث مستقبلية أكثر تفصيلا تعالج واقع الأخطار النفسية الاجتماعية لدى العمال.

الاقتراحات:

- جعل ظاهرة الأخطار النفسية الاجتماعية مجال البحث والدراسة في المؤسسات الجزائرية.
- تعزيز ثقافة التقدير واحترام المتبادل داخل المؤسسة.
- اشراك العمال في عملية اتخاذ القرارات والأخذ برأيهم.
- تقوية العلاقات أكثر سواء بين زملاء العمل بمختلف مستوياتهم.
- توفير مستشارين نفسيين وأخصائيين في المؤسسة لمرافقة العمال.
- شرح للعمال خطورة الضغط المهني ومدى تأثيره على صحتهم النفسية والجسدية.

قائمة المراجع:

- 1 - اوبراهم ويزة، حمو بوظريفة (2020). تشخيص المخاطر النفسية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية سونطراك - فرع تكرير البترول-سكيكدة. مجلة وحدة البحث في التنمية الموارد البشرية. مجلد11، العدد (1).
- 2 - أمل، أحمد طعمة (2006). اتخاذ القرار والسلوك القيادي برنامج تدريبي. ط1. عمان: دار ديونو للطباعة والنشر والتوزيع.
- 3 - أمال بنين، إبتسام بنين (2019). الدعم الاجتماعي وعلاقته بالأمن النفسي لدى أطفال ضحايا العنف الجسدي. مجلة الإبراهيمي للدراسات النفسية والتربوية. المجلد7، العدد (1).
- 4 - احمد محمد، عوض بني محمد (2007). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس. ط1. عمان: دار الجامد للنشر والتوزيع.
- 5 - إيديري، وهيبة وخلفان (2016). الأخطار النفسية الاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم. جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- 6 - بوتوتة، لامية وخلفان (2020). علاقة الأخطار النفسية الاجتماعية بالتوافق المهني لدى الممرضين. دراسة ميدانية بالمستشفى ندير محمد بولاية تيزي وزو. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس تخصص عمل وتنظيم. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله.
- 7 - بوزران، فريدة (2024). الأخطار النفسية الاجتماعية أسباب وكيفية الوقاية منها. الجزائر: مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطوفونيا، المجلد 4، العدد (1).
- 8 - بن بوقرين عبد الباقي، الطيب ابن عون (2007). أثر بيئة العمل النفسية الاجتماعية على الصحة النفسية للموارد البشرية. في المؤسسات ذو الاحتياجات الخاصة. المجلد1. العدد(1).
- 9 - بلول احمد، بورقده صغيرة. استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية. العدد (17).

- 10 - بدر الدين، يونس (2023). التحرش المعنوي في مكان العمل بين الاعتراف الدولي بأضراره ومحدودية تصنيف الأمراض الناتجة عنه. مجلة العلوم الإنسانية. المجلد 34، العدد (2).
- 11 - جمال أبو، دلو (2009). الصحة النفسية. ط1. الأردن: دار أسامة لنشر والتوزيع.
- 12 - حديبي، سمير (2021). ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بمستوى الدافعية للإنجاز. مجلة مجتمع تربوية عمل. مجلد 6، العدد (2).
- 13 - حداد، إبراهيم (2024). استراتيجيات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل-نحو تطوير ثقافة السلامة والصحة المهنية-. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات. مجلد 11، العدد (1).
- 14 - ساعد جميلة، مقدادي مينة (2018). واقع الأخطار النفسية الاجتماعية في قطاع الصحة العمومية. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص العمل والتنظيم. جامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو.
- 15 - سارة رقية، حميدي مريم (2021). الضغوط النفسية والصحية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا. مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية ارشاد وتوجيه. جامعة فارس بولاية المدية.
- 16 - شريك سيليا، عداد حسن، (2021). مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مقاومتها. مجلة دراسات إنسانية واجتماعية. المجلد 10، العدد (2).
- 17 - طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري (2023). العنف ضد المرأة(مفهومه-أسبابه-اشكاله). مصر: دار الكتب والوثائق القومية المصرية.
- 18 - عبد المليح نقبيل، عمار حسيني، بو بكر الوزان (2023). استراتيجيات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل. مجلة الأناسة وعلوم المجتمع. مجلد 7، العدد (1).
- 19 - عبد الحق سويلم، سليمان خويلدي (2024). المخاطر الصناعية المرتبطة ببيئة العمل. مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطوفونيا. المجلد 4، العدد (1).

