جامعة مولود معمري _تيزي وزو_

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

الموضوع:

عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع العمومي

_ دراسة ميدانية ببلدية بني زمنزار تيزي وزو _

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم نفس عمل و تنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد:

– بوحدة ليدية

– فنزي صبرينة

إشراف الأستاذ:

د.علو زوهير

السنة الجامعية 2021-2022

الإهداء

الى أعز ما أملك في الدنيا أمي الحبيبة و أبي العزيز حفظهما الله و أطال في عمرهما

الى سندي و من عشت معه أسعد اللحظات أخي حفظه الله

الى كل أفراد عائلتي و جميع الأهل و الأقارب

الى من تقاسموا معي أحلى الذكريات أصدقائي ، و التي تقاسمت معها العمل "ليدية"

الى من كان قدوة الأستاذ "علو زوهير"

الى كل من ساعدني في انجاز و إتمام هذا العمل ، و كل من تمنى لي التوفيق و النجاح

أهدي لكم جميعا هذا العمل .

صبرينة

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذه الى التي تعبت من أجل تربيتي الى رمز الحنان و التضحية الى رمز الأمومة إليك أمي الحبيبة أطال الله في عمرك .

الى منبع قوتي و إرادتي الى الذي سهر طول حياته من أجل تربيتي و تعليمي إليك أبي الحبيب أطال الله عمرك .

الى أخوي الغاليين : يانيس و عزيز .

الى خالي مرزوق و جميع خالاتي : رشيدة ، يمينة ، زاينة ، دهبية ، جوهر ، جقجيقة .

الى صديقاتي : كايسة ، فتيحة ، كما أخص بالذكر التي تقاسمت معها العمل "صبرينة" .

كما أخص بالذكر الأستاذ علو زوهير الذي كان رفيق طوال مشواري الدراسي .

الى كل من ساهم من قريب أو من بعيد أهدي ثمرة جهدي .

ليدية

شكر و عرفان

نحمد الله سبحانه و تعالى و نشكره على وافر النعم ، و على إتمام هذا العمل المتواضع ، أما بعد يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ الكريم " **علو زوهير** " الذي كان معنا منذ بداية هذا العمل ، و الذي ساعدنا بتوجيهاته و نصائحه القيمة ، و مد لنا يد العون و كان له الفضل الكبير في انجاز هذا العمل .

كما نتقدم بخالص الشكر الى بلدية بني زمنزار و كل عمالها الذين لم يبخلوا علينا بالمعلومات .

كما نتقدم بالشكر الجزيل الى العائلتين الكريمتين و الى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد ، و كل أساتذة قسم علم النفس و بالأخص أساتذة علم النفس العمل و تنظيم بجامعة مولود معمري تيزي وزو .

فنزي و بوحدة

ملخص البحث باللغة العربية :

تناولنا في هذا البحث موضوع عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع العمومي دراسة ميدانية ببلدية بني زمنزار تيزي وزو ، و هدف هذا البحث الى التعرف الى مدى مساهمة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني ، و لتحليل بيئة العمل و تقييم هذه العوامل اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لمثل هذه الأبحاث ، بحيث نصف من خلاله الظواهر كما هي موجودة في الواقع ، و لذلك تم الاعتماد على استبيان التوافق المهني من إعداد الطالبتين و اختبار "WOCCQ" لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية من إعداد ديكسر و هانز ايزابيل و ذلك من خلال تشخيص عوامله ، و قد تم تطبيق مقاييس البحث على عينة متكونة من 80 عامل و عاملة موزعين على عدة مصالح في بلدية بني زمنزار تيزي وزو ، و تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة و بالاعتماد على أساليب إحصائية الملائمة لاختبار الفرضيات (معامل الانحدار البسيط ، معامل الانحدار المتعدد) و تم التوصل الى النتائج التالية :

•تساهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال البلدية ، حيث كان معامل الارتباط الأعلى بين إدارة المهمة و التوافق المهني ، ثم معامل الارتباط بين المستقبل و التوافق ثم تأتي قيمة الارتباط بين إدارة الخطر على الذات و على الآخرين و التوافق المهني مقدرة ، و بعدها قيمة الارتباط بين تخطيط العمل و التوافق المهني ، و تليها قيمة الارتباط الموارد الضرورية و التوافق المهني ، و أشارت مصفوفة الارتباط أن معامل الارتباط الأدنى كان بين إدارة الوقت و التوافق المهني ، و تجدر الإشارة هنا إلى أن الارتباط سالب عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع . كما أننا استخدمنا في تحليل الانحدار الطريقة القياسية بحيث أظهر أن الاختبار لم يستبعد أي متغير.

الكلمات المفتاحية : عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ، إدارة الوقت ، إدارة المهمة ، تخطيط العمل ، إدارة الخطر على الذات وعلى الآخرين ، المستقبل ، الموارد الضرورية ، التوافق المهني ، عمال القطاع العمومي.

ملخص البحث باللغة الفرنسية:

Dans notre étude , nous avons choisi d'étudier le théme intitulé "les facteurs de risques psycho-sociaux et leur relation avec l'ajustement professionnelle chez les travailleurs de secteur public " .

Afin d'analyser l'environnement du travail et d'estimer ses risques , nous avons adopté dans notre étude la méthode descriptive la plus utilisée dans ce type d'étude à travers la description des phénomènes .

Nous avons utilisé dans notre étude les tests de mesure : questionnaire de l'ajustement professionnelle et le test (WOCCQ) qui mesurent les facteurs de risque psycho-sociaux dans l'environnement du travail , à l'aide du diagnostique de ces facteurs .

Nous avons appliqué notre étude sur un échantillon composé de (80) travailleurs masculins et féminins répartis sur plusieurs service de la commune de Beni Zmenzer. Notre échantillon d'étude sélectionné selon la méthode d'échantillonnage probabiliste simple à travers l'utilisation des techniques statistique pour mesurer les hypothèse de recherche (test de régression et test de régression linéaire simple) .

Parmi les résultats que nous avons obtenus dans notre étude :

- Les factures de risque psycho-sociaux contribuent à la prévision du niveau d'ajustement professionnelles chez les travailleurs de la commune lorsque nous avons trouvé que le cœfficient de corrélation est élevé entre la gestion de la tache et la compatibilité professionnelles.

-L'existence d'une valeur de corrélation entre l'avenir et l'ajustement professionnelles.

- L'existence d'une valeur de corrélation entre la gestion du risque sur le soi et sur les autres et ajustement professionnelles.

- L'existence d'une valeur de corrélation entre la planification du travail et la compatibilité professionnelles .

- L'existence d'une valeur de corrélation entre les ressource nécessaire et la compatibilité professionnelles

-Nous avons constaté la signification de la matrice de corrélation et que le cœfficient de corrélation est inférieur entre la gestion du temps et la compatibilité professionnelles .

Mots clés : les facteurs de risques psycho-sociaux , la gestion du temps , la gestion de la tache , la planification du travail , l'avenir , les ressource nécessaire , la gestion du risque sur le soi et sur les autres , ajustement professionnelles , travailleur de secteur public .

فهرس المحتويات

المحتوى **الصفحة**

الإهداء.....أ

كلمة الشكر.....ت

ملخص البحث باللغة العربية.....ث

ملخص البحث باللغة الفرنسية.....ج

فهرس المحتويات.....ح

فهرس الجداول.....ش

فهرس الأشكال.....ص

مقدمة.....ط

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1-إشكالية البحث.....22

2-فرضيات البحث.....32

3-أسباب اختيار الموضوع 33

4-أهداف ابحث.....33

5-أهمية البحث.....34

6-تحديد المفاهيم الأساسية للبحث.....35

7-الدراسات السابقة.....36

الفصل الثاني: عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

تمهيد

أولا: الأخطار النفسية الاجتماعية

1-مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية 50
2-أنواع الأخطار النفسية الاجتماعية..... 51
2-1-الاحتراق النفسي..... 52
2-1-1-مفهوم..... 52
2-1-2-الأسباب..... 52
2-1-3-الأعراض..... 52
2-1-4-المراحل..... 53
2-1-5-الأبعاد..... 54
2-1-6-المستويات..... 55
2-1-7-النظريات المفسرة للاحتراق النفسي..... 56
2-2-الضغط المهني 57
2-2-1-المفهوم..... 57
2-2-2-الأسباب..... 58
2-2-3-المراحل..... 59
2-2-4-الآثار..... 60
2-2-5-النظريات المفسرة للضغط المهني..... 60
2-3-العنف في العمل 62
2-3-1-المفهوم..... 62
2-3-2-الأسباب..... 62
2-3-3-الآثار..... 63
2-3-4-الأنواع..... 64

2-3-5-النظريات المفسرة للعنف.....65
2-4-الإجهاد المهني.....66
2-4-1-المفهوم.....66
2-4-2-الأنواع.....67
2-4-3-الأعراض.....68
2-4-4-الآثار.....69
2-4-5-النظريات المفسرة للإجهاد المهني.....71

ثانيا: عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

1-مفهوم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية 72
2-تصنيف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية 74
2-1-إدارة الوقت.....74
2-1-1-مفهوم إدارة الوقت.....74
2-1-2-أهمية إدارة الوقت.....76
2-1-3-خطوات إدارة الوقت.....76
2-1-4-أساليب إدارة الوقت.....80
2-2-تخطيط العمل لإدارة المهام.....82
2-2-1-مفهوم التخطيط.....82
2-2-2-أهمية تخطيط العمل لإدارة المهام.....83
2-2-3-أنواع تخطيط العمل لإدارة المهام.....86
2-2-4-خطوات التخطيط لإدارة المهام.....87
2-3-إدارة الخطر على الذات وعلى الآخرين.....88

2-3-1-مفهوم الخطر.....89
2-3-2-مفهوم إدارة الخطر على الذات وعلى الآخرين.....89
2-3-3-أهداف إدارة الخطر على الذات وعلى الآخرين.....90
2-3-4-إعداد خطة إدارة الخطر.....91
2-3-5-منهجية بناء خطة إدارة الخطر.....91
2-3-6-نموذج تحليل الخطر 92
2-4-الموارد الضرورية والمستقبل المهني.....94
2-4-1-مفهوم الرضا الوظيفي.....94
2-4-2-الموارد الضرورية وتحقيق الرضا الوظيفي عن الأداء.....95
2-4-3-أهمية الموارد الضرورية في تحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار المهني.....95
2-4-4-العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي والمستقبل المهني.....96
2-4-5-أساليب تحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار المهني.....100
3-انعكاسات عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.....100
4-الوقاية من آثار العوامل النفسية الاجتماعية 104
خلاصة الفصل.....107

الفصل الثالث: التوافق المهني

تمهيد

أولا: التوافق

1-مفهوم التوافق 110
2-نظريات التوافق.....111
2-1-النظرية البيولوجية الطبية.....112

2-2-نظرية التحليل النفسي.....112
2-3-النظرية الاجتماعية.....113
2-4-النظرية السلوكية.....113
2-5-نظرية علم النفس الإنساني.....114
3-أنواع التوافق.....114
3-1-التوافق الشخصي.....114
3-2-التوافق الأسري.....115
3-3-التوافق الزوجي.....115
3-4-التوافق الاجتماعي.....115
3-5-التوافق الدراسي.....115
3-6-التوافق المهني.....115
4-أهمية التوافق.....115
ثانيا: التوافق المهني
1-مفهوم التوافق المهني.....117
2-شروط التوافق المهني.....118
3-مظاهر التوافق المهني.....119
4-قياس التوافق المهني.....121
4-1-المقاييس الذاتية.....121
4-2-المقاييس الموضوعية.....123
5-نظريات التوافق المهني.....125
5-1-النظرية المادية.....125

5-2-النظرية الكلاسيكية.....126
5-3-مدرسة العلاقات الإنسانية.....126
5-4-نظرية العاملين 127
5-5-نظرية ولسيون و آخرون.....128
5-6-نظرية التدرج الهرمي.....129
6-العوامل المؤثرة في التوافق المهني.....131
6-2-عوامل داخل المؤسسة.....132
6-3-عوامل خارج المؤسسة.....136
6-4-عوامل شخصية.....136
7-أسس التوافق المهني.....137
8-طرق وسبل تحسين التوافق المهني.....139
9-أهمية التوافق المهني.....140
10-سوء التوافق المهني.....140
10-1-تعريف سوء التوافق المهني.....140
10-2-مظاهر سوء التوافق المهني.....141
10-3-أسباب سوء التوافق المهني.....142
11-علاقة الصحة النفسية بالتوافق المهني.....144
خلاصة 145

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

1-التذكير بفرضيات البحث.....148

2-منهج البحث.....149

3-الدراسة الاستطلاعية.....150

4-زمان و مكان إجراء البحث.....151

5-المعاينة.....153

6-أدوات جمع البيانات.....158

7-الأساليب الإحصائية.....165

خلاصة.....167

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

تمهيد

1-عرض النتائج حسب مقاييس البحث 170

2-تفسير ومناقشة النتائج 193

3-مدى تحقق فرضيات البحث 202

- الاستنتاج العام 206
- الاقتراحات 208

قائمة المراجع 211

الملاحق.

فهرس الجداول	الصفحة

جدول رقم (01):أفراد العينة حسب السن.....154

جدول رقم (02):أفراد العينة حسب الجنس.....155

جدول رقم (03):أفراد العينة حسب الحالة العائلية.....156

جدول رقم (04):أفراد العينة حسب الأقدمية.....157

جدول رقم (05):الاتساق الداخلي لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (WOCCQ).....161

جدول رقم (06): ثبات المقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية WOCCQ.....162

جدول رقم (07): ثبات مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية WOCCQ بألفا كرونباخ.....163

جدول رقم (08): ثبات استبيان التوافق المهني.....164

جدول رقم (09): ثبات استبيان التوافق المهني بألفا كرونباخ.....164

جدول رقم (10): المجموع الكلي لإجابات عمال البلدية على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.....170

جدول رقم (11): نتائج مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية حسب الجنس.....171

جدول رقم (12):المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للتوافق المهني لدى عمال البلدية.....172

جدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتوافق المهني لدى عمال البلدية حسب الجنس.....172

جدول رقم (14) تحليل الانحدار الخطي البسيط لإدارة الوقت وتأثيره على التوافق المهني.....174

جدول رقم (15) معاملات بتا (Béta) لمساهمة إدارة الوقت في التوافق المهني.....175

جدول رقم(16) تحليل الانحدار الخطي البسيط لتخطيط العمل وتأثيره على التوافق المهني.....177

جدول رقم (17) معاملات بتا (Béta) لمساهمة تخطيط العمل في التوافق المهني.....178

جدول رقم(18) تحليل الانحدار الخطي البسيط لإدارة المهمة وتأثيرها على التوافق المهني.....179

جدول رقم (19) معاملات بتا (Béta) لمساهمة إدارة المهمة في التوافق المهني.....180

جدول رقم(20) تحليل الانحدار الخطي البسيط إدارة الخطر على الذات وعلى الآخرين وتأثيرها على التوافق المهني

182.....

جدول رقم (21) معاملات بتا (Béta) لمساهمة إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التوافق المهني.....183

جدول رقم(22) تحليل الانحدار الخطي البسيط المستقبل و تأثيرها على التوافق المهني.....185

جدول رقم (23) معاملات بتا (Béta) لمساهمة المستقبل في التوافق المهني.....186

جدول رقم(24) تحليل الانحدار الخطي البسيط للموارد الضرورية وتأثيرها على التوافق المهني.....188

جدول رقم (25) معاملات بتا (Béta) لمساهمة الموارد الضرورية المستقبل في التوافق المهني.....189

جدول رقم (26) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات التي أدخلت في نموذج الانحدار ومصفوفة الارتباط بين المتغيرات.....189

جدول رقم (27) معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.....190

جدول رقم (28) تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار.....191

جدول رقم (29) معاملات الانحدار المعيارية وغير المعيارية و قيمة ت.....191

فهرس الأشكال	الصفحة

شكل رقم (01): العوامل النفسية الاجتماعية في تحليل الأخطار.....92

شكل رقم (02):العوامل النفسية الاجتماعية و الآثار الصحية الناتجة عنه.....101

شكل رقم (03):توزيع أفراد العينة حسب السن.....154

شكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....155

شكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.....156

شكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.....157

شكل رقم (07): اعتدالية توزيع البيانات.....173

شكل رقم (08): تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط.....173

شكل رقم (09): توزيع البواقي.....174

شكل رقم (10): اعتدالية توزيع البيانات.....176

جدول رقم (11): تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط.....176

شكل رقم (12): توزيع البواقي.....176

شكل رقم (13): اعتدالية توزيع البيانات.....178

شكل رقم (14) :تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط.....179

شكل رقم (15): توزيع البواقي.....179

شكل رقم (16): اعتدالية توزيع البيانات.....181

شكل رقم (17): تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط 181

شكل رقم (18) توزيع البواقي.....182

شكل رقم (19): اعتدالية توزيع البيانات.....184

شكل رقم (20): تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط 184

شكل رقم (21) : توزيع البواقي.....186

شكل رقم (22) :اعتدالية توزيع البيانات.....187

شكل رقم (23) :تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط.....187

شكل رقم (24): توزيع البواقي.....187

شكل رقم (25) اعتدالية توزيع البيانات.....192

شكل رقم (26) تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط.....192

شكل رقم (27): توزيع البواقي.....193

مقدمة :

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات كبيرة في شتى المجالات ، و هذه التطورات شملت عالم الشغل و ذلك من حيث محتواه أو تنظيمه و كذلك علاقات العمل و في الواقع قد تخدم هذه التحولات المصالح الاقتصادية للمؤسسات و لكن من ناحية أخرى ساهمت في ظهور أخطار مهنية جديدة و هي ما يعرف بالأخطار النفسية الاجتماعية ، و التي تعرف على أنها أخطار تمس الصحة تنشأ في العمل و ذلك من خلال ميكانيزمات نفسية و اجتماعية ، كما تعرف بأنها أخطار مرتبطة بالتوترات بين متطلبات الحياة النفسية و السير الاجتماعي في العمل .

تتميز الأخطار النفسية الاجتماعية بمجموعة من الأعراض ترتبط بالضغط المهني و العنف بكل أنواعه بما فيه العنف النفسي في مكان العمل ، حيث يمكنها أن تخلق آثار سلبية على الصحة (مشاكل الصحة النفسية ، الاضطرابات العظمية_العضلية ، الأمراض القلبية العرقية ، اضطرابات الصحة العقلية ...) ، بحيث تتبع هذه الآثار تكاليف اقتصادية و اجتماعية معتبرة تتمثل في استخدام الخدمات الصحية ، تعويضات العجز الدائم ، كما تتأثر أيضا المؤسسة بهذه الأخطار إذ تؤدي الى ارتفاع مستويات الغياب ، ارتفاع مستويات دوران العمال ، عدم احترام ساعات العمل ، تقلص الإنتاجية ، كثرة حوادث العمل، المساس بسمعة المؤسسة .

تنشأ هذه الأخطار نتيجة عدة عوامل تعرف بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل ، و هذا المفهوم يشير الى العناصر التي تؤثر على استجابات العمال النفسية لظروف العمل و العمل نفسه ، فهي عبارة عن مصدر للخطر أو عناصر لمضاعفة الخطر.

و لتجنب مثل هذه الأخطار لابد أن تتوفر لدى العامل الموارد الضرورية ، كما لابد من توفير كل الإمكانيات و الوسائل اللازمة ، و لكي تضمن أداء جيد عليها أن تعمل على التخطيط المحكم ، انطلاقا من تحديد لكل عامل المهام الخاصة به و ذلك لكي يؤدي دوره على أكمل وجه ، مع توفير الحوافز المادية و المعنوية و الترقيات ، فهذا ما يؤدي الى ارتفاع مستوى التوافق المهني .

و يعتبر التوافق المهني ذو أهمية كبيرة في حياة الفرد العامل ، فهو ينعكس على توافقه النفسي و بالتالي على حياته ككل ، و هذا ما يؤثر على حياته و صحته النفسية ، و هذه الأخيرة تحدد بقدرة الفرد على التوافق مع نفسه و بيئته .

و لقد جاءت بحثنا هذا لتسليط الضوء على عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني ، و لقد قسمنا بحثنا هذا الى جانبين نظري و تطبيقي .

احتوى الإطار النظري على ثلاثة فصول خصص الفصل الأول لتحديد الإطار العام للإشكالية ، حيث أدرجنا فيها إشكالية البحث ، و فرضياتها ، أسباب اختيار موضوع البحث، أهميتها و أهدافها بالإضافة الى المفاهيم الأساسية للبحث و الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع .

أما الفصل الثاني خصصناه لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ، و فيه تناولنا مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية ، و بعض من هذه الأخطار (الاحتراق النفسي ،الضغط المهني، العنف في العمل، الإجهاد المهني) ، و العوامل المتسببة في هذه الأخطار حيث فيه تناولنا إدارة الوقت من حيث المفهوم ، أهميتها ، خطوات إدارة الوقت و أساليبها .

كما تناولنا تخطيط العمل لإنجاز المهام ، من حيث مفهوم التخطيط ، أهمية تخطيط العمل لإدارة المهام ، أنواع تخطيط العمل لإدارة المهام ، خطوات تخطيط العمل لإدارة المهام .

و تناولنا في عنصر إدارة الخطر على الذات و على الآخرين ، مفهوم الخطر ، مفهوم إدارة الخطر ، أهداف إدارة الخطر ، إعداد خطة إدارة الخطر ، منهجية بناء خطة إدارة الخطر ، و نموذج تحليل الخطر .

أما في عنصر الموارد الضرورية و المستقبل ، حاولنا دراسته من حيث الرضا الوظيفي و مراقبة مستقبل العامل داخل المؤسسة ، لذلك تناولنا فيه مفهوم الموارد الضرورية و تحقيق الرضا على الأداء ، أهمية الموارد الضرورية في تحقيق الرضا الوظيفي و الاستقرار المهني ، العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي و المستقبل المهني ، أساليب تحقيق الرضا الوظيفي و الاستقرار المهني .

أما الفصل الثالث فقد خصصناه للتوافق المهني ، فتناولنا فيه أولا التوافق من حيث المفهوم ، النظريات ، الأنواع ، أهمية ، و ثانيا التوافق المهني من حيث المفهوم ، الشروط و المظاهر ، قياس التوافق المهني ، النظريات ، العوامل المؤثرة ، أسس ، طرق و سبل تحسين التوافق المهني ، الأهمية ، سوء التوافق المهني من حيث المفهوم ، المظاهر و الأسباب ، و من ثم علاقة الصحة النفسية بالتوافق المهني .

أما فيما يخص الجانب التطبيقي الذي احتوى على فصلين : الفصل الرابع خصصناه للإجراءات المنهجية للبحث في جانبها التطبيقي ، بحيث قمنا بالتذكير بفرضيات البحث المنهج المعتمد فيها ، الدراسة الاستطلاعية ، مكان و زمان إجراء البحث ، ثم المعاينة و ذلك بتقديم مجتمع الدراسة و كذا طريقة اختيار العينة ، و كذا الخصائص التي تتميز بها ، كما أدرجنا فيه أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية المعتمدة في اختبار الفرضيات المصاغة.

أما الفصل الخامس و الأخير فخصصناه لعرض و تحليل و تفسير و مناقشة النتائج ، و مدى تحقق الفرضيات ، كما أدرجنا في آخر البحث الاستنتاج العام و تقديم بعض الاقتراحات و المراجع المتعلقة بموضوع البحث و الملاحق .

1-إشكالية البحث:

يركز مجال تسير الموارد البشرية على عنصر أساسي الذي يتمثل في المورد البشري ، فهو يعد أحد الموارد الأساسية ، كما أنه يمثل أعلى الموارد التي تحتاجها المنظمة في جميع نشاطاتها ، أي نجاح المنظمة أو فشلها مرتبط به ، حيث أن كل منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها بأكمل وجه ، بحيث يتطلب هذا جهد و عمل أكثر من العامل. و هذا الأخير _المورد البشري_ يعمل في ظروف معينة و متنوعة و التي تكون في بعض الأحيان غير ملائمة للعامل و لقدراته ، و هذا ما يعرضه لمجموعة من الضغوطات التي تعيق السير الحسن للمؤسسة ، و هذه الضغوطات التي يتعرض لها العامل في بيئة العمل تعرف بالأخطار النفسية الإجتماعية Risque Psycho-socieux (R.P.S) ، و التي يعرفها مجموعة من الخبراء :"الأخطار النفسية الإجتماعية هي أخطارعلى الصحة العقلية و الجسمية و الإجتماعية التي تحدثها ظروف التوظيف ، العوامل التنظيمية و العوامل العلائقية الممكن أن تشترك و تتفاعل مع السير العقلي للأفراد" (Michel Gollac,2007,p18).

يمكن القول أن الأخطار النفسية الإجتماعية هي أخطار تمس الصحة العقلية ، الجسمية ، الإجتماعية و هي تحدث نتيجة لظروف التوظيف و كل من العوامل التنظيمية و العلائقية ، حيث يتضح لنا هناك مجموعة من الأسباب المتمثلة في : ظروف التوظيف ، العوامل التنظيمية و كذلك العلائقية ، و هذه الأخيرة بدورها تتفاعل مع السير الذهني للأفراد و التي تمارس آثارا تمس الصحة العقلية ، النفسية ، الجسمية ، الإجتماعية.

كما تعرف الأخطار النفسية الإجتماعية على أنها إضطرابات يمكن وصفها بظهور علامات محسوسة أكثر أو أقل في شخص واحد أو أكثرالتي يمكن أن تتفاقم تدريجيا ، بسبب نقص الإنتباه ، حتى تصبح مرضية(Kernani ,2016,P 54).

ان الأخطار النفسية الإجتماعية هي عبارة عن إضطرابات يتعرض لها شخص واحد أو عدة أشخاص و التي يمكن أن تعرضه ألى ضرر عقلي قد يصاحبه ضرر نفسي ، و هذا ما يتسبب له في مشاكل صحية و التي من الممكن أن تتفاقم تدريجيا مع مرور الوقت ، إلى غاية أن تصبح مرضية .

و قد توصلت إيديري وهيبة (2016) في دراستها إلى أن (37,90%) من الأطباء و الممرضين يتعرضون للتوتر في عملهم ، و (45,16%) من أفراد العينة يعانون من العنف النفسي في العمل.

كما توصل أحمد قرينعي (2018) في دراسة له بعنوان: "نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الإجتماعية في بيئة عمل لدى الطاقم الطبي" ، إلى وجود أخطار نفسية إجتماعية في بيئة العمل مرتبة حسب شدتها كالآتي : الضغط المهني ، عدم الرضا الوظيفي ، العنف ، التحرش الجنسي ، سوء التوافق المهني ، عدم الأمان الوظيفي ، التمييز القبلي.

و في الوقت الراهن تعد الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل كارثة دولية ، يمكن أن تكون عواقبها وخيمة على الموظفين من حيث السلامة الجسدية و الصحة العقلية ، و ذلك لكونها تمارس آثارا على الصحة العقلية و النفسية و الجسمية و الإجتماعية و من بينها ظهور الإضطرابات العظمية العضلية TMS ، الأمراض القلبية العرقية ، و كذلك إضطرابات الصحة العقلية ، تفاقم الأمراض المزمنة. كما تتأثر أيضا المنظمة بهذه الأخطار النفسية الإجتماعية ، حيث تبرز الكثير من الأخطار من بينها إرتفاع مستويات الغياب ، و عدم إحترام ساعات العمل مما يؤدي إلى تقلص في الإنتاجية ، كما تساهم أيضا في ارتفاع حوادث العمل و بالتالي تكلف المؤسسة خسائر كبيرة تتمثل في تعويضات

للعاملين ، فعلى سبيل المثال تقدر التكاليف التي تسببها ضغوط العمل بالنسبة للاقتصاد الأمريكي بمبالغ تتراوح بين (300/100) مليار دولار سنويا عن(علو ، 2022 ، ص22).

و لقد حاز موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية على أهمية كبيرة من طرف الباحثين ، حيث تم ربط موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية لسنوات طويلة بموضوع الضغط ، الذي عرف تاريخيا اهتماما كبيرا من خلال التعريفات و الدراسات المختلفة و لكن كانت تعريفات و دراسات ضيقة و مقتصرة ، الا أنها عرفت في السنوات الأخيرة تطورات أثرت بشكل كبير على مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل و ذلك بالعديد من المفاهيم المتداخلة منها : العنف ، الاعتداءات في العمل ، التحرش .

فالضغط المهني يؤثر سلبا على العامل و بالتالي على المؤسسة و هذا ما يؤثر على جودة العمل ، و هذا يعود الى المواقف الضاغطة التي يتعرض لها العمال في المؤسسة ، و التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها و عوامل الخطر و التهديد في مختلف مجالات الحياة العامة ، و هذه الآثار بدورها تنعكس على معظم الجوانب الشخصية للعامل و كذلك حياته المهنية ، و هذا نظرا لما يتعرض له العمال من ضغوطات أثناء العمل. حيث نجد دراسة شحام عبد الحميد (2007) عن الضغوط المهنية و علاقتها بالإضطرابات السيكوسوماتية ، و التي توصل فيها إلى وجود علاقة بين الضغوط المهنية و المصادر العلائقية و الإضطرابات السيكوسوماتية .

كما نجد دراسة دربال أمال (2019) عن علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية ، و التي توصلت فيها إلى وجود علاقة موجبة بين الضغط المهني و الأدوار الأسرية.

و بالإضافة إلى الضغط المهني نجد أيضا العنف النفسي في بيئة العمل ، و الذي يعتبر بدوره من بين أهم الأخطار النفسية الإجتماعية ، حيث يعتبر شكل من أشكال المعاناة

الناتجة من عدم إحترام التعليمات و القواعد الخاصة بالمنظمة ، و كذلك من غياب الرقابة في العمل و كذلك فرض أرباب العمل أو الزملاء في العمل سيطرتهم على العمال الآخرين ، و من أهم الدراسات التي تناولت موضوع العنف ، نجد دراسة كندية (2000) أجريت حول ظاهرة العنف في العمل و بالأخص العنف النفسي و ذلك من خلال صبر الآراء حول موضوع التحرش و العنف النفسي و الترهيب في العمل ، و أسفرت النتائج على(75%) من المشاركين في صبر الأراء قد تعرضوا للعنف و الترهيب في أماكن عملهم عن (أيت وارس ، 2015 ، ص 25).

حيث أشارت الباحثة أيت وارس ليلة (2015) في دراستها إلى أن عمال القطاع العمومي هم أكثر عرضة للعنف و ذلك بسبب إرتفاع المطالب النفسية ، و قد توصلت في دراستها هذه إلى مستخدمي القطاع العمومي لبلدية تيزي وزو يتعرضون للعنف في العمل و هذا بالتقريب كل يوم من طرف المسؤولين و لا يزالون يتعرضون إليه إلى حد اليوم (أيت وارس ، 2015 ، ص25).

كما أشارت الباحثة بوديسة وردية (2020) في دراسة لها عن الإنعكاسات النفسية و الفيسيولوجية للعمل الليلي على الممرضين أن العمل الليلي يؤدي إلى ظهور كل من القلق ، الإكتئاب و الضغط النفسي لدى الممرضين ، كما أنه يمارس إنعكاسات نفسية على الممرضين العاملين في المركز الإستشفائي الجامعي ندير محمد بتيزي وزو.

إن كثرت الضغوطات التي تنشأ من الأحداث و المواقف التي تعرض لها الفرد في حياته قد تصل إلى الذروة و هذا ما يتسبب في الإحتراق الوظيفي ، و الذي يعتبر أحد العوائق الأساسية لكل عملية تغير و تنمية ، و التي قد تصل إلى التأثير على طاقة الفرد و إنهاكه .

حيث توصل Frecknberger إلى أن عمال قطاع الخدمات الإجتماعية و الإنسانية هم الأكثر عرضة للإصابة بالإحتراق الوظيفي ، فالإحتراق الوظيفي بشكل عام هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن طبيعتها التعامل مع أناس كثيرون ، وهؤلاء العاملين عادة يعطون أكثر مما يأخذون عن(عوض ، 2007 ، ص15).

تساهم العديد من العوامل في ظهور الأخطار التفسية الإجتماعية و هي ما يسمى بعوامل الأخطار النفسية الإجتماعية و التي تعرف على أنها العناصر التي تؤثر على إستجابات الموظفين النفسية لظروف العمل و العمل نفسه ، مما قد يسبب مشاكل صحية نفسية ، و تشمل العوامل النفسية الإجتماعية أيضا طريقة تنفيذ العمل (المواعيد النهائية ، وعبء العمل ، و أساليب العمل) و السياق الذي يحدث فيه العمل (بما في ذلك العلاقات و التفاعلات بين المديريين و المشرفين و الزملاء و الزبائن أو العملاء) (دوار ، 2019 ، ص2).

فعوامل الاخطار النفسية الإجتماعية تعتبر عناصر بأنماط مختلفة تتمثل في عوامل تنظيمية ، عوامل علائقية ، عوامل مرتبطة بظروف التوظيف ، بمعنى أنها عبارة عن تفاعل السيرورة الذهنية للأفراد مع محيط العمل.

حيث توصلت الباحثة كحلوش كهينة (2020) في دراستها عن أثر ظروف العمل الفيزيقية و الذهنية و العوامل النفسية الإجتماعية في صحة العامل ، إلى أن العوامل النفسية الإجتماعية تمارس أثارا سلبية على صحة العامل.

كما أسفرت نتائج دراسة الباحثة دوار فاطمة الزهراء (2022) عن وجود إنتشار لعوامل الأخطار النفسية الإجتماعية و كذلك الإضطرابات العظم–عضلية لدى أفراد العينة.

و من بين العوامل التي تساهم في ظهور الأخطار النفسية الإجتماعية نجد عامل الوقت ، حيث يعتبر الوقت عامل أساسي في نجاح المنظمات و تقدمها ، حيث أنه يمكن

أن يظهر مفهوم كثافة العمل في عبء العمل الزائد مع المتطلبات الكمية أو الكيفية العالية خلال وقت زمني محدد ، و عبء العمل هذا يمكن أن يظهر من سوء تحديد الأهداف أو من سوء توزيع المهام ، وكذلك من سوء تخطيط العمل أو الغموض.

لذلك يجب إدارة الوقت بالشكل السليم و التحكم فيه من خلال تخطيط العمل بالشكل الذي يتماشى مع المهام ، أي وضع خطة عمل ذات أهداف واضحة و ذلك من أجل التمكن من إدارة المهمة و التحكم فيها و كذلك للسيطرة على الوقت ، و إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد له لكي لا يؤدي ذلك إلى عبء العمل ، و بالتالي يمكن القول أن كل من عامل إدارة الوقتو إدارة المهام و تخطيط العمل ، عوامل مترابطة فيما بينها فأي خطأ في تخطيط العمل يؤدي إلى ضياع الوقت و كذلك عدم التحكم في المهمة ، و بالتالي ظهور عبء العمل ، أي الأخطار النفسية الإجتماعية.

حيث أشار الباحث محمد صلاح الدين و التي كانت حول كفاءة إدارة الوقت وعلاقتها بالإحتلراق النفسي المهني إلى أن نظريات إدارة الوقت تؤكد على كون كل مضيع للوقت مرشح قوي الإصابة بالإجهاد ، و ذلك لوجود إرتباط بين ضياع الوقت و الإجهاد و إتصاله بهذه المشكلة (محمد صلاح ، دون سنة ، ص25).

كما نجد أيضا عامل المستقبل ، و الذي يرتبط بمستقبل العامل في منصبه ، و يكمن ذلك من خلال الأجور المقدمة للعمال إن كانت مناسبة مع ما يبذله من مجهودات ، و أيضا من خلال توفير الحوافز و الكفاءات و العلاوات للعمال ،إضافة إلى إستقرار العامل في منصبه و تلقي الدعم المناسب من طرف الزملاء و المرؤوسين ، ففي حالة شعور العامل بأن الوظيفة التي يشتغلها لا تتناسب مع متطلبات المستقبل و أن العامل غير مستقر فيها، و كذلك الراتب المقدم له ضئيل نظرا لما يبذله من مجهودات و لا يلبي له

إحتياجاته ، فهنا سيشعر العامل بقلق نحو مستقبله المهني و هذا بدوره يؤدي إلى ظهور إضطراب القلق و بالتالي ظهور الأخطار النفسية الإجتماعية.

كما نجد الموارد الضرورية التي هي عبارة عن موارد تعزز العمل و التي بدورها تلعب دورا هاما في تحسين الأداء ، و تتمثل في الموارد التي يجب أن يمتلكها العامل أو التي يجب أن تتوفر فيه كالتكوين في منصب عمله ، و تزويده بالمعلومات اللازمة المعرفية و كذلك العلائقية من أجل إنجاز المهمة و التحكم فيها ، أما في حالة نقص الموارد الضرورية في المؤسسة فيؤدي ذلك إلى الوقوع في مشاكل التنظيم و بالتالي الوقوع في أخطار تصعب إدارتها سواء على الفرد العامل بحد ذاته أو على الآخرين ، و في حالة غياب إستراتيجية لتسيير مثل هذه الأخطار ستؤدي حتما إلى ظهور الأخطار النفسية الإجتماعية .

حيث توصل الباحث علو زوهير (2022) في دراسته إلى أن عوامل أخطار الضغط المهني تساهم في التنبؤ بمستوى الضغط المهني لدى الممرضين ، حيث كان معامل الإرتباط الأعلى بين إدارة الخطر على الذات و على الآخرين (المخاطر) و الضغط المهني، و هي نفس قيمة الإرتباط بين المستقبل المهني و الضغط المهني ثم تأتي قيمة الإرتباط بين إدارة الوقت و الضغط المهني في المرتبة الثالثة ، و في المرتبة الرابعة قيمة الإرتباط بين إدارة المهمة و الضغط المهني و قيمة الإرتباط بين الموارد الضرورية و الضغط المهني.

إن عوامل الأخطار النفسية الإجتماعية تشكل مصدر الخطر أو عناصر زيادة و مضاعفة الخطر ، فهي الأسباب التي تؤدي إلى ظهور الأخطار النفسية الإجتماعية ، و التي بدورها تمارس آثارا سلبية على صحة العامل من الناحية العقلية ، النفسية ، الجسمية و الإجتماعية و التي قد تؤثر عليه ، و قد تسبب له الفشل في

العديد من الجوانب ، و تنخفض فعالية أدائه بصفة خاصة و بالتالي قد تجعل العامل لا يتوافق مع عمله ، و هو ما يعرف بسوء التوافق المهني.

فعندما يكلف العامل بإنجاز مهمة ذات متطلبات كمية أو كيفية عالية لإنجازها في وقت زمني محدد ، فهذا يمكن أن يصبح كثافة عمل و الذي بدوره سيؤدي إلى عبء العمل و بالتالي سوء التوافق المهني ، و ذلك لتعرض العامل لأسباب مختلفة و لظروف لا يستطيع التحكم فيها هذا ما سيمنعه من القيام بدوره بشكل فعال.

و هكذا نستنتج أن قدرة الفرد على التوائم و التوازن بين بيئته الإجتماعية و كذلك المهنية ينتج عنه تحقيق التوافق.

و يعد مفهوم التوافق من أكثر المفاهيم شيوعا في علم النفس فقد عرفه سعد رياض على أنه حالة ما تربط بين الفرد و عمله مما يؤدي إلى حالة من الرضا عن الدور الذي يقوم به الفرد ، و من خلاله يشعر بالأمان و الإستقرار في عمله (بن عمارة ، 2009 ، ص357).

و يعرف التوافق المهني على أنه توافق الفرد لدنيا عمله ، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل ، و توافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن ، و توافقه لخصائصه الذاتية(الدكتور فرج ،1988، ص52).

ترجع أهمية التوافق في محيط العمل حسب طه(2001) إلى عاملين أساسين إحداهما هو أن الفرد يقضي نسبة كبيرة من وقته في ميدان العمل ، و الثاني يتمثل في الدور الهام للعمل و تأثيره على حياة الفرد و توافقه من التغيرات التي تطرأ على هذه التغيرات عن (بوتوتة ، 2015 ، ص7).

يلعب التوافق المهني دورا كبيرا في حياة الفرد ، حيث ينعكس على توافقه النفسي و بالتالي على كل حياة الفرد بشكل خاص ، و هذا ما يؤثر على حياة الأفراد و صحتهم النفسية ، و من بين الدراسات التي تناولت هذا الموضوع نجد دراسة بوتوتة لامية (2015) بعنوان "التوافق المهني للممرضين"و توصلت إلى أن الممرضون العاملون بالمستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو يحققون توافق مهني بدرجة منخفضة ، كما نجد دراسة سمية بن عمارة (2009) حول صراع الأدوار و تأثيره على التوافق المهني للعاملين بغرداية التي توصلت نتائجها إلى معرفة العوامل المؤثرة على التوافق المهني ، كما أن هناك علاقة إرتباطية عكسية بين صراع الأدوار و التوافق المهني. كما أثبتت دراسة العبيدي(2010) حول قيم العمل و علاقتها بالتوافق المهني لدى موظفي القطاع العام و الخاص في مدينة تعز بالجمهورية اليمنية ، و جود فروق في التوافق المهني حسب نوع المؤسسة.

و في صدد موضوع الدراسة نجد دراسة شموري كميليا (2017) بعنوان "القلق و علاقته بالتوافق المهني لدى المعلم في المرحلة الإبتدائية"و توصلت إلى أنه توجد علاقة إرتباطية سالبة بين القلق و التوافق المهني أي كلما زادت درجات القلق قلت درجات التوافق المهني ، في حين توصل الباحث مكناسي (2007) في دراسته حول التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية إلى أن درجة المعانات من الأعراض الناتجة من ضغوط العمل تزداد بإنخفاض مستوى الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل أي أن الأفراد الذين يعانون من ظهور كل الأعراض هم أقل رضا عن جوانب العمل المختلفة أي أقل توافقا.

و منه يتبين أن التوافق المهني يلعب دورا مهما في حياة الفرد العامل حيث ينعكس على التوافق النفسي و بالتالي ينعكس على حياة الفرد ككل ، و ظهور الأخطار النفسية الإجتماعية نتيجة لعدة عوامل تؤدي بالفرد العامل إلى عدم الإستقرار في عمله و هذا ما ينعكس على أدائه و بالتالي على توافقه المهني ، و إنطلاقا من هذه الدراسات و إستنادا

عليها و بإعتبار المورد البشري العنصر الأساسي لبناء المنظمة جاء بحثنا هذا من أجل التعرف على عوامل الأخطار النفسية الإجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع العمومي ، و الذي أجريناه على عمال احدى بلديات تيزي وزو و هي بلدية بني زمنزار التابعة لدائرة بني دوالة تيزي وزو ، و ذلك قصد التعرف على الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها عمال هذه البلدية ، و كذا العوامل المساهمة في ظهور هذه الأخطار النفسية الاجتماعية لدى هؤلاء العمال ، و منه يمكن طرح التساؤلات التالية :

*هل تساهم إدارة الوقت في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو ؟

*هل يساهم تخطيط العمل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو ؟

*هل تساهم إدارة المهمة في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو؟

*هلتساهم إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو؟

*هل تساهم الموارد الضرورية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو؟

*هل يساهم المستقبل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو؟

*هل تساهم عوامل الأخطار النفسية الإجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهنيلدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو؟

2-فرضيات البحث:

1-تساهم إدارة الوقت في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

2-يساهم تخطيط العمل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

3-تساهم إدارة المهمة في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

4-تساهم إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

5-تساهم الموارد الضرورية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

6-يساهم المستقبل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

7-تساهم عوامل الأخطار النفسية الإجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

3-أسباب اختيار موضوع البحث:

تتمثل الأسباب التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع في :

-الرغبة الذاتية في دراسة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ، لكون أن الأخطار النفسية الاجتماعية منتشرة بكثرة في الوسط المهني ، فأردنا من خلال هذه الدراسة التعرف على العوامل التي تؤدي الى ظهور هذه الأخطار .

-الأهمية العلمية و العملية لموضوع الأخطار النفسية الاجتماعية ، و هذا ما دفعنا الى محاولة البحث عن العوامل التي تساهم في ظهور هذه الأخطار ، و محاولة فهمها .

-نقص الدراسات الخاصة بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ، فحسب تطلعاتنا معظم الدراسات حول موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية .

4-أهداف البحث:

تتمثل أهداف بحثنا هذا عن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني ، فيما يلي :

-التعرف على مستوى التوافق المهني لدى عمال البلدية .

-مدى مساهمة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (ادارة الوقت ، ادارة المهمة ، تخطيط العمل ، ادارة الخطر على الذات وعلى الآخرين ، الموارد الضرورية ، المستقبل) في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال البلدية .

-التعرف على ما اذا كانت هناك علاقة دالة احصائيا بين ادارة الوقت و التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

-التعرف على ما اذا كانت هناك علاقة بين تخطيط العمل و التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

-التعرف على ما اذا كانت هناك علاقة بين ادارة المهمة و التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

-التعرف على ما اذا كانت هناك علاقة بين ادارة الخطر على الذات و على الآخرين و التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

-التعرف على ما اذا كان هناك علاقة بين الموارد الضرورية و التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

-التعرف على ما اذا كانت هناك علاقة بين المستقبل و التوافق المهني ادى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

5-أهمية البحث:

تكمن أهمية بحثنا هذا في كونه يتناول موضوع من بين المواضيع الهامة في مجال العمل و الذي يتصدر قائمة الأبحاث العلمية و هو عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني ، بحيث أن الأخطار النفسية الاجتماعية و عدم وجود الاجراءات الوقائية اللازمة للتقليل من ظهور هذه الأخطار هو ما يجب الاهتمام به و ذلك نظرا للأضرار الوخيمة المدمرة لصحة العامل بصفة عامة و صحته النفسية بصفة خاصة .

و تتجلى أهمية هذا البحث فيمايلي :

-تسليط الضوء على مشكلة الأخطار النفسية الاجتماعية بصفة عامة و على العوامل المساهمة في ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية بصفة خاصة و محاولة لفت انتباه الجهات المسؤولة الى ضرورة العناية بالعمال و بصحتهم النفسية ، و اتخاذ الاجراءات

اللازمة للتقليل من الأخطار النفسية الاجتماعية و الآثار المترتبة عنها ، و ذلك من أجل المحافظة على الصحة النفسية للعمال و تحقيق الرفاهية في العمل و بالتالي تحسين الأداء و تحقيق مستوى أعلى من التوافق المهني .

-مدى مساهمة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (ادارة الوقت ، الموارد الضرورية ، ادارة المهمة ، الخطر على الذات و على الآخرين ، تخطيط العمل ، المستقبل المهني) في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع العمومي .

-المساهمة في اثراء البحث العلمي و المعرفة العلمية ، خاصة و أن موضوع عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية موضوع جديد .

6-تحديد المفاهيم الأساسية للبحث اجرائيا :

6-1-الأخطار النفسية الاجتماعية :تتمثل في الضغط ، التحرش المعنوي ، الاحتراق النفسي ، العنف النفسي .

6-2-عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية :هي مختلف المصادر المؤدية الى ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية لدى عمال القطاع العمومي ، و التي تتمثل في مدى تحكم العمال في ستة عوامل حسب مقياس (WOCCQ) و هي كالآتي :

***ادارة الوقت** : يتمثل في تنظيم الوقت على أساس المهمة ، مع الأخذ بعين الاعتبار الارغامات الوقتية و كذا جودة العمل .

***الموارد الضرورية** : هي عبارة عن موارد تعزز العمل الجيد و الالتزام في المنظمة ، و هي أيضا ما يجب أن يتوفر في العامل و ذلك من أجل تحسين الأداء .

***ادارة المهمة** : وضع مخطط من أجل تسيير المهمة و ذلك بتحديد الأولويات .

***ادارة الخطر على الذات و على الآخرين** : يتمثل في مراعات ظروف و شروط العمل و الالتزام بها ، و ذلك من خلال مراقبة أخطاء العامل بنفسه أو زملائه من أجل تفادي الخطر على الذات و على الآخرين و هذا بالاعتماد على تسيير الأخطاء .

***المستقبل** : هذا العامل يرتبط بمستقبل العامل في منصبه و وظيفته بصفة خاصة و مؤسسته بصفة عامة ، و ذلك من خلال العلاوات و الترقيات ، و توافقه مع منصبه .

***تخطيط العمل** :يقصد بتخطيط العمل وضع خطة من أجل تنظيم الأعمال و تفادي تراكمها ، مع الأخذ بعين الاعتبار أوقات العمل ، ارغامات الوقت .

6-3-التوافق المهني :هي الدرجة التي يتحصل عليها عمال البلدية على استبيان التوافق المهني ، بحيث هو قدرة الفرد على التوافق مع المهنة و متطلبات العمل ، و الشعور بالأمن و الاستقرار في العمل ، و تحديد التكيف و الشعور بالرضا و الانسجام مع البيئة المهنية و الاجتماعية أثناء العمل .

7-الدراسات السابقة :

7-1-الدراسات المتعلقة بالأخطار النفسية الاجتماعية :

***دراسة جودوين (Goodwin,2003)**: بعنوان علاقة التوافق مع الغضب و الشعور بالاكتئاب لدى الشباب الأمريكي ، و هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين التوافق مع الغضب و الشعور بالاكتئاب لدى الشباب ، كانت عينة الدراسة مكونة من (931) شابا في الولايات المتحدة الأمريكية ، و أسفرت النتائج الى ما يلي :

-يوجد أربعة عوامل هي : استخدام المخدرات ، ممارسة الرياضة (النشاط البدني)و السلوك التوافقي الانفعالي ، و السلوك العدواني .

- يوجد ارتفاع بين ممارسة الرياضة و انخفاض الاكتئاب .

– يوجد فروق بين الذكور و الاناث في ممارسة الرياضة و الاكتئاب في صالح ارتفاع ممارسة الرياضة لدى الذكور ، و ارتفاع بين السلوك التوافقي الانفعالي مع الغضب و الاكتئاب .

* **دراسة أنجل و آخرون (Angel et All,2003)**: بعنوان "أعراض الاحتراق النفسي و استراتيجيات المواجهة": نموذج العلاقات البنائية :

– هدفت الدراسة الى توضيح العلاقات البنائية لأبعاد الاحتراق النفسي و استراتيجيات المواجهة للتحكم في الضغوط المهنية .

– تكونت عينة الدراسة من (127) معلما و استخدمت في الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (1997) ، مقياس طرق المواجهة (2000) .

– و أشارت النتائج الى أن هناك استراتيجيات مواجهة أكبر فاعلية في مواجهة الضغوط ، حيث كانت استراتيجيات التحكم و الدعم الاجتماعي أكثر قدرة على التحكم في الضغوط ، بينما كانت استراتيجيات دعم المشاعر ، و الاحجام أقل قدرة على التحكم في الضغوط .

– كذلك أشارت الى وجود علاقة سالبة دالة احصائيا بين الانجاز الشخصي و كل من مشاعر الانهاك ، و تبلد المشاعر .

* **دراسة حلي مصطفى (2007)** : هدفت هذه الى التعرف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى 73 ممرضة عاملة في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو ، و محاولة الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بين أفراد العينة وفق متغيرات السن و الجنس ، معتمدين في ذلك على مقياس Maslak Jackson(1981) للاحتراق الوظيفي ، و أظهرت نتائج الدراسة مايلي :

– يعاني الممرضين من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي .

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

***دراسة بحري صابر (2008)** : بعنوان "الاجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين العاملون بالمستشفيات العمومية" ، هدفت هذه الدراسة الى معرفة علاقة الاجهاد المهني بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية ، تضمنت العينة 50 طبيب عام 23.69% من مجتمع الدراسة موزعين على 3 مستشفيات ، تم اختيارهم باستخدام العينة الطبقية التناسبية. مع مراعاة عامل الخبرة و الجنس و كانت أدوات الدراسة المستخدمة هي استمارتين : الأولى تقيس الاجهاد المهني لدى الطبيب العام احتوت على 53 عبارة و الثانية تقيس الاغتراب المهني لدى الطبيب العام احتوت على 71 عبارة ، و قسمت الى أربعة محاور : اللاهدف ، الدور ، غربة الذات ، احترام الذات ، و اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي .

توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتياطية ايجابية قوية بين الاجهاد المهنيو الاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية ، كما تم تحديد مصادر الاجهاد المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية ، و هي مصادر تنظيمية و اجتماعية .

***دراسة معروف محمد (2013)** : تناولت هذه الدراسة استراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي ، طبقت الدراسة على عينة قوامها 305 أستاذا منها 1714 ذكورا و 134 اناثا ، موزع على 11 ثانوية تابعة تقنيا الى مركز التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني بمغنية ، ولاية تلمسان.

و لأجل القيام بهذه الدراسة طبق الباحث مقياس "ماسلاش" للاحتراق الوظيفي ، كما طبق مقياس استراتيدجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ل"أندرا باركو" ، و بعد المعالجة الاحصائية باستخدام نظام SPSS .

-عدم وجود ارتباط دال احصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي و الدرجة للاستراتيجيات التعامل عند أساتذة التعليم الثانوي .

***دراسة الأحسن حمزة (2015)**:بعنوان "الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى تقدير اتلذات لديهم" ، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي في ولايتي البليدة و تيبازة ، و الكشف عن المصادر المسببة لهذه الضغوط بالاضافة الى تحيد مستوى تقدير الذات الموجود لدى هذه الفئة من المعلمين و التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري مصادر الضغوط المهنية و مستوى تقدير الذات .

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 115 معلم و معلمة يدرسون في المرحلة الابتدائية ، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، كما تم استخدام استمارة استبيان .

و قد توصل الباحث الى النتائج التالية :

-وجود ضغوط مهنية مرتفعة لدى (66.08%) من معلمي المرحلة الابتدائية حيث تظهر لديهم هذه الضغوط بسبب مصادر متعلقة بكل من أعباء المهنة و ظروف العمل و التلاميذ و أولياء أمورهم و السياسة التعليمية و الأجر و الحوافز و العلاقات المهنية و النمو و التطور المهني و المكانة الاجتماعية .

-وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى (60%) من معلمي المرحلة الابتدائية ، كما تبين وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية و تقدير الذات .

***دراسة سعدي عربية (2017)**:بعنوان "العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام _المؤسسة الاستشفائية العمومية 1 نوفمبر 1954 نموذجا _" هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مدى مساهمة مصادر الضغط المهني بمؤشريها (اكراهات العمل و نقص الدعم التنظيمي) في التنبؤ بالولاء التنظيمي بمؤشراته (الولاء العاطفي ، الولاء المحسوب ، الولاء المعياري) لدى عينة من أطباء القطاع العام ، علاوة على ذلك تهدف الى الكشف عن دور مستوى الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في تحديد العلاقة بين مصادر الضغط المهني بمؤشريه و الولاء التنظيمي بمؤشراته.

أجريت الدراسة في المؤسسة الاستشفائية العمومية 1 نوفمبر 1954 بوهران كنموذج عن المؤسسات الاستشفائية العمومية على عينة قوامها 206 طبيب ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة و استخدمت ثلاثة مقاييس : 1-مقياس مصادر الضغط المهني (JSS) "لسبيرجر" ، 2-مقياس الرضا الوظيفي (MSQ) "لويس و زملائه" ، 3-مقياس الولاء التنظيمي (OCQ) "لآلن ، ماير، سميث" ، و ذلك بعد التأكد من خصائصها السيكوماتية (الصدق و الثبات) . و تم تحليل المعطيات المتحصل عليها من خلال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) ، و بعد تطبيق تحليل الانحدار المتعدد و معامل بيرسون.

و قد توصلت نتائج الدراسة الى أنه تساهم كل من اكراهات العمل ، نقص الدعم التنظيمي في التنبؤ بالولاء العاطفي ، و يساهم نقص الدعم التنظيمي في التنبؤ بكل من الولاء المحسوب و الولاء المعياري (سعدي عربية،2017) .

***دراسة بن درف سماعين (2020):** بعنوان "الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي و تقدير الذات لدى الممرضين _دراسة احصائية عيادية ببعض مصالح مؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم_" ، و التي هدفت الى الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بالرضا

الوظيفي و تقدير الذات لدى الممرضين تبعا لمتغيرات مكان العمل ، الأقدمية المهنية و الجنس. و استخدم الباحث المنهج الوصفي و العيادي ، شمل مجتمع البحث الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم ، بلغت عينة الدراسة 225 ممرض و ممرضة (128 ذكور و 97 اناث) أخذوا بطريقة عشوائية بسيطة ، ثم استخدام مقياس الاحتراق النفسي لمسلاش ، و مقياس تقدير الذات لكوبر سميث ، و استبيان الرضا الوظيفي للممرضين من اعداد الباحث ، و ذلك بعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة ، و أتبعت بتحليل البيانات بالاعتماد على الأساليب الاحصائية من خلال برنامج الرزم الاحصائية SPSS V20 .

و توصلت هذه الدراسة الى أن الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لديهم مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي و مستوى منخفض لكل من الرضا الوظيفي و تقدير الذات .

***دراسة بلال مجيدر (2021):** بعنوان واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى الممرضين و التي هدفت الى معرفة المسببات و المصادر التي تساعد على ظهور الضغوط المهنية و كيفية معالجتها و التقليل و التخفيف من هذه الضغوطات المهنية لدى الممرضين و تمثلت عينتها في (79) ممرض من مختلف المصالح واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات وفق المنهج الاستكشافي و كان من أبرز نتائجها الاكتظاظ الكبير في المستشفى هو أكبر العوامل الفيزيقية التي تسبب الضغوط لدى الممرضين بنسبة (82.47%) و توصل أيضا الى أن العوامل الاجتماعية المسببة للضغوط المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل و أكثرها تأثيرا في ذلك انتشار المحسوبية في المستشفى بنسبة (77.31%) و الصراعات الموجودة مع زملاء في العمل بنسبة (75.25%) و كذلك عدم احترام زملاء العمل لبعضهم البعض بنسبة (73.19%)(علو ، 2022 ، ص41) .

7-2-دراسات التوافق المهني :

***دراسة الشافعي (2002):** بعنوان "التوافق المهني للممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية و علاقته بسماتهم الشخصية" هدفت هذه الدراسة الى وضع صورة واضحة و شاملة عن مستوى التوافق المهني للممرضين و كما هدفت الى معرفت الفروق في السمات الشخصية و التوافق المهني و بين بعض المتغيرات. و قد تكونت عينة الدراسة من 289 ممرض و ممرضة و استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس سمات الشخصية من اعداد نظمي أبو مصطفى ، و كما استخدم مقياس التوافق المهني من اعداد الباحث .

و قد أسفرت الدراسة الى النتائج التالية :

-وجود علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين التوافق لدى الممرضين و بين سماتهم الشخصية .

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع أبعاد التوافق المهني تعنى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة) (الشافعي ، 2002) .

***دراسة احسان محمد الحسن (2003):** بعنوان "المشكلات الأسرية و المهنية التي تعاني منها المرأة العاملة في مدينة بغداد" .

منهج الدراسة : وصفي .

عينة الدراسة : أجريت الدراسة على 200 امرأة عاملة و متزوجة يشغلن في مهن التعليم و التمريض و الادارة و الانتاج الزراعي و الصناعي .

أدوات الدراسة : تمثلت أدوات الدراسة في المقابلة و الاستبيان .

نتائج الدراسة : و كانت النتئج كالتالي :

أن نسبة 62 من المفحوصات صرحن بأن عملهن يسبب لهن اهمال رعاية الزوج و الأبناء ،كما أجابت 80 من المفحوصات بأن عملهن يسبب عدم استقرار الأسرة و زيادة احتمال تعرض للطلاق ، كما أجابت 31 من المفحوصات بعدم وجود من يتولى رعاية أبناءهن و ايجاد صعوبات كثيرة في الشخص الذي يتولى هاته المهمة و هذا ما يسبب عدة مشاكل تعسة بالنسبة لهؤلاء الأطفال (قرينعي ، 2018 ، ص32) .

***دراسة بوعطيط سفيان (2006):** بعنوان "طبيعة الاشراف و علاقتها بالتوافق المهني _دراسة ميدانية بمركب ميتال ستيل بعنابة_" ، هدفت الدراسة الى معرفة طبيعة الاشراف و علاقتها بالتوافق المهني حسب المتغيرات (الجنس ، السن ، الحالة المدنية ، المستوى التعليمي ، الأقدمية) ، و استخدم المنهج الوصفي ، كما اعتمد على تصميم استبيان على أساس مقياس ليكرت المتدرجة ، أما عن مجتمع الدراسة فقد تكون من 166 عامل بمصلحة الموارد البشرية بمركب ميتال ستيل بعنابة ، حيث قام باختيار عينة عشوائية قدرت ب80 عاملا ، و قد خلصت الدراسة الى النتائج الآتية :

-بالنسبة للفرضية العامة توجد علاقة بين طبيعة الاشراف و التوافق المهني ، أما بالنسبة للفرضية الجزئية :

-توجد علاقة ايجابية بين طبيعة الاشراف غير المباشر و التوافق المهني للعمال .

-توجد علاقة سلبية بين طبيعة الاشراف المباشر و التوافق المهني للعمال .

-لا يوجد تأثير للمتغيرات الديمغرافية(الجنس ، السن ، الحالة المدنية ، المستوى التعليمي ، الأقدمية) على مستوى التوافق المهني (بوعطيط ، 2006) .

***دراسة سامي خليل فحجان (2010):** بعنوان "التوافق المهني و المسؤولية الاجتماعية و علاقتهما بتوافق الأنا لدى معلمي التربية الخاصة بمؤسسات التربية الخاصة" ، هدفت

الدراسة الى التعرف على التوافق المهني و المسؤولية الاجتماعية و علاقتهما بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة بمؤسسات التربية الخاصة ، حيث تم استخدام 03 استبيانمات (الأول للتوافق المهني من اعداد الباحث تتكون من 50 فقرة ، استبانة المسؤولية الاجتماعية، و استبانة مرونة الأنا)، طبقت هذه الاستبانات على عينة قوامها 287 معلم ، و أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية بين مرونة الأنا و المسؤولية الاجتماعية و العلاقة بين التوافق المهني و مرونة الأنا علاقة طردية قوية كلما زادت مرونة الأنا زاد التوافق المهني و العكس صحيح ، أي عدم وجود فروق في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، نوع الاعاقة ، فئة المعلم ، الدخل الشهري .

***دراسة بن غربال سعيدة (2015)** : بعنوان "الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني لدى عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة" ، هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة في ضوء متغيرا الجنس ، التخصص العلمي و الخبرة المهنية. و تكونت عينة الدراسة من 150 أستاذا ، و استخدمت الباحثة مقياس الذكاء العاطفي من اعداد فاروق السيد عثمان و محمد عبد السميع رزق ، أما مقياس التوافق المهني من اعداد الباحثة ، و توصلت الى أن الأساتذة عينة الدراسة يتمتعون بذكاء عاطفي و توافق مهني عاليين ، و قد جاءت العلاقة الارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة (تلالي ، 2017 ، ص25) .

***دراسة بدرية محمد يوسف الرواحية (2016):** بعنوان "التوافق المهني و علاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية و التعليم بمحافظة الداخلية" ، و التي هدفت الى التعرف على التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية و التعليم بمحافظة الداخلية ، حيث

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي و تكونت عينة الدراسة من 260 موظف و موظفة يعملون في المديريةالعامة للتربية و التعليم بمحافظة الداخلية ، و مركز التدريب التربوي و مكتب الاشراف التربوي التابعين للمديرية ، و الذين يشكلون (33%) من مجتمع الدراسة ، و استخدمت الباحثة أداتين من اعدادها هما : مقياس التوافق المهني ، و مقياس الفاعلية الذاتية المدركة ، و لتحليل نتائج الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و تحليل التباين الثنائي و معامل الارتباط بيرسون.

و من أبرز النتائج التي توصلت اليها :

-وجود علاقة موجبة دالة احصائيا بين التوافق المهني و الفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة الدراسة .

***دراسة تلالي نبيلة (2017)** : بعنوان "الاحتراق النفسي و علاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة" هدفت الدراسة الى محاولة التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي و التوافق المهني من خلال البحث عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الانهاك الانفعالي ، تبلد المشاعر ، نقص الشعور بالانجاز الشخصي) و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة و بالتحديد القابلاتن بمختلف مهامهن ببعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة و بسكرة ، و لقد اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي ، كما تم تطبيق استمارة الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش و مقياس التوافق المهني ، و التي تم توزيعها على 96 قابلة متزوجة في مصالح الولادة ، و استخدمت الباحثة لايجاد طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة و التوافق المهني معامل الارتباط بيرسون و بالاعتماد على برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية ، نسخة 20 و قد أسفرت النتائج الى مايلي :

-توجد علاقة ارتباطية عكسية سلبة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0.01 .

-توجد علاقة ارتباطية عكسية سلبية ذات دلالة احصائية بين درجة الانهاك الانفعالي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0.01 .

-توجد علاقة ارتباطية عكسية سلبية ذات دلالة احصائية بين تبلد المشاعر الانفعالي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0.01 .

-توجد علاقة ارتباطية عكسية سلبية ذات دلالة احصائية بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0.01 .

التعقيب حول الدراسات :

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة التي أجريت حول موضوعي الأخطار النفسية الاجتماعية و التوافق المهني ، أن هذه الدراسات قد تعددت و اختلفت باختلاف الأهداف التي سعت الى تحقيقها و باختلاف القطاعات التي تناولتها و اختلاف البيانات التي تمت فيها و المتغيرات التي تناولتها و المنهجيات التي اتبعتها ، و منها يمكن استخلاص مايلي :

-نقص الدراسات أو يمكن قول انعدام الدراسات التي جمعت بين متغيري عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و التوافق المهني ، و في دراستنا الحالية سنقوم بدراسة المتغيران معا و معرفة العلاقة التي تربط بينهما ان وجدت .

-أغلبية هذه الدراسات تم تطبيقها في المؤسسات الاستشفائية لدى عينة الأطباء و الممرضين ، و في المدارس لدى الأساتذة ، و بشكل عام في القطاع العمومي .

-التعرف على المنهجية التي اعتمدت عليها هذه الدراسات ، و اتباع منهجية متميزة لدراستنا هذه .

-التعرف على النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسات بهدف تدعيم نتائج دراستنا الحالية .

-أغلب هذه الدراسات اعتمدت على استمارة الاستبيان لجمع المعلومات و البيانات .

-سنقوم بتسليط الضوء على عوامل مختلفة عن العوامل التي تناولتها هذه الدراسات .

تمهيد:

تدرج ضمن الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل الأمراض المهنية التي تمس صحة الأفراد العقلية و الجسمية ، و من بين هذه الأخطار نجد الاحتراق النفسي ، الضغط المهني ، العنف ، الإجهاد المهن ، الاكتئاب ، القلق ... بحيث هناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى ظهور هذا النوع من الأخطار و هي ما يعرف بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ، و هي ما سنتطرق إليها في هذا الفصل ، و كذلك انعكاسات هذه العوامل و في الأخير كيفية الوقاية منها .

أولا: الأخطار النفسية الاجتماعية

1-مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية:

يعرف الخطر النفسي الاجتماعي على أنه أي خطر وظيفي يمس السلامة النفسية للعامل أو قدرته على المشاركة في بيئة عمل ضمن مجموعة من الناس ، و ترتبط الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة تصميم و تنظيم و تسيير العمل بالإضافة إلى السياقات الاقتصادية و الاجتماعية للعمل ، كما تشتمل هذه الأخطار الإصابات و الأمراض العقلية و النفسية و الجسدية و تتعلق بهذه الأخطار مسائل الضغط الوظيفي و العنف في مكان العمل و التي يتفق عالميا على أنها من أكبر التحديات التي تواجه السلامة و الصحة الوظيفيتين(قرينعي ، 2018 ، ص ص38،39) .

تعرف الأخطار النفسية الاجتماعية على أنها اضطرابات يمكن أن تتميز بالظهور في شخص واحد أو أكثر من العلامات الملموسة أكثر أو أقل ، و التي تتفاقم تدريجيا حتى تصبح مزمنة ، إذ لم يتم الاعتناء بها (Brun,2007,p02).

كما يمكن تعريفها على أنها كل ما يحدث اضطرابا نفسيا أو جسديا أو عقليا مما يخلق لنا عدم القدرة على القيام بأعمالنا و واجباتنا على الوجه الأكمل ، ناتجة و مؤثرة في الأغلب بتفاعل اجتماعي (الحبيب ، 2015 ، ص5).

تعرف الأخطار النفسية الاجتماعية بأنها المخاطر التي تهدد الصحة العقلية و الجسدية و الاجتماعية ، و الناجمة عن ظروف العمل و العوامل التنظيمية و العلائقية و التي من المحتمل أن تتفاعل مع الأداء العقلي(Kernani samir,2016,p54).

من خلال التعريفات السابقة نستخلص أن الأخطار النفسية الاجتماعية عبارة عن احتمال تعرض عامل واحد أو عدة عمال لضرر عقلي يمكن أن يصاحبه ضرر بدني أو جسمي و ذلك نتيجة التعرض لموقف عمل خطير ، و قد يكون مرتبط بتنظيم العمل ، ظروف العمل ، ظروف الحياة في العمل ، محتوى العمل ، العلاقات الشخصية بين الأفراد في العمل و التي تحتوي بمجملها أو بشكل موضوعي على الخطر ، أي أن العامل من خلال الظروف السائدة في بيئة العمل قد يتعرض لضرر عقلي يمكن أن يصاحبه بضرر بدني و هي ما يعرف بالخطر النفسي الاجتماعي .

2-أنواع الأخطار النفسية الاجتماعية :

تدرج ضمن الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل العديد من الأخطار المهنية التي تمس صحة الأفراد سواء من الناحية العقلية أو الجسمية و التي بدورها تمارس آثارا على الفرد العامل و بالتالي على الأداء في المنظمة ، و من بين المظاهر الأكثر بروزا للأخطار النفسية الاجتماعية ما يلي :

2-1-الاحتراق النفسي :

2-1-1-مفهوم:

عرف الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن زملة من الأعراض البدنية العاطفية و العقلية المرتبطة بالطاقة(عثمان السيد فاروق ، 2001 ، ص18).

كما عرفته الحايك(2000) أنه : "حالة من الاضطراب و التوتر و عدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني و الاجتماعي عامة و المجال التربوي التعليمي خاصة ، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي إلى استنزاف طاقته و جهوده ، مما تنحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء" عن(هواري ، 2014 ، ص26).

2-1-2-الأسباب:

أما أسباب الاحتراق النفسي فهناك العديد من النظريات التي حددت أسباب الاحتراق النفسي حيث أعزت كل من ماسلاش و ليتلا Maslach et Lerter أسبابه إلى العمل الزائد عن الحد و المكث الذي يتطلب وقتا أكثر يفوق طاقة من يقوم به و يتسم بالتعقيد بالإضافة إلى أن الأجور و المكافآت لا تعادل مقدار الجهد المبذول ، و يطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل حصولهم على القليل مما يفقدهم المتعة و الدافعية للعمل و تغيب العلاقات العاطفية في العمل و يشعر الموظف بالتعب و الإرهاق الجسدي و العقلي و النفسي

(هواري ، 2014 ، ص35).

2-1-3-الأعراض:

وضع كلا من سبانيول و كابيوتو Spaniol&Caputo ثلاث درجات للاحتراق النفسي لكل منها أعراض خاصة و هذه الدرجات هي :

- **الدرجة الأولى:** تظهر حالة الاحتراق النفسي هذه الحالة بشكل قصير متقطع يمكن السيطرة عليه بسهولة ، و يرى هذان الباحثان أن علاج ذلك يكمن بالقيام ببعض التمارين الرياضية التي تقود إلى الاسترخاء ، و من ثم القيام بأخذ قسط وافر من الراحة و ممارسة بعض الهوايات المفضلة بحيث تخفض معها ظاهرة الاحتراق هذه.
- **الدرجة الثانية:** تأخذ ظاهرة الاحتراق عند هذه الدرجة شكلا خاصا من الحدة و الوضوح و تستعرض وقتا أطول من حيث ديمومتها إلى درجة يصعب معها علاجها أو العمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في الدرجة الأولى ، إذ لم يعد الاسترخاء أو النوم أو القيام ببعض التمارين الرياضية كاف لعلاجها أو التخلص منها ، و هنا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق برغم استرخائه أو نومه ، كما و يلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به ،و يكون مزاجه متقلبا و اهتمامه بالمستفيدين من الخدمة منخفضا.
- **الدرجة الثالثة:** و حسب الباحثان سبانيول و كابيوتو Spaniol&Caputo فان الموضوع في هذه الدرجة يتطور و تتطور أعراضه من حيث التواصل و الديمومة بحيث تترافقها حالات من الإرهاق النفسي و تزداد المشاكل الصحية و النفسية التي لا يمكن حلها أو معالجتها ، مثلما يتعرض المحترق لحالات من الإحباط و القلق و الاكتئاب في الوقت الذي تنعكس نتائج ذلك على حياة المحترق مع الزملاء و مع أفراد الأسرة. عن (عشوي ، 2013 ، ص ص174،175)

2-1-4-المراحل:

يرى ماتيسون و أنفاسيفيش(Matteson& Ivencevich,1987) أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة و إنما تتضمن المراحل التالية :

- **مرحلة الاستغراق Involevement** : و فيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ، و لكن إذ حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل و ما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
- **مرحلة التبلد Stagnation** : هذه المرحلة تنمو ببطء ، و ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا ، و تقل الكفاءة ، و ينخفض مستوى الأداء في العمل ، و يشعر الفرد باعتلال صحته البدنية ، و ينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات و الاتصالات الاجتماعية و ذلك لشغل أوقات فراغه .
- **مرحلة الانفصال Detachmen** : و فيها يدرك الفرد ما حدث ، و يبدأ في الانسحاب النفسي ، و اعتلال الصحة البدنية ، و النفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي .
- **المرحلة الحرجة Jurcture** : و هي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي ، و فيها تزداد الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية ، سوءً و خطرًا ، و يختل تفكير الفرد ، نتيجة شكوك الذات (Self Doubts) و يصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) و يفكر الفرد في ترك العمل و قد يفكر في الانتحار.

عن (جرار ، 2011، ص ص25،26)

2-1-5-الأبعاد :

يرى كل من بيرامان و هارتمان و ماسلاش و جاكسون (Harteman & Perleman & Jacson & Maslach) أن الاحتراق النفسي يتكون من ثلاثة أبعاد هي :

- **الإجهاد الانفعالي** : و هو استنزاف المهني لطاقته البدنية النفسية و فقدانه لحيويته و نشاطه الذي يتمتع به في الماضي.

- **تبلد الشعور** : و هو حالة المهنيين الذين تتولد لديهم مواقف سلبية و ساخرة و تهكمية تجاه العملاء ، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية.
- **نقص الشعور بالانجاز**:و يشير إلى تقييم المهني لنفسه بطريقة سلبية بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب عن (عبد العلي ، 2003 ، ص56).

2-1-6-المستويات:

و قد أشار بدران إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل ، و قد حدد له ثلاثة مستويات هي :

- **احتراق نفسي متعادل** : و ينتج عن نوبات قصيرة من التعب ، و القلق ، و الإحباط و التهيج.
- **احتراق نفسي متوسط** : و ينتج عن نفس الأعراض السابقة ، و لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.
- **احتراق نفسي شديد** : و ينتج عنه أعراض جسمية ، مثل القرحة ، و آلام الظهر المزمنة ، و نوبات الصداع الشديدة و ليس غريب أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة و متوسطة من حين لآخر ، و لكن عندما تلح هذه المشاعر و تظهر قي شكل أمراض جسمية و نفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.

(جرار ، 2011 ، ص ص27،28)

2-1-7-نظريات الاحتراق النفسي :

❖ نظرية التحليل النفسي :

ركزت نظرية التحليل النفسي على ثلاث مكونات للشخصية و هي :(الأنا ، الأنا الأعلى ، و الهو) و حددت لكل مكون دوره في نمو الشخصية و تفاعلها لذلك فقد نظرت للاضطراب الذي يصيب الفرد على أنه نتيجة للصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة الذكر.

فقد فسرت هذه النظرية الاحتراق النفسي على أنه يعتبر سلوك دفاعي و نوعا من الهروب و طريقة للتكيف ، كما ذكرت أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة ذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدراته ، مع عدم تمكنه من مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية ، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للرغبات غير المقبولة بل المتعارضة مع مكونات الشخصية ، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحله إلى الاحتراق النفسي أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها و حدوث فجوة بين الأنا و الآخر الذي تعلقت به ، و فقدان الفرد جانب بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدراته ، مع عدم تمكنه من مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية ، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للرغبات غير المقبولة بل المتعارضة مع مكونات الشخصية ، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحله إلى الاحتراق النفسي أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها و حدوث فجوة بين الأنا و الآخر الذي تعلقت به ، و فقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق النفسي كالاسترخاء (هواري ، 2014 ، ص46).

❖ **النظرية الوجودية :**

أما أصحاب هذه النظرية فيركزون في تفسيرهم للاحتراق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد ، فحينما يفقد الفرد المعنى و الهدف من الحياة فانه يعاني من نوع من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته و يحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة هذه الحياة فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق النفسي ، لذلك فالعلاقة بين الاحتراق النفسي و عدم الإحساس بالمعنى في الحياة علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لها القول ، من هنا نستخلص أن فقدان المعنى من حياة الموظف يمكن أن يسبب له الاحتراق النفسي (هواري ، 2014 ، ص45) .

2-2-الضغط المهني:

2-2-1-مفهوم:

تعرف الضغوط المهنية على أنها عبارة عن حالة من عدم الاتزان التي تصيب الإنسان نتيجة لعدم قدرته على التكيف مع البيئة الوظيفية و المهنية المحيطة به لكثرة الأعباء و المطالب التي تقع على كاهله و عدم استطاعته لتلبية هذه المطالب و يصل الإنسان لحالة من الإحباط و الاكتئاب تؤدي لتعرضه لعبء نفسي شديد مما يؤدي إلى ابتعاده عن مهنته (الشرفاوي و آخرون ، 2016 ، ص196).

عرفه كوبر Cooper بأنه مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ، و من هذه العوامل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئة ، عبء العمل ، العلاقات الشخصية في العمل ، و كل هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي و النفسي للفرد عن (علو ، 2022 ، ص56) .

2-2-2-الأسباب:

تنقسم أسباب الشعور بالضغوط المهنية إلى :

- **مسببات تتعلق بطبيعة العمل و ظروف المنظمة تتضمن** : غموض الدور ، العمل الزائد عن طاقة الفرد ، صراع الأدوار ، طبيعة العمل ، مواجهات متكررة مع المسؤولين ، المسؤولية على الأفراد ، البناء التنظيمي و العمليات التنظيمية ، ظروف العمل ، توقعات غير واقعية عن الذات (الكمالية) (ابراهيمي ، 2015 ، ص70).
- **مسببات تتعلق بجوانب شخصية الفرد** : هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ، و من أهم هذه العوامل: اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل ، فقد تكون الضغوط موجودة في بيئة عمل واحدة ، إلا أن اختلاف شخصيات الأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

و نظرا لتعدد العوامل المرتبطة بشخصية الفرد في مجال ضغوط العمل فان الانتباه في الوقت الراهن موجه إلى ما يسمى ب:-مفهوم الذاتSelf Concept.

-نمط سلوك الشخصية .

-الشخصية القلقة.

-مركز التحكم Locus of Control.

- **مسببات تتعلق بجوانب العلاقات الاجتماعية و العائلية للفرد** أنه لا يمكن للإنسان أن يفصل جانبا من حياته عن جوانب حياته الأخرى فكل ، يؤثر و يتأثر فلضغوط الحياة العائلية و الاجتماعية أثرها و من أهمها : اضطراب الحياة الزوجية و العلاقات الاجتماعية ، صراع تداخل الأدوار(ابراهيمي ، 2015 ، ص ص ،84،75).

2-2-3-المراحل :

يحدث الضغط المهني نتيجة الصراع الموجود بين مقدرة العامل و متطلبات العمل و ذلك وفق مراحل ثلاثة صنفها سيلي هانس (H.Sely):

- **مرحلة الإنذار**: تعتبر هذه المرحلة كرد فعل أولي عند حدوث الموقف الضاغط أو عند الإحساس بالتهديد و الخطر ، و تسمى أيضا مرحلة :"التحذير و فيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد و تقوم بإفراز الهرمونات و يتسارع النبض و التنفس ، و يصبح فيها الشخص في حالة متأهبة للمواجهة أو الهرب" .
- **مرحلة المقاومة** : و فيها يعمل الجسم على مقاومة الخطر "حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد و كلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة و فيها يشعر الفرد بالقلق و توتر ممل يشير إلى مقاومة الفرد للضغط و قد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث و ضعف القرارات المتخذة و العرضة للأمراض خلال هذه المرحلة و ذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام".
- **مرحلة الإنهاك** : تعتبر هذه المرحلة نتيجة نهائية " تحدث عند الفشل في التغلب على التهديد و استمرار الضغط النفسي لفترة طويلة ، مما ينجم عنه استهلاك العضوية لمصادرها الفيزيولوجية مما يؤدي إلى الانهيار الجسمي أو الانفعالي ، فعندما تنهار المقاومة يحل الإرهاق و تظهر الأمراض المرتبطة بالإجهاد مثل القرحة المعدية ، الصداع ، ارتفاع ضغط الدم ، و الأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد و المنظمة على السواء ، و يظهر الضغط النفسي بطريقة تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن إرادته في التحكم فيها ، فيصبح قلقا ، ضعيف التركيز ، فيقل أيضا أداؤه".

عن (قرينعي ، 2018 ، ص ص49،50)

2-2-4-الآثار :

يترتب عن الضغط المهني العديد من الآثار و هي كما يلي :

- **أعراض نفسية** : يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد و على علاقاته بالآخرين ، و من أهم تلك الأعراض :الحزن ، الكآبة ، الشعور بالقلق ، فقدان الثقة بالغير ، النظر إلى المستقبل بتشاؤم ، النسيان المتكرر ، و اللامبالاة.
- **أعراض سلوكية** : تظهر ضغوط العمل في صورة عدد من الأعراض السلوكية أهمها ما يلي : علاقات متوترة داخل العمل ، مشاكل في الأداء ، سلوك عدواني ، الإدمان على العقاقير و المخدرات ، إفراط في التدخين .
- **أعراض فيزيولوجية** : أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد يرتبط أصلا بالضغط الذي يتعرض له خلال حياته ، و تتمثل أهم الأمراض التي يتركها الضغط المهني في أمراض القلب ، سكر الدم ، الصداع النصفي آلام الظهر ، ارتفاع ضغط الدم ، القرحة المعدية ، و غيرها من الأمراض العصبية الأخرى (سعدي ، 2017 ، ص ص45،46).

2-2-5-نظريات المفسرة للضغط المهني :

- **النظرية الفيزيولوجية :**

تتناول هذه النظرية الضغط الفسيولوجي الذي يظهر كاستجابة عصبية و كيميائية و عضوية . و ذلك بمجرد التأثير بالضغط المهني الفيزيقي من خلال ذلك ينتج الجسم رسالة الضغط التي يبعثها المهاد إلى الغدة النخامية بالدماغ فهذه تبعث إشارة إنذار بإرسال هرمونات للغدة الصماء فتفرز بدورها الأدرينالين التي تسبب في تغيرات و تفاعلات الهضم. و تقدم نظرية هانز سيلي (Hans Selye) فهما آخر لضغط العمل

حيث التأكيد على أن ردود فعل الفرد العامل للأحداث الضاغطة تتبع نمطا متسقا أطلق عليه سيلي نمط التكيف العام للأعراض المتزامنة ، و وفقا للتصورات النظرية فان استجابات الإنسان للضغوط تمر بمراحل ثلاث هي : الإنذار حيث الجاهزية المرحلة للتعاطي مع الضغوط تليها المقاومة حيث القدرة القصوى على التكيف و التي تنتهي بالتوازن أو الإنهاك حالة التمادي في التعرض للضغط و هي المرحلة الثانية .

و لقد وضعت النظرية الحالية حدودا لما يمكن مقاومته و احتماله ، متجاهلة بذلك عوامل الخبرة و المهارة و التجربة و التي تعتبر أشد ارتباطا بالشخصية المهنية ، و لقد أكدت نظرية "ماريان فرانكنهوزر" على وجود فهم ثالث للضغط يتمحور في الأساس حول الجوانب الفسيولوجية في الشخصية حيث التركيز على أثر إفراز الهرمونات على قدرة الفرد على التحمل و التعاطي مع الضغط ، و لقد همشت النظرية أيضا عوامل التدريب و المهارات و التجارب (علو ، 2022 ، ص ص60،61) .

❖ **النظرية المعرفية :**

يقوم التناول المعرفي للظواهر النفسية على كيفية تصور الفرد و إدراكه لها ،و حسب بيك Beck فان سلوك الفرد يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الواقع ، أي أنه مرتبط بالاعتقادات و الأفكار التي يكونها الفرد عن هذا الواقع فالتعلم الخاطئ يكسب الفرد أفكارا غير منطقية.

إن استجابة الفرد للأحداث في البيئة تتحدد بشكل كبير بتفسيرات الفرد للأحداث ، فتبرز أهمية الدور المعرفي في نشأة الضغط ، و ذلك في النموذج الذي قدمه لازاريسو فولكمان و الذي أكد فيه على عملية التقييم الأولي و الثانوي في نشأة الضغوط ، و كيفية التعامل معها ، كذلك أكد الباحثون أمثال ألبرت أليس و أرون بيك و ميتشنبوم على أن العوامل السلبية تلعب دورا كبيرا في نشأة الضغوط لدى الفرد ، و أن

المعارف السلبية لدى الفرد تعد هي جوهر الثقة و الضغط النفسي ، فتظهر الرؤية السلبية عن الذات من قبل أنا غير جدير بالاستحقاق أنا غير فعال أنا غير محبوب ، و رؤية سلبية عن الآخرين و عن المستقبل و يرى ألبرت أن الظروف الضاغطة التي يعيشها الفرد لا توجد بذاتها و أنها تتوقف على الطريقة التي يدرك بها الفرد هذه الظروف ، و على نسق الاعتقادات اللاعقلانية التي يكونها الفرد عن هذه الظروف ، و الأحداث الضاغطة (ابراهيمي ، 2015 ، ص ص99،100) .

2-3-العنف في العمل :

2-3-1-مفهوم:

يعرف العنف على أنه " التأثير على فرد ما أو إرغامه على العمل دون إرادته و ذلك باستعمال القوة أو اللجوء إلى التهديد "(قرينعي ، 2018 ، ص66).

العنف من الناحية النفسية اضطراب في سلوك الفرد نتيجة احباطات تؤدي إلى نقص في شخصيته ، فيظهر على شكل عدوان عند تفاعله في المجتمع يريد من خلال تعويض تلك الاحباطات ، إلا أن العدوان أوسع من العنف إذ يعتبر هذا الأخير شكل من أشكال العدوان (قرينعي ، 2018 ، ص66).

2-3-2-الأسباب :

يزداد الاعتراف بالعدوان و العنف في مكان العمل كمشكلة خطيرة في المجتمع ، فهناك العديد من العوامل المحددة في الأدبيات التي تؤدي إلى العنف في مكان العمل ، لقد صنفنا هذه العوامل من وجهة نظر الإدارة و هي كما يلي :

- العوامل الاجتماعية إن ما يتم استهلاكه من مواد إعلامية محرضة على العنف ، تظهر طرقا للتعنيف و بعضها يظهر العنف باعتباره أمرا بطوليا و متفوقا

على الآخرين يمكن أن يؤدي إلى إظهار الشباب العاملين للعنف في مكان العمل . إضافة إلى التنشئة الاجتماعية التي لم تعد كما السابق ، هذه السلوكيات الاجتماعية أصبحت السبب في زيادة العدوان و العنف في مكان العمل.

- ❖ العوامل الاقتصادية أصبح المناخ الاقتصادي المتدهور اليوم ، مع رواتب متدنية و فوائد أقل لا تكفي للموظفين ، سببا للعديد من الأفراد العاملين للدخول في حالة من السخط و عدم الرضا . حتى المؤسسات المستقرة تقع ضحية تقليص الحجم و إعادة الهندسة و التقليص من استخدام الموظفين بدوام كامل ، غالبا ما يكون هناك نقص في فرص إعادة الدخول للموظفين المسرحين ، هذه العوامل تؤدي الى العنف في مكان العمل .
- ❖ العوامل ذات الصلة بالإدارة في بعض الأحيان ، عندما تستخدم الشركات و المؤسسات أساليب عفا عليها الزمن و غير شخصية للتعامل مع شكاوي الموظفين ، قد تتطور خيبة الأمل و عدم الثقة تجاه الإدارة ، فيمكن أن تمتد حالات التفريغ الخاطئة على مدار سنوات ، مما يسمح للغضب بالزيادة . هذا يمكن أن يكون بمثابة العامل المثير الذي يمكن أن يؤدي إلى تفاقم العواطف التي تؤدي إلى العنف في مكان العمل (دوار ، 2019 ، ص86).

2-3-3-الآثار :

إن انتشار العنف في مكان العمل يمارس آثارا عديدة ، و من بينها :

- ❖ **آثار مادية أو جسدية :** كالهدم و التخريب بالنسبة للمباني و المنشآت ، الرضوض و الكسور و الجروح و العاهات بالنسبة للأفراد.
- ❖ **آثار نفسية :** الأزمات النفسية و الخوف و التهاون و محاولة الانتقام و سوء الأداء و انخفاض الروح المعنوية و الدوران في العمل و عدم الاستقرار الوظيفي و العنف المضاد ، كلها آثار ناتجة من ممارسة العنف سواء في بيئة العمل أو غيرها .

إن هذه الآثار تنعكس سلبا على استقرار المجتمع ، و تعمل على زرع الفتن و الصراعات ، و تؤدي إلى سوء الخدمات في منظمات العمل و بالتالي نقص الإنتاجية و ضعف النمو و البقاء في التبعية الاقتصادية (قرينعي ، 2018 ، ص72) .

2-3-4-الأنواع :

للعنف أنواع كثيرة و عديدة تختلف بين ما هو مادي محسوس نتائجه تكون واضحة على الطرف الممارس ضده العنف و منه ما هو معنوي لا نجد له أثر في بادئ الأمر لأنه لا يترك أثرًا على الجسد و إنما آثاره تكون نفسية .

- **العنف الجنسي** : أي عمل جنسي أو محاولة الحصول على العمل الجنسي ،و التعليقات أو التحرشات الجنسية غير المرغوبة أو أعمال الاتجار الجنسي أو أي شيء آخر موجه نحو الحالة الجنسية لشخص ما بالإكراه من قِبل أي شخص بغض النظر عن علاقته أو قرابته بالضحية في أي موقع أو مكان بما في ذلك _و ليس حصرًا أو تحديدًا_ البيت و مكان العمل (منظمة الصحة العالمية،2002،ص151).
- **العنف الجسدي** :يقصد به السلوك الجسدي المؤذي الموجه حول الذات أو الآخرين ، و يهدف إلى الإيذاء أو إلى خلق الشعور بالخوف ، و من الأمثلة على ذلك : الضرب ، الدفع ، الركل ، الصفع ، شد الشعر و العض ...الخ (أحمد يحيى،2000،ص186).
- **العنف اللفظي** : يمثل استجابة صوتية ملفوظة تحمل مثيرا يضر بمشاعر الآخرين و تكون مصحوبة بنوبات من الغضب و تقف عند حدود الكلام دون مشاركة الجسد كما يعبر عنها في صورة التهديد ، الوعيد ، الشتائم ، التنابز بالألقاب و المناداة بما يكره الغير (سليمان ، 2008 ، ص27) .
- **العنف السلوكي** :الإزعاجات الدينية (قطع التدفئة ، إخفاء الأشياء).

الإيماءات الجسدية المهينة (عدم إلقاء التحية أو الرد عليها ، و رفض المصافحة ، و التنهد في وجه الفرد ، الاحتقار الجسدي عند التحدث إلى الفرد ...)(دوار ، 2019 ، ص85).

2-3-5- النظريات المفسرة للعنف :

❖ **النظرية السلوكية :**

يرى أصحاب النظرية السلوكية و التي وضع أساسها في أواخر القرن الماضي و بداية القرن الحالي Watson و Pavlov رائد المدرسة السلوكية المبكرة ، بين الحافز أو المثير و السلوك ، فهي تقوم على فكرة وجود حافز للسلوك و تكرار للسلوك ، بالتالي فان سلوك الإنسان مكتسب بالتعلم من البيئة و المواقف الحياتية المختلفة ، كما أن تكرار السلوك محل الاهتمام أو الاعتياد عليه يؤدي إلى اكتساب العادات و ممارستها بشكل مستمر .