- 20 - عبد النور بلعادي، محمد سبع (2023). مستوى الاحتراق النفسي لدى أطباء. مجلة العلوم النفسية والتربوية. المجلد 9، العدد (4).
- 21 - عثمان حمود، الخضر (2012). علم النفس التنظيمي. عمان: دار حنين للنشر والتوزيع.
- 22 - عامر، قحقوق (2017). الضغط المهني لدى المدرسين تحليل بعض الدراسات المحلية والدولية. مجلة أنسنة للبحوث والدراسات. المجلد 8، العدد (1).
- 23 - علي، قويدري (2020). الضغط المهني وعلاقته بالألكسيثيميا لدى عينة من المدرسين الطور الابتدائي. دراسة ميدانية بولاية الأغواط-الجزائر. مجلة انسنة للبحوث والدراسات. مجلد 11، العدد (2).
- 24 - عبيد عائشة بية، هيبية نريمان صبرين (2011). الضغوط المهنية وانعكاساتها على الصحة النفسية والجسدية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية. مجلد 25، العدد (2).
- 25 - غلال حكيمة، مداني الزهرة (2023). مستوى الضغط النفسي لدى أعضاء سلك التمريض العاملين بمصلحة الطب العقلي. مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العيادي. جامعة ابن خلدون تيارت.
- 26 - فاضل فايزة، بلال لبنة (2023). الكشف عن الأخطار المهنية لدى عمال القطاع الصحي- دراسة ميدانية في مستشفى اسعد خالد ولاية معسكر نموذجاً. مجلة الوقاية والأرغونوميا. المجلد 17، العدد (3).
- 27 - كحلوش، كهينة (2019). أثر ظروف العمل الفيزيائية والذهنية والعوامل النفسية الاجتماعية في صحة العامل. أطروحة مقدمة لنيل الدكتوراه في علم النفي تخصص عمل وتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله.
- 28 - كحلوش، كهينة (2024). الأخطار الناتجة عن العوامل النفسية الاجتماعية وطرق الوقاية منها. مجلة مجتمع تربوية عمل. المجلد 9، العدد (1).
- 29 - محمد أمين بلعرج، عواد بلعدون (2023). مقارنة قانونية حول فكرة الأخطار النفسية والاجتماعية المرتبطة بالعمل-التشريع الجزائري نموذجاً. مجلة العلوم الإنسانية. المجلد 34، العدد (2).

30 - مبرك، إبراهيم (2019). أهمية استخدام البرمجة المتعددة الأهداف للمساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الصناعية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص طروق الأمثلية في الاقتصاد. جامعة الجزائر 3.

31 - منى جمال الدين محمد الهادي أحمد، نبيل نصر الحفناوي، جمال شفيق أحمد (2021). العنف الأسري وعلاقته ببعض المشكلات النفسية والاجتماعية والبيئة لدى الأبناء في مرحلة الطفولة المتأخرة. *Journal of environmental studies and resaches*. المجلد 11، العدد (1).

32 - مغتر، سيد عبد الله (2009). العنف في الحياة الجامعية (أسبابه ومظاهره والحلول المقترحة لمعالجته). القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع.

33- مصطفى، عمر حمادة (2023). ظاهرة العنف-دراسة أنثروبولوجيا. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.

34 - ميدون عزيزة، يزي أخلاص (2021). التحرش الجنسي بالعاملات المؤقتات في مؤسسات الوظيف العمومي بورقلة. مذكرة لنيل شهادة الماستر علم النفس تخصص عمل وتنظيم. جامعة قاصدي مرباح.

35 - مختارة، بوفرة (2018) الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

36 - ماجد، عبد المهدي مساعده (2016). السلوك التنظيمي. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

37 - مصطفى، يوسف كافي (2015). إدارة الصراع والأزمات التنظيمية. ط1. عمان: دار جامد للنشر والتوزيع.