و يؤكد واطسن Watson أن السلوك العدواني عند الفرد محكوم بالمثيرات البيئية . و أنه كلما زادت المثيرات التي تؤدي إلى الاستجابات العدوانية ، كلما تمت صفة العدوان ، و هذا ما أسماه واطسن بمبدأ التكرار , و لن يتم ذلك التكرار إلا إذا قوبل بالدعم و التعزيز و بذلك تصبح صفة العدوان رهينة تكرار المثيرات و تدعيمها .

كما يذكر سكينر Skinner أن سلوك الناس متعلم ، و أنه محكوم في أي وقت بالكثير من العوامل المستقلة في أساسها ، و لهذا يجب ألا يتوقع الناس إدراك الكثير من الأنساق السلوكية من موقف إلى آخر ، و مثال ذلك أن الفرد الشديد العدوان في بعض المواقف ، يبدو عاطفيا و حنون في موقف آخر ، أي أن الفرد في أي وقت يعتمد على تاريخ تعلمه العدوان و الظروف الحالية .

و يضيف سكينر إلى أن الإنسان يتعلم السلوك عن طريق الثواب و العقاب ، فالسلوك المثاب لدى الفرد يميل إلى تكراره ، و السلوك المعاقب لديه لا يكرره ، و هذا السلوك ينطبق

على العنف و العدوان ، كما أن مكافأة السلوك العدواني يؤيد هذا السلوك حتى و لو كانت هذه المكافأة غير منتظمة .

أما فيما يخص السلوكيون الجدد مثل دولارد و ميللر Dollard and Miller يؤكد على أن الصراع اللاشعوري الذي تعلمه الطفل خلال مرحلة المهد و الطفولة هو أساس المشكلات الانفعالية في مراحل العمر التالية ، و أن الطفل يتعلم الصراع العصابي أو حتى السلوك العدواني و السلوك المنحرف نتيجة المعاملة الوالدية و الإساءة إلى نموه ، لذلك ركزا على أهمية المحتويات اللاشعورية كمحددات لتعلم السلوك من خلال الخبرات المكبوتة لدى الفرد (بن زيان ، 2020 ، ص76) .

❖ **نظرية الشخصية :**

ترى هذه النظرية أن العنف مرتبط بخصائص ثابتة في شخصية الفرد تميزه عن غيره ، فيكون سلوكه عنيفا و عدوانيا لأقل الأسباب ، لكن هناك نقد لهذه النظرية بسبب أن هناك أفراد لهم "شخصية هادئة خجولة لكن هناك مواقف تجعلهم عرضة لعمليات عدوانية عنيفة و هذا تحت مؤشرات خاصة ، و على هذا الأساس فمنهما اختلفت الشخصية فهناك مواقف تؤدي بالفرد إلى ممارسة العنف كما يمكن ذكر أن أصحاب هذه النظرية ركزوا على الشخصية لكنهم عجزوا في تفسير السبب الذي جعل هذا السلوك ينتشر في مناطق خاصة دون أخرى" (قرينعي ، 2018 ، ص68) .

2-4-الإجهاد المهني :

2-4-1-تعريف :

يعرف فاروق السيد عثمان الإجهاد بقوله : (هو تلك الظروف المرتبطة بالضغط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد و ما ينتج عن ذلك من آثار جسمية و نفسية قد ينتج الإجهاد كذلك من الصداع و الإحباط

و الحرمان و القلق ، و تصنف الأنماط المختلفة للإجهاد عادة طبقا لعامل الإجهاد و آثره إلى إجهاد ناجم عن كثرة المعلومات و إجهاد انفعالي (فاروق ، 2001 ، ص96) .

الإجهاد المهني حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية و البدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية (بغو ، 2020 ، ص51) .

2-4-2-الأنواع :

يرى بابكوك Babcock أن هناك ثلاثة أنواع من الإجهاد المتداخلة فيما بينها و لكن يكن اختلافها في الشدة .

- **إجهاد ناتج عن الصراعات الداخلية :** (Les Conflits Psychiques) كالعصاب و ترتبط هذه المجهدات بالقلق ارتباطا وثيقا حسب مفهوم الطب العقلي .
- **إجهاد ذو أصل خارجي :** مصدرها عائد إلى المعيقات البيئية التنظيمية ، و التي يصطدم بها الفرد أثناء أدائه لمهامه لتحقيق أهداف المنظمة ، و الوصول إلى الرضا الوظيفي .
- **إجهاد يغزو إلى حاجة الإبداع:** فالعقل الذكي يحتاج إلى عيشه في وسط بيئي يساعده على تفجير طاقته الفكرية ، الإبداعية ، و ينقسم بدوره إلى قسمين :

✓ إجهاد مؤقت : الذي يصاحب و يساند الفرد في تحقيق انجازات ذات قيمة فكرية أو الرياضية.

✓ إجهاد مستمر : ذو الطابع الفكري أو النفس عقلي و الذي يشعر به الفرد عند قيامه بعمل دائم نسبيا خاص بالإبداع الفكري كتحليل ظاهرة معقدة أو تحرير كتاب أو...، شريطة ألا يتحرر الفرد من المجهدات الأخرى .

فإجهاد القلق يصيب كل البشر ، و بدرجات متفاوتة ، و يمكن اعتباره تنظيم غير صحي فالفرد في هذه الحالة غالبا ما يجهل مصدر الإجهاد ، و هناك عدة دلائل تؤكد عرقلة الإجهاد للقدرة الإبداعية للفرد (عناب ، 2018 ، ص ص29،30) .

2-4-3-الأعراض :

❖ **الأعراض الجسدية** : تتمثل في :

✓ تغيرات في أنماط النوم (الأرق ، النوم الزائد ...).

✓ تغيرات في الهضم (الغثيان و القيء و الإسهال و عسر الهضم).

✓ الصداع بأنواعه (نصفي ، دوري ، توتري) و التوتر العالي .

✓ الدوار و الإغماء و التعرق و الارتعاش و العرق الزائد.

✓ آلام و أوجاع في أماكن مختلفة من الجسم (ألم في العضلات خاصةً في الرقبة و الكتف ، و آلام الظهر و بخاصة في الجزء السفلي).

(شيخاني ، 2003 ، ص ص18،19)

❖ **الأعراض العقلية** : تتمثل في :

✓ فقدان التركيز و انحطاط في قوة الذاكرة و صعوبة اتخاذ القرارات.

✓ الارتباك و نوبات الهلع و الانحراف من الوضع السوي و النسيان.

✓ تزايد عدد الأخطاء و انخفاض في الإنتاجية و دافعية منخفضة.

(شيخاني ، 2003 ، ص19)

❖ **الأعراض السلوكية** : و تتمثل في :

✓ تغيرات في الشهية (الأكل كثيرا أو قليلا) .

✓ اضطرابات في الأكل (فقدان الشهوة إلى الطعام ، الشره للمرض).

✓ الإفراط في التدخين و زيادة في تناول الكحول و سائر العقاقير.

✓ قضم الأظافر.

(شيخاني ، 2003 ، ص19)

❖ **الأعراض الانفعالية** : تتمثل في :

✓ سرعة الانفعال و تقلب في المزاج و سرعة الغضب.

✓ العصبية ، العدوانية و اللجوء إلى العنف.

✓ الاكتئاب و سرعة البكاء.

✓ الشعور بالاحتراق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط.

(عسكر علي ، 2000 ، ص ص45،46)

❖ **الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية** : و تتمثل في :

✓ عدم الثقة غير المبررة بالآخرين و لومهم .

✓ التهكم و السخرية من الآخرين و تبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين.

✓ التفاعل مع الآخرين بشكل آلي (غياب الاهتمام الشخصي).

(عسكر علي ، 2000 ، ص46)

2-4-4-الآثار :

❖ **آثار على الفرد :**

✓ الآثار النفسية و المعرفية :

-الشعور بالقلق و الحزن و الرغبة في البكاء.

-انخفاض تقدير الذات.

-النسيان و تأجيل الأعمال دون سبب.

-التقدير المنخفض للعمل و الشعور بعدم المشاركة.

-صعوبة في التفكير المنطقي و صعوبة اتخاذ القرارات.

✓ الآثار السلوكية :

-الهروب من مواجهة المواقف.

-العدوانية و سرعة الانفعال.

-تكرار التغيب عن العمل دون إذن و دون سبب.

-اضطرابات الكلام كالتلعثم و المهمهة ...

-التسلط.

(بغو ، 2020 ، ص ص116،117)

❖ **آثار على المنظمة :**

✓ التغيب أو التأخر عن العمل مما يؤثر على إنتاجية المنظمة.

✓ يؤثر على كفاءة المنظمة و أدائها و بالتالي على إنتاجيتها.

✓ زيادة الأخطار المهنية.

✓ زيادة شكاوي المتعاملين مع المنظمة.

✓ يؤثر على التوظيف و استقطاب الكفاءات.

✓ يزيد من توتر العلاقات بين المنظمة و الموظفين المجهدين خاصة (إيداع الشكاوي على مستوى العدالة).

(بغو ، 2020 ، ص18)

2-4-5-النظريات المفسرة للإجهاد المهني :

❖ نظرية التقدير المعرفي للازاروس Lazarus :

التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ، و لكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية مع المجهدات و بذلك يستطيع تفسير الموقف ، حيث ما يعتبر مجهدا بالنسبة لفرد ما قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر ، و يتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد و خبراته الذاتية و مهاراته في تحمل الإجهاد و حالته الصحية ، بالإضافة إلى عوامل متعلقة بالموقف المجهد نفسه قبل نوع و كم التهديد و الحاجة التي تهدد الفرد يتوقف أخيرا على عوامل البيئة الخارجية كالتغيير الاجتماعي و متطلبات الوظيفة .

و بالتالي فالتقدير المعرفي هو "عملية عقلية يتم من خلالها تقدير الموقف هل يحمل تهديدا أو خطرا أم لا و بالتالي يتصرف الفرد على أساس هذا التقييم و التقدير . و نشير هنا إلى أن النظرية المعرفية ترى أن هناك عمليتين وسيطيتين بين الإجهاد و النتيجة التكيفية و هما التقييم المعرفي و التعامل " .

حدد لازاروس و فولكمان ثلاثة أنواع من التقديم المعرفي :

- ✓ التقييم الأولي : و يقيم فيه الموقف هل أنه مزعج ، ايجابي ، مجهد و تحدد فيه نوعية المنبه ، كما يمكن تصنيف المواقف المجهدة إلى ثلاثة فئات :تحديات ، تهديدات و أضرار أو خسائر .
- ✓ التقييم الثانوي : تقييم مصادر المواجهة ، حيث يقيم الفرد قدراته الخاصة على مواجهة و إدارة الإجهاد و كذلك مهاراته ، الدعم و المساندة الاجتماعية ، المصادر البدنية لديه (الصحة و الطاقة) و كل الموارد المتوفرة و التي تمكنه من إعادة التوافق مع البيئة .

- ✓ إعادة التقييم : تؤدي أي معلومة جديدة حول الموقف أو حول الفرد ذاته إلى تغيير التقييم منذ البداية لأن النموذج ديناميكي .

و عند نهاية عملية التقييم تأتي مرحلة المواجهة و التي تنقسم إلى نوعين :

- ✓ مواجهة مركزة على المشكلة :و فيها يعمل الفرد على تخفيف الظروف المجهدة من خلال جمع المعلومات ، إدارة الأهداف ، إدارة الوقت ، البحث عن حلول ، ...
- ✓ مواجهة مركزة على الانفعال : و فيها يكون الاهتمام بتعديل النتائج الانفعالية للموقف المجهد و هذا عن طريق مجموعة من السلوكات كالانسحاب الذهني أو الجسدي ، الإنكار و الاسترخاء (بغو ، 2020 ، ص ص89،90) .

❖ **نظرية وولتر كانون Walter Canon:**

تسمى هذه النظرية بزملة أعراض المواجهة و الهروب ، فقد عرف كانون الإجهاد على أنه رد الفعل في حالة الطوارئ أو رد الفعل العسكري ، لارتباطها بانفعال المواجهة أو الهروب ، حيث بينت دراساته أن مصادر الإجهاد الانفعالية كالألم و الخوف و الغضب تسبب تغيرات في الوظائف الفيزيولوجية للكائن الحي يرجع إلى التغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات أبرزها هرمون الأدرينالين الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة و المفاجئة ، كما أن هناك ميكانيزم الاتزان الحيوي لمواجهة التغيرات و المواقف (بغو،2020،ص88) .

ثانيا :عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

1-مفهوم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية :

عرفت جمعية الصحة العالمية في تقريرها الصادر سنة (1976) العوامل النفسية الاجتماعية على أنها تلك العوامل التي تؤثر على الصحة و الخدمات الصحية و رفاهية الجماعة لتعلقها بنفسية الفرد و بنفسية المجموعات الاجتماعية و بوظائفها . و تشمل هذه

العوامل على خصائص اجتماعية ، ثقافية و أخرى نفسية ، مترابطة فيما بينها و لا يمكن فهم طرائق تأثيرها على نمو الأفراد و على تصرفاتهم دون الأخذ بعين الاعتبار جوانب عديدة مثل : تنظيم العمل و تقسيمه و الهيئات التي تكون النظام الاجتماعي و السياسي ، القيم و القواعد التي تنظم سلوك الإنسان و الجماعات .

و أشار نفس التقرير بأن هناك ارتباط وطيد بين ظهور العوامل النفسية الاجتماعية ببعض الأمراض مثل مرض القلب ، الاضطرابات المتعلقة بالمخ و الأوعية ، ارتفاع ضغط الدم ، التهاب المفاصل ...الخ ، كما تتعلق الكثير من المشاكل الصحية الخطيرة و حوادث العمل بسلوك الأفراد ، كالشعور بالملل ، الضغوط الانفعالية ، الكبت و توتر الأعصاب الناتج عن الضوضاء في العمل (ابراهيم الزاوي و بوحفص مباركي ، 2021 ، ص302) .

حسب المعهد الوطني للسلامة و الصحة في العمل فان عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية تشمل مجموعة واسعة من العوامل ، و لكن هذا لا يعني أن جميعها موجودة دائما في كل وظيفة أو مهنة ، فعلى سبيل المثال ، منصب العمل غير الخدماتي لا يتأثر بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية الناشئة عن التفاعل مع العملاء أو الموردين أو المرضى أو الركاب ...الخ ، و مع ذلك سيكون لهذا المنصب عوامل خطر نفسية اجتماعية أخرى مرتبطة بأداء العمل أو نقص الاتصال (دوار ، 2019 ، ص20) .

فعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية هي عناصر بأنماط مختلفة _علائقية ، تنظيمية و مرتبطة بظروف التوظيف_ التي بحد ذاتها تشكل الخطر أو عناصر زيادة أو مضاعفة الخطر ، بحيث تساهم في ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية ، و هذه العوامل ليست بعوامل حصرية ، يمكن أن تتفاعل و تجتمع أو تساعد ظهور عامل آخر للخطر .

و في دراستنا هذه سنقوم بعرض مجموعة من العوامل التي تساهم في ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية ، و ذلك من خلال مدى تحكم الفرد العامل فيها ، و هي تشمل ستة

عوامل هي : تسيير المهمة ، تسيير الوقت ، تخطيط العمل ، المستقبل ، الموارد الضرورية ، إدارة الخطر على الذات و على الآخرين .

2-تصنيف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية :

2-1-إدارة الوقت :

إن العصر الحالي يتسم بالسرعة أي سرعة الوقت فهي سمة من سمات هذا العصر ، بحيث يعتبر الوقت أحد الموارد الهامة و النادرة و الضرورية لأي إنسان ، لذلك وجب عليه حسن استغلاله لكي يكون لصالحه و هذا ما يؤدي به إلى انجاز أعماله في وقتها و تحقيق أهدافه المرغوبة و بالتالي تحقيق أهداف المنظمة و زيادة مستوى إنتاجيتها و بالتالي رقي الاقتصاد و هذا ما يعود بالمنفعة على المجتمع و البلد ككل .

و نظرا لكون الإنسان لا يستطيع في بعض الأحيان التحكم في وقته و لا يشعر بمروره إلا بعد فوات الأوان هذا ما أدى إلى ظهور مفهوم إدارة الوقت .

2-1-1-مفهوم إدارة الوقت :

❖ **مفهوم الوقت :**

-**لغة** : من بين تعاريف الوقت نذكر :ما قدرت غايته فهو مؤقت ، و الوقت مقدار من الدهر معروف . فهو مقدار من الزمان قدر لأمر ما ، يقول آخر بأنه حركة و زمن أو عمل ووقت ، إذ ما من عمل يؤدى إلا كان الوقت إلى جانبه و ما من حركة تؤدى إلا ضمن وقت محدد (علو ، 2022 ، ص123).

-**اصطلاحا** : يرى وابستير الوقت بأنه عبارة عن سلسلة متصلة من الأحداث يتبع أحدها الآخر في الماضي مرورا بالحاضر إلى المستقبل ، و هذا التعريف معتمد من قبل الكثير من الباحثين في حقل إدارة الوقت (هوانة ، 1991 ، ص55) .

❖ **مفهوم إدارة الوقت :**

عرفه سيويرت : إدارة الوقت هي التطبيق اللاحق ، بهدف تحقيق هدف محدد ، لتقنيات العمل التي أثبتت نفسها في الحياة اليومية و التي تهدف إلى توجيه و تنظيم وجود المرء بحيث يتم استخدام الوقت المتاح بطريقة منطقية و مثالية (Véronique Lacombe,2011,p07) .

أما عند زيدان : هي حصر الوقت و تحديده و تنظيمه و توزيعه توزيعا مناسبا ، و استثمار كل لحظة فيه الاستثمار الأمثل في ضوء مخططات مناسبة تربط بين الأهداف التي ينبغي تحقيقها و الممارسات و الأساليب التي سيتم تنفيذها ، و الوقت المحدد لهذا التنفيذ دون هدر ، و إخضاع ذلك كله لعمليات متابعة و تقويم (حنان شكري شاكر ، 2010 ، ص19) .

عرفها العجمي : إدارة الأنشطة ، و الأعمال التي تؤدى في الوقت ، و تعني الاستخدام الأمثل للوقت ، و الإمكانات المتوفرة ، و بطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف مهمة ، و تتضمن إدارة الوقت معرفة كيفية قضاء الوقت في الزمن الحاضر و تحليلها، و التخطيط ، للاستفادة منها بشكل فعال في المستقبل .

(AJSP ,2020 ,P15)

عرفها زيد منير عبري : هي فن و علم الاستخدام الرشيد للوقت ، أو هي علم استثمار الزمن بشكل فعال و هي عملية قائمة على التخطيط و التنظيم و التنسيق و التحفيز و التوجيه و المتابعة و الاتصال (مقدم و بن العزيز ، 2018 ، ص3) .

و بناءا على هذه التعريفات يمكن القول بأن إدارة الوقت عبارة عن عملية هادفة تهدف إلى تحقيق الاستخدام السليم للوقت ، حيث أن الوقت هو أغلى شيء يمتلكه الإنسان لذلك يتوجب التحكم فيه و حسن استغلاله ، ففي بعض الأحيان يصعب على

عامل البلدية التقيد بالوقت المحدد و ذلك لكونه يتعامل مع الناس بشكل مباشر و كونه يقدم خدمات .

2-1-2-أهمية إدارة الوقت :

تبرز أهمية إدارة الوقت من خلال العديد من النقاط التي من أهمها ما يلي:

-تعتبر أحد المداخل المهمة و الفعالة في نجاح المؤسسات ، و تطوير التنمية ، و تحقيق الأهداف بفاعلية .

-يعتبر عنصرا مهما و ضروريا ، حيث أنه يرتبط بعناصر الإدارة جميعها ، كاتخاذ القرارات ، و الرقابة ، و التخطيط و غيرها .

-تؤدي إلى تحقيق الانجازات عبر الإمتاع ، و الإشباع ، و الفاعلية ، بحيث تضفي على العاملين ، و العمل بعدا تنمويا .

-تساعد على تحديد اتجاهات المديرين فيم يتعلق بالعمل ، و قيمهم التي يؤمنون بها ، و الأساليب التي يتبعونها في الإدارة .

-تؤثر في طريقة استخدام الموارد الأخرى ، حيث أن الوقت يشكل عاملا مؤثرا في حيوية الإدارة ، و أهميتها (AJSP,2020,p155) .

2-1-3-خطوات إدارة الوقت :

حيث أن إدارة الوقت هي عملية إدارية بالأساس ، لذا فان خطوات إدارة الوقت تشمل معظم الخطوات الرئيسية في أية عملية إدارية:

❖ **تحليل الوقت** : و يعتبر تحليل الوقت بالنسبة للمدير أمرا ضروريا لإدارة الوقت الناجحة ، فعندما يحلل المدير وقته لمدة معينة سيجد أن جزءا كبيرا منه صرف على

أعمال مكررة ، فهناك اتصالات مع نفس الأشخاص و لنفس المواضيع لذا من الضروري الاحتفاظ بسجل يومي للنشاطات التي يمارسها المدير كخطوة أولى في تحليل الوقت للاستفادة منه ، و معرفة الاتجاه أو الشكل الذي تستنفذ فيه النشاطات (حنان شكري ، 2010 ، ص31) .

- **التخطيط و الوقت** : إن إعداد الخطة الإدارية تتطلب من المخطط أن يراعي التسلسل الزمني في مراحل هذه الخطة و أن يقوم بتوزيع الأزمنة عليها الى أزمنة تتناسب مع المراحل المحددة ، بحيث يكون مجموع هذه الأزمنة الموزعة مساويا للزمن الكلي و أن يختار الزمن المناسب لكل مرحلة ، و على المخطط أن يدرك أهمية الهدف ضمن الزمن المعطى له .

يقول العقيلي في سياق تخطيط الوقت "هي معرفة ماذا أريد ، و لماذا و كيف أحقق ما أريد ، فالحكمة تقول حدد الى أين تريد أن تذهب ، و سيدلك أحد ما على الاتجاه ، و كلما كانت الخطط مكتوبة و مفصلة و واضحة كلما زادت فرص تحققها ، فالاعتماد على الذاكرة يفشل الخطط و يضيع الوقت ، و نعني بتخطيط الوقت محاولة التنبؤ بالوقت المتاح في فترة مقبلة ، و الأعمال المطلوبة لانجاز أهداف محددة و برمجة كل ذلك في ضوء الفرص المتاحة و القيود المفروضة ، كما إن التخطيط الفعال ينجيك أن تقع في زحمة التعامل مع تتابع الأحداث الخارجية ، فالأهداف لا تتحقق مصادفة و إنما بالتخطيط السليم للوقت ،و لمعرفة فوائد التخطيط يمكن اللجوء الى التفكير العكسي و ذلك بتقسيم المهامات الصعبة، و جعل أوقات للراحة ، و تجديد النشاط ، و هناك حكمة في الأكاديميات العسكرية عن تخطيط الوقت و أهميته تقول "إن الجيوش تستطيع أن تسير يوما كاملا ، إذا كانت هناك راحة لعشر دقائق" .

و بالرغم من أن التخطيط يأخذ وقتا طويلا أول الأمر ، فانه يعوض ذلك الوقت لأنه يثمر نتائج أفضل ، و يوفر وقت الأداء الحقيقي للنشاطات ، و لكي يخطط المدير جيدا

و يحدد الأولويات يجب عليه توضيح الأهداف جيدا ، و ترتيبها حسب أولوياتها لتصبح طرق تحقيق تلك الأهداف واضحة .

إذ تبدأ عملية تطبيق إدارة الوقت بفاعلية من خلال وضع خطة متكاملة متجانسة ذات أهداف محدودة ، لكي يعرف الإداري الاتجاه و الطريق الذي يسير فيه ، و الهدف الذي يسعى الى تحقيقه على المدى البعيد و القريب .

عند التخطيط بشكل صحيح يجب أن نحدد الأهداف و نرتبها حسب الأهمية و الأولوية ثم نحدد الوقت بالدقة لتنفيذ الطريقة ، و نفترض حدوث مضيعات للوقت ، و من ثم نبحث لها عن حلول ، فلا نعطي أي نشاط أكثر من الوقت الذي يستحقه ، ثم نضع احتياطات عند فشل النشاط لاستثمار الوقت (حنان شكري ، 2010 ، ص ص31،32) .

و هكذا نرى أن تخطيط الوقت عملية ضرورية لابد منها عند تنفيذ العامل لأعماله و نشاطاته لبلوغ الأهداف الموجودة بشكل أفضل مع توفير الوقت و عد تضييعه .

- **التنظيم و الوقت** : لقد دلت الدراسات و التجارب المرتبطة بإدارة الوقت على أن التنظيم الجيد يقلص الزمن المطلوب للإنتاج و أن التنظيم الجيد يعكس مجموعة من السمات التي تظهر أهمية الوقت في التنظيم .

و يرتبط موضوع إدارة الوقت بالتنظيم الإداري في عدة نواح منها :

تحديد مهام و اختصاصات العاملين ، و تقسيم العمل بينهم بشكل موضوعي و عادل و تحديث و تبسيط إجراءات العمل المتبعة باستبعاد ما هو غير ضروري و ذلك من خلال إعداد الدراسات التنظيمية اللازمة ، و توافر البيئة التنظيمية (المادية و الاجتماعية) المناسبة للعمل ، و تطبيق مبدأ الإدارة بالاستثناء و الاتجاه نحو تفويض السلطة لأن من شأن ذلك أن يعمق مفهوم التخصص و تقسيم العمل ، و من شأنه كذلك أن يسير قيام كل مستوى

إداري بمهامه ، بحيث يغدو الوقت الموزع في كل مستوى إداري متناسبا مع أهمية الأنشطة التي يقوم بها كل مستوى .

و يذكر علوان واحميد (2009) أن التنظيم يقوم بدور حيوي في تعظيم الاستفادة من الوقت ، فهو يقدم الوسائل الفعالة التي تستطيع بها المنظمة تحقيق الأهداف المخططة ، كما يحدد الأساليب التي بمقتضاها يتم العمل الفردي في إطار الجماعة ، و بالتالي فان الإدارة الجيدة للوقت لا يمكن أن تتم بدون تنظيم فعال عن (ايناس أكرم ، 2011 ، ص47) .

و بالاعتماد على ما ذكرناه يمكن القول بأن عملية تنظيم الوقت عملية ذات أهمية بالغة لدى العامل ، و ذلك من أجل الاستفادة مما هو متاح بالطريقة الأفضل .

- **التوجيه و الوقت** : يعد التوجيه وظيفة مركبة تنطوي على جميع الأنشطة التي صممت لتشجيع المرؤوسين على العمل بكفاءة و فاعلية و يعتبر التوجيه من الوظائف الإدارية الصعبة الأساسية للمدير .

و تظهر أهمية الوقت في التوجيه باعتبار أن الموجه يجب أن يكون على علم و دراية بتوقيت التوجيه ،و نفسية العاملين و الظروف المحيطة بالمنظمة و إلا كان التوجيه في غير محله و خارجا عن الوقت المحدد ، و إن إطالة زمن التوجيهات تجعل العاملين في ملل و سأم فلا تحقق الفائدة المرجوة ، حيث أن التوجيه في زمن قصير و بأزمنة متفاوتة يعطي نتائج أفضل ، و التوجيه ملازم للتخطيط فلابد للموجه أن يكون على علم بالتخطيط الإداري ليتسنى له ربط العمليات الإدارية بالتوجيه .

و لكي تتحقق الاستفادة القصوى من الوقت أثناء التوجيه يفترض توافر قواعد ثابتة و سليمة للبيئة المادية و الاجتماعية للمنظمة و في جميع مستوياتها الإدارية ، مثل توفير أساسيات العلاقات الإنسانية السليمة و السياسة التحفيزية المناسبة

و الفعالة ، و خلق علاقات اجتماعية طيبة و تعاون و ثقة بين العاملين ، حيث تتيح هذه الأساسيات في العمل فرصا جيدة لزيادة التفاهم بين العاملين و تحفيزهم على زيادة مستوى الأداء و الإنتاجية(ايناس أكرم ، 2011 ، ص48) .

و منه يمكن القول بأن عملية التوجيه تلعب دورا هاما في إدارة الوقت ، حيث بفضل التوجيه يتمكن العامل من استثمار وقته بفاعلية .

2-1-4-أساليب إدارة الوقت :

هناك أساليب إدارية متعددة لإدارة الوقت تحقق أكبر كمية من الانجازات و الأعمال ، أهمها :

- **الإدارة بالاستثناء** : و هي تعني تركيز القائد الإداري أو المدير على النشاطات الرئيسية و تفويض النشاطات الثانوية التي يمكن للمرؤوسين القيام بها بفعالية و من فوائدها تطوير الموظفين و تحسين الإنتاج و استغلال الوقت بشكل جيد .
- **الإدارة الذاتية** : هو وجود فلسفة متطورة و منهج متقدم لدى المدير يمكن من خلالها تطوير الإمكانات و القرارات و المهارات الذاتية للفرد في سبيل تحقيق أكبر الانجازات و أفضل النتائج على المستوى الشخصي أو على مستوى المنظمة بشكل عام .
- **الإدارة بالأهداف** : تحديد الأهداف و الفترة الزمنية اللازمة لتحقيق النتائج المحددة بوضع البرامج و الخطط اللازمة لذلك بين الرئيس و المرؤوسين ، فيقر الرئيس الأهداف التي يقدمها المرؤوسين بعد مناقشتها فيؤدي إلى إدارة جيدة للوقت و استثماره بشكل أمثل .
- **الإدارة بالمشاركة** :تعتبر من الأساليب الحديثة للإدارة المعاصرة و تعتمد بشكل أساسي على عملية إشراك الموظفين في صنع القرار .

(بريكسي رقيق و سيدي أحمد ، 2020 ، ص371)

- **الإدارة بالتخويف** : و يقوم هذا الأسلوب في الإدارة على مبدأ إشاعة الخوف بين العاملين في المؤسسة كوسيلة لضبط بيئة العمل ، و ضبط سلوك الأفراد و أدائهم في العمل داخل المؤسسة ، و يتولد عن هذه الفلسفة إحساس بالثقة بين العاملين ، و الراحة النفسية في التعامل مع الآخرين ، أو الإحساس بالخوف و عدم الرضا ، و تدني مستوى الإدارة ، و سوء في العلاقات أفقيا و رأسيا بين العاملين في المؤسسة.
- **الإدارة بالثقة** : و يقوم هذا الأسلوب في الإدارة على مبدأ بناء الثقة بين الإدارة و الأفراد العاملين في المؤسسة ، من خلال إبرام عقد أدبي غير مكتوب بين الطرفين، و يعتمد نجاح الأسلوب على مدى تحقيق مجموعة من التوقعات الايجابية بين الطرفين منها توقعات سلوكية ، و توقعات خاصة بالأفراد ، و توقعات إصدار الأحكام ، و أول من نادى بهذا الأسلوب روسفلت .

(محمود محمد ، 2006 ، ص27)

إن تحديد وقت العمل أو المهمة ليس كما نميل إلى الاعتقاد ، على أنه وليد العصر الصناعي ، و لكن الجديد هو محاولة تايلور و تلامذته في نهاية القرن التاسع عشر لإعطاء قياس وقت العمل الأسس العلمية ، لتحديد الإجراءات التي يتعين القيام بها من أجل ضمان التنفيذ السريع للمهمة مع توفير الجهد و بالتالي تحديد القرارات بسرعة ،و إقامة الراحة التعويضية بأقصى قدر ممكن من الصرامة ، لذلك ينبغي أن يكون من الممكن قياس الوقت اللازم لإكمال المهمة بدقة من أجل تحديد كثافة العمل التي يمكن أن يتحملها العامل .

إذ كان من الممكن تحديد أوقات أولية وأوقات مرجعية لحساب مدة العمليات أو النشاطات بطريقة علمية ، وحتى إذا كانت هذه الحسابات ، مبنية على أساس رياضي مرض ، مع ذلك تنشأ في الواقع العديد من الصعوبات ، ونلاحظ أنه على الرغم من كل هذه

الحسابات ، يشكو الموظفون في كثير من الأحيان من أن معايير الأداء مرتفعة للغاية و أن الوقت المخصص لها ضيق (دوار ، 2019 ، ص32) .

و انطلاقا مما سبق ذكره نستنتج أن إدارة الوقت تتمثل في تسيير الوقت و ذلك من خلال تقسيم ساعات العمل و تنظيم وقت العمل ، و يتم ذلك من خلال إعداد جداول العمل و تحديد الوقت المناسب لكل مهمة ، و ذلك تجنبا لكثافة العمل و الذي يمثل بعدين مترابطان غير قابلان للانفصال و هما مفهوم عبء العمل و مفهوم الوقت المحدد لتنفيذ و القيام بالعمل ، و بذلك يمكن القول أن مفهوم كثافة العمل يمكن أن تظهر في عبء العمل سواء من خلال توزيع سيء للمهام ، أو من سوء تحديد الأهداف و الغموض و كذلك الخطأ في التقويم بالنظر الى الوسائل التي هي بحوزة العامل لتحقيق هذه الأهداف المحددة أو الوقت المحدد له لذلك .

2-2-تخطيط العمل لإدارة المهمة :

2-2-1-مفهوم التخطيط :

إن التخطيط عبارة عن عملية فكرية لمحاولة تحقيق الاختيار الواعي للحلول الممكنة لحل معضلة ما واتخاذ القرارات على أساس الأغراض والوقائع والتقديرات المدروسة ، وعلى هذا الأساس يمكن تحديد مفهوم التخطيط بأنه يتمثل بعملية اختيار بين عدد من طرق الحل الممكنة لحل معضلة ما ، واتخاذ القرارات على أساسا لأغراض والوقائع والتقديرات المدروسة (الحميميدي ، 2014 ، ص17) .

وكما يمكن القول بأن التخطيط هو عملية رسم الأهداف التي يراد التوصل إليها خلال فترة زمنية معينة ثم حشد الإمكانيات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف وفق أساليب تختصر الكلف وتعظم النتائج (الكرفي ، دون سنة ، ص17) .

أي أن تخطيط العمل هو عبارة عن عملية يتم فيها وضع خطة وذلك برسم الأهداف المراد بلوغها مع تحديد المدة الزمنية لها وتحديد الإمكانيات اللازمة لبلوغ هذه الأهداف المرجوة ، وهذا لإدارة المهمة بالشكل الصحيح .

عرف عثمان محمد غنيم التخطيط على أنه فن وعلم ومنهج وهو أيضا نشاط متعدد الأبعاد ، ويسعى دائما لتحقيق التكامل بين أبعاده المختلفة و يتعاطى في بعده الزمني مع الماضي والحاضر والمستقبل ويقيم جسورا بينهما ، وهي أيضا عملية جماعية وليست فردية و كل فرد في مجموعة المخططين له دوره الذي لا يمكن الاستغناء عنه ، وفي نفس الوقت لا يمكن لأي مخطط أن يؤدي دوره التخطيطي بنجاح منفردا دون الاشتراك مع المخططين الآخرين في مراحل عملية التخطيط (قرماط ،2011 ، ص24) .

وبناء على هذا التعريف يمكن القول أن التخطيط العمل عبارة عن منهج يتم إتباعه ، كما أنه نشاط متعدد الأبعاد ، يسعى إلى تحقيق التكامل بين الماضي والحاضر والمستقبل ، أي يأخذ بعين الاعتبار الماضي وذلك من أجل وضع خطة للزمن الحاضر مع التطلع نحو المستقبل حيث يربط بين هذه الأبعاد الثلاثة ، وتخطيط العمل يتم من أجل إدارة المهام بشكل سليم ، كما أنه عملية تقوم بها الجماعة وليس بالفرد الواحد ، فكل فرد في هذه الجماعة له دوره ولا يمكن الاستغناء عنه .

2-2-2-أهمية تخطيط العمل لإدارة المهام :

تكمن أهمية التخطيط في أنه أساس الإدارة ، وتقف عليه الأعمدة الحيوية للتنظيم والتشكيل والتوجيه والرقابة والتي تعمل على مساندة الإدارة ومنحها المعنى والمغزى ، عن مبدأ التخطيط يمكن صياغته كالأتي:

"لتحقيق الهدف بأكبر فعالية ينبغي القيام بالتخطيط أو الجهد الذهني قبل التنفيذ أو قبل الجهد المادي" ، وعليه فان بإمكاننا أن نقول لماذا بعد التخطيط مهما ، والأسباب هي باختصار:

-يحدد اتجاه المنشأة ، فرغم أن أهميه التخطيط ترجع لأسباب عديدة إلا أن السبب الرئيسي قد يكون أنه يحدد للمنشأة الوجهة التي تسعى إليها وغرضها الرئيسي .

-يحدد إطار موحد للعمل ، فالتخطيط يحدد إطارا موحدا لاتخاذ القرارات في المنشأة، وهذا أمر مهم لأن غياب التخطيط في المنشأة يعني غياب الهدف .

-يساعد التخطيط على معرفة الفرص والمخاطر المستقبلية، و يرى دراكر Drucker أن هناك جانبا أخرا من جوانب الأهمية في التخطيط وهو أنه في حين لا يؤدي التخطيط إلى التحديد الكامل للمخاطر المترتبة على القرارات طويلة المدى ، إلا أنه يساعد على معرفة الفرص والمخاطر الكامنة في المستقبل .

-إن التخطيط يسهل عملية الرقابة ، تعني الرقابة ضمان مواءمة الأنشطة للخطط الموضوعية ، وهي تشتمل على دورة ثلاثية الخطوات: وضع المعايير ، وقياس الأداء بالنسبة لهذه المعايير ، والتعرف على الانحرافات وتصحيحها ، ويختص التخطيط بالخطوة الأولى من دائرة الرقابة هذه وذلك بتحديد ما يتعين انجازه .

-منع القرارات المجزأة ، يرى ستينر Stinner أن التخطيط يمنع حدوث التجزئة في القرارات ، فعلى سبيل المثال يقول ستينر أن الخسارة التي لحقت بشركة"جنرال دينمكس" ومقدارها 425 مليون دولار بسبب انخفاض مبيعاتها من طائرة النقل "كونفير 880"إنما يرجع إلى أن قرارات الشركة كانت تتسم بالتجزئة .

-التخطيط الفعال يسمح للمديرين بالتحديد المبكر للمشاكل والتهديدات أو الفرص التي قد توجد في البيئة .

-يخفض التخطيط العمل غير المنتج إلى أدنى حد ، فالجهود التي ستبذل تدرس ويتم اختيارها بكل دقة وعناية بحيث يقتصر الاستخدام على تلك الجهود الضرورية بالمقادير الصحيحة لتحقيق العمل المحدد .

-يعمل التخطيط على الاستغلال الأمثل للإمكانيات المتاحة مما يؤدي إلى خفض تكاليف المنشأة إلى أدنى حد .

-يؤدي التخطيط إلى خفض الوقت اللازم للقيام بالأنشطة المخططة ، لأن الأداء سيقتصر على العمل الضروري بالإضافة إلى تحديد الوقت اللازم لتنفيذ كل جزء من أجزاء العمل مع ربطها ببعض من أجل تحقيق الهدف في الوقت المحدد .

-يبين التخطيط أهداف المنشأة بوضوح حتى يستطيع كل أفراد الجماعة العمل على تحقيقها.

-يجبر التخطيط المدير على تخيل كل الصورة التشغيلية بوضوح وبالكامل ، وترجع أهمية هذه الصورة الشاملة إلى أنها تمكن المدير من رؤية العلاقات المهمة ومن الحصول على تفهم كامل لكل نشاط ، و من الإلمام بالأساس الذي يقوم عليه والتصرفات الإدارية ، كما يترتب أيضا على مثل هذا التصور التقليل من العزلة و التجنط .

(قرماط ، 2011 ، ص ص32،33)

يتضح من خلال ما تم ذكره أن التخطيط العمل ذات أهمية كبيرة ، وهذه الأهمية تكمن في أنه أساس الإدارة ،أي من خلال التخطيط ووضع خطة ذات معالم واضحة وبارزة نستطيع إدارة الأعمال والمهام بكل سهولة، كما أنه يحدد للمؤسسة الوجهة التي تسعى إليها وغرضها الرئيسي أي الهدف الذي تسعى الوصول إليه ومن خلالها يتم تحديد إطار موحد لاتخاذ القرارات ، أي اتخاذ القرارات يكون وفقا لتخطيط العمل وليس بشكل عشوائي .

كما أن من خلال وضع خطة مسبقة للعمل يتمكن المدير من تحديد المشاكل التي توجد في البيئة والتي قد سيواجهها و بالإضافة إلى أنه يعمل على حفظ الوقت المحدد للقيام بالأنشطة وذلك لكون أنه تم تخطيط العمل مسبقا ولكون أن الأداء سيقتصر على انجاز المهام الرئيسية .

وهكذا يمكن القول أن تخطيط العمل عملية ضرورية داخل المؤسسات ، بحيث يعد أساس الإدارة، فمن خلال تخطيط العمل يستطيع العامل إدارة مهامه بكل سهولة وذلك لكون أنه تم تحديد المهام الرئيسية والوقت المحدد لها ، وكذلك الهدف المراد بلوغه .

2-2-3-أنواع التخطيط : ينقسم التخطيط إلى أنواع يمكن النظر إليه من عدة زوايا :

❖ **حسب مستوى التخطيط :**

فيكون التخطيط على مستوى المشروع ككل ، كما قد يكون على مستوى أدوات و أقسام المشروع ، و تسمى الخطة في الحالة الأولى بالخطة الشاملة أو الخطة الرئيسية ، و تسمى الخطط الأخرى بالخطط الفرعية أو خطط الأدوات و الأقسام. و يلاحظ هنا أن الخطة الشاملة تحدد الخطة الفرعية ، و الأخيرة تكون مستمدة من الخطة الشاملة و تؤدي بالتالي إلى تحقيقها .

❖ **حسب مدة التخطيط :**

هناك تخطيط قصير المدى و هناك تخطيط طويل المدى. و يطلق على التخطيط الذي يغطي سنة فأقل تخطيط قصير المدى ، و على التخطيط الذي يغطي أكثر من سنة (عادة خمس سنوات) تخطيط طويل المدى. و سنتكلم فيما يلي عن التخطيط الطويل المدى .

التخطيط الطويل المدى أعقد و أصعب من التخطيط القصير المدى ، لأنه يتعلق بالمستقبل البعيد الذي يتصف بالغموض. و بالرغم من صعوبة التخطيط للمستقبل البعيد، إلا أن ذلك لا يعني عدم القيام به إطلاقا...

فالتخطيط الطويل المدى له فوائد عديدة منها :

-الاهتمام بالفرص البعيدة المدى و من ثم الاستعداد لها .

-المشاكل اليومية تقل أهميتها في ضوء الاهتمام بالأمد الطويل .

-الأهداف الطويلة الأمد تساعد على علاج المشاكل المتوقعة قبل أن يستفحل أمرها .

-الالتزام و الارتباط بالأهداف الطويلة المدى التي غالبا ما تكون أكثر أهمية من الأهداف القصيرة المدى .

-تعتبر الخطة الطويلة المدى بمثابة مقياس لتطور الأعمال و تقدمها .

(عبد العزيز ، 2008 ، ص ص89،90)

2-2-4-خطوات التخطيط لإدارة المهام :

عملية التخطيط تشتمل على عدد من الخطوات المنطقية الآتية :

-التحديد المسبق للأهداف المراد الوصول إليها .

-وضع سياسات الاسترشاد بها في اختيار أسلوب تحقيق الهدف .

-تحليل الوضع الحالي و الموارد المتوفرة لتحقيق الأهداف ، من خلال تحديد الإمكانيات المتاحة فعلا و تحديد كيفية توفير الإمكانات غير المتاحة .

-بناء قائمة من الاحتمالات لسير الأنشطة التي ستقود لتنفيذ الهدف المطلوب .

-عمل قائمة بناءا على المزايا و العيوب لكل احتمال من احتمالات سير الأنشطة .

-اختيار البديل الأفضل من بين البدائل المتاحة ، أي اختيار الاحتمال صاحب أعلى مزايا و أقل عيوب فعلية .

-وضع البرامج الزمنية اللازمة لتنفيذ الهدف و التي تتناول تحديد النشاطات اللازمة لتحقيق الهدف ،و كيفية القيام بهذه النشاطات ، و الترتيب الزمني للقيام بهذه النشاطات ثم تحديد المسؤولية عن تنفيذ هذه النشاطات .

-مراقبة و تقييم النتائج و التأكد من أن الخطة تسير مثل ما هو متوقع لها و إجراء التعديلات اللازمة لها في حال حدوث أي طارئ (الهواسي و البرزنجي ، 2014 ،ص64).

و يتضح من خلال ما تم ذكره سابقا أنه يمكن تقسيم تخطيط العمل حسب مستوى التخطيط ، و حسب مدة التخطيط ، ففي هذا الأخير نجد تخطيط العمل قصير المدى و طويل المدى ، إذ يعتبر تخطيط العمل الطويل المدى أعقد و أصعب من التخطيط القصير المدى ، و ذلك لارتباطه بالمستقبل البعيد و الذي يتصف بالغموض ، و رغم أنه أصعب إلا أن له فوائد عديدة و التي تتمثل في الاهتمام بالفرص البعيدة من أجل الاستعداد لها ، كما أن إعداد خطة طويلة المدى من أجل إدارة المهام تعد مقياس لتطور الأعمال و تقدمها .

2-3-إدارة الخطر على الذات و على الآخرين :

إن الفرد العامل يعمل في ظل مجموعة من الظروف ، هذه الأخيرة قد تتسبب في الخطر و الذي يعبر عن احتمال ظهور أثر سلبي نخشى منه .

2-3-1-مفهوم الخطر :

يعرف الخطر بأنه وضع مجموعة من الأحداث المتزامنة أو المتتالية التي يكون حدوثها غير مؤكد و الذي يؤثر تحقيقه على أهداف الكيان (الفرد و الأسرة و المؤسسة و المجتمع) ، قد يكون لبعض المخاطر آثار ايجابية و هي التي نبحث عنها و نسميها (الفرص) و بالتأكيد حسب (Barthélemy et Courréges2004) سيكون للآخرين آثار سلبية و هذه هي التي نخشاها عن(عثمان عزالدين ، 2019 ، ص11) .

-كما يمكن تعريفه على أنه احتمال الخسائر في الموارد المالية أو الشخصية نتيجة عوامل غير منظورة في الأجل الطويل أو القصير (مبارك بوعشة ، 2011 ، ص01) .

2-3-2-مفهوم إدارة الخطر (على الذات وعلى الآخرين):

إدارة الخطر هي مجموعة من الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ أي قرار لمواجهة أي خطر وذلك من أجل تقليل الخسائر أو منعها(أسامة عزمي و آخرون ، 2010 ، ص41) .

إدارة الخطر عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر عن طريق توقع الخسائر المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى أدنى حد ممكن(طارق عبد العال حمادة ، 2003 ، ص50) .

يمكن القول بأن إدارة الخطر هي عبارة عن نظام متكامل من أجل تهيئة البيئة المناسبة وكذلك الأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة ، لتحديدها وقياس آثارها ومن ثم وضع خطة مناسبة لما يلزم ولما يمكن التنبؤ به وذلك من أجل تجنب وقوع هذه الأخطار والسيطرة عليها أو للتخفيف من آثارها ، وذلك من أجل تفادي الخطر على الذات وعلى الآخرين .

2-3-3-أهداف إدارة الخطر (على الذات وعلى الآخرين):

لا تقل أهداف وظيفة إدارة المخاطر أهمية عن أهداف الإدارات الأخرى في المؤسسة ، حيث تهدف إدارة المؤسسة جوهريا بأن يؤدي جميع الأفراد واجباتهم الوظيفية بما يحقق مصلحة المؤسسة ، أي مراعاة شروط و ظروف العمل والإجراءات المعمول بها في المؤسسة وذلك من أجل تفادي الخطر سواء على الذات أو على الآخرين .

يطرح الكثير من الباحثين أهداف متعددة لإدارة المخاطر، أما Hedges and Mehr فيصنفان أهداف إدارة المخاطر إلى فئتين هما : أهداف ما قبل الخسارة وأهداف ما بعد الخسارة .

❖ **أهداف ما قبل الخسارة :**

- الاقتصاد والتوفير .

-تقليل التوتر والقلق .

-أداء الالتزامات الخارجية المفروضة .

-المسؤولية الاجتماعية

❖ **أهداف ما بعد الخسارة :**

-البقاء والاستمرارية .

-مواصلة النشاط .

-استقرار الأرباح .

-استمرارية النمو .

-المسؤولية الاجتماعية . عن (لطيفة عبدلي ، 2012 ، ص57)

وفي الأخير يمكن القول بأن هناك خطر يصدر من العامل بحد ذاته أي يكون هو المتسبب في هذا الخطر الذي يمكن أن يشمل الآخرين،وهناك خطر يصدر من زملائه والذي قد يمسه لذلك يجب إدارة هذه الإخطار وذلك من خلال إتباع مجموعة من الأساليب لتفادي هذه الأخطار .

2-3-4-إعداد خطة إدارة الخطر(على الذات و على الآخرين):

-عدم تحقيق جميع النتائج المرجوة من الخطط الإستراتيجية .

-ضعف كفاءة و فاعلية عملية التخطيط الإستراتيجية .

-وجود فجوة بين الموازنة المتوقعة للخطة الإستراتيجية ، و الموازنة الحقيقية عند التنفيذ .

-تعدد و تشعب العوامل الخارجية و الداخلية التي تؤثر على عمل الدائرة .

(وزارة تطوير القطاع العام ، 2015 ، ص5)

2-3-5-منهجية بناء خطة إدارة الخطر (على الذات و على الآخرين):

-تشكيل الفريق : و هو الخطوة العملية الأولى لبناء خطة إدارة المخاطر ، و يراعي عند تشكيل هذا الفريق أن يكون ممثلا من جميع المستويات الإدارية و الفنية في الدائرة قدر الإمكان .

حيث يقوم الفريق بالعمل ، وفق المنهجية التالية :

-بناء قائمة تحدد المخاطر المتوقع حدوثها ، بحيث تكون موزعة على جميع عناصر الخطة الإستراتيجية للدائرة .

-ترتيب المخاطر حسب الأولوية وفق احتمالية الحدوث ، و الأثر المحتمل .

-دراسة و تحليل قائمة المخاطر التي تواجه الدائرة ، و التعديل عليها .

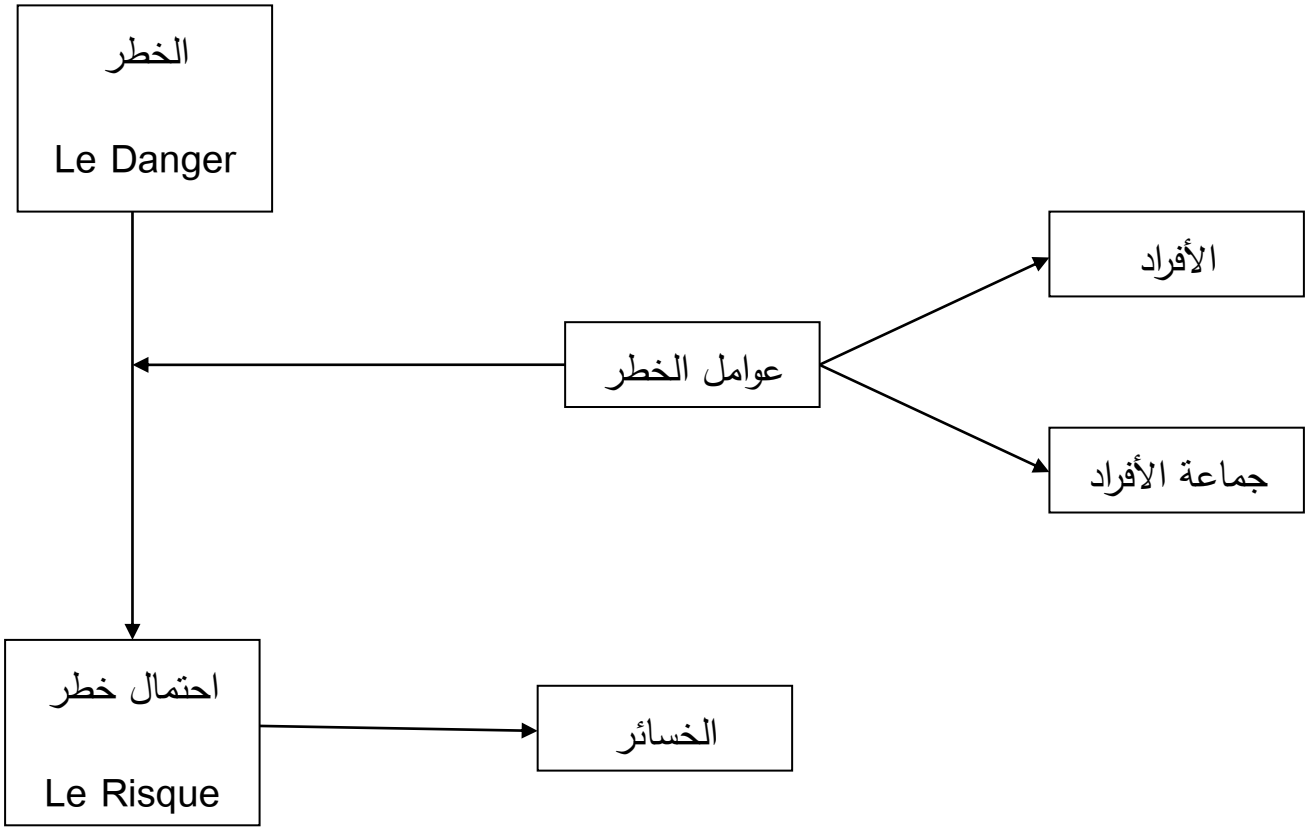
-عمل تقرير تقييم المخاطر ، و من ثم خطة إدارة المخاطر مرتبطة بالخطة الإستراتيجية.

-قياس كفاءة و فاعلية خطة إدارة المخاطر عن طريق التغذية الراجعة ، و من خلال نسب الانجاز المتحققة وفق مؤشرات الأداء .

-وضع قائمة بالمخاطر المتوقعة ، دراسة المخاطر و التعديل عليها ، تقرير تقييم المخاطر خطة إدارة المخاطر (وزارة تطوير القطاع العام ، 2015 ، ص6) .

2-3-6-نموذج تحليل الخطر (على الذات و على الآخرين):

فيما يلي نموذج مطور يدمج العوامل النفسية الاجتماعية في تحليل الأخطار :



شكل رقم (01) : العوامل النفسية الاجتماعية في تحليل الأخطار .

(Direction générale Humanisation du travail,2006,p48)

***تحليل الشكل :**

-**الخطر Le Danger:** هو قدرة فرد أو شيء أو وسيلة أو إجراء أو وضعية يمكن أن تتسبب في خسارة (المساس بالصحة ، المحيط و جودة الإنتاج و المؤسسة) .

-**احتمال الخطر Le Risque:** هو احتمال مراقبة الخسارة المقيمة اعتمادا على الخطر Le Danger و عوامل احتمال وقوع الخطر Le Risque هو مصطلح يتم استخدامه للتعبير عن الخوف اتجاه آثار محتملة لمحيط مشكوك أو يثير الشك .

-**عوامل الأخطار** : هي العناصر المختلفة التي تحدد الخطر و يمكن أن تكون في عدة أنماط و هي :

***جماعية** : هي العوامل التي تحدد التعرض مثل الشدة ، التكرار ، المدة ، عوامل مرتبطة بالمحيط مثل تنظيم العمل و عوامل فيزيقية مثل (الضوضاء ، الحرارة ، البرودة و الاهتزازات ، الإضاءة) و العوامل النفسية الاجتماعية (العلاقات) .

***فردية:** و هي عوامل مرتبطة بالحالة النفسية أو الفيزيولوجية للفرد و سلوكه و ما ورثه من سمات .

(Direction générale Humanisation du travail,2006,p48)

من خلال ما تم عرضه يمكن القول أن هناك خطر يصدر من العامل بحد ذاته أي يكون هو المتسبب في هذا الخطر و الذي بدوره يمكن أن يشمل الآخرين ، و هناك خطر يصدر من زملائه و الذي قد يمسه ، لذلك وجب إتباع خطة لإدارة هذه الأخطار و ذلك من خلال إتباع مجموعة من الأساليب لتفادي هذه الأخطار أو الخروج منها بأقل الأضرار .

2-4-الموارد الضرورية و المستقبل المهني :

سيتم دراسة هذان العاملان من خلال الرضا الوظيفي في العمل لدى عمال البلدية ، و الاستقرار فيه و كذلك الترقية ، و كذا مستقبل العامل في وظيفته من حيث الاستقرار في منصبه و ترقيته ، حيث أن الرضا الوظيفي يعتبر من الأهداف العامة التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها و بلوغها .

2-4-1-مفهوم الرضا الوظيفي :

يعرف الرضا الوظيفي بأنه "شعور الفرد بالسعادة و الارتياح أثناء أدائه لعمله و يتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله و مقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل و أن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل و الإنتاج" (عبد الرحمان عزيزو ، 2015 ، ص31) .

يعرف هربرت الرضا الوظيفي على أنه "مشاعر الأفراد اتجاه أعمالهم و تعتمد هذه المشاعر على ما يعتقد أن العمل يتجه له حاليا ، أي الإدراك بما هو كائن من ناحية و ما ينبغي أن تحققه وظيفته من ناحية أخرى"(عبد الرحمان عزيزو ،2015، ص33).

الرضا الوظيفي هو عبارة عن "الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته" ، و عادة ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا ، و يكون الفرد راضيا بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثل :العمل ذاته و الأجور و الترقيات و ظروف و شروط العمل و سياسات المنظمة (مروان أحمد حويجي ، 2008 ، ص9).

بناءا على هذه التعاريف يمكن القول بأن الرضا الوظيفي عبارة عن إشباع حاجات الأفراد المادية و المعنوية من خلال العمل ، حيث يعتبر الرضا الوظيفي الاتجاه أو النظرة الايجابية التي يحملها الفرد تجاه عمله ، فهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده

الفرد من وظيفته ، حيث لكل من المكافآت و الأجور و الترقيات و كذلك ظروف العمل أهمية كبيرة في شعور الفرد بالرضا من عدمه .

2-4-2-الموارد الضرورية و تحقيق الرضا الوظيفي عن الأداء :

في أول اهتمام بالرضا و علاقته ببعض جوانب السلوك ، أظهرت الدراسات المخبرية ل:ثورندايك (Thorndike1977) ، بأن الأداء يمكن أن يبقى ثابت أو يتحسن بالرغم من تزايد إحساس الفرد بالتعب ، و عدم الرضا ، و أن إدخال تغيرات على محيط العمل لفترات الراحة ، ساعات العمل ، نوع الإشراف الحسن ، الأداء و الروح المعنوية .

و لقد توصلت دراسات هاوثرن على وجود علاقة ارتباط بين الرضا و الأداء ، فالرضا الوظيفي عامل مسبب للسلوكيات المهنية خاصة مستوى الأداء ، و أن تغيرات محيط العمل و توفر الموارد الضرورية كالمعرفة العلائقية ، التكوين المناسب توزيع المهام ، فترات الراحة ، ساعات العمل ، نوع الإشراف ، الروح المعنوية ، تساعدنا لنفهم طبيعة العلاقة بين الرضا و السلوك المهني ، و الشعور و علاقته بطريقة العمل و أسلوبه ، فالفرد الذي يرى أن الهدف المحقق في عمله يدعمه و يحسنه ، فشعوره سيكون ايجابيا ، و إذا كان يهدده فشعوره سيكون سلبيا عن(علو ، 2022 ، ص155).

2-4-3-أهمية الموارد الضرورية في تحقيق الرضا الوظيفي و الاستقرار المهني :

أكدت الدراسات على وجود علاقة قوية بين الموارد الضرورية و الرضا و الإنتاج الأخير ارتفاعه أو انخفاضه نتيجة نهائية لمستوى الرضا .

و يرى فورد (1969) ، أن الأداء و الإنتاج الجيدان يؤديان إلى اتجاهات ايجابية، و بارتفاع الإنتاج يرتفع مستوى الرضا ، و يجب أن يشعر العامل بأن مجهوده هام جدا لتحريك الإنتاج و ذلك بمكافئته ماديا و معنويا عن(علو ، 2022 ،ص156) .

2-4-4-العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي و المستقبل المهني :

هناك عدة عوامل تؤثر في رضا العامل اتجاه وظيفته و من خلالها يتحدد نوع هذا الرضا ، و تتمثل هذه العوامل فيما يلي :

-**الأجر**: يمثل الأجر وسيلة لإشباع حاجات العامل المختلفة ، فهو يلعب دورا في شعوره بالرضا عن عمله إذا كان أجره مناسبا و عادلا .

و تحتل الأجور و الرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم و حاجاتهم المختلفة في المنظمة ،إضافة إلى كونها مؤشرا على الموقع و المركز الاجتماعي للفرد في أي مجتمع (سهيلة محمود عباس ، 2003 ، ص226) .

و لاشك أن الأجور تعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين و الإدارة إذ أن درجة رضا الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا أو عينا ، لذلك فان العناية بتحقيق الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور و ملحقاتها يعتبر أساس نجاح برامج إدارة الأفراد في المنشأة (أحمد سعيد مصطفى ، 2000 ، ص ص380،381) .

و منه يمكن القول أن الأجر يساعد على الشعور بالأمن و بالتاي يتحقق الاستقرار النفسي للعامل و ذلك عندما يتوافق مستوى الأجر مع مستوى المعيشة و هذا ما يدفع إلى تحقيق الاستقرار المهني .

-**الترقية** :

يبين موسى (2002) بأن الترقية هي نقل الفرد من وظيفة إلى وظيفة أخرى يتطلب القيام بها تحمل أعباء و مسؤوليات أكبر ، في مقابل ذلك يكون مجال الزيادة في الراتب

و السلطة متوفرا ، بشرط أن يقبل الموظف أو العامل هذا النقل ، و يسلم بأنه يحمل معنى التقدير من جانب المنظمة لجهوده أو مدة خدمته ، و بشرط توافر شروط نقل الوظيفة في الموظف أو العامل المرتقي عن(مدثر حسن و أمير محمد ،2019 ، ص164).

فيمكن القول أن الترقية هي انتقال العامل من رتبة إلى رتبة أعلى أي من وظيفة إلى وظيفة أعلى من حيث المسؤوليات ، و هي بمثابة مكافأة للعامل نتيجة للنتائج التي حققها في منصبه ، و الأداء الذي قدمه ، حيث تسعى المنظمة من خلال الترقية ضمان بقاء الأفراد الأكفاء في خدمة المؤسسة و شغل الوظائف العليا ، فالترقية هي تحريك العاملين إلى أعمال أفضل ذات مسؤوليات و مركز أكبر يحتاج إلى مهارات و خبرات أكثر من الوظيفة السابقة.

و ترتبط الترقية أما بالكفاءة أو على الأقدمية ، فهي تعتبر حافز قوي لرفع أداء العاملين من خلال شعورهم بالاطمئنان و الاستقرار نتيجة التقدم المستمر ، فهي تساعد على ضمان بقاء الموظفين الأكفاء في المنظمة لشغل وظائف أعلى بالمستقبل ، فعلى نظم الترقية أن تكون عادلة وفقا لادراكات الموظفين حتى تساهم في زيادة شعورهم بالرضا ، كما يجب أن تلاحظ الاختلافات الفردية حيث أن هناك من يفضل نظام الأقدمية المطلقة في الترقية بينما يفضل البعض الآخر نظام الترقية وفقا للأداء الوظيفي (صلاح الدين محمد ، 2004 ، ص405) .

و يرى فروم (Vroom) أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد من فرص الترقية. فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل و كلما كان طموح الترقية أقل مما هو متاح كلما زاد رضاه عن العمل ، و يمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية عن رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها. فكلما كان توقع الفرد للترقية عاليا كلما كان الرضا الناتج عن هذه الترقية أقل من رضا الفرد الذي كان توقعه للترقية منخفضا ، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها يحقق له السعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة ، و بالعكس فعدم

حصول الفرد على ترقية كان توقعه لها كبيرا يحدث له استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة عن(أحمد ماهر ، 2001 ، ص386) .

-جماعة العمل :

يمكن تعريف جماعة العمل كونها شخصين أو أكثر بينهما تفاعل اجتماعي معين يهدف إلى تحقيق غاية محددة. و يكون هذا الهدف _في العادة_ مرتبطا بغايات العمل في مواقع العمل نفسها :مثل إنتاج سلعة ، أو تحقيق خدمة معينة ، وعلى الرغبة من انطباق هذه الحالة على الجماعات التي تتكون في مواقع العمل ، إلا أن هذا لا يحول دون تكوين جماعات في بيئة العمل بهدف المحافظة على العلاقات الاجتماعية (نعيجة رضا و معزوزي عتيقة ، 2018 ، ص444) .

و يتوقف أثر جماعة العمل على الرضا حسب الفرص المتاحة للفرد للتفاعل مع أفراد آخرين في المنظمة .

فعندما تفوق طبيعة العمل إمكانية تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يمثلون مصدر إشباع له فان رضا الفرد عن عمله سيكون منخفضا ، و عندما تيسر طبيعة العمل فرص الاتصال و التفاعل مع هؤلاء الآخرين الذين يمثلون مصدر منافع للفرد فان رضا الفرد عن عمله سيكون مرتفعا .

أما عندما يفوق طبيعة العمل إمكانية التفاعل و الاتصال مع الآخرين الذين هم مصدر توتر أو إحباط للفرد ، فان هذا يقي الفرد من الاستياء الذي قد يصيبه لو اضطر إلى التفاعل أو التعامل مع هؤلاء الأفراد ، في حالة اضطرار الفرد إلى التعامل مع آخرين يخلقون توترا لديه بسبب طبيعة و متطلبات العمل فان هذا يكون مصدرا لشعور الفرد بالاستياء ، فأثر جماعة العمل على الرضا يتوقف أيضا على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد . فكلما زادت قوة هذه الحاجة كلما كان أثر التفاعل مع جماعة العمل على درجة

رضا الفرد كبيرا ، فالمشاعر الناتجة عن التفاعل مع جماعة العمل تكون كبيرة و التوتر الناشئ عن هذا التفاعل يكون أيضا كبيرا عندما تكون حاجة الفرد إلى الانتماء قوية أما عندما تكون هذه الحاجة ضعيفة فان أثر أو مساوئ التعامل مع جماعة العمل على الفرد ضعيفا (خضهر ، 2002 ، ص ص104،105) .

إن جماعة العمل تلعب دورا مهما في تحقيق الاستقرار المهني ، و ذلك لأن التكامل الموجود بين الذات و الآخرين يعد شرطا أساسيا لاقتناع العامل بوظيفته ، كما بإمكان الفرد التأثير على مستقبل زملائه و العكس أيضا ، و كذلك التعاون بين العامل و زملائه من أجل الارتقاء في مستوى الأداء و بالتالي تحقيق أهداف المنظمة ، و هذا كله يؤدي إلى اقتناع العامل بمنصبه و بالتالي الاستقرار و الارتقاء في وظيفته .

-نمط الإشراف:

بحيث أنه بالدرجة التي يكون المدير حساسا لحاجات مرؤوسيه و مشاعرهم ، فانه يكسب ولائهم له و رضاهم عن عملهم ، و أن تأثير المدير عن رضا الأفراد عن عملهم يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز و وسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه ، و يتوقف أيضا على الخصائص الشخصية للمرؤوسين أنفسهم فوسائل الإشباع و الحوافز التي تحت سيطرته تزيد من تأثير سلوك المدير إزاء مرؤوسيه على رضاهم عن العمل ، فالمدير الذي يفوض سلطات و حريات واسعة للمرؤوسين الذين يفضلون الاستقلالية في العمل و يتمتعون بقدرات عالية ، تشبع احتياجاتهم و تحقق رضاهم عن العمل ، أما المدير الذي يفوض تلك الحريات الواسعة لأفراد يفضلون المسؤولية المحدودة بقدرات منخفضة فهو بخلق ارتباكا و توترا لدى مرؤوسيه و يثير بذلك استيائهم اتجاه عملهم (فاروق و السيد محمد ، 2005 ، ص263) .

2-4-6-أساليب تحقيق الرضا الوظيفي و الاستقرار المهني :

يتحقق الرضا الوظيفي بأساليب منها :

-**الراتب** : أكد علماء النفس التنظيميين أهمية الأجر في تحقيق الحاجات الضرورية ، و الأساسية للعامل حتى يشعر بالرضا الوظيفي .

-**الرعاية الصحية** : و ذلك بتوفير العلاج المجاني للعاملين أو شبه المجاني في المستشفى الذي يعملون به ، أو تتعاقد مؤسستهم مع أحد المستشفيات الخاصة .

-**الرعاية الاجتماعية** : و تنطوي تحت مؤسسات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التعاقدية للعمال و تصرف لهم التعويضات في حالة الإصابة أو العجز ، و تصرف الإعانات المادية عن تعرضهم لأزمة ما لضمان المستقبل .

-**حضانة الأطفال** : إن زيادة نسب الأمهات في القوة العاملة أدى ببعض المؤسسات إلى إلحاق دور الحضانة لرعاية أطفال العاملات ، حتى يشعرن باهتمام المؤسسة بهن ، و تفادي غيابهن عن العمل (علو ، 2022 ، ص162) .

و من خلال هذا يمكن القول أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة في حياة العاملين و كذلك المؤسسة ، أي أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر تتولد نتيجة إدراك العاملين لما تقدمه لهم هذه الوظيفة ، من حوافز ، ترقيات ، أجور تلبي حاجياتهم اليومية ، نمط الإشراف و كذلك جماعة العمل و الزملاء ، فكلها عوامل تدفع العامل إلى الشعور بالرضا الوظيفي و بالتالي تحقيق الاستقرار المهني .

3-انعكاسات عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية :

تعتبر عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل عوامل سلبية على كل من العامل والمؤسسة وذلك لأنها تمارس آثار سلبية على كليهما .

-على العامل :

تظهر كأعراض نفسية و سلوكية و جسدية مثل: اضطرابات العاطفية، اضطرابات النوم ، اضطرابات الجهاز الهضمي(المغص،التهاب المعدة، اعتلالات القولون ...) ارتفاع ضغط الدم ، مشاكل القلب والأوعية الدموية ، اضطرابات الأيض ، اضطرابات القلق الاكتئابي، اضطرابات العظم-عضلية (يعرف الآن الإجهاد باعتباره سببا واضحا لمرض الاضطرابات العظم-عضلية) (دوار،2019،ص59) .

لقد بين Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail(2018) العوامل النفسية الاجتماعية والأعراض الصحية الأكثر شيوعا الناتجة عنها من خلال الشكل التالي:

العوامل النفسية الاجتماعية :

-شدة و تعقد العمل .

-ضعف الاستقلالية في العمل .

-تدهور العلاقات الاجتماعية .

-صراع القيم ... الخ .

الأعراض الصحية :

-أمراض القلب و الشرايين .

-الاكتئاب .

-القلق .

-الاحتراق النفسي .

-الانتحار ... الخ .

شكل رقم (02): العوامل النفسية الاجتماعية و الآثار الصحية الناتجة عنها .

عن (كحلوش ، 2020 ، ص ص198،199)

حسب (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail)و (Organisation Mondiale de la Santé) يمكن تقسيم آثار الناتجة عن العوامل النفسية-الاجتماعية الى ثلاثة مجموعات و هي :

-**آثار على الصحة** : و هي تتمثل في الاضطرابات الجسدية مثل اضطرابات عضلية-عظمية ، اضطرابات الهضم ، اضطرابات قلبية ... الخ ، اضطرابات انفعالية (عاطفية) مثل التهيج ، القلق و الحساسية ...الخ ، اضطرابات سلوكية مثل الإدمان ، العدوان و الانسحاب ..الخ ، اضطرابات فكرية (ذهنية) مثل النسيان ، صعوبة اتخاذ القرار ، المبادرة ...الخ .

-**آثار على فريق العمل** : تتمثل في تدهور العلاقات ، الصراع ، العنف ، غياب التعاون ، غياب الاتصال ، نقص المساعدة ...الخ .

-**آثار على نتائج العمل** : و هي تتمثل في عدم رضا الزبائن ، تجاوز المدة الزمنية الممنوحة لصناعة المنتوج ، عيوب في جودة المنتوج و الأخطاء ...الخ.

عن (كحلوش ، 2020 ، ص199)

إذ أن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية المتمثلة في : إدارة الوقت ، إدارة المهمة و تخطيط العمل ، إدارة الخطر على ذات وعلى الآخرين ، المستقبل وكذلك الموارد الضرورية كلها تؤدي إلى ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية ، و من بينها الاحتراق النفسي ، الضغط المهني ، العنف ،الإجهاد المهني ، القلق ، الاكتئاب ...

وهذه الأخطار النفسية الاجتماعية تمارس بدورها آثار سلبية على صحة العامل والتي تتمثل في: الاضطرابات الجسدية، مثل الاضطرابات العظم-عضلية حيث أن هذه الأخيرة تحتل المراتب الأولى في الأمراض التي تسبب الموت وهي تصيب الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 60 سنة ، حيث توصلت الدراسات في عام 2006 إلى أن واحد من

بين خمسة أفراد يعانون من آلام في أسفل الظهر،آلام النساء ، و آلام في الظهر وتعد الإصابات العضلية–العظمية من أول الأمراض المهنية المعترف بها .

أما فيما يتعلق بالأمراض القلبية الوعائية مع بعض الاستثناءات القليلة التي تشترك في بعض نقاط الضعف ، أظهرت غالبية الأبحاث وجود علاقة بين إجهاد العمل الذي يتميز بارتفاع المتطلبات النفسية وانخفاض استقلالية اتخاذ القرار وظهور أمراض القلب والأوعية الدموية .

إذا يمكن القول أن التعرض للإجهاد المهني يمكن أن يؤدي إلى مضاعفة خطر الإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية الخطيرة .

- على المؤسسة :

ما يؤثر على الموظف يؤثر على حسن سير أدائه ، ويتجلى ذلك في عدم القدرة على العمل ، انخفاض الدافع ، الاضطرابات والحركات الاجتماعية و الإجراءات القانونية (لاسيما المضايقة)، انخفاض الإنتاجية ، ارتفاع معدل دوران العمل (سواء كان ذلك مباشرة بسبب الموظفين (الاستقالة)أم لا (الفصل ، العجز، التقاعد المبكر)) ، و ضعف المناخ التنظيمي كنقص التواصل مع الإدارة و المشرفين ، وتدهور العمل الجماعي ، عدم تماسك فريق العمل(دوار ، 2019 ، ص59) .

4-الوقاية من آثار العوامل النفسية الاجتماعية :

يمكن تمييز ثلاثة أنواع بخصوص الوقاية من آثار العوامل النفسية الاجتماعية وهي تتمثل في ما يلي:

-**الوقاية التنظيمية :** أو ما يعرف بالوقاية التي تهتم بالحد من الأخطار و مصدرها ، وهي ترتكز على تقييم العوامل المتمثلة في تنظيم العمل ، الأساليب أو المناهج ، في علاقات العمل ، وهو الطريقة الأكثر فعالية ، ويطلق عليها اسم "الوقاية الأولية" .

تهتم بتفادي ظهور تلك الآثار من المصدر عن طريق التدخل على محيط و تنظيم العمل ، هذا النوع من الوقاية يعتبر أولوية في الدول الأوروبية وكذا العديد من الدول نظرا لفعاليته ، و بالتالي أن القيام بتحسين التنظيم ، مناهج ومحيط العمل يسمح بزيادة فاعلية المؤسسة وبالتالي تحقيق الرفاهية للعامل .

هذه الطريقة ترى أن مصدر هذه الآثار ليس فقط الفرد بل أيضا تنظيم العمل ، تعريف مركز العمل ، المحيط الفيزيقي ، وفي هذا المجال فان التحليل الكامل لبيئة العمل يتم بفضل استخدام القوائم المرجعية التي تساعد في الكشف عما هو موجود في المنظمة وبيئة العمل، والذي يمكن أن يؤدي إلى وجود آثار العوامل النفسية-الاجتماعية ،إإعادة تهيئة مركز العمل ، تناوب الموظفين ، و إدراج فترات للراحة أو سياسة للتكوين كل هذا يساعد على الوقاية من الأخطار(كحلوش ، 2020 ، ص210) .

-**الوقاية التنظيمية الفردية :** يرتكز هذا النوع من الوقاية على التفاعل القائم بين الفرد والمنظمة ، حيث يعمل على تكييف العامل مع عمله (في حين أن الوقاية التنظيمية تفعل العكس) ، وذلك من أجل تجنب ظهور الاضطرابات النفسية-الاجتماعية أو تطوير العوامل التي تؤدي إليها .

تتمثل الإجراءات المتخذة على سبيل المثال في تحسين العلاقات بين الأفراد ، الاتصالات وعلاقات العمل ، كون أن العزل وسوء العلاقات بين الزملاء وعدم الدعم في العمل تعد من عوامل زيادة آثار العوامل النفسية–الاجتماعية. وقد قامت العديد من الشركات بتخصيص مكان سمي ب"الدوائر الصحية" والغرض منها هو جمع العمال من أجل تحليل محيط العمل وتحديد تدابير الوقاية ، هذه المبادرة تسمح بإدراج و إشراك العمال في الوقاية وكذلك تعزز التماسك داخل المؤسسة .

كما تقوم هذه الطريقة على تكوين وتدريب الموظفين على تقنيات إدارة الإجهاد (الضغط، التوتر) مثلا من خلال الاسترخاء ، والعلاجات المعرفية السلوكية ،إدارة العواطف والاتصالات ، وهي فعالة إذا ما اتبعت بمرور الوقت(كحلوش ، 2020 ، ص210) .

–**الوقاية الفردية** : هذه الطريقة من الوقاية أو يعرف بتسمية الوقاية من "المرحلة الثالثة"، يكون التدخل فيها عند ظهور المشكل والغرض منها هو الحد من تطوره وكذا الحد من نتائجه على الصحة ، ولا ينصح بهذه الطريقة بمعزل عن الطرق أو المراحل السابقة ، لأنه لا يحاول منع ظهور آثار العوامل النفسية–الاجتماعية ولكنه يسعى إلى معالجة تلك الاضطرابات الناتجة عنها ، فعلى سبيل المثال فيما يتعلق بالضغط (التوترStress) فان العديد من المؤسسات تسعى إلى خلق ورشات أو تكوينات للاسترخاء أو خلق تقنيات أخرى لتسير الضغط وفي بعض الأحيان يتم الاستعانة بخبراء ومختصين من خارج المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك يتم اتخاذإجراءات للحد من الضغط ما بعد الصدمة بسبب العدوان أو العنف أو التحرش عن طريق أحداث وحدات الاستماع .

ان الطرق الوقائية السابقة يتم تكييفها (من حيث الإجراءات والتدابير) حسب خصوصية كل قطاع ، وحسب خصوصية كل مؤسسة ، لهذا نجد أنه هناك تعدد في التدابير المتخذة (كحلوش ، 2020 ، ص211) .

خلاصة :

توصلنا من خلال هذا الفصل الذي تناولنا فيه عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية إلى أنه بالرغم من حداثة هذا المصطلح إلا أنه نال اهتمام العديد من الباحثين لما له من أهمية بالغة على حياة الفرد ، حيث قمنا بتصنيف هذه العوامل وذلك حسب مقياس WOCCQ (إدارة الوقت ، إدارة المهمة ، تخطيط العمل ، الموارد الضرورية ، المستقبل ، إدارة الخطر على الذات وعلى الآخرين) ، فكلها عوامل تؤدي بمجملها إلى ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية (الاحتراق النفسي ، الضغط المهني ، القلق ، الاكتئاب، الإجهاد المهني ...) والآثار التي تمارسها على صحة العامل وكذلك المؤسسة .

و تتمثل مسألة الحد من هذه العوامل وكذلك الأخطار النفسية الاجتماعية من الأولويات التي يسعى لها ضمان الصحة والوقاية والرفاهية في العمل .

وعليه تعتبر الوقاية من هذه العوامل وكذلك الأخطار النفسية الاجتماعية في مكان العمل من التحديات الكبر للقطاع العمومي وبصفة خاصة القطاع الخدماتي ، ويظهر ذلك من خلال المجهودات التي تبذل لدراسة العوامل المسببة لهذه الأخطار و وضع الاستراتيجيات والخطط التي تمنع تفاقمها وضمان حياة مهنية ذات جودة للعمال ، و هذا ما سيؤدي إلى تحقيق التوافق المهني للعمال ، و بالتالي التحسين من صورة القطاع العام الجزائري .

تمهيد

يعتبر التوافق طبيعة في الإنسان ، و عليه يعتبر هدفا يعمل من أجل تحقيقه. فقد حاول الإنسان منذ القدم تحقيق توافقه مع البيئة التي يعيش فيها، و منه فقد كانت محاولات عديدة لدراسة التوافق و منه كيفية توافق الفرد مع بيئة العمل التي يتواجد فيها و البحث عن أهم الإعتراضات التي تحول بينه و بين عدم تحقيق التوافق و بالتالي إقتراح مجموعة من الحلول و الطرق الممكنة للتغلب على هذه المشاكل .

و المعروف عن الإنسان أنه كائن يبحث دائما عن الإستقرار في بيئته و لا يتم هذا الإستقرار إلا بواسطة العمل على التوافق بين إتجاهين متصارعين، الخوف من الإخفاق و الرغبة في تحقيق الأهداف.فالفرد في بيئته لديه طموح معين يسعى إلى تحقيقه قصد الحصول على شعور مريح ، و عملية التوافق غالبا ما تكون هناك عوائق تعترضها ، فالفرد من محاولته لتخطي هذه الصعوبات يقوم بعملية التوافق التي سنتطرق إليها من خلال هذا الفصل.

أولا–التوافق :

1–مفهوم التوافق:

***لغة:**

التوافق مأخوذ من وفق الشئ أي ما لائمه ، و قد وافقه موافقة ، و إتفق معه إتفاق(فحجان،2010،ص11).

في المعجم الوسيط أن التوافق أن يسلك المرء مسلك الجماعة و يتجنب ما عنده من شذوذ في الخلق و السلوك (فحجان ، 2010 ، ص12) .

***إصطلاحا:**

التوافق حالة من التوائم و الإنسجام بين الفرد و بيئته تبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته و تصرفه تصرفا مرضيا إزاء مطالب البيئة المادية و الإجتماعية ، و يتضمن التوافققدرة الفرد على تغيير سلوكه و عاداته عندما يواجه موقفا جديدا أو مشكلة مادية أو إجتماعية أو خلقية أو صراعا نفسيا... تغييرا يناسب هذه الظروف الجديدة (الشافعي ، 2002 ، ص14) .

***تعريف بعض العلماء للتوافق:**

يعرفه روجرز (Rogers) هو : "قدرة الشخص على تقبل الأمور التي يدركها بما فيه ذاته ، ثم العمل على تبنيها في تنظيم شخصيته "(حسين ، 2012 ، ص131) .

يعرفه حامد زهران بأنه: "عملية دينامكية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية و الإجتماعية) بالتغيير و التعديل حتى يحدث توازن بين الفرد و بيئته " (مطاطة ،2010 ، ص51) .

يعرفه عزت راجح : "التوافق حالة من التواؤم و الانسجام بين الفرد و بيئته ، تبدو في قدرته على ارضاء أغلب حاجاته و تصرفه يكون مرضيا ازاء مطالب البيئة المادية و الاجتماعية ، و يتضمن التوافق قدرة الفرد على تغيير سلوكه و عاداته عندما يواجه موقفا جديدا أو مشكلة مادية أو اجتماعية أو خلفية أو صراعا نفسيا ، تغييرا يناسب الظروف الجديدة"عن (مكناسي ، 2007 ، ص20) .

2-نظريات التوافق :

هناك الكثير من النظريات فسرت التوافق لدى الأفراد و بطبيعة الحال لا يمكن أن نتطرق إليها كلها و لكن نشير إلى بعضهما:

2-1-النظرية البيولوجية:

يقر أصحاب هذه النظرية أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الجسم خاصة المخ و مثل هذه الأمراض يمكن توريثها أو إكتسابها خلال الحياة عن طريق الإصابات و الجروح أو الخلل الهرموني الناتج عن ضغط الواقع على الفرد ، و يرجع الفضل في وضع هذه النظرية إلى كل من "دراوين" و "جالتون" و غيرهم عن (مطاطلة ، 2010 ، ص58).

2-2-نظرية التحليل النفسي:

يرى فرويد أن عملية التوافق الشخصي غالبا ما تكون لا شعورية فلا يعي الأفراد الأسباب الحقيقية التي تكمن وراء سلوكاتهم المختلفة ، و الشخص الموافق هو الذي يسعى نحو اشباع المتطلبات الضرورية للهو بطرق مقبولة اجتماعيا ، و يحدد فرويد السمات الأساسية للشخصية المتوافقة في ثلاث سمات تتمثل في قوة الأنا و القدرة على العمل و القدرة على الحب عن (مدحت عبد اللطيف ، 1990 ، ص86) .

و يرى فرويد أيضا أن سبب رغبات الهو و أوامر الأنا الأعلى و توجيهاته في تنظيم سلوكات الشخص ودوافعه بما يتلائم مع البيئة الخارجية حيث يعجز هنا الأنا في التوفيق بين هذا و ذلك مما يؤدي بالفرد الى الوقوع في الاضطرابات النفسية كالقلق ، العصاب و الاكتئاب... عن (حلمي المليجي،2002،ص82) .

حيث يرى فرويد أن العصاب و الذهان ما هي إلا أشكال تعبر عن سوء التوافق ، فالأنا القوية هي التي تسيطر على الهو و الأنا الأعلى و تحدث توازن فيها بينهما و بين الواقع عن (بوتوتة ، 2015 ، ص32) .

أما اريكسون (Erikson) فيرى أن الشخصية المتوافقة هي التي تتسم بالثقة و الاستقلالية و التوجه نحو الهدف و التنافس و الاحساس الواضح بالهوية ، و كذلك القدرة

على الألفة و الحي و هي في مجملها تعبر عن القدرة على مواءمة الذات للظروف المتغيرة و هذا دليل التوافق عن (مدحت عبد اللطيف ، 1990، ص ص86،87) .

2-3- النظرية الإجتماعية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن هناك علاقة بين الثقافة و أنماط التوافق ، فقد ثبت أن هناك إختلاف في الإتجاه نحو الخمور بين اليابانيين و الأمريكييينو كذلك ظهر اختلاف الأعراض الاكلينيكية للأمراض العقلية بين الأمريكيين الايطاليين و بين الأمريكيين الايرلنديين ، و يوضح رواد هذه النظرية أن الطبقات الاجتماعية في المجتمه تؤثر في التوافق ، و من أشهر أصحاب هذه النظرية فيرز ، دنهام ، هولنجزهيد ، ردليك ، و غيرهم ما سبق يتضح أن المحاولات التي بذلت من أجل التنظير لتفسير ظاهرة التوافق و التي تعتبر من أهم الظواهر التي قد يبنى عليها علم النفس عن (شموري ، 2017 ، ص59).

2-4- النظرية السلوكية:

وفق النظرية السلوكية فان انماط التوافق و سوء التوافق فانها مكتسبة أو متعلمة ، و ذلك من خلال الخبرات التي يتعرض لها الفرد ، و السلوك التوافقي يشمل على خبرات تشير الى كيفية الاستجابة لتحديات الحياة و التي ستقابل بالتعزيز و التدعيم .

و لقد اعتمد "واطسن" و "سكينر" أن عملية التوافق الشخصي أن تنمو عن طريق الجهد الشعوري ، و لكنها تتشكل بطريقة آلية عن طريق تلمحيات البيئة أو اثباتها عن (بوعطيط ، 2007 ، ص82) .

و يدعم ذلك "واطسون" و "سكينر" في كون السلوك التوافقي ينمي أليا بفعل تعزيز البيئة و إثباتها و يؤكد هذا أيضا كل من "يولمان"و" كراسنر" في أن العلاقات التي تربط الأفراد بالأخرين و التي تقابل بالأثاية سرعان ما تزول و تضمحل و تتغير سلوكاتهم ببعضهم البعض مما ينتج عنه عدم التوافقعن (إيهاب محسن حمود الحبشي ، 2019 ، ص83).

2-5- نظرية علم النفس الانساني :

يؤكد أصحاب نظرية علم النفس الانساني ك"روجرز"(C.Rogers) و "ماسلو" (Maslou) و بيلز (F.Pouls) على أهمية تحقيق الذات للفرد و الثقة بالقدرات الذاتية و السلوك وفقا للوصول الى درجة التوافق الجيد للفرد ، حيث يشير "روجرز" الى أن سوء التوافق يعبر عن الخبرات المؤلمة الناتجة عن قيام الفرد بسلوكات غير متسقة مع مفهوم لذاته و يستمر سوء التوافق اذا ما حاول الاحتفاظ ببعض هذه الخبرات بعيدا عن مجال الادراك و الوعي ، مما ينتج عنه عدم تنظيمها و توحيدها مع الذات ، الأمر الذي يؤدي بالفرد الى عدم قبول ذاته و هذا من شأنه يولد لديه التوتر و الأسى و سوء التوافق .

و يرى "ماسلو" أن من بين معايير التوافق هو قبول الذات و نقص الاعتماد على الآخرين و الاستقلال الذاتي و التمركز حول المشكلات لحلها ، و هذا ما يذهب اليه كذلك بيلز عن(رويم فائزة ، 2005 ، ص71) .

و من هنا يمكن القول أن النظريات النفسية في تفسير التوافق فقد اهتمت بشخصية الفرد و ميوله و دوافعه و حاجاته و سلوكاته الشعورية و اللاشعورية ، و كيف يتم التوفيق بينهما و اشباعها لتضمن له التخلص من المشكلات و الصراعات النفسية و لتحقيق درجة من الرضا و التوافق الشخصي .

3-أنواع التوافق :

يمكن تحديد أنواع عديدة للتوافق بحسب عدة معايير و فيمايلي سنعرض هذه الأنواع:

3-1-التوافق الشخصي : و يكون بين الفرد و ذاته ، و يتضمن السعادة مع النفس و اشباع الدوافع و الحاجات الداخلية الأولية ، و الفطرية و العضوية ، و الفيزيولوجية الثانوية و المكتسبة ، و يعبر و يتضمن كذلك متطلبات النمو في مراحله المتتابعة .

3-2-التوافق الأسري : يشير الى مدى انسجام الفرد مع أعضاء أسرته و علاقة الحب و المودة و المساندة و التراحم و الاحترام و التعاون بينه و بين والديه و اخوته بما يحقق لهم حياة أسرية سعيدة .

3-3-التوافق الزوجي : و يشير الى درجة التناغم و التواصل العقلي و العاطفي و الجنسي بين الزوجين و بناء علاقات زوجية ثابتة مستقرة ، و الشعور بالرضا و السعادة بحيث يمكنهم ذلك من تحقيق التوقعات الزوجية و مواجهة ما يتصل بحياتهم المشتركة من مشكلات و صراعات .

3-4-التوافق الاجتماعي : و يشير الى حسن التوافق مع المجتمع بنظامه و مؤسساته و أعرافه و تقاليده و جماعاته ، و أفراده .

3-5-التوافق الدراسي : و يتضمن حسن التكيف مع متغيرات الدراسة و بيئة الدراسة و العلاقة بين المؤطرين و الزملاء و المناخ الدراسي و نمط الادارة و النظم و الامتحانات و المقررات و المناهج الدراسية .

3-6-التوافق المهني : و يتعلق بالانسجام بين الفرد و المهنة أو العمل الذي يمارسه و يبدو من خلال تقبله و رضاه عنه و مقدرته على اقامة علاقات مهنية و انسانية متميزة و مرضية مع زملائه و رؤسائه (عبد المطلب أمين ، 1998 ، ص65).

4-أهمية التوافق :

يستهدف التوافق الرضا عن النفس و راحة البال و الاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة و التفاعل مع الآخرين و لا يحتاج ذلك لأكثر من التعرف على حاجات النفس ، و معرفة امكانيات البيئة ، و أهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الانسان على اشباع حاجاته و ارضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع مع مراعاة امكانيات البيئة .

فالتوافق كوسيلة هو عملية اشباع حاجات الفرد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس و الارتياح لتخفيف التوتر الناشئ عن الشعور بالحاجة و يكون الفرد متوافقا اذ ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات و أجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه و يرضي الغير أيضا و يمكن حصر أهمية التوافق فيمايلي :

-قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب و محاولته التغلب عليها .

-قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة و الحفاظ على توازنه الانفعالي .

-تمكن الفرد من ازالة توتراته عن طريق الاشباع للحاجات المختلفة بالطرق المشروعة و التي تساهم في سعادته و سعادة الآخرين .

-اقامة علاقات اجتماعية ايجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود و الاحترام المتبادل .

-اكتساب المهارات و الخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته و توظيفها في حياته العملية و ذلك عن طريق احتكاكه بالجماعات و حسن توافقه معها .

-تمتع الفرد بالصحة و التوافق النفسي و الاجتماعي مما يساهم في زيادة انتاجيته .