38 - محمد قاشي، محمد بشير (2024). الضغوط المهنية (الحوادث الحرجة) واستراتيجيات مواجهتها لدى أعوان الحماية المدنية. مجلة آفاق علمية. المجلد 16، العدد (1).

39 - معمن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل. ط1. عمان: دار جامد للنشر والتوزيع.

40 - معلوم ليلي، (2015). الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي -دراسة ميدانية مقارنة-. مذكرة مقدمة لنيل

شهادة الماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم. جامعة مولود معمري تيزي وزو.

41 - محمد مناصرية، بشير لعريط (2018). مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي. مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد 24، العدد (53).

42 - نقيل عبد المليح، علوطي عاشور (2024). الصحة النفسية والمخاطر السيكو اجتماعية في العمل.

43 - نور الدين، ميهوب (2022). مستويات ومصادر الضغط المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بالشرية. المجلد 7. العدد (3).

44 - هناء، احمد محمود شويخ (2024). دور كلا من الألم، القلق، الاكتئاب، والرغبة في الحياة، ونموما بعد الصدمة والمرونة النفسية في تشكيل خبرة العجز الوظيفي الناتج عن الألم المزمن. مجلة العلوم النفسية والتربوية. المجلد 10، العدد (1).

45 - هناء، بوحارة (2019). مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها بالاكتئاب لدى أعوان الحماية المدنية. مجلة العلوم النفسية والتربوية. المجلد 5، العدد (4).

46 - وافية، صحراوي (2011). الضغط المهني وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم العالي بجامعة الجزائر. مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد (17).

47 - وفاء زوقار، فوزية برسولي (2021). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ولاية باتنة. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية. المجلد 4، العدد (1).

48-Bennouna aida , Boughaba assia (2022). Perception des risques psychosociaux en milieu hospitalier : évaluation et prévention . revue science humaines. Vol 34. N 1.

49-<https://www.inrs.fr>.

50-<https://www.anfh.fr>

51 - centre technique des industries mécaniques (cetim) (2012). ergonomie aux poste de travail, la prévention des trouble TMS.

الملاحق

ملحق رقم (1)

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

سيدي، سيديتي

نحن بصدد تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية حول "واقع الأخطار النفسية الاجتماعية -الضغط المهني-". نضع بين أيديكم هذا المقياس راجين منكم الإجابة على بنوده، من خلال وضع إشارة (x) في الخانة التي تناسب جوابكم.

نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم ومساعدتكم لنا لإنجاز هذا العمل العلمي ونعدكم أن هذه المعلومات ستستعمل لغرض البحث العلمي ولا لغرض آخر.

الطالبتين:

عوانة إيمان

مدور ليلية

السنة الجامعية: 2025/2024

الجنس:

الأنثى

الذكر

السن:

أقل من 20

من 20 إلى 30

من 31 إلى 40

من 41 إلى 50

أكثر من 50

الحالة العائلية:

متزوج

أعزب

أرمل

مطلق

المستوى التعليمي:

متوسط

ابتدائي

جامعي

ثانوي

الأقدمية في العمل:

من 21 إلى 30

من 1 إلى 10 سنوات

أكثر من 30

من 11 إلى 20 سنة

البنود	غير موافق تماما	غير موافق	موافق	موافق تماما
1- في عملي، يجب علي أن أتعلم أشياء جديدة.				
2- في عملي، أقوم بمهام مكررة.				
3- عملي يتطلب مني أن أكون مبدعا.				
4- عملي يسمح لي دائما باتخاذ القرارات بنفسني.				
5- عملي يتطلب مني مستوى عال الكفاءة.				
6- في مهمني، لس لدي متسع من الحرية لأقرر كيفية أداء عملي.				
7- في عملي، لدي نشاطات متنوعة.				
8- لدي إمكانية للتأثير في مجرى عملي.				
9- لدي فرصة لتطوير كفاءاتي المهنية.				
10- عملي يتطلب العمل بسرعة.				
11- عملي يتطلب العمل بشدة.				
12- يطلب مني إجراء كمية مفرطة من العمل.				
13- لدي الوقت الكافي للقيام بعملي على أحسن ما يرام.				
14- أتلقى أوامر متناقضة من أشخاص آخرين.				
15- عملي يتطلب فترات طويلة من التركيز.				
16- تستقطع مهامي دائما قبل إتمامها، مما يضطرنني إلى استئنافها لاحقا.				
17- عملي متزاحم جدا.				
18- انتظار عمل زملائي، يعطل عملي دائما.				
19- مسؤولي في العمل معني براحة مرؤوسيه.				
20- مسؤولي في العمل يصغي لما أقوله.				
21- مسؤولي في العمل يساعدنني على أداء مهمني على أحسن وجه.				
22- ينجح مسؤولي في العمل في إشراك مرؤوسيه بكل سهولة.				
23- الزملاء الذين أعمل معهم أشخاص أكفاء مهنيا.				

				24- زملائي في العمل يظهرون اهتمام بي.
				25- تجمعني علاقة صداقة مع زملائي في العمل.
				26- يساعدني زملائي في العمل على القيام بالمهام على أحسن وجه.
				27- يعاملونني معاملة غير عادلة في العمل.
				28- أمني الوظيفي مهدد.
				29- وضعيتي المهنية الحالية تتوافق جيدا مع تكويني.
				30- بالنظر إلى الجهود التي أبدلها، أتلقى الاحترام والتقدير الذي أستحقه.
				31- بالنظر إلى الجهود التي أبدلها، أفاقي للترقية مرضية.
				32- بالنظر إلى الجهود التي أبدلها، أجري مرضي.

Les Question	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
1-Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.				
2-Dans mon travail j'effectue des tâches répétitives.				
3-Mon travail me demande d'être créatif.				
4-Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même.				
5-Mon travail me demande un haut niveau de compétence.				
6-Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.				
7-Dans mon travail, j'aides activités variées.				
8-J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.				
9-J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.				
10-Mon travail me demande de travailler très vite.				
11-Mon travail demande de travailler intensément.				
12-On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.				
13-Je dispose du temps nécessaire pour effectuer correctement mon travail.				
14-Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autre personne.				
15-Mon travail nécessite de longues périodes des concentrations intense.				
16-Mes taches sont souvent				

interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.				
17-Mon travail est « très bousculé »				
18-Attendre le travail de collègues ralentit souvent mon propre travail.				
19-Ma supérieure se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés.				
20-Mon supérieure prête attention a ce que je dis.				
21-Mon supérieure m'aide à mener ma tâche à bien.				
22-Mon supérieure réussit facilement a faire collaborer ses subordonnés.				
23-Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.				
24-Les collègues avec qui je travail me manifestent de l'intérêt.				
25-Les collègues avec qui je travail sont amicaux				
26-Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les taches à bien.				
27-On me traite injustement dans mon travail.				
28-Ma sécurité d'emploi est menacée.				
29-Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.				
30-Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite.				
31-Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.				
32-Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.				

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	10	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,700	32

ملحق رقم (3):

Statistiques

	sexe	age	stf	nvd	anc	H1	H2
N	Valide	100	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	1,63	3,41	1,79	2,59	1,72	2,93	2,71
Ecart-type	,485	1,006	,686	,996	,637	,455	,518
Minimum	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	2	5	4	4	3	4	4

Statistiques

	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9
N	Valide	100	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,01	1,67	2,02	1,80	2,80	2,75	2,89
Ecart-type	,959	,711	,985	,778	,651	1,038	1,014
Minimum	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	4	4	4	4	4	4	4

Statistiques

	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16
N	Valide	100	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,31	3,15	2,53	2,54	1,46	2,09	1,82

Ecart-type	,631	,626	1,000	,822	,731	,922	,809
Minimum	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	4	4	4	4	4	4	4

Statistiques

	M17	M18	D19	D20	D21	D22	D23
N							
Valide	100	100	100	100	100	100	100
Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,71	2,53	3,00	3,02	3,01	3,00	3,04
Ecart-type	,591	,521	,201	,141	,100	,142	,197
Minimum	1	1	2	3	3	2	3
Maximum	4	3	4	4	4	4	4