(مكناسي ، 2007 ، ص30)

ثانيا-التوافق المهني:

يعد التوافق المهني جزءا من التوافق العام و أحد مظاهره، و هو يعكس رضا الفرد عن عمله ، و من مكوناته البيئية، و علاقته بزملائه ، و هو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه،ذلك لان التوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل، و تكيفه مع بيئة العمل التي يعمل بها ماديا و مهنيا و نفسيا و إجتماعيا لتحقيق أكبر قدر من التوازن.

1-مفهوم التوافق المهني:

للتوافق المهني العديد من التعريفات و الآراء و يمكن التطرق الى بعضها فيمايلي :

يعرفه بدوي بأنه "إيجاد علاقة تناسق بين الفرد أو جماعة في موقف إجتماعي في المجال المهني" عن (مطاطلة ، 2010 ، ص63).

يعتبره عباس محمود عوض: "أنه العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة المهنية و المحافظة على هذا التلاؤم" عن (مطاطلة ، 2010 ، ص 63).

يعرفه عبد القادر: "بأنه قدرة الفرد على أن يعقد صلات إجتماعية مرضية مع من يشرفون عليه أو يعملون معه كما يتضمن قدرة الفرد على التواؤم مع بيئته الإجتماعية في مختلف نواحيها المهنية الإقتصادية و المنزلية"عن(فحجان ، 2010 ، ص10).

يعرفه المهنأ بأنه : "قدرة العامل على تحقيق التكيف و الشعور بالرضا و الإنسجام مع البيئة المهنية"عن (بوعزيز، 2018 ، ص107) .

يشير عبد الحميد : "أن التوافق المهني هو تلك العملية التي يسلك بها الفرد و يتفاعل و ينسجم مع بيئة العمل و ذلك من خلال مجموعة فريدة من قدراته و حاجاته" عن (بوتوتة ، 2015 ، ص51).

يعرفه بديع محمود القاسم بأنه : " توافق العامل مع جميع متغيرات العمل ، بما يبعث على الرضا المهني ، و يتضمن ذلك رضا العامل و اشباع حاجاته و تحقيق طموحاته و توقعاته مما ينعكس على انتاجيته و كفايته و علاقته بزملاءه و رؤسائه و مع بيئة العمل، و اذا لم يتحقق للعامل الرضا فانه ينعكس سلبيا على انتظامه في العمل ، حيث يكثر تذمره و شكواه و غيابه و تأخره عن العمل"(تلالي ، 2017 ، ص ص92،91) .

و من خلال هذه التعاريف نستنتج أن التوافق المهني يخص الفرد العامل ، و هو ضرورة حتمية لضمان استقرار الفرد و المؤسسة التي يعمل بها ، كما أن تحقيق التوافق المهني لا يرتكز فقط على الفرد لوحده ، و انما يعتمد على البيئة التي يعمل بها و الظروف المحيطة به من زملاء و رؤساء و مجتمع .

2-شروط التوافق المهني :

توجد مجموعة من الشروط يضمن توفرها تحقق التوافق المهني و أهمها مايلي :

-شعور العامل بالرضا عن مستواه الاقتصادي .

-شعوره بأن صاحب العمل يقدره و يهتم به .

-ادراكه للشعور بالمساواة مع غيره من العمال .

-حبه لنوعية العمل .

-توفر فرص الترقية و التدريب المهني في العمل .

-شعوره بالأمان و الاستقرار النفسي في العمل (بن عمارة ، 2008 ، ص358) .

و كذلك هناك مجموعة من العلاقات في مجال العمل ، يتيح توفرها للعامل الأمن النفسي و التوافق الصحيح مع أفراد المؤسسة و ظروف العمل منها : علاقة العامل بعمله ، علاقته بنظام المؤسسة ، و علاقته بالرؤساء ، علاقة العامل بزملائه ، و بظروف العمل .

و يعرض "ليتارت ليفي" بعض الشروط التي يراها مهمة في تحقيق التوافق المهني :

-أن يكون العمل مرغوبا و متنوعا .

-أن يحتوي العمل على عملية التعليم المستمر .

-أن يشترك العمال في صنع القرار .

-أن يحتوي العمل على التدعيم الجماعي و المعرفة .

-أن ترتبط الحيلة المهنية بالحياة الخاصة و الاجتماعية للعامل (جمعة أولاد حيمودة ، 2005 ، ص79،80) .

و منه يمكن القول تتمثل أهم الشروط التي تحقق لدى العامل التوافق المهني في حبه لوظيفته ، الشعور بالمساوات ، توفير فرص الترقية ، شعوره بتقدير الغير له خاصة صاحب العمل ، أن يكون راض عن راتبه و كذلك كافي لتلبية احتياجاته ، شعوره بالأمان في عمله.

3-مظاهر التوافق المهني:

يمكن الإستدلال على التوافق المهني حسب وجهة نظر(1960) Dawis من خلال محكين هما: الرضا و الإرضاء.

الرضا (Satisfaction) : يتضمن عموما الرضا عن العمل و الرضا عن مختلف الجوانب المحيطة ببيئة العمل مثل الرضا عن المشرف، زملاء العمل، المؤسسة التي يعمل فيها، ظروف العمل، ساعات العمل، الأجر و طبيعة المهنة التي يمارسها.و لكي يحقق العامل الرضا فإنه يشمل إرضاء ضرورياته و حاجياته و السعي إلى تحقيق طموحاته و توقعاته، و إتفاق ميوله المهنية مع ميول الأفراد الأكثر نجاحا ممن يعمل معهم عن (بوتوتة ، 2015 ، ص60).

و يمكن إعتبار الرضا الوظيفي أهم المظاهر، حيث يرى عوضبأن التوافق مظاهر و أول مظاهره الرضا عن العمل، حيث أن الرضا يعكس رضا العامل عن العمل و عن مكونات بيئة العمل و يصور حقيقة علاقات العامل بزملاء العمل ووجهة نظره في رؤسائه

أو المشرفين عليه، و أجرته و حساسية لمركزه في البناء الإجتماعي للعمل ووجهة نظره في الظروف المحيطة بعمله.

و من هنا تظهر أهمية الرضا الوظيفي في حدوث التوافق المهني ، و من ثم يعتبر الرضا المهني الظاهرة الأكثر أهمية لارتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة بمحيط العمل لكونه المؤشر الأكثر صدقا عن السير الحسن للعمل ، و غالبا ما تستعمل عبارة الرضا المهني للدلالة على حالة العامل بعد ما يحقق اشباع حاجة من حاجاته كالزيادة في الأجر ، الترقية ، رضا المسؤول عنه عن(مكناسي ، 2007 ، ص47) .

الإرضاء (Satisfactioriness) : يتضمن الإرضاء الكفاية و الفعالية الإنتاجية التي يحققها بالإضافة إلى وجهة نظر كل من مشرفه و زملاء العمل و المؤسسة التي يعمل فيها ، حيث كل من السلوكات الغياب و التأخر و إيقاف العمل أو مرضه أثناء ساعات العمل تعتبر كلها صورة سلبية للعامل.كما يشير أيضا الإرضاء الى إنسجام و تطابق قدرات العامل و مهاراته الشخصية التي يتطلبها العمل.

يظهر التوافق المهني على طول مدة الوقت، حيث يمكن أن يختلف حتى لدى الفرد الواحد على مر عدة مراحل من حياته للرضا و عدم الرضا، و مرحلة الإرضاء و عدم الإرضاء يمكن أن يكون أفضل دلالة لمظاهر التوافق المهني. فالتوافق المهني يحتمل أن يكون متأثر ببعض العوامل الشخصية أو الفروق الفردية مثل السن، الجنس ، التعليم و التدريب، نمط الشخصية، و التكيف خارج العمل . في نفس درجة الرضا و الإرضاء يمكن أن تعكس مختلف درجات التوافق المهني لختلف الأعمار أو حسب الجنس أو مستوى التعليم المكتسب عن(بوتوتة ، 2015 ، ص ص60،61).

فالرضا هو عبارة عن رضا العامل على مختلف الجوانب المحيطة في بيئة العمل بما في ذلك الرضا عن المشرف ، الزملاء و كذلك المؤسسة ، أما الارضاء فهو يتمثل في

الكفاية و الفعالية الانتاجية التي يحققها العامل بالاضافة الى وجهة نظر المشرف و زملاءه في العمل .

4-قياس التوافق المهني:

تسعى كل منظمة الى استخدام طرق و مقاييس للكشف عن مستويات التوافق المهني لأفرادها منها الذاتية و الموضوعية و كل منها يعتمد على محددات و مؤشرات معينة ، و هي :

4-1-المقاييس الذاتية : تقوم الذاتية للتوافق المهني على تعميم قائمة تتضمن أسئلة توجه الى الفرد ، لمحاولة الحصول على تقرير يكشف عن درجة توافقه مع العمل ، و من أهم طرق المقاييس الذاتية مايلي :

طريقة هرزبرغ (طريقة القصة) : و تعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم و كذلك الأوقات التي شعروا فيها بالاستياء عن عملهم و محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء رضاهم أو استيائهم ، و انعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم سلبا أو ايجابا (تلالي ، 2017 ، ص116) .

مقياس الارضاء : و هو من اعداد عباس محمود عوض ، و يعني الارضاء في الاختبار : الرضا عن العامل من وجهة نظر رئيسه في العمل ، و يتضمن هذا الاختبار عشرة متغيرات تتمثل في : الغياب عن العمل ، التأخير عن الحضور ، الحوادث ، الجزاءات ، الصلاحية للعمل ، جودة الانتاج ، الترقية ، العلاوات ، محك هيرون (و الذي يقيس مدى تكيف العامل مع ظروف العمل) و كذلك مقياس الترتيب و الذي يتناول عوامل النجاح لدى العامل كالأداء، و الانتاجية و الذكاء و الميل للعمل (تلالي ، 2017 ، ص116) .

استبيان وصف المهنة : من تصميم (سميث و آخرون) 1969 و قد تم اعداده من أجل تقدير معدلات التوافق المهني لخمسة أبعاد أو جوانب للمهنة ، و هي : المهنة ذاتها و الاشراف و الراتب و الترقية و الزملاء ، و ضمن كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة قائمة بكلمات أو جمل قصيرة ، و على العامل أو الموظف أن يحدد ما اذا كانت كل كلمة أو جملة تصف المهنة أم لا ، باستخدام اجابات من نوع الاثبات أو عدم المعرفة ، و تعطى لكل كلمة أو جملة قيمة رقمية توضح مستويات التوافق المهني ، و في النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة لمستويات التوافق المهني على كل بعد أو وجه. كما أنه يمكن جمع القيم الرقمية للأبعاد الخمسة لتعطينا قيمة رقمية عامة لمستوى التوافق المهني العام .

اختبار جامعة منيسوتا :وضع هذا الاختبار من قبل أساتذة جامعة مينيسوتا بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1962 ، و يتألف المقياس من شقين يشتملان (80) سؤالا في شكل وحدات تجريبية ، يضم كل من :

-**الشق الأول** : تتمثل في قائمة مقياس (هوبوك Hobock) مختصرة حول الرضا عن العمل ، و يتضمن (04) وحدات يجيب عنها الفرد باختيار احدى الاحتمالات السبع تكون معبرة عن ادراكه للموقف .

-**الشق الثاني** : يقيس اتجاه العامل وفقا لمركز العلاقات الصناعية ، و يضم (76) سؤالا لقياس اتجاه العامل ، خصص (54) منها لقياس الاتجاه نحو (07) مظاهر مثل ظروف العمل ، نوع العمل ، الاشراف ، زملاء العمل ...، و الثاني يتكون من (22) وحدة تغطي مجالات الرضا عن العمل و الرؤساء و الزملاء ، و الأجر و الترقية... و يختار الفرد احدى الدرجات التالية : أوافق بشدة ، غير متأكد ، أعارض ، أعارض بشدة .

-**المقابلة الشخصية** : حيث يناقش الرئيس مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل ، و بناءا على اجابتهم ، يتم تحليلها و معرفة مدى رضاهم و توافقهم مع عملهم (تلالي ، 2017 ، ص ص116،117).

4-2-المقاييس الموضوعية : و تهتم بقياس التوافق المهني من خلا الآثار السلوكية لدى العاملين ، كترك العمل ، دوران العمل و الغياب مثلا و اعتبار معدل الغياب مؤشرا لمعرفة درجة الرضا العام عن العمل.

و يعد هذا النوع من المقاييس موضوعي كونه يرصد و يتبع سلوك الأفراد من خلال وحدات قياس موضوعية تكشف عن المشكلات الخاصة بالتوافق و الرضا المهني ، على رأسها مايلي :

معدل دوران العمل : حيث يقدر دوران العمل في منظمة ما بعدد تاركي العمل في المنظمة باختيارهم مقسوما على متوسط عدد العاملين على النحو التالي :

$$\frac{\text{عدد العاملين في أول المدة + عدد العاملين في آخر المدة}}{2(\text{متوسط عدد العاملين})}$$

و يمكن حساب هذه المعدلات خلال فترة زمنية معينة تتراوح بين ثلاث أو ستة أشهر أو سنة معينة.

و ينبغي الحذر من تبرير ارتفاع أو انخفاض معدل دوران العمالة على أساس عامل الرضا وحده بل هناك عوامل أخرى كالبدائل المتاحة و التي تتوقف بدورها على التطورات الاقتصادية ، و عامل الجنس مثلا .

قياس التفضيل : و يستخدم هذا المقياس لقياس درجة تفضيل الفرد للنواتج ، و لتحديد الأهمية النسبية لكل ناتج (عائد)بالنسبة للفرد ، بوضع أربعة أو خمسة احتمالات ، و ذلك باعطاء قيمة لكل متغير على النحو التالي :

- ✓ مرغوب جدا (5)
- ✓ مرغوب (4)
- ✓ عدم التقرير (3)
- ✓ غير مرغوب (2)
- ✓ غير مرغوب أبدا (1)

و ترتب النواتج المتاحة أو الأهداف المختلفة ، طبقا لدرجة كل ناتج .

قياس مؤشر الغياب : يعتمد على تحليل السلوكات المعبرة عن مشاعر الأفراد كالغياب و ترك الخدمة و التمارض و التي يتم قياسها وفقا للمعادلة التالية :

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب}}{\text{متوسط الأفراد العاملين X عدد أيام العمل}} \times 100$$

أما معادلة ترك العمل فيمكن حسابها كما يلي :

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{مجموع حالات ترك الخدمة لمدة معينة}}{\text{مجموع العاملين في منتصف الفترة}} \times 100$$

(تلالي ، 2017 ، ص ص ص117،118،119)

و نستنتج مما سبق أن هذه المقاييس و الاختبارات لها هدف واحد يتمثل في قياس مستوى التوافق المهني لدى الفرد العامل بالرغم أنها تختلف في طرق القياس .

5-نظريات التوافق المهني :

لقد سبق و أن تم التطرق إلى مفهوم التوافق المهني على أنه تلك العمليات السلوكية التي يقوم بها الفرد أثناء بحثه من إشباع حاجات معينة، و يتوقف نجاحه في تلك على مدى تحقيقه لمجموعة من الإشاعات التي كان يطمح إليها.و لقد قامت دراسات عديدة لتحديد هذه الحاجات و لعل أبرز ما توصلت إليها هذه الدراسات هي تلك النتائج التي تقدمها لنا مجموعة من النظريات و التي سيتم التطرق إليها بالتفصيل فيما يلي:

5-1- النظرية المادية: و قد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19م و بداية القرن 20م، و عرفت بإسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة "تايلور" Taylor. و قد حاول تحديد الأسس العلمية و القيم المادية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن و زمن أقل.

و تعتبر هذه النظرية بأن الإنسان العامل إقتصادي بطبعه، يسعى جاهدا لزيادة أمواله ، فحسب هذه النظرية فإن الفرد يعمل و يطمح إلى تحقيق أكبر قدر من المال، حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره ، و بالتالي جمع أكبر قدر من الأموال، حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره و بالتالي جمع أكبر قدر من الأموال . و لكي تزيد المؤسسة من إنتاجها حسب تايلور لابد من العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي، الذي يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية و بين ذوي الطموح المنخفض.

و من هنا نستنتج أن تايلور قد حصر متطلبات و حاجات الأفراد في الأجر، فالفرد يكون متوافقا مهنيا إذا إستطاع ان يحصل على الأجر المناسبعن (مكناسي،2007، ص 44).

5-2-النظرية الكلاسيكية :ظهرت منذ مطلع القرن العشرين ، و يعتبر (ماكس ويبر Max Weber، و فريدريك تايلور Frederick Taylor، و هنري فايول Henry Fayol) من أهم روادها و سميت بالكلاسيكية على أساس طبيعة التفكير الذي قامت عليه ، اذ أنها تأثرت بالاتجاهات الفكرية التي سادت المجتمع الغربي آنذاك مستندة على مبدأ العقلانية و الرشد في التعامل مع الانسان ، حيث اعتبرت المنظمة نظاما شبه مغلق في التعامل مع العلاقات الانسانية في اطارها ، فركزت على الفرد العامل و اعتبرته آلة يتوجب عليه التأقلم مع العمل الذي ينشطه و تحقيق الكفاية الانتاجية مقابل حوافز مادية تتمثل في الأجور. فالمحفزات المادية و المكافآت المادية بالنسبة لهذه النظرية تعتبر مهمة للفرد العامل ، اذ أنه يقدرها و يعطيها الأولوية أكثر من غيرها ، و بالتالي فهي تحركه لتحقيق المزيد من الانتاج في سبيل الرفع و الزيادة في الأجر (تلالي،2017،ص ص102،103) .

5-3-مدرسة العلاقات الانسانية :

لقد ظهرت هذه المدرسة بقيادة (Elton Mayo) "التون مايو" حيث كان الهدف الأول من الدراسات التي أجريت بشركة الكهرباء لمدينة "هاوثرون" هي دراسة العلاقة بين الاضاءة و فعالية العمال في الأداء ، الا أن نتائجها كانت مخالفة للتوقعات ، فلقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم الى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الاستقرار و الأمن الوظيفي ، تحقيق الانتماء و الابداع في مجال مهنته .

و قد قدمت هذه النظرية للمديريين مجموعة من القواعد و الأساليب التي تساعدهم في تحفيز العاملين و مساعدتهم على تحقيق رغباتهم ، مما يضمن لهم حسن التوافق و ترتكز هذه الأساليب التي تساعدهم في تحفيز العاملين و مساعدتهم على تحقيق رغباتهم ، مما يضمن لهم حسن التوافق و ترتكز هذه الأساليب على ثلاثة أنشطة :

أ-تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الادارية .

ب-اعادة تصميم الوظائف من أجل خلق تحديات للقدرات .

ج-تحسين تدفق الاتصال بين الرئيس و المرؤوس .

ان سعي الفرد لاحداث التوافق مع بيئته المهنية يمر عبر تحقيقه لمجموعة من الحاجات و تتمثل فيمايلي :

1-تحقيق الاستقرار .

2-تحقيق الأمن الوظيفي .

3-تحقيق الانتماء .

4-ابراز المواهب و الكشف عن ابداعاته و المشاركة في اتخاذ القرارات و بالتالي فتوافق الفرد يتوقف على تحقيق اشباع للحاجات السابقة .

5-4- نظرية العاملين (نظرية العوامل الدافعة-الصحية) لهيزيرج (Hez Berg) : تعد هذه النظرية من أهم النظريات في ميدان محفزات العمل،و هي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعين من الحاجات : تجنب الألم ، و النمو من الناحية النفسية.

و لقد قام هيرزبرج و جماعته (1966) بمقابلة (200) محاسب و مهندس من مدينة بتسبرج الصناعية، و لقد تم توجيه أسئلة لهم عن الأحداث التي خبروها في العمل و التي أدت إما إلى تحسين رضائهم عن العمل أو إنخفاض ملحوظ في رضائهم عن العمل. و ظهر بأن هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر و بصورة قوية الرضا عن العمل و هي: الإنجاز، التمييز، العمل نفسه، المسؤولية و التقدم ، الترقية في العمل ، على أن العوامل الثلاثة الأخيرة كانت لها أهمية كبيرة في التغير الثابت في الاتجاه نحو العمل . و بما أن هذه العوامل فعالة في تحفيز الفرد للأداء الأفضل و بذل الجهد، لذلك سميت بالعوامل

الدافعية أو بالعوامل الداخلية المتعلقة بالعمل. أما العوامل التي لها علاقة بالإستياء في العمل فهي :تعليمات المؤسسة و الإدارة ، الإشراف، الأجور، العلاقات الاجتماعية ، و ظروف العمل المادية ، و بما أن لهذه العوامل تأثير قليل على إتجاهات العمل الإيجابية ، لذلك سميت بالعوامل الصحية موازاة للإستخدام الطبي و الذي يعني المنع و التحوطعن(الشافعي ، 2002 ، ص ص35،36).

5-5- نظرية وليمسون و آخرون Williamson Etal : تعتمد هذه النظرية على أسلوب السمة و العامل كأسلوب للإرشاد المهني، حيث يرى أن الإرشاد المهني يعتبر تجربة عقلانية لأن الانسان كائن عقلاني قادر على الإختيار الحكيم طالما أن لديه المعلومات الكافية التي يبني عليها إختياره ، و يشير إلى أن الغرض الأساسي من التعليم ، هو المعرفة بالعالم إلى جانب تحقيق توافق الفرد ذاتيا و إجتماعيا. و الإرشاد بأسلوب السمة و العامل هو منهج معرفي يتلخص في أن الفرد عبارة عن نسق من الإستعدادات و الإمكانيات تسمى (السمات) ، و هذه السمات ترتبط بمجموعة من المتطلبات التي تستلزمها الأعمال المختلفة ، و هذه المتطلبات يمكن تسميتها (العوامل). و الصلة بين هذه السمات و تلك العوامل تكون عن طريق القياس، و يقصد به القياس الموضوعي للسمات، و القياس هو أحسن الاساليب للتحكم التنبئي بالنجاح في العمل ، و كل فرد يحاول أن يحدد أو يتعرف إلى سماته ، و أن يجد طريقا للعمل و الحياة الذي يمكنه من حسن الإفادة من إمكانياته ، و بهذا يرتبط الإرشاد بالعملية التعليمية في برنامج شامل يهدف إلى مساعدة الفرد على إختيار أهدافه و تحقيقها في المجتمع ، لأن الغرض من الإرشاد و التعليم هو التطور الواعد.

هذا و تنحصر الإجراءات التنفيذية للإرشاد بأسلوب السمة العامل فيما يلي:

أ-إكتشاف سمات و خصائص الفرد.

ب-تحليل متطلبات الوظيفة.

ج-المزاوجة بين العمل و الفرد عن (الأشعري ، 1424 ، ص ص25،26).

5-6- نظرية التدرج الهرمي لماسلو :

يعتبر "Maslow" أحد الرواد الأوائل العاملين في حقل الدافعية و الحاجات الإنسانية ، إن نظرية الحاجات لماسلو تهدف لتحقيق هدفين، فهي تصنف الحاجات الأساسية في سلسلة من ناحية و تربط هذه الحاجات بالسلوك العام للفرد من ناحية ثانية.

إن نموذج ماسلو للحاجات المتدرجة يتألف من خمسة مستويات من الحاجات الإنسانية ، و كذلك يتكون من مجموعة من الفرضيات تتركز حول كيف أن إشباع هذه الحاجات يؤثر في أهميتها .

المستويات الخمسة للحاجات هي :

أ- **الحاجات الفيزيولوجية** : الحاجة إلى الطعام و الماء و الأكسجين و الراحة و النوم و السكن و الملبس و النشاط و الجنس، الإشباع الحسي .

و هذه الفئة من الحاجات هي التي تتصدر قائمة الحاجات المختلفة في حالة عدم إشباعها فمنتهى أمل الفرد الذي يشعر ببرودة شديدة أن يجد مكانا دافئا، و إشباع هذه الحاجات يعتبر ضروريا للحفاظ على بقاء الفرد و كذلك الحفاظ على نوعه، و إن الحاجات فطرية عامة يشترك فيها جميع الأفراد بغض النظر عن إختلاف بيئاتهم و أجناسهم و أعمارهم و ثقافتهم عن (فحجان ، 2010 ، ص ص30،31).

ب-حاجات الأمان : و هي تمثل حاجات الفرد إلى الأمن و السلام و الإطمئنان أو الإستقرار و التخلص من المرض أو التهديد من قبل مصدر معين ، على سبيل المثال، شكل الرغبة في التأمين الاقتصادي (توفير و ادخار) ، أو الرغبة العقلية في وجود عالم

منظم يمكن التنبؤ بأحواله . و تبرز الحاجات الى الأمن بعد أن تشبع نسبيا الحاجات الفيسيولوجية عن (الشافعي ، 2002 ، ص38).

ج- حاجات الحب و الإنتماء : يشترك جميع أفراد النوع البشري في الحاجة إلى الإستجابة العاطفية و الحب و المحبة و القبول أو التقبل الإجتماعي و الأصدقاء و الشعبية، و هي من أهم الحاجات النفسية اللازمة لصحة الفرد النفسية ، و لاشك أن كل فرد يسعى أن ينضم إلى جماعة و إلى بيئة إجتماعية صديقة تلائمه من حيث الميول و العواطف و الأهواء و يجمع بينهم رابط متين ، و هؤلاء الأفراد الذين يشبهونه و يشاركونه في صفاته و عواطفه يستجيبون بسهولة لعواطفه ، و يسعدهم و يسعد بهم عن (فحجان ، 2010 ، ص31).

د-حاجات الثقة : و تشمل الحاجة للشعور الشخصي بالإنجاز أو الثقة بالنفس و كذلك الحاجة للتمييز و الإحترام من قبل الأخريين، و تمثل هذه الحاجات رغبة الفرد في إحترام الذات أو النفس و إحترام الأخريين له و كذلك رغبته في إحترامه للأخرين أيضا.إن هذه الحاجات تظهر رغبة الفرد في الشعور بأهميته و قيمته للآخريين و من ثم إعتراف الآخرين بتلك الأهمية و القيمة بحيث يرونه كذلك ،و يقرون له بذلك فيمنحونه الإحترام و التقدير، و لكن لابد أن يستند ذلك الإحترام و التقدير على القدرات الفعلية و الحقيقية التي يمتلكها الشخص ، و التي تعكس إمكاناته و قدراته على الإجاز و العمل عن (الشافعي ، 2002 ، ص38).

هـ- حاجات تحقيق الذات : و هي الحاجات التي تدفع الفرد لتحقيق طاقته و إمكاناته الكمانة ، و يعبر ماسلو عن هذا المعنى لتحقيق الذات بقوله "أن يكون الفرد ما يستطيع أن يكون" و يعتمد تحقيق الذات أيضا على الفهم أو المعرفة الواضحة لدى الفرد بإمكاناته الذاتية و حدودها. فلابد أن يعرف الفرد ما يمكن أن يفعله قبل أن يعرف أنه يفعله بكفاءة و إتقان.

و ذلك من خلال أداء العمل الذي الذي يتوافق مع قدراته و مؤهلاته و ميوله و إتجاهاته و إستعداداته ، فالفرد يرغب في تأدية الأعمال التي يحبها و ترضي رغباته و طموحاته و تحديه و إبداعه و تحقق بالتالي إشباعا داخليا لمكوناته. و يعتبر عمل الفرد هو المجال الأساسي لتحقيق ذلك ، فإن كان ذلك العمل لا يوفر أجواء ملائمة لتحقيق ذات الفرد فهذا من شانه أن يخلق توترات نفسية حادة للفرد تمارس عليه ضغطا مستمرا قد يؤدي به إلى الإحباط لذلك يستلزم وضع الفرد في المكان أو العمل الذي يتناسب مع ميوله و إستعداداته و مؤهلاته و تخصصه العلمي أو الفني أو المهني، و يعتقد ماسلو بأن الحاجة إلى تحقيق الذات هي الحاجة الوحيدة التي لا يمكن أن تصل إلى الإشباع التام الى نهاية الحياة.

يرى ماسلو إن كان العمل الذي يقوم به الفرد يشبع حاجاته يكون راضيا عن وظيفته ، أما إذا أشبع العمل بعض حاجاته فإنه يكون غير راضي عن عمله عن (فحجان ، 2010 ، ص32) .

6-العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

توجد مجموعة من العوامل التي تؤثر على التوافق المهني للفرد العامل و على رضاه عن عمله و وظيفته ، سواء كانت عوامل مرتبطة بالعامل نفسه و ذلك يعود الى شخصيته أو عوامل متعلقة بالعمل ، و فيما يلي سنعرض بعض هذه العوامل :

6-1-العوامل الحضارية و التكنولوجية :

يتأثر التوافق المهني للعامل بما يحدث في حياته اليومية من تغيرات حضارية و تكنولوجية ، تزعزع أمنه و استقراره النفسي و تجعله يتردد بين الرضا و القنوط ، فقد أحدثت التكنولوجيا تغيرات مهمة في الكيان الاجتماعي نتيجة لقلة الحاجة الى العمل اليدوي، و تطوير الآلة و منافستها القوية للانسان في موقع عمله ما تسبب في ترك كثير

من العاملين لأعمالهم ، كما أدت من ناحية أخرى الى ارتفاع معدلات الانتاج و الى نقص الاحتياجات للعمالة ، كما صحب التطور التكنولوجي تحول المجتمع الريفي الى مجتمع صناعي يعتمد على التخصص في العمل ، و قد تأثر موقع الانسان فبدل من أن يكون هو الأساس لعملية الانتاج أصبح أداة لها ، ناهيك على أن التكنولوجيات تتطلب قدرات عقلية عالية لاعتمادها على الآلة مما يسبب قلقا مستمرا و تهديدا دائما للعامل (مطاطة ، 2010 ، ص ص64،65) .

6-2-عوامل داخل المؤسسة :

أ-علاقة العامل بعمله :

يلاحظ في ميدان العمل أن العامل لا يستطيع أن ينتج سلعة لوحده ، فهو بحاجة الى من يشاركه في انتاجها كونه لا يقوم الا بجزء بسيط من انتاجها و هذا ما أدى بظهور التخصصات الفرعية و هذه الأخيرة أدت بدورها الى صعوبة في اختيار المهنة و تجاوزت ذلك الى التوجيه المهني نفسه الذي يهدف الى توجيه الفرد للعمل الذي يناسب قدراته و استعداداته و الذي يحقق له أكبر قدر من التوافق ، و ذلك لوجود فوارق تؤهل بعضهم للنجاح في مهنة معينة و لا تؤهله للنجاح في غيرها .

و لنا أن نتصور حالة العامل الذي لم يستطع الاختيار السليم و لم يلحقه التوجيه المهني و الذي ترك عمله لعجزه عن التوافق لمهنته أو لزملاء العمل أو حين يفصل لعجزه عن تحقيق الانتاج المقرر أو عن معاندة زملائه و رؤسائه . فلابد عليه من أن يتدرب على عمل آخر لا يدرى هل سيكون ناجحا فيه أو فاشلا في أداء متطلباته أو الاضطرار للعمل في مكان آخر بأجر دون أجره السابق أو أنه تتبعه بطالة (بوتوتة ، 2015 ، ص53).

ب-علاقة العامل بنظام المؤسسة :

فالعامل المتوافق توافقا حسنا مع عمله عادة ما يكون على علاقة حسنة مع النظام و الهيئات الادارية للمؤسسة . و لعل الخبير بشكاوي العمال و ما يقومون به من مشاغبات يدرك أن أغلبها يصدر من الفاشلين في أعمالهم ، فالعامل الذي لا يجد الرضا النفسي يرضا بتزعم المتمردين و القائمين بالاضطرابات داخل المؤسسة ، و بذلك ينجح في صرف غيره عما فشل هو فيه و يرضي اعتباره لذاته . لذلك على المؤسسة أن تقوم بدراسة الأسباب الحقيقية التي تؤدي الى سوء العلاقة بين العامل و نظام المؤسسة و هيئاتها الادارية و تحاول جادة العمل على ازالتها (الشافعي ، 2002 ، ص30) .

ج-علاقة العامل برؤسائه :

يمثل الرئيس الادارة العليا في نظر العمال و يؤثر في سلوك من يديرهم أو يشرف عليهم و في روحهم المعنوية ، فيما يعود ذلك على المؤسسة بالانتاجية الجماعية و المحافظة على الدوام و الانجاز و الابتكار. أما عندما تكون الادارة سيئة نجد الغياب المتكرر و التنقلات بينم الموظفينو العمال ، فالجو الاستبدادي يؤدي الى سلوك عدواني اتجاه القائد و الزملاء و الجماعات و مع اختفاء القائد المناسب يختفي العمل الابتكاري و الاتقان فيه ، حيث تدل البحوث الحديثة على أن المدير أو الرئيس ربما كان أخطر عامل في البيئة السيكولوجية للعامل هذا ما بينته أبحاث كل من (Lewin , Libit , Hhite) و كانت نتائجها تدل على أن الجو الاستبدادي يؤدي الى سلوك عدواني ازاء القائد و الزملاء و حتى الجماعات.

و أنه كانت علاقة الأعضاء بالقائد الديمقراطي علاقة تفاهم و صداقة بينما كانت علاقاتهم بالقائد الاستبدادي علاقة خضوع. و أن التكاتف و التآزر أكثر ظهورا في

المجموعة التي كان يشرف عليها القائد الديمقراطي و أن العمل و التفنن و الاتقان في العمل يختفي في المجموعة الاستبدادية عند غياب القائد (بوتوتة ، 2015 ، ص54) .

د-علاقة العامل مع الزملاء :

طبيعة العمل الصناعي تقتضي دائما تكوين علاقة نفسية بين كل عامل و زملائه و بين المشرف و زملائه ، فالمجال النفسي لكل فرد في جو المؤسسة الصناعية يتضمن غيره من الأفراد و خاصة الزملاء ، و التفاعل النفسي ينبني على علاقة ذات طرفين هما الأخذ و العطاء ، و علاقة العامل بزميله تتحدد بتفاعل السمات الشخصية لهما ، و عن طريق تقسيم العمل و تنظيمه ، و هنا قد يؤدي تفاعل الشخصيات المختلفة الى مظاهر الصراع و ظهور الزعامات .

و الظاهرتان الأساسيتين اللتان تحددان العلاقة بين العامل و زميله داخل مؤسسة العمل هما (التعاون و المنافسة). و تلجأ أغلب المؤسسات الصناعية الى استخدام العامل الثاني اما استخداما صريحا أو ضمنيا ، و نتيجة المنافسة يكون رفع مستوى الانتاج ،و لكن نخشى ما قد يجره هذا التنافس من افساد العلاقات بين العمال و تبادل مظاهر العدوان الناشئ من الاحباط الذي تحدثه هذه المنافسة الفردية بين الزملاء في عمل واحد. و ينبغي ألا نعتبر التعاون و المنافسة متعارضين تعارضا تاما ، بل كلما أمكن الجمع بينهما لضمان سلامة العلاقات المتبادلة ، و من ثم ضمان الصحة النفسية في جو المؤسسة .

و اهتمام المؤسسات بانشاء النوادي و تشجيع النشاط الرياضي و اقامة الحفلات و الرحلات و أوجه النشاط الاجتماعي و الترفيهي ، يساعد أيضا على التحسين المطلوب في علاقات العامل بزملائه و يعمل على زيادة توافقه معهم (الشافعي ، 2002 ، ص ص31،32) .

هـ-علاقة العامل بظروف عمله الفيزيقية:

لاشك أن الظروف الفيزيقية التي يعمل فيها العامل هامة جدا في تحقيق توافقه للعمل ذلك أنها تعتبر وسيلة يسقط من خلالها العامل ما يعتمل في نفسه. فقد يعتقد أن المؤسسة لا تهتم براحته و لا بصحته،لذلك فلا تهتم بالإضاءة أو التهوية ، حيث ظهر في دراسة ل(Mayo) تبين مدى أهمية الظروف الفيزيقية هامة من وجهة نظر العمال. ذلك أنهم يعتقدون أن الإدارة تهتم فقط بالإنتاج ، لذلك لا يكفي أن يختار العامل إختيارا نفسيا صحيحا، فيوضع في المهنة المناسبة من حيث الميول و الإستعدادات و السمات الإنفعالية و أن يدرب تدريبا ناجحا على إستخدام قدراته على أحسن وجه لصالحه و صالح المؤسسة ، بحيث تتاح له أكبر فرصة ممكنة للتوافق الصحيح مع بيئة العمل.

و لكن ينبغي أن تهيئ له أسباب الإحتفاظ بهذا التوافق الصحي بتوفر الظروف البيئية الطبيعية لدوام هذا التوافق و تحسينه. فبالرغم من أن العديد من البحوث قد تناولت أثر التغيرات المختلفة في ظروف العمل على الإنتاج ، إلا أن القليل منها عنى عناية خاصة بأثرها على توافق العامل أو الدراسة الفردية المتعلقة بالأثر النوعي لهذه العوامل على الشخصيات المختلفة، و لاشك أن هاتين الناحيتين ترتبطان بعضهما ببعض، فمستوى الإنتاج العام يتصل إتصالا وثيقا بالعناية الفردية بوصفه مظهرا من المظاهر الأساسية للتوافق الفردي .

فإذا كان العمل ينتج عنه قدر كبير من التعب العضلي، أو عدم الإرتياح النفسي فإن معنى هذا يمثل ضعفا في قدرة الفرد على الإنتاج و من ثم ضعفا في المستوى الإنتاجي العام حيث ينبغي أن نفرق هنا بين التعب و الشعور بالتعب ذلك أن المظهر الثاني عادة أكثر دلالة على سوء التوافق بين العامل و ظروف عمله عن (بوتوتة،2015،ص ص55،56).

6-3-عوامل خارج المؤسسة :

ليس العامل عضوا في المؤسسة فقط و انما هو عضو في جماعات كثيرة متعددة مثل جماعة الأسرة ، جماعة الشارع ، الرفاق ، هكذا فهو محتاج في هذه الجماعات لدرجة كافية من التوافق النفسي حتى يكون مع كل فرد من الأفراد الذين يتعامل معهم علاقات صحية خالية من الشذوذ و يصادف العامل في سبيل الحصول على هذا التوافق العديد من الصعوبات الشخصية المتنوعة ، و ليس من شك أن العلاقات الأسرية غير السعيدة و التي تتسم بالصراع بين الزوجين و ظروف انفعالية كمرض مزمن لأحد أفراد الأسرة أو ابنة جائحة أو ابن منحرف أو أعباء عائلية غير محتملة كوجود الأهل بعيدا عن مقر العمل و اضطرار العامل للسفر دوما مما يجعله يصرف أموالا و هو بأشد الحاجة اليها. فكل هذه العوامل تعتبر من أشيع العوامل التي تؤدي الى سوء التوافق العامل في عمله و بقدر نجاحه في التغلب على هذه الصعوبات يشعر العامل براحة نفسية عامة تنعكس على المظاهر المختلفة لحياته أهمها العمل .

و نستخلص من كل هذا بأن الكثير من المشكلات التي تواجه العمال في عملهم قدتكون ناشئة عن مشاكل خاصة خارج نطاق العمل و تحتاج في سبيل المعاونة على حلها برسم برنامج منظم دائم للارشاد النفسي يقوم على تنفيذه أخصائيين نفسنيين يستطيعون تشخيص الحالة مع جميع مظاهرها (بوتوتة ، 2015 ، ص56) .

6-3-العوامل الشخصية :

تتجلى العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني فيمايلي :

أ-**الحالة الصحية** : التي ترجع الى أساس فيسيولوجي ذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية تؤدي الى خلل في وظائفها و هذا بطبيعة الحال يؤثر في سلوك الأفراد و في استجاباتهم للمواقف المختلفة ، فكلما كان الخلل كبيرا كان تأثيره أعمقا .

ب-الحالة النفسية أو المزاجية : كالاضطرابات النفسية و الانفعالية و الصراع و القلق و الاحباط كلها عوامل مؤثرة في الصحة النفسية للفرد و هذا بالتأكيد يؤثر على توافقه المهني(مطاطة ، 2010 ، ص66) .

لكن هناك عوامل أخرى ذات أهمية في تحقيق التوافق المهني يمكن انجازها فيمايلي :

***الراتب و المميزات المالية** : حيث أن الرضا عن الراتب يعتبر من العوامل الهامة المتصلة بالرضا المهني أو الوظيفي و ما يترتب عليه من توافق مهني .

***العلاقات الانسانية**: ان العلاقات الانسانية تعتبر من المتغيرات المهمة و المؤثرة في التوافق المهني للأفراد ، فكلما كانت العلاقات ايجابية ، كلما كان لها تأثيرا ايجابيا على الكفاءة و التوافق في العمل و العكس صحيح .

***الادارة و الاشراف** : عندما يكون العامل أو الموظف راضيا عن عمله فان ذلك يدل على أن علاقته بالمؤسسة أو المنظمة و أنظمتها و لوائحها جيدة .

***الحراك المهني** : و نقصد به انتقال الفرد العامل الى رتبة أو وظيفة أعلى و بالتالي يخصل العامل على زيادة في المزايا المادية و المعنوية .

***التكيف مع البيئة** : هو شعور العامل تجاه عمله شعورا جيدا و تحقيقه للتقدم و الحضور الايجابي ما يعكس الرغبة الشديدة في مشاركة الآخرين و التفاعل معهم مع القدرة على الاحتفاظ بعنصري الانجاز و السرعة في تحقيق النجاح (مطاطة ، 2010 ، ص67).

7-أسس التوافق المهني :

هناك أربعة أسس أو مقومات التوافق المهني ، أي أنه لا يمكن للشخص أن يتوافق في بيئته المهنية اذ لم تتوفر فيه تلك المقومات و هي : القدرات و الاستعدادات و الميول و السمات الشخصية .

7-1-القدرات : ان القدرات تعني قدرة المرء الفعلية على انجاز عمل ما أو التكيف في العمل بنجاح وز يتحقق ذلك بأفعال سواء كانت حسية أو ذهنية ، و قد تكون فطرية أو مكتسبة و هناك قدرات عامة و هي بمثابة عامل مشترك و بدرجات متفاوتة مع جميع القدرات الخاصة أو مجموعات منها ، و يقال القدرة على العمل للدلالة على المستوى الراهن لقدرة الفرد على أداء العمل سواء كان بفضل التدريب أو بدونه .

فالقدرات بهذا المعنى متعددة فهناك القدرات الأولية و القدرة الاجتماعية و القدرة الحركية و القدرة العامة (الذكاء) و القدرة الخاصة و القدرة على حل المشكلات .

7-2-الاستعدادات : و هي القابلية الفطرية لاكتساب معرفة معينة أو مهارات عامة أو خاصة أو نمط من الاستجابات بحيث يمكن للفرد الوصول الى درجة من الكفاية أو القدرة اذا لقي التمرين الكافي .

7-3-الميول : و هي اتجاهات محددة في تصاعد الحركة أو الفكرة صوب الهدف أو الغاية و قد يكون فطريا أو غريزيا أو مكتسبا بالخبرة و التعلم على أن يسير دوما نحو الهدف أو يسير في وجهة معينة .

أو هي استعداد وجداني و انفعالي مكتسب يحمل الفرد على أن يقوم أو يهتم بنشاط أو بعمل معين و قد يكون مكتسبا أو فطريا ، و للاشارة قد تكون لأساليب الرعاية الوالدية تأثير كبير على الميول المهنية .

7-4-السمات الشخصية : وهي ميزة فردية في الفكر أو الشعور أو الفعل قد تكون متوارثة أو تأتي بواسطة الاكتساب ، فالسمة نهج من السلوك يتميز به الفرد أو الجماعة و ينجم عن عوامل وراثية أو بيئية (مطاطة ، 2010 ، ص ص67،68) .

8-طرق و سبل تحسين التوافق المهني :

من بين أهم طرق و سبل تحسين التوافق المهني نذكر :

8-1-الاختيار و التوجيه وفق أسس علمية : و ذلك بوضع العامل المناسب في المكان المناسب و لا يتم ذلك الا من خلال اتباع طرق موضوعة في عمليتي الاختيار المهني و التوجيه المهني ، حيث أن هذا الأسلوب من شأنه أن يقوي علاقة العامل بمهنته فيتمسك بها حيث يحقق ذاته من خلالها فضلا عن المزايا و الفوائد التي يمكن أن تجنيها الشركات أو المؤسسات أو المصانع .

8-1-تقبل العامل لمهنته : لن يتقبل العامل مهنته الا اذا اختار ما يناسبه و يناسب قدراته و يتفق مع ميوله و استعداداته و كذلك سماته الشخصية ، لذلك فانه ينبغي على أصحاب العمل أن يوظفوا مبدأي : الاختيار و التوجيه المهني حيث أن هذان المبدآن يكفلان رفع معدلات الانتاج و كذلك يزيدان من توافق العامل مهنيا .

8-3-العناية التامة بالتوجيه المهني للعمال المبتدئين بتدريبهم و تدريب جميع الموظفين كلما استدعت الضرورة ، علما أن لكل عمل خصائص معينة يجب أن تقابلها خاصة في الفرد المسند اليه هذا العمل و أهمها : القدرات ، درجة الذكاء و الميول ، درجة سلامة الشخصية الى غير ذلك من متطلبات العمل .

8-4-ديناميات التوافق النفسي و المهني : حيث تعتمد على خلق انسجام بين العامل و عمله و هذا الأخير الذي يتضمن الآلات و الظروف الفيزيقية و العلاقة بالزملاء و المشرفين و عليه فاذا أردنا أن نحقق توافقا نفسيا مهنيا للعامل فعلينا تقوية العلاقة بين الرئيس و المرؤوس .

8-5-تقوية علاقة العامل بزملائه :و يعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني و هذا ما يدعونا لتوصية تنقية أجواء العمل من الشللية و المنافسة المذمومة ، حيث لابد أن تقوم

علاقة العامل بزملائه على اعتبارين أساسيين هما :التعاون و المنافسة فضلا عن اثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة و لن يتم ذلك الا من تعدد الأنشطة و اثرائها .

8-6-خلق خلق المواءمة بين العامل و الآلة : الأمر الذي يكفل أمنا صناعيا و نفسيا جيدا ،. حيث يقود الى تقوية التوافق المهني .

8-7-تدريب رجال الادارة العليا على تفهم العوامل الانسانية في الادارة و أثرها على الانتاج و التكاليف و حوادث العمل و تدريبها على أساليب القيادة في ميدان العمل (مطاطة ، 2010 ، ص ص73،74) .

9-أهمية التوافق المهني:

لقد أكدت البحوث و الدراسات المختلفة أهمية التوافق المهني في جانبين أساسين هما:

العامل : و ذلك نظرا ما يبعثه التوافق في نفس الفرد من روح معنوية عالية و ما يحققه من إشباعات ما يدفعه إلى المبادرة و الإبداع و الإبتكار.