Statistiques

	D24	D25	D26	T27	T28	T29	T30
N							
Valide	100	100	100	100	100	100	100
Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,02	3,01	2,97	1,35	1,24	2,33	2,95
Ecart-type	,141	,174	,300	,642	,515	,911	,330
Minimum	3	2	1	1	1	1	1
Maximum	4	4	4	3	3	4	4

Statistiques

		T31	T32
N	Valide	100	100
	Manquante	0	0
Moyenne		2,98	2,99
Ecart-type		,200	,225
Minimum		2	2
Maximum		4	4

Tableau de fréquences

Sexe

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Homme	37	37,0	37,0	37,0
Valide Femme	63	63,0	63,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Age

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Moins de 20ans	1	1,0	1,0	1,0
20-30	21	21,0	21,0	22,0
31-40	28	28,0	28,0	50,0
41-50	36	36,0	36,0	86,0
plus de 50	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Stf

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
CLB	33	33,0	33,0	33,0
MR	58	58,0	58,0	91,0
Valide DVR	6	6,0	6,0	97,0
VF	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nvd

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PRM	15	15,0	15,0	15,0
CEM	33	33,0	33,0	48,0
Valide LYC	30	30,0	30,0	78,0
FAC	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Anc

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1-10ans	38	38,0	38,0	38,0
11-20ans	52	52,0	52,0	90,0
Valide 21-30ans	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	2	2,0	2,0	2,0
PD	8	8,0	8,0	10,0
Valide DCR	85	85,0	85,0	95,0
TFD	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	2	2,0	2,0	2,0
PD	26	26,0	26,0	28,0
Valide DCR	71	71,0	71,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	37	37,0	37,0	37,0
PD	33	33,0	33,0	70,0
Valide DCR	22	22,0	22,0	92,0
TFD	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	45	45,0	45,0	45,0
PD	45	45,0	45,0	90,0
Valide DCR	8	8,0	8,0	98,0
TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	38	38,0	38,0	38,0
PD	31	31,0	31,0	69,0
Valide DCR	22	22,0	22,0	91,0
TFD	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	40	40,0	40,0	40,0
PD	42	42,0	42,0	82,0
Valide DCR	16	16,0	16,0	98,0
TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	7	7,0	7,0	7,0
PD	12	12,0	12,0	19,0
Valide DCR	75	75,0	75,0	94,0
TFD	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	18	18,0	18,0	18,0
PD	15	15,0	15,0	33,0
Valide DCR	41	41,0	41,0	74,0
TFD	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	17	17,0	17,0	17,0
PD	6	6,0	6,0	23,0
Valide DCR	48	48,0	48,0	71,0
TFD	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	1	1,0	1,0	1,0
PD	6	6,0	6,0	7,0
Valide DCR	54	54,0	54,0	61,0
TFD	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	3	3,0	3,0	3,0
PD	4	4,0	4,0	7,0
Valide DCR	68	68,0	68,0	75,0
TFD	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	16	16,0	16,0	16,0
PD	36	36,0	36,0	52,0
Valide DCR	27	27,0	27,0	79,0
TFD	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	15	15,0	15,0	15,0
PD	22	22,0	22,0	37,0
Valide DCR	57	57,0	57,0	94,0
TFD	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	66	66,0	66,0	66,0
PD	24	24,0	24,0	90,0
Valide DCR	8	8,0	8,0	98,0
TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	37	37,0	37,0	37,0
PD	18	18,0	18,0	55,0
Valide DCR	44	44,0	44,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	42	42,0	42,0	42,0
PD	35	35,0	35,0	77,0
Valide DCR	22	22,0	22,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	6	6,0	6,0	6,0
PD	18	18,0	18,0	24,0
Valide DCR	75	75,0	75,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

M18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	1	1,0	1,0	1,0
PD	45	45,0	45,0	46,0
Valide DCR	54	54,0	54,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PD	2	2,0	2,0	2,0
Valide DCR	96	96,0	96,0	98,0
TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
DCR	98	98,0	98,0	98,0
Valide TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
DCR	99	99,0	99,0	99,0
Valide TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PD	1	1,0	1,0	1,0
Valide DCR	98	98,0	98,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