الإنتاج : كلما زاد التوافق للمهنة كلما أدى ذلك إلى الزيادة في الكفاية الإنتاجية و الإنتاج كما و كيفا فضلا عن توفير الجهد و المال و الوقت. عن (مطاطلة موسى ، 2010 ، ص 64).

10-سوء التوافق المهني :

10-1-تعريف سوء التوافق المهني :

ان سوء التوافق المهني يمثل أحد الموضوعات الهامة التي يهتم بها علماء النفس في التنظيم ، و ذلك لأنه ينشأ في ميدان العمل و هو مرتبط بالفرد و المنظمة و المشكلات التي تواجهها و الخسائر التي تترتب عن ذلك ، أي في العجز عن حل المشكلات .

سوء التوافق المهني بمعناه العام يبدو في عجز الفرد عن اقامة علاقات مرضية بينه و بين من يتعامل معهم من الناس و الأشياء و بيئته الاجتماعية و المادية أي عجز عن حل مشكلاته اليوية على اختلافها (شموري ، 2017 ، ص85) .

سوء التوافق المهني هو عجز العامل عن التكيف السليم لظروف عمله المادية و الاجتماعية أو لهما جميعا مما يجعله غير راض عنها ، و غير مرضي عنه منها (تلالي ، 2017 ، ص111) .

ركز هذا التعريف على ضعف قدرات الفرد و استعداده للقيام بالعمل المطلوب منه ، و أن سوء التوافق المهني يعود الى أسباب تجعله غير راض عن نفسه .

10-2-مظاهر سوء التوافق المهني :

و هناك مظاهر متعددة لسوء التوافق المهني نذكر منها :

-قلة الانتاج من ناحيتي الكم و الكيف .

-الاكثار من الحوادث ، و من الأخطار الفنية .

-ايساء استخدام الآلات و الأدوات ، و المواد الخام ، و قد يسرق العامل منها .

-كثرة التغيب عن العمل و التمارض بعذر و بدون عذر و التنقل من عمل لآخر .

-اللامبالاة و التكاسل .

-الاسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة .

-كثرة الاحتكاك بالزملاء و الرؤساء و المرؤوسين .

-عدم اطاعة تعليمات المصنع أو الشركة أو المؤسسة (الشافعي ، 2002 ، ص27) .

كما ترتبط المظاهر المختلفة لسوء التوافق المهني بعضها ببعض ، فحسب "كاي" أن سوء التوافق المهني ينعكس بأكثر من طريقة من جانب نفس الفرد و بالتالي فان العامل سيء التوافق قد لا يحدد من مظاهر سوء توافقه في الغياب و الشكاوي أو الاصابات أو غيرها من السلوكات الغير المرغوب فيها في محيط العمل ، بل انه يمارس الكثير منه أو كله ، و قد اتضح من الدراسات أن هناك علاقة بين بعض جوانب السلوك في العامل و التي تعتبر مظاهر لسوء التوافق المهني ، فالشخص سيء التوافق لا يغيب كثيرا فقط ، و لكن قد تكون له اصابات أكثر و مشاكل أكثر تتعلق بمخالفة النظام ، و بصفة عامة فانه يخلق مشكلات تؤثر على انتظام العمل (مطاطة ، 2010 ، ص71) .

10-3-أسباب سوء التوافق المهني :

يعود سوء التوافق المهني لعدة أسباب منها :

أ-أسباب تعود للعامل :

-عدم الشعور بالأمن و الحساسية الزائدة بالخوف .

-نقص في اجتهاد العامل أو استعداداته و تدريبه .

-اعتلال الصحة النفسية للعامل : تعتل الصحة النفسية للفرد نتيجة عواقب كثيرة أهمها الاحباط الشديد الموصول بحاجاته الأساسية و أهدافه و رغباته ، و ينجم هذا الاحباط عن وجود عقبات و حواجز مادية و معنوية ، خارجية و داخلية تعترض ارضاء هذه الحاجات و الدوافع و الأهداف .

ب-أسباب تعود الى العمل :

-سياسة التدريب و التوظيف و شخصيات المدربين و المشرفين و سياسة الترقي و الأجور.

-عدم وجود تعليمات واضحة ، فعدم وضوح التعليمات التي توجه الى العامل و عدم تحديد مسؤولياته و اختصاصه فرصة له أن يؤدي عمله بطريقة خاصة تؤدي الى سوء توافقه مهنيا.

-كثرة الاحتكاك بالزملاء و الرؤساء .

ج-أسباب تعود للبيئة و ظروفها :

-الحالة المالية للفرد و السكن غير المناسب .

-الصراعات داخل الأسرة .

-التعب و الملل لهم تأثير على التوافق المهني مما يؤدي الى سوء التوافق المهني .

-الضعف في التنظيم الاجتماعي و العلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة ، يؤدي هذا الضعف الى خطف الاتصال بين العاملين و نقص احساسهم بالتعاون ، و هذا يؤدي بهم أن يكونوا غير سعداء (بديع محمد القاسم،2001،ص ص51،52) .

يرى شافر و شوبين Shaffer & Shoben أن سوء التوافق المهني ينبع من مصادر متعددة. أن سخط العامل من عمله ينتج عن الأجور المنخفضة عندما تنخفض انخافضا شديدا ، و من ظروف العمل غير الجيدة ، و من التعب ، و من التكرار و الرتابة في طبيعة العمل ، و أن نقص العامل عن الوفاء بمتطلبات العمل و احتياجاته تعتبر مسؤلة أيضا عن نسبة من عدم رضاء العامل عن عمله و تركه العمل الى غيره من الأعمال. ان استخدام الوسائل الحديثة للمواءمة بين الأفراد و متطلبات الأعمال قد أفاد كثيرا في هذا الميدان ، و أن هذه الوسائل تستعين بالمقابلات و الاختبارات لوضع الشخص المناسب في

المكان المناسب له من حيث استعداداته و قدراته الشخصية و العقلية المختلفة ، و كذلك الاستعانة ببرامج التدريب المختلفة لاجادة القيام بالعمل (الشافعي ، 2002 ، ص28) .

11-علاقة الصحة النفسية بالتوافق المهني :

ليس من شك أن الصحة النفسية ذات صلة وثيقة بالتوافق المهني ، أي بكفاية العامل الانتاجية ، و علاقاته الاجتماعية في مضمار العمل ، و الصحة النفسية ليست مجرد خلو الفرد من الأمراض الشاذة ، انها هي الى جانب هذا حالة تتميز بعلامات ايجابية و علامات السلبية ، فمن علامات الصحة النفسية السلبية :

-قدرة الفرد على الانتاج المعقول في حدود ذكائه و حيويته و استعداده اذ كثيرا ما يكون الكسل و القعود و الخمود دائل على شخصيات هدتها النزاعات ، و استنفذ الكبت حيويتها .

-قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية راضية مرضية ، صلات تتسم بالتعاون و التسامح و الايثار ، يشوبها التحدي و العدوان و الارتياب ، أو عدم الاعتماد المسرف على الغير ، أو عدم الاكتراث لمشاعرهم (عوض ، 2005 ، ص30) .

أما من العلامات الايجابية يرى (كمال مرسى،1988،ص ص142،143) أن التوافق المهني ينمي الصحة النفسية ، فان تمتع العامل بالصحة النفسية من عوامل تقدمه و زيادة انتاجه ، فالتأثير متبادل بين الصحة النفسية و التوافق المهني ، فكلما زاد توافق العامل في عمله نمت صحته النفسية ، و كلما نمت صحته النفسية زاد توافقه المهني ، لأن العامل المتمتع بالصحة النفسية حسن الخلق ، حريص على اتقان عمله ، يسعى الى كسب الخبرات و المهارات التي تحسن من أدائه و ترفع من كفاءته و تزيد انتاجه ، و يحافظ على وقت عمله و أجهزته و خاماته ، و يعامل رؤساءه و زملاءه و مرؤوسيه معاملة حسنة .

خلاصة الفصل :

يعد التوافق المهني أحد مظاهر أو جوانب التوافق النفسي العام للفرد ، و له أهمية كبيرة في سعادة الفرد في عمله ، و له تأثيره في مردوده المادي و في علاقاته مع الآخرين ، و يستدل عليه من خلال محكات معينة للشخصية السوية ، و تتخلص في رضا الفرد عن عمله و ارضاء الفرد لعمله من خلال أدائه و انتاجيته ، اضافة الى تكييف رغباتهم و حاجاتهم الملحة وفق ظروف عملهم من أجل تحقيق التوافق المهني السليم .

تمهيد :

سعينا من خلال هذا البحث إلى معرفة مدى وجود علاقة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و التوافق المهني لدى عمال القطاع العمومي ، و سنتطرق في هذا الفصل إلى الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها لإجراء هذا البحث ، انطلاقا من التذكير بفرضيات البحث و كذلك المنهج المستعمل و إلى الدراسة الاستطلاعية التي حاولنا من خلالها إثبات وجود أو انعدام مشكل على أرض الواقع ، ثم سنقوم بعرض ميدان إجراء البحث النهائي أو التطبيقي و الذي تم في بلدية بني زمنزار بدائرة بني دوالة التابعة لولاية تيزي وزو ، ثم سنتطرق إلى حجم العينة و خصائصها إلى جانب عرض أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية .

1-التذكير بفرضيات البحث:

1-تساهم إدارة الوقت في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

2-يساهم تخطيط العمل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

3-تساهم إدارة المهمة في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

4-تساهم إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

5-تساهم الموارد الضرورية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

6-يساهم المستقبل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

7-تساهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

2-***منهج البحث:***

يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى التعليمات أو النتائج بطريقة علمية دقيقة ، و كذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية .

فيمكن تعريف منهج البحث العلمي بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة و الذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث(محمد سرحان ، 2019 ، ص35) .

فالمنهج هو طريقة تساعدنا في البحث ، و لا نستطيع الاستغناء عنها في أي بحث علمي ، فبدون منهج علمي يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، و لكل باحث منهجا يتبعه في بحثه حيث يجب أن يكون ملائم لطبيعة الموضوع المدروس ، و كما يتماشى مع الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

و نظرا لطبيعة موضوع البحث و الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها ، و بما أن موضوع بحثنا حول عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع العمومي ، اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي لمعالجة الموضوع لكونه المنهج الملائم في مثل هذه الدراسات و الأبحاث .

و المنهج الوصفي مثله مثل المناهج الأخرى ، يعتمد على خطوات حيث أن الباحث في الدراسة الوصفية لا يقدم مجرد بيانات ، و اعتقادات خاصة تدل على ملاحظات سطحية بل يقوم بجمع بيانات و إجابات و معلومات صحيحة و سليمة إلى حد ما من أفراد العينة الذين يعتبرون المصدر الرئيسي و المباشر ، و يطبق المنهج الوصفي وفق متغيرات تتمثل في : ضبط المتغيرات ضبطا اجراءيا يمكن التحكم فيها و وصفها وصفا إحصائيا ، بناء الجداول الإحصائية حسب متغيرات البحث (علو ، 2022 ، ص ص178،179).

و في بحثنا هذا نسعى إلى معرفة العوامل المؤدية إلى ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني ، فالمنهج الذي سنستخدمه لمعالجة هذه الظاهرة و التحقق من صدق الفرضيات هو المنهج الوصفي التحليلي لكونه منهج يرتكز على وصف الظاهرة و من ثم تحليل النتائج المتوصل إليها و فهمها .

3-الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي نظرا لارتباطه بالميدان و هي دراسة استكشافية تسمح للباحث الحصول على معلومات أولية حول موضوع بحثه كما تسمح له كذلك بالتعرف على الظروف و الإمكانيات المتوفرة في الميدان و مدى صلاحية الوسائل المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث(العيسوي،1998، ص51).

اتجهنا إلى بلدية بني زمنزار حاملين معنا طلب لإجراء الدراسة الميدانية في هذه البلدية ، و قمنا بإيداعها على مستوى البلدية و ذلك من أجل الحصول على ترخيص ، حيث تمت الموافقة بعد بضعة أيام ، و قمنا باستكشاف ميدان الدراسة الذي سوف يجرى فيه بحثنا ، و تعرفنا على هيكلها التنظيمي و مختلف المصالح التي توجد فيها و نظام العمل الخاص بها .

تهدف الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها إلى ضبط متغيرات البحث و التأكد من وجود العينة المناسبة لموضوع البحث ، و كذلك التأكد من صلاحية أدوات البحث من حيث الصدق و الثبات ، و يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحه لقياس ما وضع لقياسه .

و بالتالي قمنا بتوزيع استبيان البحث ، الأول يتمثل في مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية WOCCQ ، و الثاني استبيان التوافق المهني ، و كان ذلك على 25 عامل/ة من أصل 130 عامل/ة من المجتمع الأصلي ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

و كان ذلك بغرض التعرف على مدى تلاءم بنود المقاييس ، سلامة اللغة ، و مدى معرفتهم لطريقة الإجابة و كذلك التأكد من الخصائص السيكومترية من صدق و ثبات ، و بالتالي تبين لنا أن الظاهرة التي نود دراستها موجودة ، المقاييس ملائمة و مفهومة ، وجود العينة الملائمة ، و كذلك تم التأكد من صدق و ثبات المقاييس بحيث كانت كلها تمتاز بصدق و ثبات مرتفع.

و بالتالي هذا ما دفعنا إلى مواصلة الدراسة الأساسية و البحث في مدى صحة الفرضيات المصاغة.

4-زمان و مكان إجراء البحث :

4-1-زمان إجراء البحث :

قمنا في هذا البحث باختيار الميدان المتمثل في القطاع العمومي و ذلك لموضوع عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني ، حيث طبق هذا البحث خلال السداسي الدراسي الثاني من العام الجامعي (2022/2021) خلال شهر جوان ، و ذلك خلال الفترة الممتدة بين (5 جوان إلى غاية 28 جوان) ، حيث قمنا بالدراسة الاستطلاعية من (5 جوان إلى غاية 15 جوان) ، و بعد التأكد من وجود العينة المناسبة

و التأكد من صدق و ثبات المقاييس ، قمنا بمواصلة بحثنا و ذلك من (22 جوان إلى غاية 30 جوان).

4-2-مكان إجراء البحث :

من أجل انجاز بحث علمي لابد علينا من اختيار مكان لإجراء البحث و ذلك من أجل استكمال الجانب النظري بالجانب التطبيقي ، بحيث قمنا في هذه الدراسة باختيار بلدية بني زمنزار التابعة لدائرة بني دوالة بولاية تيزي وزو ، من أجل إجراء البحث الميداني فيها .

***الموقع الجغرافي :**

تقع بلدية بني زمنزار جنوب ولاية تيزي وزو على بعد حوالي 11 كم ، و هي تابعة لدائرة بني دوالة ، و يبلغ عدد عمالها 130 عامل/ة.

و تحتوي في هيكلها على ما يلي :

-الأمانة العامة.

-مصلحة الشؤون الاجتماعية.

مصلحة التنظيم و الشؤون العامة.

-مصلحة الحالة المدنية .

-مصلحة الانتخابات.

-مصلحة المحاسبة و المالية.

-مصلحة البيومترية.

-المصلحة الشخصية.

-مصلحة التخطيط الحضري و الإسكان.

مصلحة الأرشيف .

5-المعاينة :

تعد المعاينة من أصعب المراحل التي يمر عليها الباحث عند إجرائه لدراسته و ذلك من أجل التعرف على مجتمع و ميدان البحث ، و تتمثل هذه الخطوات في :

5-1-مجتمع البحث :

و هو عبارة عن مجموع من الأفراد الذي تؤخذ منه عينة البحث ، حيث يتكون المجتمع الأصلي للبحث من 130 عامل/ة.

5-2-عينة البحث :

تعتبر العينة أهم خطوة في البحث العلمي فهي ضرورية لإجراء الدراسة التطبيقية فهي بمثابة تمثيل للمجتمع الأصلي للدراسة بكامل صفاته و خصائصه لأنه من الصعوبة إجراء الدراسة على كامل المجتمع الأصلي مما يستدعي اختيار جزء يمثله (خميس أسماء،2014،ص84).

تم اختيار عينة متكونة من (80 عامل/ة) بنسبة (76%) من أصل 105 عامل/ة ، و ذلك بعد استبعاد عينة الدراسة الاستطلاعية (لتفادي أثر التعلم) .

تتكون عينة البحث من (80عامل/ة) ، حيث شملت كلا الجنسين ذكور و إناث و ذلك بمختلف أعمارهم ، فقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية البسيطة من أجل إتاحة فرصة متكافئة لاختيار أي عنصر من عناصر المجتمع .

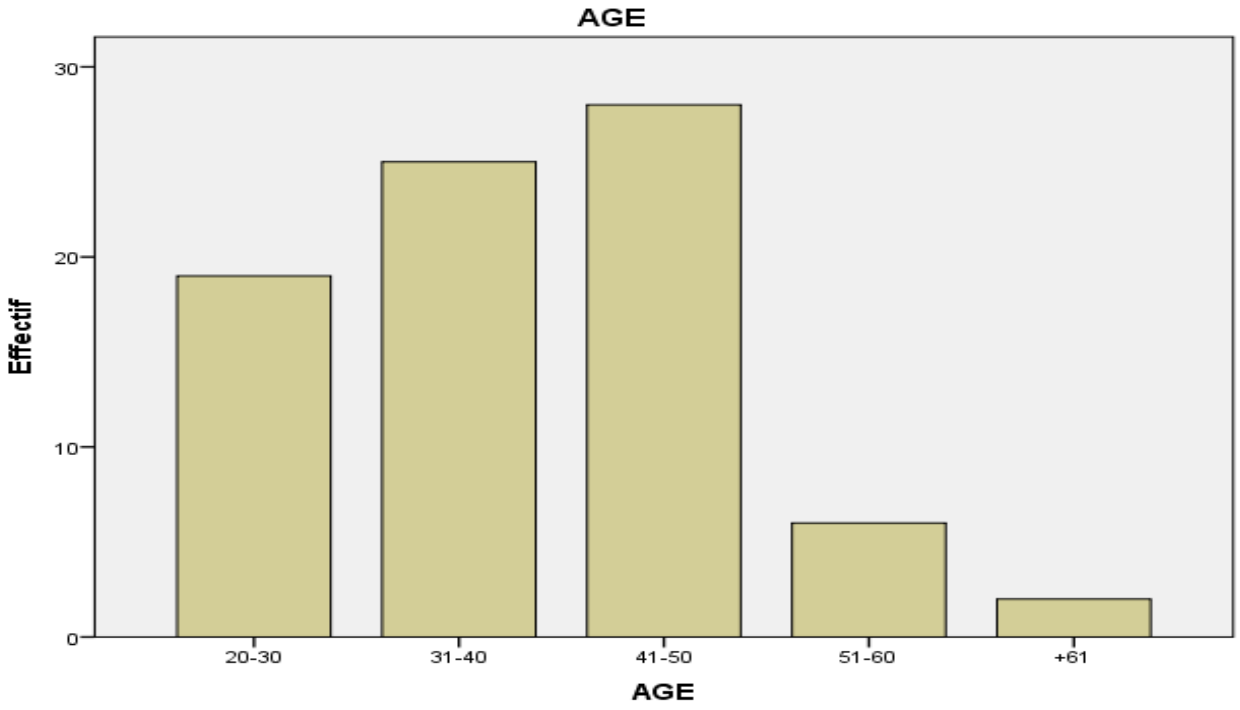
5-3-خصائص أفراد العينة :

سوف نتطرق في هذا العنصر إلى خصائص أفراد العينة المتمثلة فيما يلي :

- **حسب السن :**

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسب المئوية
30-20	19	%23.8
40-31	25	%31.3
50-41	28	%35
60-51	6	%7.5
61 فما فوق	2	%2.5
المجموع	80	%100



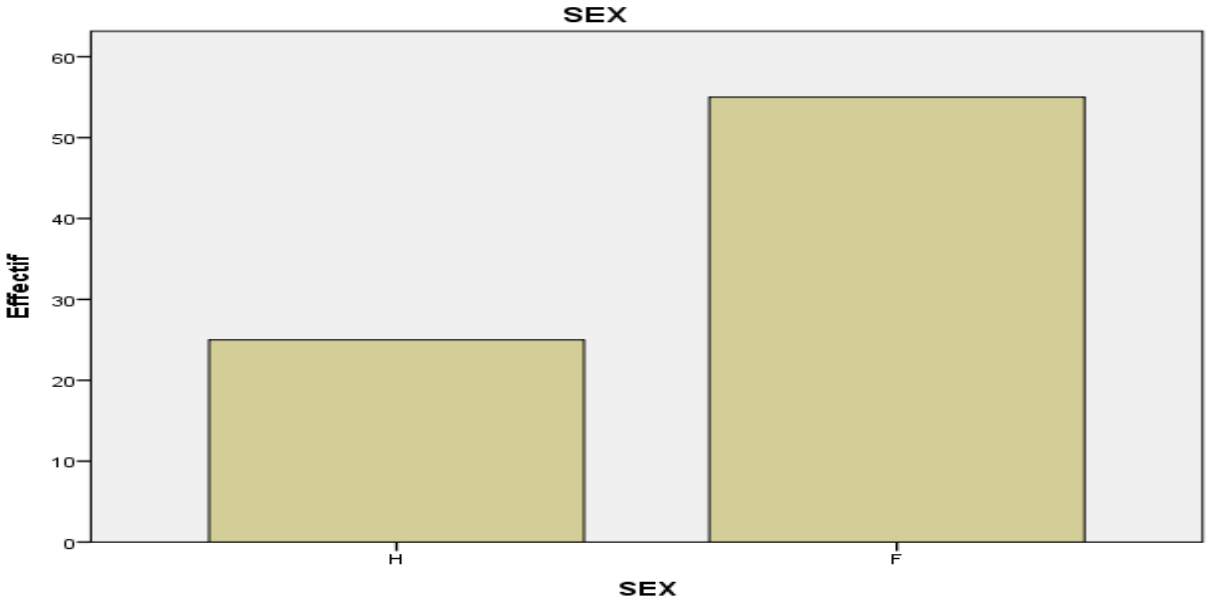
شكل رقم (03) : أفراد العينة حسب السن

يتضح من خلال الجدول رقم (01) و الشكل رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب السن ، و نلاحظ من خلال النتائج المبينة أعلاه أن نسبة (35%) التي تمثل أغلبية أفراد العينة اللذين تتراوح أعمارهم ما بين (41 إلى 50 سنة) ، و (31.3%) منهم تتراوح أعمارهم ما بين (31 إلى 40 سنة) ، و (23.8%) منهم تتراوح أعمارهم بين (20 و 30 سنة) و (7.5%) تتراوح أعمارهم بين (51 و 60 سنة) و (2.5%) من 61 سنة فما فوق ، و نستنتج من خلال عرض نتائج الجدول أن أغلبية أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين (41 و 50) سنة .

- ***حسب الجنس*** :

جدول رقم (02): أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	25	%31.3
أنثى	55	%68.8
المجموع	80	%100



شكل رقم (04):أفراد العينة حسب الجنس

من خلال الجدول رقم (02) و الشكل رقم (04) يتضح أن عدد الذكور هو (25) بنسبة (31.3%) من النسبة الكلية ، أما عدد الإناث فبلغ العدد (55) و هو ما يناسب (68.8%) ، و من خلال هذا يتضح لنا أن الإناث تمثل أغلب أفراد العينة و ذلك بنسبة قدرت ب(68.8%) .

- ***حسب الحالة العائلية :***

جدول رقم (03) :أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسب المئوية
أعزب	29	%36.3
متزوج	51	%63.7
المجموع	80	%100

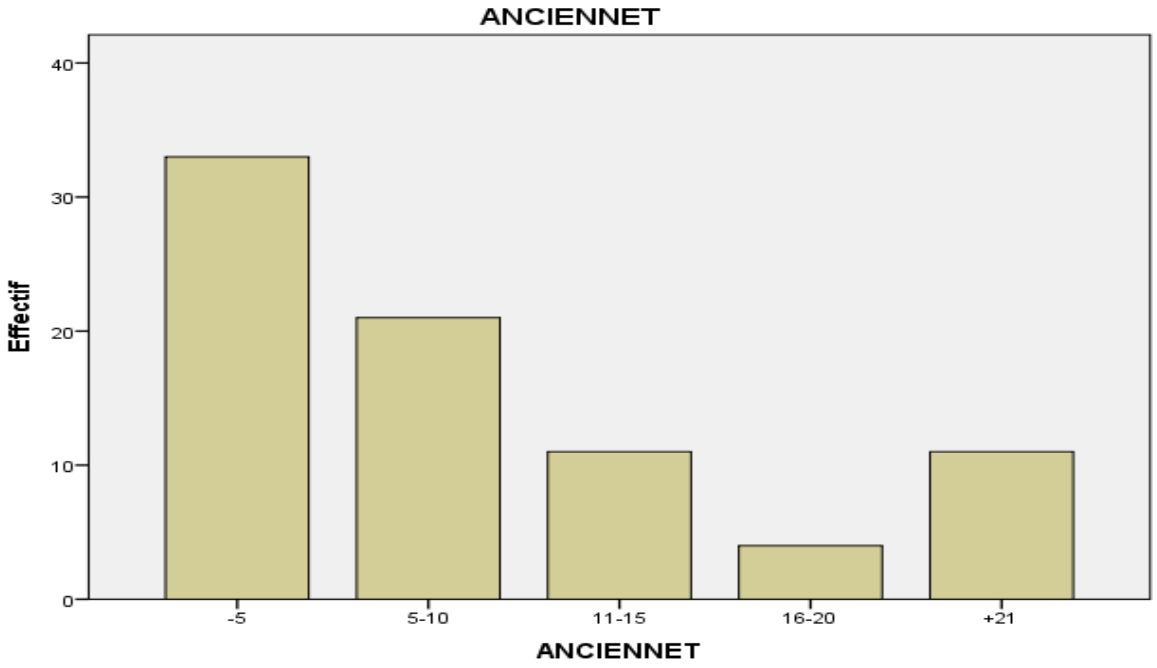
الشكل رقم (05): أفراد العينة حسب الحالة العائلية

يتضح من خلال الجدول رقم (03) و الشكل رقم (05) أن عدد العمال المتزوجين هو (51) ما يتناسب مع (63.7%) من النسبة الكلية ، بينما بلغ عدد العزاب (29) ما يتناسب مع (36.3%) ، و من هنا يتضح لنا أن المتزوجين يمثلون أغلب العينة و ذلك بنسبة (63.7%) .

- ***حسب الأقدمية :***

جدول رقم (04): أفراد العين حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	33	%41.3
10-5	21	%26.3
15-11	11	%13.8
20-16	4	%5
21 فما فوق	11	%13.8
المجموع	80	%100



شكل رقم (06): أفراد العينة حسب الأقدمية

يمثل الجدول رقم (04) و الشكل رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية ، و نلاحظ من خلال النتائج المبينة أعلاه أن (33) عامل/ة لديهم أقدمية في العمل (أقل من 5 سنوات) و ذلك بنسبة (41.3%) بحيث تمثل الأغلبية في التوزيع ، ثم تأتي بالدرجة الثانية العمال الذين لديهم أقدمية من (5 إلى 10سنوات) بنسبة (26.3%) ، ثم الذين لديهم أقدمية بين (11 و 15 سنة) و كذلك (21 سنة فما فوق) و ذلك بنسبة (13.8%) و تأتي بالدرجة الأخيرة الذين لديهم أقدمية بين (16 و 20 سنة) بنسبة (5%).

6-أدوات جمع البيانات :

من أجل جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة تم الاعتماد على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية WOCCQو الذي تم ترجمته من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية من طرف الباحثتان ، و استبيان التوافق المهني من إعداد الباحثتان .

6-1-مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية :

****وصف المقياس :***

تم الاعتماد على مقياس WOCCQ و الذي يحتوي على 80 بند ، و ذلك بعد ترجمته .

أصل كلمة " WOCCQ" انجليزية تعني Questionnaire Control and Conditions Working و تعني استبيان التحكم و ظروف العمل ، فهو يتناول ظروف العمل من خلال مبدأين أساسيين : الذاتية و التحكم ، بمعنى التقييم الذاتي لاستعداداته مقارنة بمدى تحكمه للموارد المتوفرة في عمله و يعتبر طريقة للتشخيص الجماعي للمخاطر النفسية الاجتماعية المرتبطة بميدان العمل . أعدت هذه الأداة من طرف باحثين في مصلحة

"علم النفس العمل و المؤسسات" لجامعة "ببلجيكا" ، تم نشره لأول مرة سنة 2001 من طرف فرونيك كيسار (Véronique Keyser) و ايزابيل هانز (Isabell Hensez) و يعتبر أحد الأدوات و الأساليب و الاختبارات المصممة المعتمدة لتحليل بيئة العمل و تقييم المخاطر النفسية الاجتماعية بصفة خاصة الضغوط و هو اختبار موجه لتقييم مدى تحكم العمال لظروف عملهم و التشخيص الكامل من خلال كشف مواضع المشكلات التي يتلقاها العامل في عمله و كذا تقييم الضغط الايجابي ، كما أنه عرف نجاح و إقبال متزايد من طرف المؤسسات لاستخدامه (دربال،2019، ص 89).

يحتوي مقياس WOCCQ على (80) بند مقسمة إلى ستة أبعاد ، و هي :

•إدارة الوقت : فالعامل الذي لا يراقب عمله خلال تأدية مهامه و ذلك نظرا للحجم الساعي ، هذا يعني أنه ليس لديه تحكم جيد.

البنود التي تنتمي إلى هذا المحور: 05 / 10 / 15 / 20 / 25 / 30 / 35 / 40 / 45 / 49 / 53 / 57 / 60 /63 .

•إدارة المهمة : العامل الذي لا يعرف مهامه و يكون غير راض عن دوره لا يمكن له أن يتحكم في نشاطه و هذا ما يؤدي إلى صراع الدور.

البنود التي تنتمي إلى هذا المحور : 02 / 07 / 12 / 17 / 22 / 27 / 32 / 37 / 42 / 46 / 50 / 54 / 58 / 61 / 64 / 66 / 68 .

•الموارد الضرورية : مدى تحكم الفرد في الموارد الضرورية ، إذ أن العامل الذي لا يملك المعلومات المعرفية و العلائقية اللازمة لإنجاز مهامه ، فهو لا يمتلك التحكم الجيد في مهامه .

البنود التي تنتمي إلى هذا المحور : 01 / 06 / 11 / 16 / 21 / 26 / 31 / 36 / 41 .

•الخطر على الذات و على الآخرين : حيث يجب مراعاة شروط و ظروف العمل و التي تعتبر خصائص مرتبطة بطبيعة النشاط.

البنود التي تنتمي إلى هذا المحور : 03 / 08 / 13 / 18 / 23 / 28 / 33 / 38 /43 / 47 / 51 / 55 / 59/ 62 / 65 / 67 / 69 .

•تخطيط العمل : فالعامل الذي لا يضع خطة للعمل و ذلك من حيث الوقت ، تخطيط العمل إذ أنه لا يسيطر على توزيع كثافة العمل فهو لا يتحكم في عمله .

البنود التي تنتمي إلى هذا المحور : 04 / 09 / 14 / 19 / 24 / 29 / 34 / 39 / 44 / 48 / 52 / 56 .

•المستقبل : التحكم بمستقبل العامل في المؤسسة من وجهة الاستقرار المهني ، الترقيات و الحوافز و العلاوات .

البنود التي تنتمي إلى هذا المحور : 70 / 71 / 72 / 73 / 74 / 75 / 76 / 77 / 78 / 79 / 80.

طريقة الإجابة تكون على سلم ليكرت الرباعي و ذلك بوضع دائرة على الرقم الذي يقدم أفضل وصف لظروف العمل .

–ضع دائرة حول 1 إذا لا تنطبق الجملة مطلقا أو نادرا في عملك .

– ضع دائرة حول 2 إذا كانت الجملة تنطبق من وقت لآخر في عملك .

– ضع دائرة حول 3 إذا كانت الجملة تنطبق بانتظام في عملك .

– ضع دائرة حول 4 إذا كانت الجملة تنطبق تقريبا أو دائما في عملك .

6-1-1-الخصائص السيكومترية :

6-1-1-1-الصدق الظاهري :

قام الباحث علو زوهير بتوزيع مقياس الدراسة على مجموعة من المحكمين من أجل التأكد من مدى وضوح العبارات و كذا مدى قدرة المقياس من تشخيص موضوع البحث و بالتالي تم التوصل إلى أن كل البنود واضحة و تنتمي إلى المحاور ، بحيث كانت نسبة الاتفاق على البنود تتراوح بين (98% إلى 100%) (علو زوهير، 2022، ص 197) .

6-1-1-2-الاتساق الداخلي لمحاور المقياس :

جدول رقم (5) :الاتساق الداخلي لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (WOCCQ)

المحاور	إدارة المخاطر	تخطيط العمل	تسيير الوقت	المستقبل المهني	إدارة المهمة	الموارد الضرورية	المقياس ككل
إدارة المخاطر		**0.71	**0.66	**0.76	**0.62	**0.78	**0.74
تخطيط العمل	**0.71		*0.61	**0.78	**0.64	*0.66	**0.68
تسيير الوقت	**0.66	*0.61		*0.58	**0.78	**0.79	**0.74
المستقبل المهني	**0.76	**0.78	*0.58		**0.72	**0.74	**0.76
إدارة المهمة	**0.62	**0.64	*0.78	**0.72		**0.76	**0.78
الموارد الضرورية	**0.78	*0.66	**0.79	**0.74	**0.76		**0.72

المقياس ككل	**0.74	**0.68	**0.74	**0.76	**0.78	**0.72	
*: مستوى الدلالة 0.05 **: مستوى الدلالة 0.01							

يتضح من خلال الجدول (5) أن قيمة الارتباط بين المحاور و بين كل محور و المجموع الكلي كلها دالة إحصائيا مما يدل على ارتباط المحاور فيما بينها بحيث تراوحت قيم الارتباط بين (0.58 و 0.78) و هي قيم دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01) و بالتالي هناك اتساق داخلي بين محاور الاختبار (علو ، 2022 ، ص198).

6-1-1-4-ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية :

جدول رقم (6) ثبات المقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية WOCCQ

العينة	المقياس	ثبات المقياس	الصدق الذاتي بالجذر التربيعي
25	عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (WOCCQ)	0.64	0.8

يتضح من خلال الجدول رقم (6) قيمة الارتباط بالتجزئة النصفية قدرت ب(0.64) و هي قيمة تدل على أن المقياس يتميز بثبات ، أي أن النتائج التي تحصلنا عليها من خلال تطبيق المقياس تتميز بالثبات و يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي .

و عند حساب الصدق الذاتي بالجذر التربيعي للمقياس ككل تحصلنا على قيمة قدرت ب(0.8) و هي قيمة تدل على صدق المقياس أي النتائج التي تحصلنا عليها صادقة و يقيس ما أعد لقياسه .

6-1-1-5-ثبات المقياس بألفا كرونباخ:

جدول رقم (7): ثبات مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية WOCCQ بألفا كرونباخ

العينة	المقياس	قيمة ألفا كرونباخ
25	عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (WOCCQ)	0.79

يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن قيم الثبات بمعامل ألفا كونباخ قدرت ب(0.79) و هي قيمة تدل على أن كل المحاور تتميز بالثبات مرتفع ، أي أن النتائج التي تحصلنا عليها حين إعادة الاختبار على عينة الدراسة الأساسية يمكن الوثوق بها .

6-2-استبيان التوافق المهني :

6-2-1-إعداد الاستبيان :

نظرا لعدم توفر مقاييس جزائرية تخدم الموضوع و تحقق أهداف البحث ، ظهرت الحاجة لبناء استبيان التوافق المهني ، فبعد الاطلاع على التراث النظري و الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث توصلنا إلى تصميم استبيان يخدم موضوع البحث ، و هو استبيان يتكون من 32 بند ، و قد تم الاعتماد على سلم ليكرت الرباعي في تحديد البدائل ، طريقة الإجابة تكون على سلم ليكرت الرباعي و ذلك بوضع (X) في الخانة المناسبة .

طريقة الإجابة تكون على سلم ليكرت الرباعي و ذلك بوضع دائرة على الرقم الذي يقدم أفضل وصف لظروف العمل .

-ضع علامة (X) إذا لا تنطبق الجملة مطلقا أو نادرا في عملك .

- ضع علامة (X)إذا كانت الجملة تنطبق من وقت لآخر في عملك .

- ضع علامة (X)إذا كانت الجملة تنطبق بانتظام في عملك .

- ضع علامة (X)إذا كانت الجملة تنطبق تقريبا أو دائما في عملك .

6-2-1-الخصائص السيكومترية للاستبيان :

من أجل التأكد من مدى ملائمة الاستبيان ، قمنا بتوزيع المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية من أجل جمع البيانات و حساب الصدق و الثبات كانت النتائج كالآتي :

6-2-1-1-ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية :

جدول رقم (8): ثبات استبيان التوافق المهني

العينة	الاستبيان	ثبات المقياس	الصدق الذاتي بالجذر التربيعي
25	التوافق المهني	0.56	0.74

يتضح من خلال الجدول رقم (8) قيمة الارتباط بالتجزئة النصفية و التي قدرت ب(0.56) و هي قيمة تدل على أن الاستبيان يتميز بالثبات و بالتالي يمكن للباحثتين قياس مستوى التوافق المهني لدى عمال البلدية و الحصول على نتائج يمكن الوثوق بها .

أما قيمة الصدق الذاتي بالجذر التربيعي قدر ب(0.74) و هي قيمة تدل على أن الاستبيان يتميز بالصدق .

6-2-1-2-ثبات المقياس بألفا كرونباخ:

جدول رقم (9): ثبات استبيان التوافق المهني بألفا كرونباخ

العينة	الاستبيان	الثبات بألفا كرونباخ
25	التوافق المهني	0.68

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن قيمة الثبات بألفا كرونباخ قدرت ب(0.68)و هي قيمة دالة إحصائيا و بالتالي المقياس يتميز بثبات أي يمكن أن نتحصل على نتائج متقاربة أثناء إعادة الاختبار على نفس العينة .

7-الأساليب الإحصائية المستعملة : من أجل التأكد من صدق فرضيات البحث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية (الإحصاء الوصفي و الإحصاء الاستدلالي) .

7-1-الإحصاء الوصفي :

يهتم الإحصاء الوصفي بعمليات جمع و تنظيم و تلخيص البيانات العددية الرقمي بدلالة بعض المقاييس لأغراض الوصف و المقارنة ، و عليه فان الإحصاء الوصفي يتعلق بجمع و تمثيل و تنظيم و تلخيص البيانات (سالم عيسى بدر، 2007 ، ص13) .

7-1-1-النسب المئوية : و ذلك من أجل التعرف على نسبة أفراد العينة و خصائصها و كذا التكرارات قي الصدق الظاهري لأدوات جمع البيانات (علو، 2022 ، ص203).

7-1-2-المتوسط الحسابي : من أهم مقاييس النزعة و أكثر استخدامات في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية لما يتميز به من خصائص جديدة حصلته هذه المكانة ، حيث نتحصل على قيمة المتوسط الحسابي بقسمة مجموع القيم أو الدرجات على مجموع عدد الحالات (امتثال حسن عبد الرزاق ، 2002 ، ص11) .

7-1-3-الانحراف المعياري :يعد الانحراف المعياري إحدى الوسائل الإحصائية التي تقيس تشتت مجموع الدرجات نسبة إلى متوسطها و هو مقياس ذو الدقة العالية مقارنة بمقاييس التشتت الأخرى.

7-2-الإحصاء الاستدلالي :

7-2-1-معامل الارتباط بيرسون : أو ما يسمى بمعامل الارتباط و هو يخص العلاقة بين المتغيران و ليس مهما أيهما التابع أو أيهما المستقل ، بحيث يستعمل لحساب الفرضيات (السكراوي،2007،ص22) .

7-2-2-معامل ألفاكرونباخ : طريقة لحساب ثبات المعايير باستخدام برنامج SPSS حيث أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بين الصفر و الواحد ، و كلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات ، و حتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل في هذا الاختبار عن (0.64) .

7-2-3-معامل الارتباط سبيرمانبراون :يعرف أيضا بمعامل الارتباط سبيرمان حسب الرتب و هو قياس لمستوى الارتباط الإحصائي بين متغيرين ، انطلاقا من رتب البيانات و لغرض قياس الثبات .

7-2-4-معامل الانحدار البسيط و المتعدد :و ذلك للتعرف على أثر عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في ظهور التوافق المهني.

خلاصة :

خلال هذا الفصل قمنا بإتباع طريقة أو إجراءات للدراسة بحيث قمنا بالتذكير بفرضيات البحث و اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية البسيطة ،إضافة إلى المنهج الوصفي الذي ساعدنا في بحثنا هذا و الذي انتهجناه ، كما أنه تم الاعتماد على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ، و استبيان التوافق المهني و ذلك من أجل جمع المعلومات اللازمة حول موضوع البحث ، و كذلك اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية اللازمة لهذا البحث .

تمهيد :

بعد توزيع مقاييس البحث على أفراد العينة و جمعها ، و بعد التطرق إلى الإجراءات المنهجية سوف نقوم في هذا الفصل بعرض النتائج المتحصل عليها و تحليلها و مناقشتها قصد التحقق من مدى صحة فرضيات البحث .

1-عرض النتائج حسب مقاييس الدراسة :

بعد توزيع مقاييس البحث على عينة البحث ثم جمع البيانات و تفريغها في البرنامج الإحصائي SPSS V20 (الحزمة الإحصائية للبحوث الاجتماعية) و ذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية الوصفية و التي تم توضيحها بشكل مفصل سابقا .

1-1-عرض النتائج المتعلقة بمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية:

بعد إجابة أفراد العينة على بنود مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ، قمنا بتفريغ البيانات و حساب درجة كل فرد من أفراد العينة على محاور المقياس ، تم الحصول على نتائج تم تبويبها في جداول كما يلي :

جدول رقم (10): المجموع الكلي لإجابات عمال البلدية على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

المتغير المستقل	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية	80	175.97	19.00

يتبين من خلال الجدول رقم (10)الذي يمثل نتائج الإحصاء الوصفي لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية الخاصة بعينة الدراسة ، المتمثلة في عمال بلدية بني زمنزار أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة في المتغير المستقل قدرت ب(175.79) بانحراف معياري

يساوي (19) ، و بالتالي نستطيع القول بأن هذا المتوسط يظهر بأن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية تشكل خطرا على العمال و بالتالي نقص في أدائهم و عدم شعورهم بالرضا داخل مكان العمل ، حيث يظهر أن أفراد العينة لا يتحكمون بهذه العوامل كما يجب و هذا راجع إلى ارغامات القطاع الخدماتي و لكونه قطاع عمومي يتعاملون مع المواطنين بشكل مباشر .

جدول رقم (11) : نتائج مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية حسب الجنس

العينة	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
80	الذكور	25	189.28	18.93
	الإناث	55	169.92	15.80

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي للذكور على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية قدر ب(189.28) بانحراف معياري قدر ب(18.93) ، أما فيما يخص المتوسط الحسابي للإناث قدر ب(169.92) بانحراف معياري قدر ب (15.80) ، و منه نستنتج أنه لا يوجد فرق كبير في المتوسطات ، أي أن كلا الجنسين (ذكور و إناث) يتحكمون بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بنسبة متقاربة و هذا راجع إلى أن أفراد العينة يعملون في ظروف عمل متماثلة .

1-2-عرض النتائج المتعلقة باستبيان التوافق المهني :

بعد إجابة أفراد العينة على بنود استبيان التوافق المهني قمنا بتفريغ البيانات و حساب درجة كل فرد من أفراد العينة و تحصلنا على نتائج قمنا بتبويبها في جداول كما يلي :

جدول رقم (12): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للتوافق المهني لدى عمال البلدية

المتغير التابع	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التوافق المهني	80	76.86	10.35

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي للتوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار قدر ب(76.86) بانحراف معياري (10.35) ، و تشير هذه النتائج الى أن أفراد العينة لديهم مستوى توافق مهني متوسط و يختلف ذلك من فرد لآخر.

جدول رقم (13): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للتوافق المهني لدى عمال البلدية حسب الجنس

العينة	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
80	ذكور	25	74.56	10.22
	إناث	55	77.90	10.33

يتضح من خلال الجدول رقم(13) أن المتوسط الحسابي للذكور في متغير التوافق المهني قدر ب(74.56) و انحراف معياري (10.22) ، أما المتوسط الحسابي للإناث في التوافق المهني قدر ب(77.90) بانحراف معياري (10.33) ، و منه نستنتج أنه لا توجد فروق في التوافق المهني بين الجنسين .

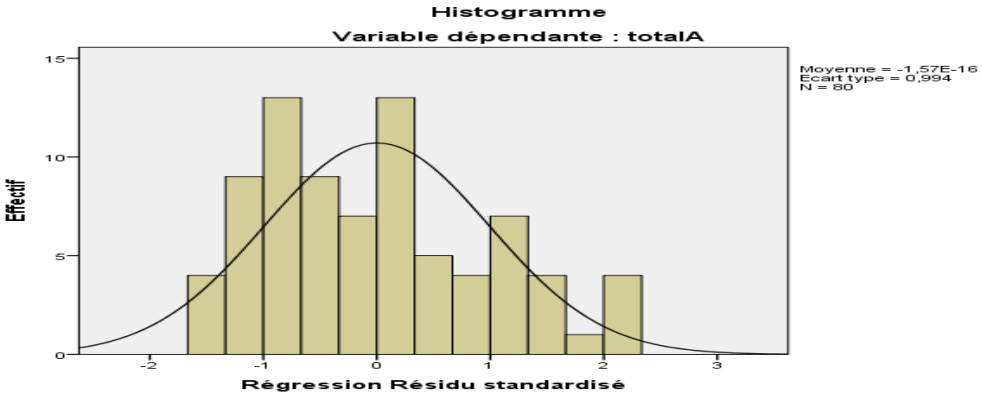
بعد إتمام عرض النتائج المتحصل عليها من خلال إجابات أفراد العينة على مقاييس الدراسة بشكل مفصل ، سوف يتم التطرق إلى اختبار فرضيات البحث و التأكد من مدى صحتها و ذلك بعرض النتائج التي تم التوصل إليها و تحليلها .

1-3-عرض و تحليل نتائج البحث و فرضياته حسب معامل الانحدار :

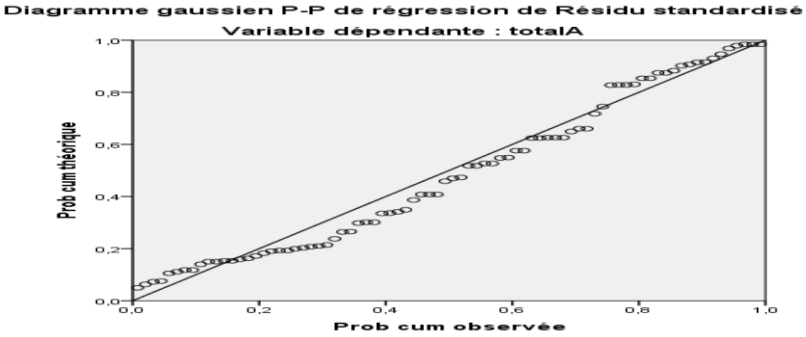
بعد تطبيق مقاييس البحث و جمع البيانات تم تفريغها في البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل استخراج مقاييس النزعة المركزية و التشتت و كذا المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث ، تم الحصول على نتائج تم تبويبها في جداول سنتناولها على النحو التالي :

1-3-1-عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى حسب معامل الانحدار البسيط : التي مفادها تساهم إدارة الوقت في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

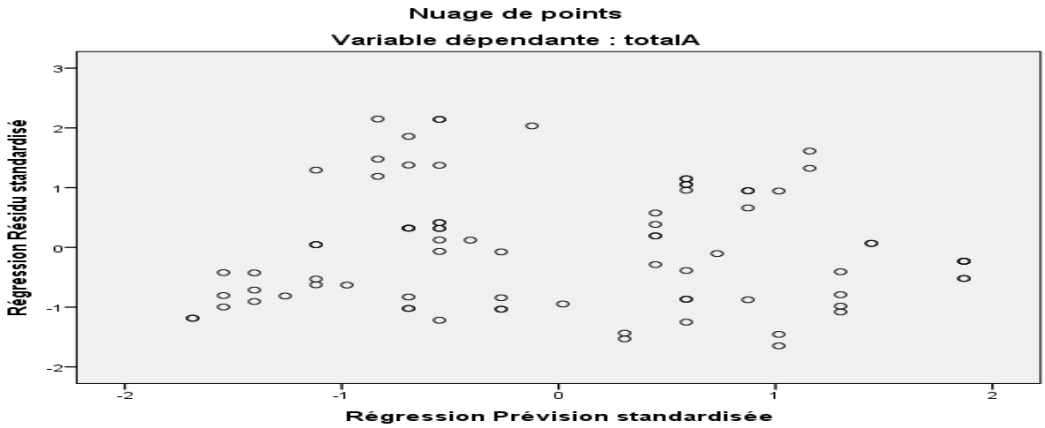
- **إدارة الوقت :**



شكل رقم (07):اعتدالية توزيع البيانات



شكل رقم (08):تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط



شكل رقم (09) : توزيع البواقي

يتضح من خلال الأشكال السابقة اعتدالية توزيع البواقي و تجمع البيانات حول الخط المستقيم و بالتالي فان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي و هو من شروط صحة إجراء تحليل الانحدار .

جدول رقم (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لإدارة الوقت و تأثيره على التوافق المهني

النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R²	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري بتقدير R²	ت.		ف.		مستوى الدلالة
					T	Sig	F	Sig	
1	0.02	0.001	-0.01	10.41	0.25	0.79	0.06	0.79	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (0.06) بدلالة إحصائية (0.79) مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة إدارة الوقت بدلالة إحصائية (0.79).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.02) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.001) ، أي أن النموذج يفسر (0.1%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (-0.01) مما يعني أن النموذج يفسر (0%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (100%) و عليه النموذج لا يفسر التنبؤات .

و لمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل إدارة الوقت في المتغير التابع التوافق المهني تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي :

جدول رقم (15): معاملات بتا (Béta) لمساهمة إدارة الوقت في التوافق المهني .

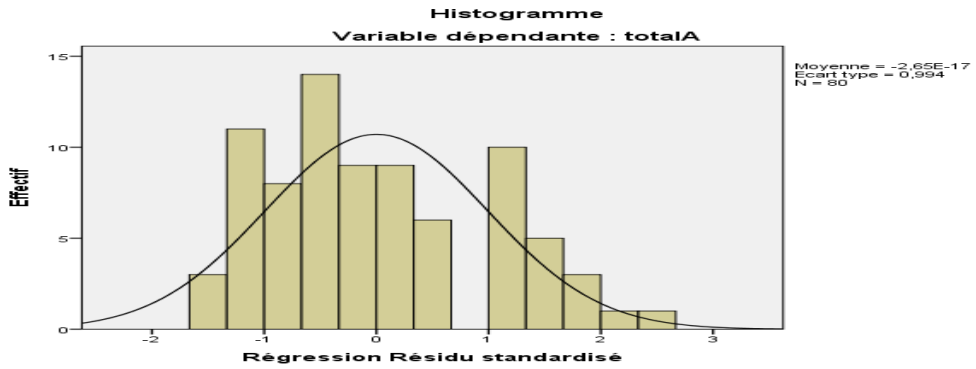
المتغير المستقل	المتغير التابع	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة	
		معامل A	الخطأ المعياري	قيمة بتا (Béta)	Sig	α
إدارة الوقت	التوافق المهني	0.043	0.16	0.02	0.79	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أنه لا يوجد أثر بين إدارة الوقت و التوافق المهني.

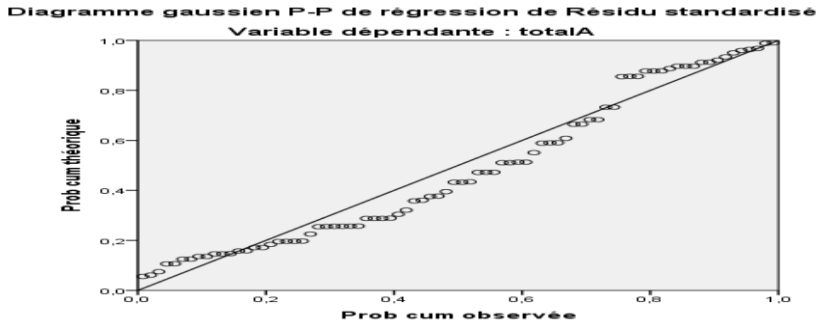
و منه يمكن القول بأن الفرضية الأولى لم تتحقق .

1-3-2-عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية حسب معامل الانحدار البسيط : التي مفادها يساهم تخطيط العمل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

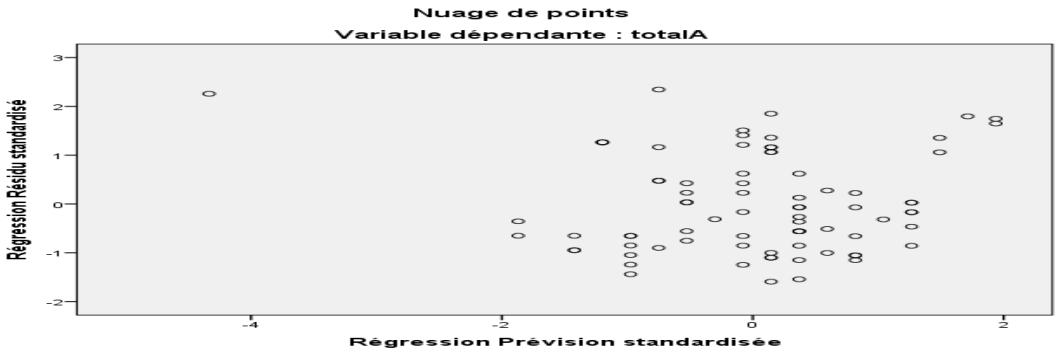
•تخطيط العمل :



شكل رقم (10) :اعتدالية توزيع البيانات



شكل رقم (11) :تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط



شكل رقم (12): توزيع البواقي

يتضح من خلال الأشكال السابقة اعتدالية توزيع البواقي و تجمع البيانات حول الخط المستقيم و بالتالي فان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي و هو من شروط صحة إجراء تحليل الانحدار .

جدول رقم(16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لتخطيط العمل و تأثيره على التوافق المهني

النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R²	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري بتقدير R²	ت.		ف.		مستوى الدلالة
					T	Sig	F	Sig	
1	0.21	0.048	0.036	10.16	1.98-	0.051	3.921	0.051	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (3.921) بدلالة إحصائية (0.051) مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة تخطيط العمل بدلالة إحصائية (0.051).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.21) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.048) ، أي أن النموذج يفسر (4.8%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.036) مما يعني أن النموذج يفسر (3.6%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (96.4%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات .

و لمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل تخطيط العمل في المتغير التابع التوافق المهني تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي :

جدول رقم (17): معاملات بتا (Béta) لمساهمة تخطيط العمل في التوافق المهني .

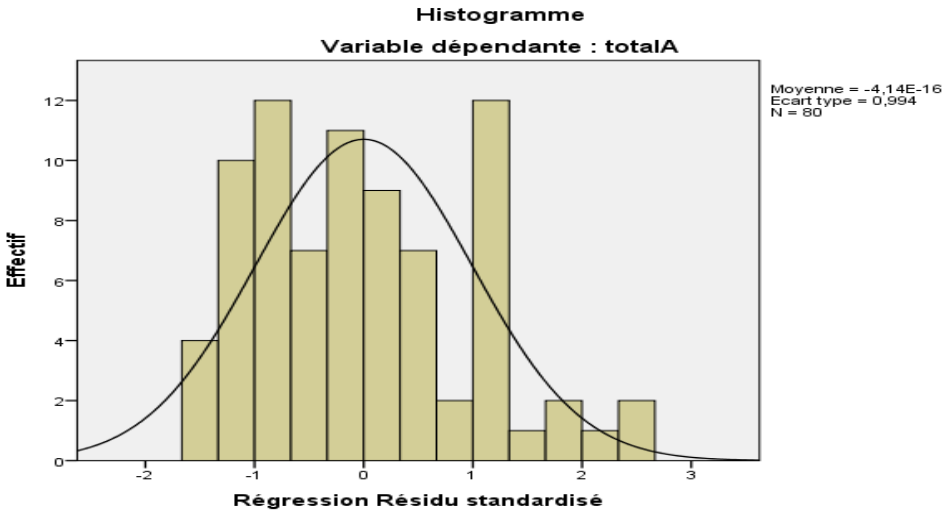
المتغير المستقل	المتغير التابع	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة	
		معامل A	الخطأ المعياري	قيمة بتا (Béta)	Sig	α
تخطيط العمل	التوافق المهني	−0.50	0.25	−0.21	0.051	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أنه لا يوجد أثر بين تخطيط العمل و التوافق المهني .

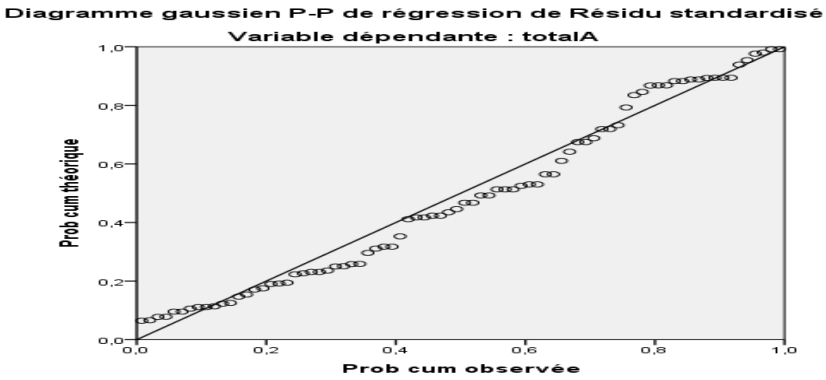
و منه يمكن القول بأن الفرضية الثانية لم تتحقق .

1-3-3-عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة حسب معامل الانحدار البسيط :التي مفادها تساهم إدارة المهمة في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

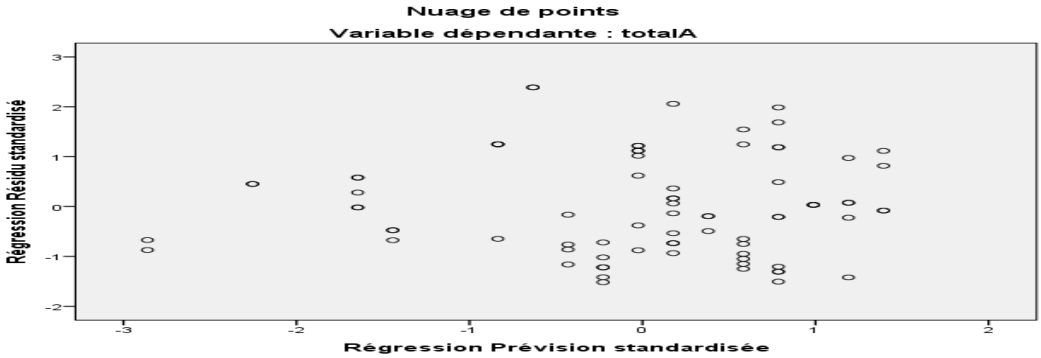
•إدارة المهمة :



شكل رقم (13) :اعتدالية توزيع البيانات



شكل رقم (14) :تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط



شكل رقم (15): توزيع البواقي

يتضح من خلال الأشكال السابقة اعتدالية توزيع البواقي و تجمع البيانات حول الخط المستقيم و بالتالي فان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي و هو من شروط صحة إجراء تحليل الانحدار .

جدول رقم(18): تحليل الانحدار الخطي البسيط لإدارة المهمة و تأثيرها على التوافق المهني

النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R^2	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري بتقدير R^2	ت.		ف.		مستوى الدلالة
					T	Sig	F	Sig	
1	0.27	0.07	0.063	10.02	−2.51	0.01	6.34	0.01	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (6.34) بدلالة إحصائية (0.01) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة إدارة المهمة بدلالة إحصائية (0.01).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.27) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.07) ، أي أن النموذج يفسر (07%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.063) مما يعني أن النموذج يفسر(6.3%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (93.7%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات .

و لمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل إدارة المهمة في المتغير التابع التوافق المهني تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي :

جدول رقم (19): معاملات بتا (Béta) لمساهمة إدارة المهمة في التوافق المهني

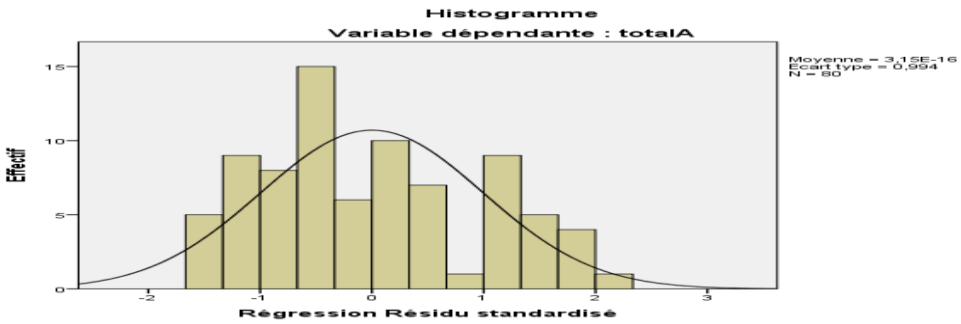
المتغير المستقل	المتغير التابع	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة	
		معامل A	الخطأ المعياري	قيمة بتا (Béta)	Sig	α
إدارة المهمة	التوافق المهني	-0.57	0.22	-0.27	0.1	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أنه يوجد أثر بين إدارة المهمة و التوافق المهني ، و بالتالي كلما قل التحكم بإدارة المهمة انخفض التوافق المهني و العكس صحيح .

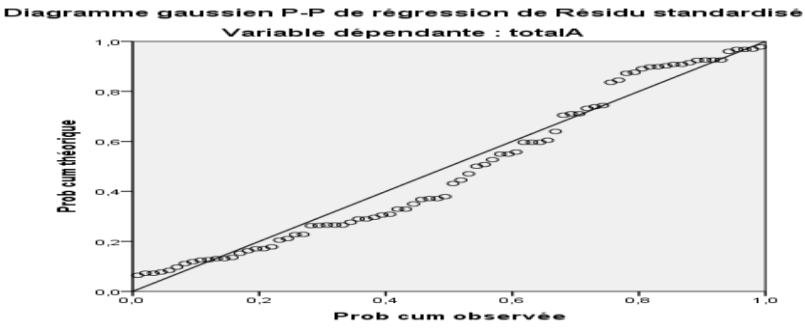
و منه يمكن القول أن الفرضية الثالثة تحققت .

1-3-4-عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة حسب معامل الانحدار البسيط : و التي مفادها تساهم إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

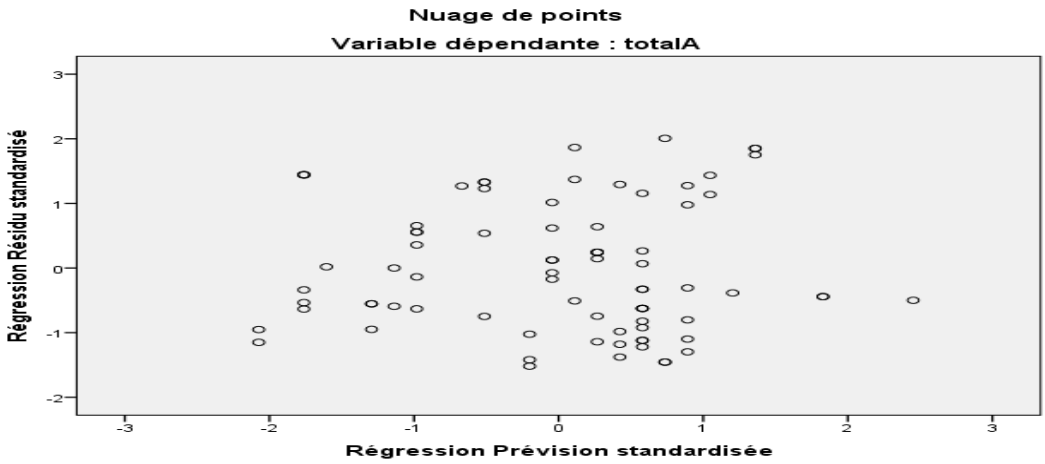
- **إدارة الخطر على الذات و على الآخرين :**



شكل رقم (16): اعتدالية توزيع البيانات



شكل رقم (17): تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط



شكل رقم (18): توزيع البواقي

يتضح من خلال الأشكال السابقة اعتدالية توزيع البواقي و تجمع البيانات حول الخط المستقيم و بالتالي فان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي و هو من شروط صحة إجراء تحليل الانحدار .

جدول رقم(20): تحليل الانحدار الخطي البسيط إدارة الخطر على الذات و على الآخرين و تأثيرها على التوافق المهني

النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R^2	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري بتقدير R^2	ت.		ف.		مستوى الدلالة
					T	Sig	F	Sig	
1	0.24	0.05	0.047	10.10	−2.21	0.02	4.92	0.02	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (4.92) بدلالة إحصائية (0.02) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة إدارة الخطر على الذات و على الآخرين بدلالة إحصائية (0.02).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.24) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.05) ، أي أن النموذج يفسر (05%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.047) مما يعني أن النموذج يفسر(4.7%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (95.3%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات .

و لمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في المتغير التابع التوافق المهني تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي :

جدول رقم (21): معاملات بتا (Béta) لمساهمة إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التوافق المهني

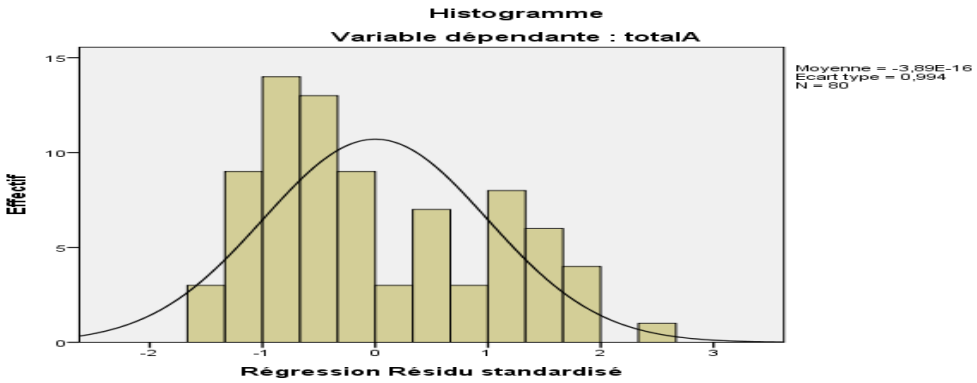
المتغير المستقل	المتغير التابع	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة	
		معامل A	الخطأ المعياري	قيمة بتا (Béta)	Sig	α
إدارة الخطر على الذات و الآخرين	التوافق المهني	-0.39	0.17	-0.24	0.02	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أنه يوجد أثر بين إدارة الخطر على الذات و على الآخرين و التوافق المهني ، و بالتالي كلما قل التحكم بإدارة الخطر على الذات و على الآخرين انخفض التوافق المهني و العكس صحيح .

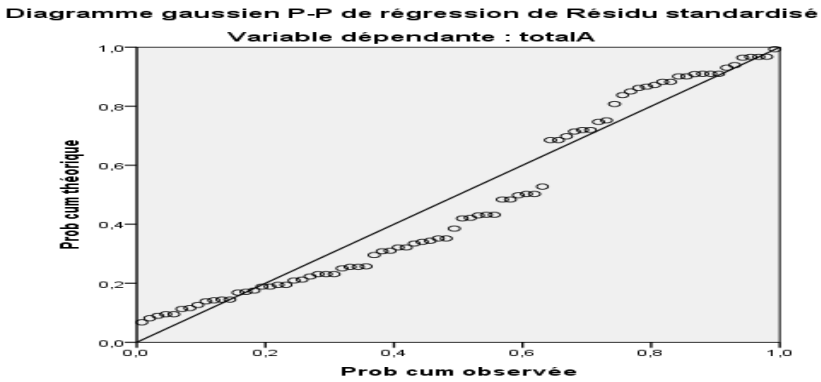
و منه يمكن القول أن الفرضية الرابعة تحققت .

1-3-5-عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة حسب معامل الانحدار البسيط : و التي مفادها يساهم المستقبل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

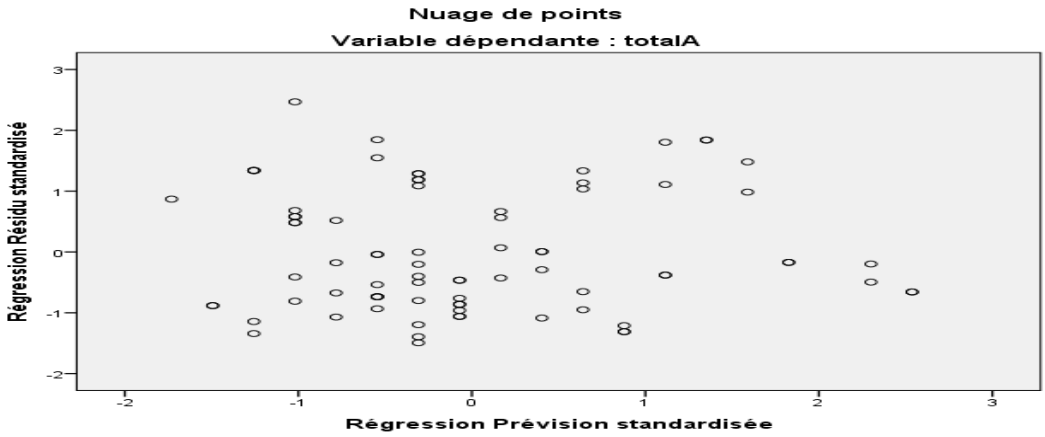
- **المستقبل :**



شكل رقم (19): اعتدالية توزيع البيانات



شكل رقم (20): تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط



شكل رقم (21) : توزيع البواقي

يتضح من خلال الأشكال السابقة اعتدالية توزيع البواقي و تجمع البيانات حول الخط المستقيم و بالتالي فان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي و هو من شروط صحة إجراء تحليل الانحدار .

جدول رقم(22) : تحليل الانحدار الخطي البسيط المستقبل و تأثيرها على التوافق المهني

النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R²	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري بتقدير R²	ت.		ف.		مستوى الدلالة
					T	Sig	F	Sig	
1	0.25	0.066	0.054	10.069	2.35-	0.021	5.52	0.021	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (5.52) بدلالة إحصائية (0.021) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة المستقبل بدلالة إحصائية (0.021).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.25) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.06) ، أي أن النموذج يفسر (06%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.054) مما يعني أن النموذج يفسر(5.4%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (94.6%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات .

و لمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل المستقبل في المتغير التابع التوافق المهني تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي :

جدول رقم (23): معاملات بتا (Béta) لمساهمة المستقبل في التوافق المهني .

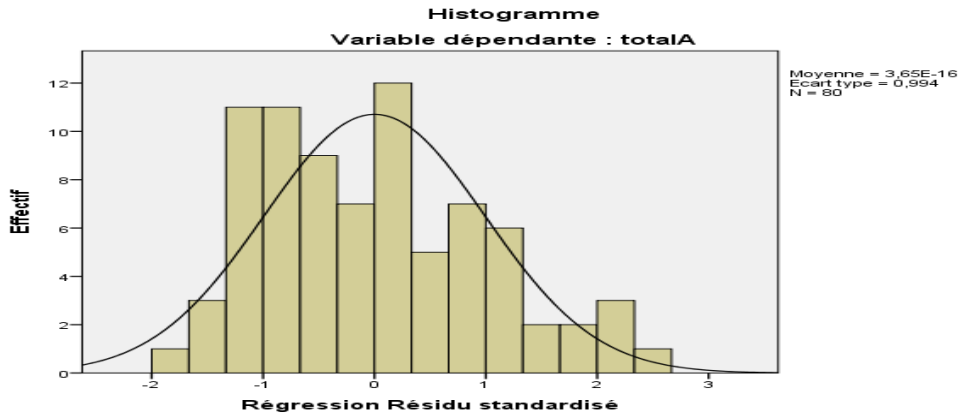
المتغير المستقل	المتغير التابع	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة	
		معامل A	الخطأ المعياري	قيمة بتا (Béta)	Sig	α
المستقبل	التوافق المهني	-0.63	0.26	-0.25	0.021	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (23) أنه يوجد أثر بين المستقبل و التوافق المهني ، و بالتالي كلما قل التحكم بالمستقبل انخفض التوافق المهني و العكس صحيح .

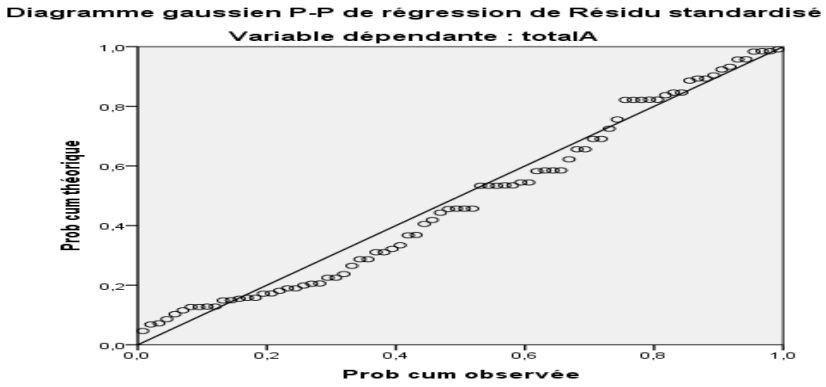
و منه يمكن القول أن الفرضية الخامسة تحققت .

1-3-6-عرض و تحليل نتائج الفرضية السادسة حسب معامل الانحدار البسيط : و التي مفادها تساهم الموارد الضرورية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

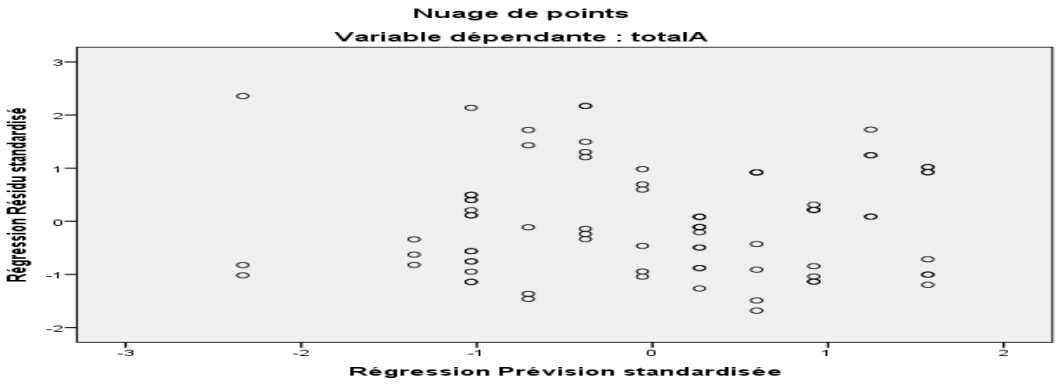
•**الموارد الضرورية :**



شكل رقم (22) :اعتدالية توزيع البيانات



شكل رقم (23) :تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط



شكل رقم (24): توزيع البواقي

يتضح من خلال الأشكال السابقة اعتدالية توزيع البواقي و تجمع البيانات حول الخط المستقيم و بالتالي فان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي و هو من شروط صحة إجراء تحليل الانحدار .

جدول رقم(24) : تحليل الانحدار الخطي البسيط للموارد الضرورية و تأثيرها على التوافق المهني .

النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R^2	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري بتقدير R^2	ت.		ف.		مستوى الدلالة
					T	Sig	F	Sig	
1	0.09	0.09	-0.004	10.37	0.85	0.39	0.72	0.39	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (24) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (0.72) بدلالة إحصائية (0.39) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة المستقبل بدلالة إحصائية (0.39).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.09) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.09) ، أي أن النموذج يفسر (09%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (-0.004) مما يعني أن النموذج يفسر (0%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (100%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات .

و لمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل الموارد الضرورية في المتغير التابع التوافق المهني تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي :

جدول رقم (25): معاملات بتا (Béta) لمساهمة الموارد الضرورية المستقبل في التوافق المهني .

المتغير المستقل	المتغير التابع	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة	
		معامل A	الخطأ المعياري	قيمة بتا (Béta)	Sig	α
الموارد الضرورية	التوافق المهني	0.32	0.37	0.096	0.39	0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (25) أنه لا يوجد أثر بين الموارد الضرورية و التوافق المهني .

و منه يمكن القول أن الفرضية السادسة لم تتحقق .

1-3-7-عرض و تحليل نتائج الفرضية السابعة حسب معامل الانحدار المتعدد : و التي مفادها تساهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار.

جدول رقم (26) : الإحصاءات الوصفية للمتغيرات التي أدخلت في نموذج الانحدار و مصفوفة الارتباط بين المتغيرات .

العينة	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
	إدارة الوقت	30.86	7.02	0.02	0.79	
	تخطيط العمل	26.65	4.46	-0.21	0.05	

80	إدارة المهمة	38.87	4.93	−0.27*	0.01	0.05
	إدارة الخطر	34.71	6.40	−0.24*	0.02	
	المستقبل	19.17	3.07	−0.25*	0.02	
	الموارد الضرورية	25.70	4.21	0.09	0.39	
	التوافق المهني	76.86	10.35			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات التي أدخلت في نموذج الانحدار التابعة (التوافق المهني) و المستقلة (عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية) ، بحيث يوضح الجدول السابق مصفوفة الارتباط بين متغيرات نموذج الارتباط ، حيث كان معامل الارتباط الأعلى بين إدارة المهمة و التوافق المهني بقيمة (−0.27) بدلالة (0.01)، بينما بلغ معامل الارتباط بين المستقبل و التوافق المهني قيمة (−0.25) بدلالة (0.02) ثم تأتي قيمة الارتباط بين إدارة الخطر على الذات و على الآخرين و التوافق المهني مقدرة ب(0.02)، بلغت قيمة الارتباط بين تخطيط العمل و التوافق المهني (−0.21) بدلالة (0.05) ، كما بلغت قيمة الارتباط بين الموارد الضرورية و التوافق المهني (0.39) ، و أشارة مصفوفة الارتباط أن معامل الارتباط الأدنى كان بين إدارة الوقت و التوافق المهني بقيمة (0.02) بدلالة (0.79) ، و تجدر الإشارة هنا إلى أن الارتباط سالب عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع . كما أننا استخدمنا في تحليل الانحدار الطريقة القياسية بحيث أظهر أن الاختبار لم أي متغير.

جدول رقم (27) : معامل الارتباط بين المتغير التابع و المتغيرات المستقلة

النموذج	معامل الارتباطR	معامل التحديدR²	معامل التحديد المعدل R ²	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.50	0.25	0.19	9.39

يوضح الجدول رقم (27) معامل الارتباط بيرسون بين المتغير التابع و المتغيرات المستقلة ، حيث بلغت قيمة متوسطة (0.50) بقيمة معامل تحديد قدر ب(0.25) و قيمة معامل التحديد المعدل (0.19) أي المتغيرات المستقلة تفسر (19%) من التباين الحاصل للتوافق المهني .

جدول رقم (28) :تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الانحدار	2138.221	6	356.370	4.10	0.00	0.05
الخطأ	6331.266	73	86.73			
المجموع	8469.488	79				

يوضح الجدول رقم (28) نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار و نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية (sig=0.00) و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) و بالتالي يمكن القول بأن الاختبار معنوي و بالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع و نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة .

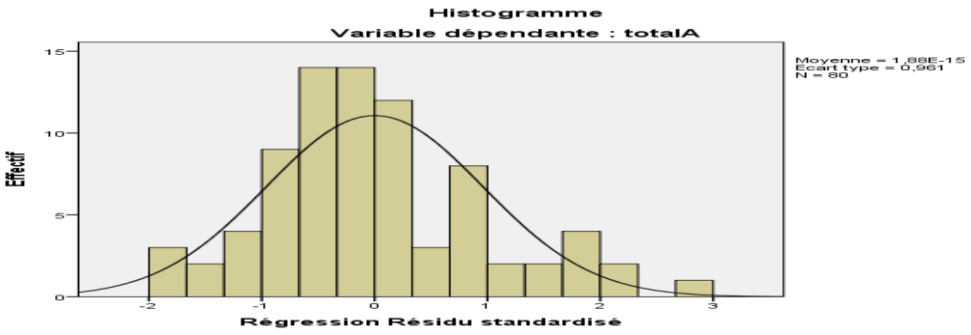
جدول رقم (29) : معاملات الانحدار المعيارية و غير المعيارية و قيمة ت.

النموذج	معاملات غير المعيارية		معاملات معيارية	قيمة ت	قيمة الدلالة
	A	الخطأ المعياري	قيمة بيتا		
الثابت	110.91	11.60		9.55	0.00
إدارة الوقت	6.57	0.36	0.17	1.55	0.124
تخطيط العمل	-0.88	0.27	-0.42	-3.15	0.002

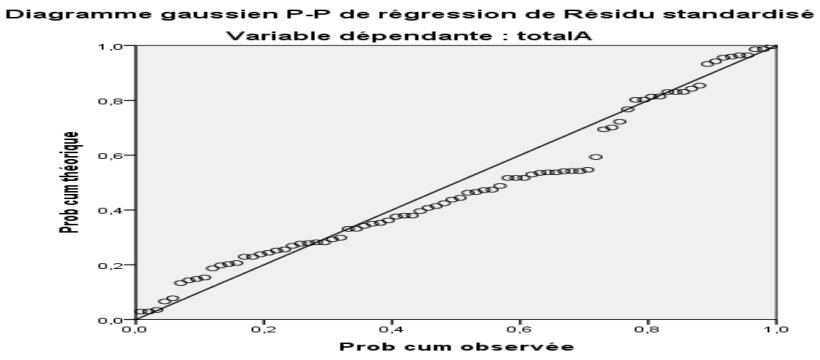
إدارة المهمة	0.52	0.20	0.35	2.4	0.013
إدارة الخطر	−0.42	0.19	−0.26	−2.18	0.032
المستقبل	−0.21	0.26	−0.09	−0.81	0.42
الموارد الضرورية	−0.25	0.29	−0.10	−0.88	0.38

يوضح الجدول (29) معاملات الانحدار المعيارية و غير المعيارية والخطأ المعياري و قيمة اختبار (ت) مع القيمة الاحتمالية للاختبارات (الدلالة الإحصائية) و قيمة معاملات تضخم التباين و معاملات التسامح ، و التي يتبين منها عدم وجود أي مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات .

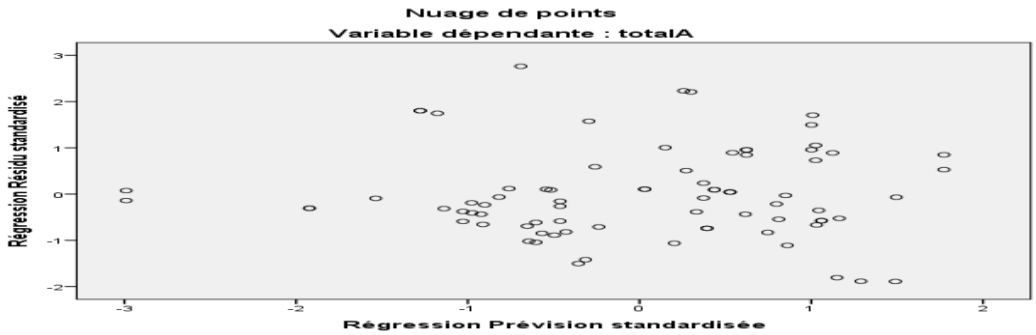
و فيما يلي أشكال توضيحية لتوزيع اعتدالية توزيع البيانات و الذي يعتبر شرط من شروط معامل الانحدار .



شكل رقم (25): اعتدالية توزيع البيانات



شكل رقم (26): تجمع التكرار المقدرة و التكرار المتوقع حول الخط



شكل رقم (27): توزيع البواقي

يتضح من خلال الأشكال السابقة اعتدالية توزيع البواقي و تجمع البيانات حول الخط المستقيم و بالتالي فان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي و هو من شروط صحة إجراء تحليل الانحدار .

و بالتالي يمكن القول أن المتغيرات أكثر تأثيرا أو لديه تأثير جوهري في مستوى التوافق المهني هي إدارة المهمة و المستقبل .

و منه يمكن القول بأن الفرضية السابعة التي مفادها تساهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو قد تحققت .

2-تفسير و مناقشة النتائج :

بعد عرض النتائج المجدولة اعتمادا على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية و الاستدلالية المناسبة مع معطيات الدراسة الحالية ، و بغرض تفسير نتائج الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات ، اعتمدنا على معامل الانحدار البسيط و معامل الانحدار المتعدد لمعرفة مدى صدق التوقعات المعبر عنها من خلال كل فرضيات الدراسة ، و منه سنقوم بتحليل و تفسير هذه النتائج كما يلي :

2-1-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى : تساهم إدارة الوقت في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

أسفرت النتائج المتوصل إليها أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (0.06) بدلالة إحصائية (0.79) مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة إدارة الوقت بدلالة إحصائية (0.79). يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.02) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.001) ، أي أن النموذج يفسر (0.1%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.01-) مما يعني أن النموذج يفسر (0%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (100%) و عليه النموذج لا يفسر التنبؤات و بالتالي الفرضية لم تتحقق .

حيث نجد فريدريك تايلور في نظريته للإدارة العلمية أشار إلى أهمية إدارة الوقت في تحقيق أهداف المؤسسة و زيادة الإنتاج من خلال عاملي الحركة و الزمن ، و هذا ما ذهب إليه جانيت بوضعه جدول عمل و مخططات تساعد في وضع جداول زمنية للأعمال كأساس التخطيط و التنفيذ و الرقابة عن (حسين حبيبو، 2019 ، ص4) .

يمكن إرجاع ذلك إلى ارغامات العمل و التي تشكلها الأزمات ، و كذلك وجود فترات يتواجد فيها العمل بكثرة مقارنة ببعض الفترات يكون فيها العمل بحجم متوسط أو عادي ، و أيضا خلال جائحة كورونا عرفت بعض مصالح البلدية تزايدا في العمل حيث كان عمال تلك المصالح يعملون أكثر من طاقتهم و كان ذلك العمل خارج نطاق التخطيط ، و من الواقع الذي يعيشه عمال هذه البلدية و حسب أقوالهم و تصريحاتهم ، فان بعض المصالح لديها اكتضاض في العمل و في المقابل هناك مصالح لديها أعمال

ضئيلة ، بحيث نجد أن عدد العمال في هذه المصالح متساوي ، و هذا يمكن إرجاعه إلى سوء تخطيط العمل ، فمثلا يقوم عمال المصلحة الاجتماعية بعدة أعمال في اليوم و كذلك يستقبل بعض الأعمال لانجازها لم يكن مخطط لها مسبقا حيث لا يتمكن العامل في هذه المصلحة من إدارة وقته و ذلك لكثرة الأعمال فيها و خاصة في بداية السنة و نهايتها ، فتعرف هذه المصلحة خلال هذه الفترة زيادة كبيرة في الأعمال و بالتالي قد يصل به الأمر في بعض الأحيان إلى جلب الأعمال التي لم يستطع انجازها في مقر عمله إلى المنزل لإتمامها ، على عكس مصلحة الأرشيف التي فيها أعمال ضئيلة .

كما أنه بالرغم من أن العمال يقومون بتقسيم أوقات العمل مع توزيع الأعمال ، و ذلك من خلال تحديد الأوقات الأولية و المرجعية إلا أنه في الواقع تنشأ العديد من الصعوبات و ذلك ما يجعل عمال بعض المصالح يشكون من الأداء المرتفع أو من أن الوقت المخصص للأعمال يكون ضيق ، و بالتالي هذا ما يؤدي إلى كثافة العمل و الذي بدوره يؤدي إلى عبء العمل ، فكثافة العمل يمكن أن تظهر في عبء العمل و ذلك سواء من سوء تخطيط العمل أو التوزيع السيئ للمهام و هذا ما يؤدي إلى عدم التوافق المهني .

فحسب "Leplat" عبء العمل هو نتيجة للعلاقة بين متطلبات العمل التي يجب أن يستجيب لها العمال و المتطلبات من صنف فيزيقي ، اداركي ، معرفي ، تنظيمي ، محيطي و آثار هذه المهمة ، و لذلك أدى العديد من الباحثين للاجتهاد من أجل اكتشاف آثار عبء العمل على كلا من العامل و المنظمة عن (علو ، 2022 ، ص287) .

2-2-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية : يساهم تخطيط العمل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

يتضح من خلال النتائج أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (3.921) بدلالة إحصائية (0.051) مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي

البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة تخطيط العمل بدلالة إحصائية (0.051).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.21) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.048) ، أي أن النموذج يفسر (4.8%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.036) مما يعني أن النموذج يفسر (3.6%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (96.4%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات و بالتالي الفرضية لم تتحقق .

يعتبر تخطيط العمل أنه عبارة عن عملية لرسم الأهداف و تحديدها بدقة ، و كذلك عبارة عن منهج يتبع لتحقيق الأهداف المرجوة و ذلك من خلال اتخاذ القرارات الصائبة ، و هذه العملية تتم بعد عدة دراسات و جمع المعلومات المناسبة ، إلا أنه في بعض الأحيان يضطر الأمر إلى اتخاذ قرارات نتيجة لضغوط معينة دون أن تتوفر لديه المعلومات الكافية .

يمكن تفسير ذلك بسوء تنظيم العمل ، أي أن الطريقة التي يتم بها تنفيذ المهام و تنظيم و أنظمة التشغيل و السير يمكن أن تتسبب في ضغوط العمل ، بحيث أن هناك ضغوطات مستمرة يصعب التعامل معها و تسييرها و كذلك سوء تسيير العمل و ظروف العمل الغير ملائمة ، و أيضا كون أن ميدان الدراسة اقتصر على القطاع الخدماتي الذي يكمن دوره في تقديم الخدمات فهو يتعامل بشكل مباشر مع الناس ، و هذا ما يولد لدى العامل الضغط المهني و بالتاي عدم التوافق المهني .

فمعظم أسباب الضغط المهني مرتبطة بصفة عامة بطريقة تنفيذ و تخطيط و تنظيم و تسيير العمل ، و كل هذه الأبعاد يطلق عليها بالأخطار المرتبطة بالضغط (علو ، 2022 ، ص290) .

2-3-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة : تساهم إدارة المهمة في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

يتضح من خلال النتائج أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (6.34) بدلالة إحصائية (0.01) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة إدارة المهمة بدلالة إحصائية (0.01) يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.27) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.07) ، أي أن النموذج يفسر (07%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.063) مما يعني أن النموذج يفسر(6.3%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (93.7%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات و منه تحققت الفرضية .

يمكن إرجاع أسباب ارتفاع مستوى التوافق المهني إلى تكليف العمال بأعمال واضحة و كذلك تلقي الأوامر من شخص واحد و الذي هو المشرف المباشر ، و هذه الأوامر تكون واضحة ، و المهام التي تكلف لكل عامل تكون ضمن مجال تخصصهم ، و كذلك وضوح الدور و ذلك من خلال الشعور الذاتي و المتمثل في امتلاك أكبر قدر من المعلومات المفيدة ، فطلما أن الشخص راض عن دوره في المؤسسة ، و المهام المسندة إليه واضحة و تكون ضمن تخصصه و كفاءته ، فهذا يجعله راض عن نشاطه المهني و بالتالي تحقيق التوافق المهني .

2-4-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة : تساهم إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

يتبين من خلال النتائج أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (4.92) بدلالة إحصائية (0.02) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة إدارة الخطر على الذات و على الآخرين بدلالة إحصائية (0.02). يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.24) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.05) ، أي أن النموذج يفسر (05%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.047) مما يعني أن النموذج يفسر(4.7%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (95.3%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات و منه تحققت الفرضية .

من خلال المقابلة التي قمنا بها مع عمال البلدية ، تم التصريح لنا بأنه ليس هناك أخطار تتواجد على مستوى هذه البلدية ، تحدث في بعض الأحيان بعض المناوشات الصغيرة بين العمال و المواطنين إلا أن احتمال حدوثها يبقر ضئيل ، و كذلك الظروف السائدة في هذه البلدية مناسبة من حيث توفير شروط النظافة في بيئة العمل و هذا ما يبعث الهدوء و الطمأنينة لديهم و الارتياح و هذا ما يجعل العامل راض عن عمله و بالتاي تحقيق التوافق المهني .

2-5-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الخامسة: تساهم الموارد الضرورية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (0.72) بدلالة إحصائية (0.39) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار

الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة المستقبل بدلالة إحصائية (0.39). يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.09) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.09) ، أي أن النموذج يفسر (09%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.004-) مما يعني أن النموذج يفسر (0%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (100%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات و بالتالي الفرضية لم تتحقق .