D23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
DCR	96	96,0	96,0	96,0
Valide TFD	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
DCR	98	98,0	98,0	98,0
Valide TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PD	1	1,0	1,0	1,0
DCR	97	97,0	97,0	98,0
Valide TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
PTD	2	2,0	2,0	2,0
DCR	97	97,0	97,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

T27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
PTD	74	74,0	74,0	74,0
PD	17	17,0	17,0	91,0
DCR	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

T28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
PTD	80	80,0	80,0	80,0
PD	16	16,0	16,0	96,0
DCR	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

T29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	29	29,0	29,0	29,0
PD	10	10,0	10,0	39,0
Valide DCR	60	60,0	60,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

T30

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PTD	1	1,0	1,0	1,0
PD	5	5,0	5,0	6,0
Valide DCR	92	92,0	92,0	98,0
TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

T31

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PD	3	3,0	3,0	3,0
Valide DCR	96	96,0	96,0	99,0
TFD	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

T32

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
PD	3	3,0	3,0	3,0
DCR	95	95,0	95,0	98,0
TFD	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

NPAR TESTS

/CHISQUARE=H1 H2 H3 H4 H5 H6 H7 H8 H9 M10 M11 M12 M13 M14 M15 M16 M17 M18
D19 D20 D21 D22 D23 D24 D25 D26 T27 T28 T29 T30 T31 T32

/EXPECTED=EQUAL

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
H1	100	2,93	,455	1	4
H2	100	2,71	,518	1	4
H3	100	2,01	,959	1	4
H4	100	1,67	,711	1	4
H5	100	2,02	,985	1	4
H6	100	1,80	,778	1	4
H7	100	2,80	,651	1	4
H8	100	2,75	1,038	1	4
H9	100	2,89	1,014	1	4
M10	100	3,31	,631	1	4
M11	100	3,15	,626	1	4

M12	100	2,53	1,000	1	4
M13	100	2,54	,822	1	4
M14	100	1,46	,731	1	4
M15	100	2,09	,922	1	4
M16	100	1,82	,809	1	4
M17	100	2,71	,591	1	4
M18	100	2,53	,521	1	3
D19	100	3,00	,201	2	4
D20	100	3,02	,141	3	4
D21	100	3,01	,100	3	4
D22	100	3,00	,142	2	4
D23	100	3,04	,197	3	4
D24	100	3,02	,141	3	4
D25	100	3,01	,174	2	4
D26	100	2,97	,300	1	4
T27	100	1,35	,642	1	3
T28	100	1,24	,515	1	3
T29	100	2,33	,911	1	4
T30	100	2,95	,330	1	4
T31	100	2,98	,200	2	4
T32	100	2,99	,225	2	4

Test

	D25	D26	T27	T28	T29	T30
Khi-deux	182,420 ^a	182,420 ^a	75,380 ^a	100,160 ^a	81,680 ^a	239,760 ^a
Ddl	2	2	2	2	3	3
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Test

	T31	T32
Khi-deux	176,780 ^a	171,140 ^a
Ddl	2	2
Signification asymptotique	,000	,000

COMPUTE H=SUM(H1 TO H9).

EXECUTE.

COMPUTE M=SUM(M10 TO M18).

EXECUTE.

COMPUTE D=SUM(D19 TO D26).

EXECUTE.

COMPUTE T=SUM(T27 TO T32).

EXECUTE.

COMPUTE STRES=H + M + D + T.

EXECUTE.

MEANS TABLES=H D M T

/CELLS MEAN COUNT STDDEV.

Observation Calculer Récapituler

	Observations					
	Inclus		Exclu(s)		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
H	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
D	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
M	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
T	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

MEANS TABLES=H D M T STRES

/CELLS MEAN COU

Tableau de bord

	H	D	M	T	STRES
Moyenne	21,5800	24,0700	22,1400	13,8400	81,6300
N	100	100	100	100	100
Ecart-type	4,27627	,65528	2,42887	1,50903	5,31561

GET

FILE='C:\Users\DELL\Documents\SPSS 2.sav'.

DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.