حيث يعود ذلك إلى عدم وضوح عناصر العمل ، و عدم تأكد العامل من اختصاصه و عدم معرفة بما يجب أن يؤديه ، و عدم تأكده من توقعات الآخرين منه ، و كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المؤسسة ، مثل المعلومات الخاصة في حدود سلطته ، و مسؤولياته و طرق تقييم الأداء و غيرها ، و كذلك عدم إخضاع العمال إلى دورات تكوينية من فترة إلى أخرى ، فهذا يترتب عنه ارتباك الفرد في عمله و شعوره بالضغط ، و عدم الرضا عن العمل و بالتالي سوء التوافق المهني و الميل إلى ترك العمل .

يشير (Mersad,1996) أن التكوين في مجال التسيير يهدف الى تطوير القدرات الخاصة لدى الاطارات مثل : اتخاذ القرار ، التسيير في المهام الخاصة ، الحراك و القدرة على الاستنتاج ، الاستعداد للقيادة و التفويض ، تأدية دور المنشط ، و المنسق ، و القدرة على التعبير بوضوح ، السلطة ...الخ (بزايد ، 2011 ، ص235)

2-6-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية السادسة : يساهم المستقبل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

يتضح من خلال النتائج أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (5.52) بدلالة إحصائية (0.021) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط

الذي تم توفيقه بالمتغير التابع التوافق المهني بدلالة المستقبل بدلالة إحصائية (0.021).يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.25) و عند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.06) ، أي أن النموذج يفسر (06%) من التباين الكلي للمتغير التابع التوافق المهني .

و بعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.054) مما يعني أن النموذج يفسر(5.4%) من التباين الكلي للمتغير و الباقي (94.6%) و عليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات و بالتالي تحققت الفرضية.

حيث يمكن تفسير ذلك من وجهة نظر العاملين أنه بالرغم من غياب التكوين لصالح العمال لصالح العمال و كذلك نقص بعض الموارد الضرورية إلا أن الأجر حتى و لو لم يكون مرتفع و أنه يلبي احتياجات العمال اليومية ، و كذلك نجد أن البلدية توفر لهم النقل و ذلك لنقل العمال البعيدين من و إلى مقر عملهم ، بالإضافة إلى توفر الحوافز و خاصة المادية ، بالإضافة إلى غياب نقل العمال من منصب إلى آخر في وقت قصير ، فعادة ما يتم ترقيات العمال إلى مناصب أعلى ، و كذلك لديهم فرصة لإبداء رأيهم و الحرية في بعض الأحيان لاتخاذ بعض القرارات و أيضا المساندة الاجتماعية حيث أن العامل يتلقى الدعم من طرف زملائه و كذلك من طرف المشرف و هذا يعني الاستقرار المهني و بالتالي تحقيق التوافق المهني .

و في هذا الصدد يرى (بن عمارة،2006) أن تحقيق التوافق المهني يحتاج الى توفر فرص للترقية و التدريب المهني في العمل .

2-7-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية السابعة : تساهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

من أجل معرفة العلاقة بين التوافق المهني و المتغيرات المفسرة (إدارة الوقت ، تخطيط العمل ، إدارة المهمة ، إدارة الخطر ، المستقبل ، الموارد الضرورية) ، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد و الذي اعتبرت فيه عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية كمتغيرات تفسيرية ، و متغير التوافق المهني متغير تابع ، أظهرت نتائج نموذج الانحدار أن النموذج المعنوي و ذلك من خلال قيمة –ف– البالغة (4.10) بدلالة (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) و تفسر النتائج أن المتغيرات المفسرة (19%) من التباين الحاصل في التوافق المهني و ذلك بالنظر إلى معامل التحديد (ر=0.25). كما جاءت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين التوافق المهني و إدارة الوقت بقيمة (0.17) و يعني ذلك كلما تحسنت إدارة الوقت بمقدار تحسن التوافق المهني بمقدار ، و كذلك جاءت قيمة بيتا لمتغير إدارة المهمة (0.35) ذات دلالة إحصائية بحيث كلما كان فيه تحسن في إدارة المهمة كلما ارتفع التوافق المهني لدى عمال البلدية ، و بلغت قيمة بيتا في العلاقة الموجودة بين تخطيط العمل و التوافق المهني (0.42-) و هي قيمة غير دالة و التي تفسر أنه كلما كان تحكم في تخطيط العمل كلما أدى ذلك إلى التوافق المهني للعمال ، كما أشارت قيمة بيتا في العلاقة الموجودة بين إدارة الخطر على الذات و على الآخرين (0.26-) و هي قيمة دالة إحصائيا و التي تفسر أنه كلما تحسنت إدارة الخطر على الذات و على الآخرين كلما ارتفع مستوى التوافق المهني ، كما أشارت قيمة بيتا في العلاقة الموجودة بين الموارد الضرورية (0.10-) و هي قيمة غير دالة إحصائيا و التي تفسر أنه كلما كانت الموارد الضرورية مرتفعة كلما ارتفع التوافق المهني ، و من جهة أخرى أشارت قيمة بيتا في العلاقة الموجودة بين المستقبل (0.09-) و هي قيمة دالة إحصائيا و التي تفسر أن كلما تحسنت ظروف

العمل و اتضح مستقبل العمال ارتفع مستوى التوافق المهني لديهم ، كما توضح نتائج اختبار التعددية الخطية حيث كشفت النتيجة أن عامل تضخم التباين للنموذج كان أصغر من (03) مما يشير الى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج .

و من خلال هذه النتائج الإحصائية ، و من خلال احتكاك الباحثتين بميدان الدراسة ، تبين بأن عمال البلدية لديهم توافق مهني متوسط ، و يرجع ذلك إلى عدم قدرتهم على التحكم في بعض العوامل ، و هذه العوامل تتمثل في إدارة الوقت و ذلك لأن العامل أثناء أداء عمله لا يراقب جودة عمله مقارنة بالحجم الساعي ، تخطيط العمل من حيث أوقات العمل ، العمل حسب الأولويات و كذلك تخطيط العطل ، الموارد الضرورية و ذلك من خلال توفير الموارد اللازمة ، كالمعرفة العلائقية و المعلومات المتعلقة بنشاطه في المؤسسة لانجاز مهامه بصفة جيدة .

3-مدى تحقق فرضيات الدراسة :

من خلال البحث في التوقعات المعبر عنها في فرضيات الدراسة تم التوصل إلى ما يلي:

- **عدم تحقق الفرضية الأولى التي مفادها تساهم إدارة الوقت في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.** بحيث توصلنا إلى أن عدم قدرة العمال على تسيير الوقت و عدم استطاعتهم تقسيم أوقات العمل ، بسبب ارغامات الوقت يؤدي إلى الإجهاد المهني و بالتالي ظهور الضغط المهني و هذا ما يؤدي إلى انخفاض مستوى التوافق المهني .

توصلت رنا بنت محمد الصغير (2013) في جانب من جوانب دراستها إلى وجود علاقة عكسية بين وجود مضيعات الوقت و أساليب إدارته و بين مستوى ضغوط العمل ، أي أنه كلما كانت هناك إدارة جيدة للوقت كلما انخفضت الضغوط .

كما نجد دراسة (Ala-Mursula et al,2005) التي تناولت عامل التحكم في العمل لدى العاملين في القطاع العام في فلندا ، حيث توصلت الدراسة إلى أن التحكم الجيد في أوقات العمل بما في ذلك (طول يوم العمل ، بداية و نهاية وقت العمل، أخذ فترات الراحة ، جدول نوبات العمل ، و جدول العطل) يقلل من التأثير السلبي للإجهاد في العمل و بالتالي انخفاض معدل الغياب المرضي و خاصة بين الموظفات .

- **عدم تحقق الفرضية الثانية التي مفادها يساهم تخطيط العمل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.**

أشارت بلعابد مليكة و دنبري لطفي (2019) إلى أن عدم وضع خطة محكمة ، و تبيان لكل فرد دوره في المؤسسة ، يؤدي إلى غموض الدور و بالتالي زيادة أعباء و استنزاف الطاقة خارج المهمة التي كلف بها ، و منه تدني مستوى المردودية و ظهور صراعات داخل المؤسسة (علو،2022،ص).

- **تحقق الفرضية الثالثة التي مفادها تساهم إدارة المهمة في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.**

أشارت سمية بن عمارة (2009) الى أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين صراع الأدوار و التوافق المهني .

و جاءت نتائج دراستنا هذه عكس ما أشار إليه الباحثين بلعابد مليكة و دنبري لطفي (2019) في دراستهم إلى أن غموض الدور من العوامل التي تساهم في شعورهم بالإجهاد ، و هذا ناجم أساسا عن افتقارهم للمعلومات التي تحدد سلطاتهم و حدود مسؤولياتهم ، و كذلك عدم وجود توصيف للوظائف و التي تحدد للممرض العمل المطلوب القيام به بالضبط ، حتى يتسنى لهم القيام بمهامهم بارتياح و فعالية (علو ،2022،ص299).

- **تحقق الفرضية الرابعة التي مفادها تساهم إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .**

نجد دراسة مخلوف سعاد (2006) حيث توصلت إلى أن الاضطرابات السلوكية الأكثر ارتباطا بعمل الطبيب و التي تسبب له ضغطا نفسيا و سلوكيا ، هي العلاقة بين زملاء العمل و تلك المتعلقة بميدان العمل ، من حيث نمط الإشراف من جهة ، و تلك المتعلقة بالأخطار النفسية الاجتماعية مثل العنف اللفظي و كذا الخوف من انتق العدوى من جهة أخرى (علو ، 2022 ، ص300).

- **عدم تحقق الفرضية الخامسة التي مفادها تساهم الموارد الضرورية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.**

أشارت دراسة فؤاد صبيرة و رزان اسماعيل (2015) الى أن ارتفاع مستوى الضغط المهني لدى الممرضين و الممرضات يرجع بالدرجة الأولى الى نقص الموارد الضرورية.

- **تحقق الفرضية السادسة التي مفادها يساهم المستقبل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار .**

أشار تغريد زياد هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الضغط المهني و المشاركة في اتخاذ القرارات ، حيث أنه كلما قلت مشاركة الأفراد في اتخاذ قرارات كلما زادت درجة الضغوط .

أشار بوعطيط سفيان (2006) أته توجد علاقة بين طبيعة الإشراف و التوافق المهني .

و توصل محمود (2012) إلى أن قلق المستقبل ليس له أثر دال إحصائيا بين التوجه نحو الحياة و التفاعلات الثنائية بين المؤهل العلمي و الراتب الشهري .

توصل (عسكر سمير ، 1988) في جانب من جوانب دراسته الى إذا زادت صلاحيات الموظف قل شعوره بالضغوط ، بحيث أن عدم إتاحة الفرص للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي الى شعورهم بالمعاناة و تدني مستوى رضاهم .

تحقق الفرضية السابعة التي مفادها تساهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار.

حيث أسفرت نتائج دراسة بتوتة و خلفان (2020) إلى أن الممرضين بالمستشفى الجامعي نذير محمد بتيزي وزو يتعرضون إلى أخطار نفسية اجتماعية ، و من أسبابها انعدام الاستقرار المهني ، سوء العلاقات بين الممرضين ، و غياب معايير المساندة و التعاون فيما بينهم (علو زوهير،2022،ص301).

كما توصلت دراسة بوديسة و خلفان (2020) إلى أن الممرضين في مستشفى نذير محمد بتيزي وزو يعانون من ضغط مهني مرتفع ، و من عوامله سوء توزيع ساعات العمل و استغلال الوقت من طرف الممرضين ، مما يتوجب عليهم تبني استراتيجيات من أجل التكيف مع الضغوطات التي يتعرضون لها .

كما توصل عثمان عزالدين (2019) في دراسته وفقا لاستبيان "هانزي" فان أربعة عوامل تنظيمية (الموارد الضرورية،تخطيط العمل،إدارة الوقت، و رؤية المستقبل) هي مصدر ضغوط منخفضة تحت 40 نقطة ، في حين يصنف عاملا تسيير المهام و إدارة المخاطر في مستوى إجهاد عادي بين (40-60) نقطة .

كما قامت أمال دربال(2013) بتكييف اختبار التحكم و ظروف العمل ، و ذلك بتشخيص عوامل أخطار الضغط المهني لدى القابلات ، حيث توصلت بأن تعرض القابلات للضغط المهني يعود لمدى تحكمهن في ستة عوامل ، و هي التي تطرقنا إليها في دراستنا هذه .

❖ **الاستنتاج العام :**

تعد الأخطار النفسية الاجتماعية من بين الأخطار الأكثر انتشارا في مجتمعنا بصفة عامة و في عالم الشغل بصفة خاصة ، و هذا ما جعله محور اهتمام و انشغال الباحثين ، فهي سبب من أسباب ظهور الضغوطات و التوترات لدى العمال ، و هذا ما يؤدي إلى ظهور آثار و انعكاسات سلبية سواء على المدى القصير أو على المدى الطويل ، و من بينها العنف ، الاحتراق الوظيفي ، سوء التوافق المهني و عدم التوائم مع محيط العمل .

و في مقابل الاهتمام بدراسة الأخطار النفسية الاجتماعية إلا أن محاولات البحث عن مصادر أو أسباب هذه الأخطار كانت ضئيلة ، أي أن هذه المصادر تعتبر الأسباب الرئيسية لحدوث الاضطرابات و المشكلات النفسية لدى العمال ، و من بين هذه العوامل التي قد تعيق القطاع العام نجد إدارة الوقت ، تخطيط العمل ، إدارة المهمة ، إدارة الخطر على الذات و على الآخرين ، الموارد الضرورية ، المستقبل .

فيؤدي سوء تخطيط العمل مثلا إلى الفوضى بين المصالح المختلفة للبلدية و عدم قيام كل عامل بدوره على أكمل وجه ، مما قد يؤدي إلى عبء العمل و كثرة النزاعات بين العمال فيما بينهم و مرؤوسيهم و بالتالي ظهور الضغط المهني بحيث من الممكن أن تتسبب هذه الضغوط في عدة أمراض و ذلك بسبب القلق الزائد و هذا ما يؤدي إلى سوء التوافق المهني .

و قد جاءت دراستنا هذه لتسليط الضوء على عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني لدى عمال البلدية ، و قد توصلنا إلى النتائج التالية :

-تساهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

-لا تساهم إدارة الوقت في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

-لا يساهم تخطيط العمل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

-تساهم إدارة المهمة في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو .

-تساهم إدارة الخطر على الذات و على الآخرين في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

-لا تساهم الموارد الضرورية في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

-يساهم المستقبل في التنبؤ بمستوى التوافق المهني لدى عمال بلدية بني زمنزار تيزي وزو.

❖ **الاقتراحات:**

-الاهتمام بتحسين ظروف العمل في القطاع العام للتخفيف من أعباء المهنة .

-الاهتمام بالجانب النفسي الاجتماعي للعمال من خلال وضع برامج الترفيه و أنشطة ثقافية لتلبية احتياجاتهم النفسية الرئيسية من احترام و تقدير ذات غيرها .

-توفير و تحسين ظروف العمل المادية بتوفير كل المتطلبات .

-وضع مختص نفسي يراعي الحالة النفسية للعمال الناجمة عن الضغوطات و التوترات المهنية .

-توفير و تحسين ظروف العمل المادية بتوفير كل المتطلبات .

-مساعدة العاملين في تطوير ذاتهم و الارتقاء بمستواهم العلمي و المهني من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة .

-الحرص على نظام واضح و ملائم و عادل لتقويم المظالم داخل المؤسسة و وضع صندوق لاستقبال شكاوي العمال و العمل على معالجتها .

قائمة المراجع :

أولا : المراجع باللغة العربية :

أ-الكتب :

1.الدكتور عبد الرحمان العيسوي (1998): **مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي و الفكر الحديث** ، دار الكتاب الجامعية.

2.عمار بوحوش و آخرون(2019): **منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الاقتصادية** ، برلين-ألمانيا.

3. محمد سرحان علي المحمودي (2019) : **مناهج البحث العلمي** ، دار الكتاب ، الطبعة الثالثة ، صنعاء .

4.أحمد يحيى خولة (2000): **الاضطرابات السلوكية الانفعالية** ، ط1 ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان .

5.الدكتور مجيد الكرفي: **التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج** ، دار الكتب القطرية ، مطبعة الريان ، الدوحة ، قطر .

6.بديع محمود مبارك القاسم (2001): **علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق** ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، شارع الجامعة الأردنية ، عمان .

7.تيسير حمد التركي و آخرون (2007): **مدخل الى إدارة المخاطر** ، الطبعة الثالثة ، نشر و ترجمة نيل كروك فرود .

8.خالد وهيب الراوي (2009): **إدارة المخاطر المالية** ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان .

9.سالم عيسى بدر (2007) : **مبادئ الإحصاء الاستدلالي و الوصفي** ، ط1 ، بيانات النشر عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع .

10.سليمان سناء (2008): **مشكلة العنف و العدوان لدى الأطفال و الشباب** ، عالم الكتب، القاهرة .

11.شيخاني سمير (2003): **الضغط النفسي** ، ط1 ، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان .

12.طارق عبد العال حمادة (2003):**إدارة المخاطر** ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، مصر .

13.عبد الحميد عبد المجيد السكراوي(2007): **أساليب البحث العلمي و التحليل الإحصائي، التخطيط للبحث و جمع و تحليل البيانات يدويا و باستخدام برامج SPSS**، عمان ، دار الشروق.

14.عبد العزيز النجار (2008): **الإدارة الذكية _التخطيط/التنظيم/إدارة الأفراد/اتخاذ القرارات_** ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية .

15.فاروق السيد عثمان (2001): **القلق و إدارة الضغوط النفسية** ، الطبعة الأولى ، القاهرة، مصر : دار الفكر العربي .

16.م.محمود حسن الهواسي و م.حيدر شاكر البرزنجي(2014): **مبادئ علم الإدارة الحديثة**.

17.محمد بن علي الحميميدي(2014): **التنظيم و التخطيط** ، ط2 ، سلسلة القائد للدراسات و البحوث العسكرية ، الرياض .

ب-المجلات و الدوريات العلمية :

18.ابراهيم الزاوي ،بوحفص مباركي (2021): **ظروف العمل و آثارها النفسية و الجسدية على عمال المؤسسات الصحية** ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، مخبر الأرغونوميا و الوقاية من الأخطار جامعة وهران 2 ، الجزائر ، 13 (2) ، صفحة 299 ، 312 .

19.بن زيان مليكة (2020): **العنف و المقاربات النظرية المفسرة له** ، El-Khaldounia Journal of human and Social Sciences ، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، الجزائر ، 12 (2) .

20.سمية بن عمارة (2009): **صراع الأدوار و تأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي غرداية** ، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، صفحة 348-379 .

21.فتحي مصطفى الشرقاوي و آخرون (2016): **الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق النفسي و المهني لدى المرأة العاملة في مهن مختلفة _دراسة سيكولوجية مقارنة_**، مجلة العلوم البيئية ، معهد الدراسات و البحوث البيئية ، جامعة عين الشمس ، المجلد الثاني و الثلاثون ، صفحة 187-306 .

22.مبارك بوعشة(2011): **ادارة المخاطر البنكية مع اشارة لحالة الجزائر _مداخلة_** ، الملتقى الوطني "ادارة المخاطر البنكية" جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي .

23.محمد صلاح الدين سليمان : **كفاءة ادارة الوقت و علاقتها بالاحتراق النفسي المهني لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية** .

24.مقدم محمد و بن عبد العزيز سفيان (2018): **أثر ادارة الوقت على تنافسية المؤسسة الاستشفائية في اطار الصداقة الكوبية الجزائرية _دراسة حالة مستشفى طب العيون بولاية بشار_** ، ملتقى وطني حول الصحة و تحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير و رهانات التمويل ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، الجزائر .

25.منظمة الصحة العالمية (2002): **التقرير العالمي حول العنف و الصحة** ، جنيف .

ج-الرسائل العلمية :

26.ابراهيمي أسماء (2015): **الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه العلوم في علم النفس** ، تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .

27.أحلام هواري (2014): **الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني في ضوء بعض المتغيرات** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في انتقاء و توجيه، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان .

28.أمال دربال(2013): **تقنين اختبار (WOCCQ) لتشخيص الضغط المهني لدى القابلات** ، مذكرة ماجستير في علم النفس عمل و تنظيم ، جامعة قصدي مرباح ورقلة ، الجزائر .

29.أمال دربال(2019): **علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية _دراسة ميدانية بشركة سونلغاز وهران_**، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر .

30.ايناس أكرم أحمد الحناوي (2011): **دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الوقت لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة و سبل تفعيله** ، رسالة ماجستير ، كلية التربية في الجامعة الاسلامية ، غزة .

31.ايهاب محسن حمود الحبشي (2019): **المناخ التنظيمي و علاقته بالتوافق المهني لدى موظفي وزارة الشباب و الرياضة** ، مذكرة دكتوراه في علوم و تقنيات التربية البدنية و الرياضية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر .

32.بغو هواري (2020): **الاجهاد المهني لدى اطارات الجماعات المحلية** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و تنظيم ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي.

33.بوتوتة لامية (2015): **التوافق المهني للممرضين** ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم علم النفس ، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، الجزائر .

34.بوعزيز محمد (2018): مدى **اسهامات الممارسات الترويحية الرياضية على بعض المتغيرات النفسية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، علم التربية البدنية و الرياضية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر .

35.بوعطيط سفيان (2007): **طبيعة الاشراف و علاقته بالتوافق المهني** ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و تنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطفونيا ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر .

36.بوقطف محمود (2014): **التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية** ، رسالة ماجستير ، علم الاجتماع تنظيم و عمل ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة عباس لغرور ، خنشلة ، الجزائر .

37.تلالي نبيلة (2017): **الاحتراق النفسي و علاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة**، أطروحة دكتوراه في علم النفس ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر .

38.حسين دهبية(2012): **قلق المستقبل لدى الفتاة العانس و علاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي** ، رسالة ماجستير في علم النفس ، تخصص الارشاد و الصحة النفسية ، قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطفونيا ، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر .

39.حنان شكري شاكر شبير(2010): **واقع ادارة الوقت لدى العاملين في القنوات الفضائية العاملة في قطاع غزة** ، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال، كلية التجارة .

40.خميس أسماء (2014):**أساليب ادارة الصراع التنظيمي حسب نموذج "توماس" و "كولمان" و علاقتهما بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي** ، مذكرة ماجستير في علم النفس عمل و تنظيم تخصص السلوك التنظيمي .

41.دوار فاطمة الزهراء (2019): **عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالاضطرابات العظم–عضلية** ، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل و الأرغونوميا ، جامعة وهران 2 ، الجزائر .

42.سامي خليل فحجان (2010): **التوافق المهني و المسؤولية الاجتماعية و علاقتها بتوافق الأنا لدى معلمي التربية الخاصة** ، رسالة ماجستير في علم النفس ، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ، غزة .

43.سعدي عربية (2017): **العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام** ، أطروحة دكتوراه ، جامعة وهران 2، الجزائر .

44.شموري كميليا(2017): **القلق و علاقته بالتوافق المهني لدى المعلمين و المعلمات في المرحلة الابتدائية** ، مذكرة ماجستير في علم النفس ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة، الجزائر .

45.صالح جرار سنابل أمين (2011): **الجدية في العمل و علاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية** ، أطروحة ماجستير في الادارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية ، نابلس .

46.ظلال محمود حليوي(2014): **دور المشكلات النفسية و الاجتماعية في التوافق المهني**، بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراه في ادارة الأعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة حلب .

47.عبد العلي مهند عبد سليم (2003): **مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلص** ، مذكرة ماجستير في الادارة التربوية لكلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس .

48.عثمان عزالدين (2019): **تقييم و ادارة المخاطر المهنية _دراسة أرغونومية بواسطة مواصفات (أوشاOSHA)** ، وحدات سونطراك لنقل و تحويل الغاز بأرزيو _وهران_ ، أطروحة دكتوراه علوم ، علم النفس عمل و تنظيم ، جامعة وهران 2 ، الجزائر .

49.عسكر علي (2000): **ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها** ، دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع ، ط1 ، القاهرة.

50.عشوي عبد الحميد (2013): **أثر العمل الانفعالي على مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي خدمة الجمهور و الزبائن** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر .

51.علو زوهير(2022): **عوامل و مستويات أخطار الضغط المهني لدى الممرضين_دراسة ميدانية في مستشفى نذير محمد بتيزي وزو_**، أطروحة دكتوراه في علم النفس تخصص عمل و تنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر .

52.عناب أميمة (2018): **الاجهاد المهني لدى الموظفات الاداريات (المصادر ، الأعراض، و استراتيجيات المواجهة)**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في الادارة و التسيير في التربية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر .

53.قرماط نوري (2011): **واقع تخطيط القوى العاملة في مؤسسات الشباب و الرياضة لولاية أم البواقي** ، مذكرة ماجستير في الادارة و التسيير الرياضي ، المركز الجامعي محمد الشريف مساعدية سوق أهراس .

54.كحلوش كهينة (2020): **أثر ظروف العمل الفيزيقية و الذهنية و العوامل النفسية_الاجتماعية في صحة العامل _دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية و التقنية ذراع بن خدة تيزي وزو_**، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر .

55.ماهر عطوة الشافعي (2002): **التوافق المهني للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية و علاقته بسمات الشخصية** ، رسالة ماجستير في علم النفس ، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ، غزة .

56.محمد بن عيسى بن محسن الأشعري (1424): **التوافق المهني لدى المشرفين التربويين بمحافظتي جدة و القنفذة التعليميتين و علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية** ، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة أم القرى .

57.محمود محمد يحيى عدارية(2006): **إدارة الوقت لدى مديري و مديرات مدارس وكالة الغوث الأساسية في الضفة الغربية** ، رسالة الماجستير ، كلية التربية ، جامعة بينزرت ، فلسطين .

58.مطاطة موسى (2010): **ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني** ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر .

59.مكناسي محمد (2007): **التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية** ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر .

60.نجاة بزايد (2011): **التكوين و استراتيجية تسيير المهارات التسييرية لدى اطارات شركة "سوناطراك"**، أطروحة دكتوراه ، جامعة وهران سانيا ، الجزائر .

61.هشام زروقة (2017): **الثقافة التنظيمية و علاقتها بالتوافق المهني** ، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر .

62.وردية بوديسة ، رشيد خلفان (2020): **الانعكاسات النفسية و الفيسيولوجية للعمل الليلي على الممرضين –دراسة ميدانية في المركز الاستشفائي الجامعي ندير محمد بتيزي وزو–**، أطروحة دكتوراه في علم نفس عمل و تنظيم ، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر .

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :

-**Articles** :

63.Michel Gollac , **le rapport du collégue d'expertice sur le suivi des risques psychosociaux au travail** , www.collégue-risquepsychosociaux-travail.Fr .

-Thése :

64.Samir Kernani (2016) **: Résque psychosociaux &démocratic organisationnelles : une observation pour l'Algérie** , pour obtenir le grade de Docteur du conservation national des Arts et Métiers , sciences de gestion , ecole doctoral Abbé-Grégire .

65.Véronique Lacombe (2011) : **Analyse de l'organisation et de la gestion du temps des gestionnaires à travers les tâches et les activités : une étude terrain d'un centre hospitalier** , mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en administration des affaires , université du Québec à Montréal .

الملحق رقم (01): اختبار WOCCQ لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

في إطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة " الماستر" في علم النفس العمل و تنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان ***"عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع العمومي"*** ، أخي / أختي العامل(ة) ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان و نرجو منكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل العلمي بتعاونكم معنا عن طريق الإجابة بكل صدق و عفوية على هذه الاستمارة من أجل انجاز دراسة واضحة و ذات مصداقية.

و نعلمكم أن هذه المعلومات ستستخدم في إطار البحث العلمي فقط و ليس لأي أغراض أخرى، و شكرا لتعاونكم معنا .

نرجو منكم الإجابة بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

السن : 20-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61 فما فوق ☐

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐

الأقدمية : أقل من 5سنوات ☐ 5-10سنوات ☐ 1-15سنة ☐ 16-20 سنة ☐

21 سنة فما فوق ☐

التوصيات : اقرأ الجملة بعناية و أجب بشكل عفوي، ضع دائرة حول الرقم الذي يتوافق مع ظروف عملك.

* ضع دائرة حول 1 إذا لم تنطبق الجملة مطلقا أو نادرا في عملك.

* ضع دائرة حول 2 إذا كانت الجملة تنطبق من وقت لآخر في عملك.

* ضع دائرة حول 3 إذا كانت الجملة تنطبق بانتظام في عملك .

* ضع دائرة حول 4 إذا كانت الجملة تنطبق تقريبا أو دائما في عملك.

الضرورة	1. أشارك في صنع القرار الذي يتعلق مباشرة بمهامي.	1	2	3	4
	2. أستطيع أن أحدد بنفسي متى ينبغي إجراء العملية.	1	2	3	4
	3. عملي يمنعني من تطوير معرفتي ومهاراتي المحددة.	1	2	3	4
	4. يجب أن أنفذ درجة من الدراية تفوق مؤهلاتي.	1	2	3	4
	5. لا بد لي من مواصلة التدريب لمواصلة الأداء .	1	2	3	4
	6. أواجه صعوبة لأن عملي أصبح أكثر تعقيدًا بمرور الوقت.	1	2	3	4
	7. يرشدني رؤسائي إذا واجهت صعوبات.	1	2	3	4
	8. يساعدني زملائي عندما أواجه مشكلة.	1	2	3	4
	9. أعرف أين أجد المعلومات اللازمة لأداء وظيفتي أو لاتخاذ قرار.	1	2	3	4

إدارة المهمة	10. أعرف بالضبط ما يتوقعه زملائي مني في العمل .	1	2	3	4
	11. أعمل بمستوى لا يتناسب مع مستوى مهارتي .	1	2	3	4
	12. يمكنني التمييز بوضوح بين ما هو مسؤوليتي وما هو ليس كذلك .	1	2	3	4
	13. التقييم المنتظم لعملي يسمح لي بالتكيف بشكل أفضل مع توقعات المنظمة.	1	2	3	4
	14. لدي وصف وظيفي واضح.	1	2	3	4
	15. الظروف لا تسمح لي بتطبيق إجراءات العمل العادية .	1	2	3	4
	16. لدي رأي في كيفية إنجاز العمل .	1	2	3	4
	17. أتلقى أوامر متناقضة.	1	2	3	4
	18. أنا في صراع مع رؤسائي .	1	2	3	4
	19. أنا ممزق بين الناس الذين لديهم توقعات مختلفة لعملي.	1	2	3	4
	20. العلاقات المتوترة مع زملائي في العمل تعرقل إنجاز المهمة.	1	2	3	4
	21. أنا مكلف بمهام ليست جزءا من وظيفتي.	1	2	3	4
	22.لا يدرك الآخرون ما أفعله حقًا.	1	2	3	4
	23. أتفق مع الآراء والمبادئ العامة للمنظمة.	1	2	3	4
	24. لدي المعدات اللازمة للقيام بعملي.	1	2	3	4
	25. مستوى راتبي منخفض للغاية بالنسبة للخدمات التي أقدمها.	1	2	3	4
	26. القيود المهنية التي أعانيها تؤثر سلباً على نوعية حياة عائلتي.	1	2	3	4
إدارة الوقت	27. لا بد لي من العمل الجاد والجاد.	1	2	3	4
	28. يمكنني تكييف وتيرة عملي كما يحلو لي.	1	2	3	4
	29.أنهي العمل في المنزل لضيق الوقت.	1	2	3	4
	30. يمكنني تخصيص وقت لنفسي .	1	2	3	4
	31. أعمل لساعات إضافية عندما يكون هناك عمل عاجل يتعين إنجازه في غضون مهلة قصيرة.	1	2	3	4
	32. لا بد لي من العمل بسرعة كبيرة نظرا للوقت المحدود لدي .	1	2	3	4
	33. يمكنني بسهولة أخذ قسط من الراحة .	1	2	3	4
	34. لدي جداول متوافقة مع الحياة الأسرية.	1	2	3	4
	35. أرى العمل يتراكم دون أن أستطيع اللحاق به.	1	2	3	4
	36. يعتمد زملائي على الوتيرة التي أعمل بها.	1	2	3	4
	37. أنا مستقل عن الوتيرة التي يعمل بها زملائي.	1	2	3	4
	38. لا بد لي من أداء عدة مهام في نفس الوقت.	1	2	3	4
	39.أنا غارق في كل ما علي فعله.	1	2	3	4
	40. إن عبء عملي الزائد يمنعني من القيام بعمل جيد.	1	2	3	4
الخطر على الذات و على الآخرين	41.أنا أتعرض لاعتداءات .	1	2	3	4
	42. إذا كان هناك حادثة ،أستطيع إعادة تنظيم العمل بطريقة مرضية.	1	2	3	4
	43. أي خطأ في عملي يمكن أن يعرض حياة الآخرين للخطر.	1	2	3	4
	44. لدي استقرار وظيفي.	1	2	3	4
	45. يمكنني التأثير على مستقبل الزملاء الآخرين.	1	2	3	4
	46. أي خطأ في عملي قد يؤدي إلى ضياع مواد أو معدات باهظة الثمن .	1	2	3	4
	47. يمكنني التحكم في الإضاءة في مكان عملي.	1	2	3	4

	48. أعاني من ضوضاء كثيرة.	1	2	3	4
	49. لدي الكثير من الرطوبة .	1	2	3	4
	50. يزعجني الغبار في بيئة عملي .	1	2	3	4
	51. أعاني من درجات حرارة قصوى في مكان عملي .	1	2	3	4
	52. أنا منزعج من وجود روائح كريهة.	1	2	3	4
	53. أنا أتعرض لمخاطر كيميائية.	1	2	3	4
	54.أنا أتعرض لإشعاع خطير على الصحة.	1	2	3	4
	55. أجد نفسي في مواقف يكون فيها خطر وقوع حوادث العمل منخفضًا.	1	2	3	4
	56. يمكنني أن أتخذ خطوات لتقليل صعوبة عملي .	1	2	3	4
	57.لدي رأي في تخطيط محطة العمل.	1	2	3	4
الموارد الضرورية	58. أعرف خطة عملي مسبقاً.	1	2	3	4
	59. يمكنني ترك مهمتي بأمان لبضع لحظات.	1	2	3	4
	60. أقرر بنفسي متى أريد أن آخذ إجازتي.	1	2	3	4
	61. أحداث غير متوقعة تمنعني من القيام بعملي كما هو مخطط له.	1	2	3	4
	62. لا أستطيع التوفيق بين المهام التي يجب القيام بها جميعاً في نفس الوقت.	1	2	3	4
	63. أعرف مسبقاً إجراءات العمل الواجب تطبيقها عندما تقع على عاتقي مهمة جديدة.	1	2	3	4
	64. أستطيع أن أتوقع ، في الصباح ، كيف سيحدث اليوم.	1	2	3	4
	65. العمل غير موزع بشكل عادل ضمن فريقي.	1	2	3	4
	66. أفتقر إلى التعليمات الواضحة حول كيفية العمل.	1	2	3	4
	67. إجراءات عمل صارمة تفرض علي .	1	2	3	4
	68. يتم توزيع عملي بالتساوي على مدار العام.	1	2	3	4
	69. لا بد لي من التنسيق الوثيق مع زملائي لتحقيق الأهداف المحددة.	1	2	3	4

المستقبل	70.أنا أؤمن بمستقبل عملي.	1	2	3	4
	71. من خلال توحيد جهود الجميع ، لا يزال بإمكاننا التأثير على تطوير سوق العمل.	1	2	3	4
	72. أشفق على الشباب لكونهم شباب اليوم.	1	2	3	4
	73. هناك عدد أقل وأقل من الوظائف ولا يمكن فعل شيء حيال ذلك.	1	2	3	4
	74.أنتظر بشغف سن التقاعد.	1	2	3	4
	75. أشعر أنني نجحت في حياتي المهنية.	1	2	3	4
	76.أثق في المجتمع.	1	2	3	4
	77. أريد ترك كل شيء والذهاب إلى مكان آخر.	1	2	3	4
	78. بمرور الوقت ، تمكنت من حل جميع المشاكل التي أواجهها في العمل.	1	2	3	4
	79. أشعر أن الوظيفة تزداد سوءًا بكل المقاييس.	1	2	3	4
	80. أشعر وكأنني ألعوبة الظروف.	1	2	3	4

الملحق رقم (02): استبيان التوافق المهني

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لست متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1. أعتقد أن راتبي كافي لتلبية احتياجاتي اليومية.					
2.أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني محددة و واضحة.					
3.توفر لي مهمتي إشباع فضولي العلمي و توسيع مداركي.					
4.أشعر بالاستقرار في عملي.					
5.عدد ساعات الدوام الرسمي تناسبني.					
6.علاقتي مع المؤولين والإدارة مبنية على التفاهم و الثقة.					
7.أعتقد أن مهام العمل تتوزع بين الموظفين بشكل غير متكافئ.					
8.أعتقد أن الإدارة تولي اهتماما معقولا بالنشاط الاجتماعي و الترفيهي.					
9.ظروف العمل الفيزيقية مناسبة في مكتبي .					
10.أشعر بالحيوية و النشاط أثناء أداء عملي.					
11.إجراءات العمل واضحة لي.					
12.عملي ملائم لقدراتي و مهاراتي.					
13.أعتقد أن البرامج التدريبية تقتصر على فئة معينة من الموظفين.					
14.أعتقد أنني اكتسبت خبرة كبيرة في مجال عملي.					
15.تتلائم طبيعة مهنتي و متطلباتها مع المستقبل المهني الذي أطمح إليه.					
16.توفر لي الإدارة الصلاحيات لأداء عملي بالشكل المطلوب.					
17.أشعر بالطمأنينة و الأمن في هذه المهنة.					
18.ينقصني التشجيع من قبل المسؤولين.					
19.أرى غياب الموضوعية في معاملة الموظفين.					
20.التعاون المتبادل بين الموظفين و العمل كفريق واحد لحل مشكلات العمل.					
21.أحصل على مكافئة مقابل إبداعي في العمل.					
22.ترقيتي متعلقة بالكفاءة و الاستحقاق في عملي.					
23.أشعر بأنه لدي مؤهلات تساعدني على النجاح في وظيفتي.					
24.أتبادل مع زملائي في العمل الخبرات و المهارات الوظيفية.					
25.أشعر بالاستقرار النفسي في وظيفتي.					
26.أرى أن زملائي في العمل إلى طبيعة عملي باحترام.					
27.أحب الالتزام بالعمل المطلوب مني.					
28.فترة الراحة كافية لاسترجاع طاقتي.					
29. أواجه صعوبات للتنقل لمكان العمل.					
30. أشعر أن المسؤولين يحترمونني.					
31. أشعر بتقدير زملائي لي.					
32. أشعر بتحقيق ذاتي في العمل.					

الملحق رقم (03): خصائص أفراد العينة

حسب الجنس

SEX

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	H	25	31,3	31,3	31,3
	F	55	68,8	68,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

حسب الحالة العائلية

SITUATION

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	C	29	36,3	36,3	36,3
	M	51	63,7	63,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

حسب السن

Valide	20-30	19	23,8	23,8	23,8
	31-40	25	31,3	31,3	55,0
	41-50	28	35,0	35,0	90,0
	51-60	6	7,5	7,5	97,5
	+61	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

حسب الأقدمية

ANCIENNET

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-5	33	41,3	41,3	41,3
	5-10	21	26,3	26,3	67,5
	11-15	11	13,8	13,8	81,3
	16-20	4	5,0	5,0	86,3
	+21	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الملحق رقم (04): نتائج مقاييس الدراسة

Tableau de bord

SEX		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x	totalA
H	Moyenne	19,9600	40,3600	33,2800	39,3600	28,6400	27,6800	189,2800	74,5600
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
	Ecart-type	2,45764	5,57435	5,71927	6,47997	5,18716	2,83901	18,93964	10,22285
F	Moyenne	18,8182	38,2000	29,7636	32,6000	25,7455	24,8000	169,9273	77,9091
	N	55	55	55	55	55	55	55	55
	Ecart-type	3,27782	4,51089	7,33577	5,18045	3,81138	4,44889	15,80067	10,33561
Total	Moyenne	19,1750	38,8750	30,8625	34,7125	26,6500	25,7000	175,9750	76,8625
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
	Ecart-type	3,07614	4,93598	7,02931	6,40647	4,46392	4,21690	19,00298	10,35416

ملحق رقم (05):نتائج فرضيات الدراسة

تأثير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية على التوافق المهني

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,502[a]	,252	,191	9,31288

a. Valeurs prédites : (constantes), x6, x1, x4, x5, x2, x3

b. Variable dépendante : totalA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2138,221	6	356,370	4,109	,001[b]
	Résidu	6331,266	73	86,730		
	Total	8469,488	79			

a. Variable dépendante : totalA

b. Valeurs prédites : (constantes), x6, x1, x4, x5, x2, x3

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	110,913	11,605		9,557	,000
	x1	,573	,368	,170	1,557	,124
	x2	-,880	,279	-,420	-3,151	,002
	x3	,523	,206	,355	2,540	,013
	x4	-,422	,194	-,261	-2,181	,032
	x5	-,216	,266	-,093	-,811	,420
	x6	-,255	,290	-,104	-,881	,381

a. Variable dépendante : totalA

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	61,3091	86,0857	76,8625	5,20251	80
Résidu	-17,61477	25,73409	,00000	8,95224	80
Erreur Prévision	-2,990	1,773	,000	1,000	80
Erreur Résidu	-1,891	2,763	,000	,961	80

a. Variable dépendante : totalA

تأثير الموارد الضرورية على التوافق المهني

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x1[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : totalA

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,096[a]	,009	-,004	10,37245

a. Valeurs prédites : (constantes), x1

b. Variable dépendante : totalA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	77,647	1	77,647	,722	,398[b]
	Résidu	8391,841	78	107,588		
	Total	8469,488	79			

a. Variable dépendante : totalA

b. Valeurs prédites : (constantes), x1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	70,683	7,366		9,595	,000
	x1	,322	,379	,096	,850	,398

a. Variable dépendante : totalA

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	74,5501	78,4175	76,8625	,99140	80
Résidu	-17,45067	24,44990	,00000	10,30659	80
Erreur Prévision	-2,332	1,569	,000	1,000	80
Erreur Résidu	-1,682	2,357	,000	,994	80

a. Variable dépendante : totalA

تأثير ادارة المهمة على التوافق المهني

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x2[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : totalA

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,274[a]	,075	,063	10,02073

a. Valeurs prédites : (constantes), x2

b. Variable dépendante : totalA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	637,111	1	637,111	6,345	,014[b]
	Résidu	7832,377	78	100,415		
	Total	8469,488	79			

a. Variable dépendante : totalA

b. Valeurs prédites : (constantes), x2

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	99,229	8,950		11,087	,000
	x2	-,575	,228	-,274	-2,519	,014

a. Variable dépendante : totalA

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	68,7359	80,8179	76,8625	2,83984	80
Résidu	-15,21525	23,93542	,00000	9,95711	80
Erreur Prévision	-2,862	1,393	,000	1,000	80
Erreur Résidu	-1,518	2,389	,000	,994	80

a. Variable dépendante : totalA

تأثير ادارة الوقت على التوافق المهني

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x3[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : totalA

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,029[a]	,001	-,012	10,41590

a. Valeurs prédites : (constantes), x3

b. Variable dépendante : totalA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	7,186	1	7,186	,066	,798[b]
	Résidu	8462,301	78	108,491		
	Total	8469,488	79			

a. Variable dépendante : totalA

b. Valeurs prédites : (constantes), x3

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	75,538	5,275		14,319	,000
	x3	,043	,167	,029	,257	,798

a. Variable dépendante : totalA

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	76,3535	77,4262	76,8625	,30161	80
Résidu	-17,16875	22,38904	,00000	10,34977	80
Erreur Prévision	-1,688	1,869	,000	1,000	80
Erreur Résidu	-1,648	2,150	,000	,994	80

a. Variable dépendante : totalA

تأثير ادارة الخطر على التوافق المهني

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x4[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : totalA

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,244[a]	,059	,047	10,10612

a. Valeurs prédites : (constantes), x4

b. Variable dépendante : totalA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	503,069	1	503,069	4,926	,029[b]
	Résidu	7966,419	78	102,134		
	Total	8469,488	79			

a. Variable dépendante : totalA

b. Valeurs prédites : (constantes), x4

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	90,536	6,264		14,454	,000
	x4	-,394	,177	-,244	-2,219	,029

a. Variable dépendante : totalA

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	71,6286	83,0516	76,8625	2,52348	80
Résidu	-15,35536	20,28127	,00000	10,04195	80
Erreur Prévision	-2,074	2,453	,000	1,000	80
Erreur Résidu	-1,519	2,007	,000	,994	80

a. Variable dépendante : totalA

تأثير تخطيط العمل على التوافق المهني

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x5[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : totalA

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,219[a]	,048	,036	10,16789

a. Valeurs prédites : (constantes), x5

b. Variable dépendante : totalA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	405,388	1	405,388	3,921	,051[b]
	Résidu	8064,100	78	103,386		
	Total	8469,488	79			

a. Variable dépendante : totalA

b. Valeurs prédites : (constantes), x5

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	90,386	6,924		13,055	,000
	x5	-,507	,256	-,219	-1,980	,051

a. Variable dépendante : totalA

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	67,0431	81,2521	76,8625	2,26528	80
Résidu	-16,19235	23,83751	,00000	10,10333	80
Erreur Prévision	-4,335	1,938	,000	1,000	80
Erreur Résidu	-1,592	2,344	,000	,994	80

a. Variable dépendante : totalA

تأثير المستقبل على التوافق المهني

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x6[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : totalA

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,257[a]	,066	,054	10,06966

a. Valeurs prédites : (constantes), x6

b. Variable dépendante : totalA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	560,437	1	560,437	5,527	,021[b]
	Résidu	7909,051	78	101,398		
	Total	8469,488	79			

a. Variable dépendante : totalA

b. Valeurs prédites : (constantes), x6

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	93,095	6,996		13,307	,000
	x6	-,632	,269	-,257	-2,351	,021

a. Variable dépendante : totalA

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	72,2517	83,6208	76,8625	2,66348	80
Résidu	-15,04139	24,85347	,00000	10,00573	80
Erreur Prévision	-1,731	2,537	,000	1,000	80
Erreur Résidu	-1,494	2,468	,000	,994	80

a. Variable dépendante : totalA

الملحق رقم (06):التنبؤ بمستوى التوافق المهني من خلال عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x6, x1, x4, x5, x2, x3[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : totalA

b. Toutes variables requises saisies.