



جامعة وهران
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي
لدى أعوان الحماية المدنية

- دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم -

رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم
تخصص: الهندسة البشرية وتصميم العمل

من إعداد الطالب:

دواوي علي

تحت إشراف:

أ/د. مباركي بوحفص مشرفا

د. منصورى مصطفى مشرفا مساعدا

2014/06/18

لجنة المناقشة:

- | | | | |
|------------------|----------------------|---------------|--------------|
| - تىغزة أمحمد | أستاذ التعليم العالى | (جامعة وهران) | رئيسا |
| - مباركى بوحفص | أستاذ التعليم العالى | (جامعة وهران) | مقررا |
| - منصورى مصطفى | أستاذ محاضر - أ. | (جامعة وهران) | مقررا مساعدا |
| - بولجراف بختاوي | أستاذ محاضر - أ. | (جامعة وهران) | مناقشا |
| - بطاهر بشير | أستاذ محاضر - أ. | (جامعة وهران) | مناقشا |

2014-2013

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة: " الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية"

- دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، ومن أجل تحقيق ذلك قمنا بدراسة ميدانية على عينة قدرها (147) عونا من أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم ، مستخدمين فيها المنهج الوصفي، و الاستبيان كأداة لقياس المتغيرات . ولتحليل البيانات المتحصل عليها استخدمنا الأساليب الإحصائية الوصفية واختبار (كا²) واختبار تحليل التباين البسيط و الاختبار البعدي (LCD) ، وتحصلنا على أهم النتائج التالية:

- 1- توجد علاقة سالبة بين الدرجة الكلية للضغوط المهنية ودرجة الرضا الوظيفي لدى الأعوان.
 - 2- لا توجد فروق دالة في الدرجة الكلية للضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات خصائص أفراد عينة الدراسة (الفئة العمرية، سنوات الخدمة، و الحالة الاجتماعية) ، بينما توجد فروق دالة في درجة ضغوط المواقف لعملية التدخل وفي درجة ضغوط المواقف التنظيمية و في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون ، و لا توجد فروق دالة في الدرجة الكلية للضغوط المهنية، تعزى لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون.
- الكلمات المفتاحية:** الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي، أعوان الحماية المدنية

شكر و تقدير:

أحمد الله حمدا كما أراد

وأصلي وأسلم على نبيه ورسوله سيدنا محمد خير العباد.

إلى أستاذي الفاضل المشرف الأستاذ الدكتور "بوحفص مباركي" و المشرف المساعد الدكتور
"منصوري مصطفى" خالص الشكر والتقدير.

والشكر موصولاً لكل الأساتذة الأفاضل أخص بالذكر أعضاء لجنة التحكيم و أساتذة قسم
علم النفس وعلوم التربية، وكل من شارك من الأخوة الأكارم من قريب أو بعيد شكراً غير
منقطع وثناء غير ممتنع.

كما لا يفوتني أن أتوجه بشكري وتحياتي الخالصة لكل من مدير الحماية المدنية لولاية مستغانم، ومعاونيه
(خاصة الأعوان الذين شاركوا في دراستنا) على كل التسهيلات التي قدموها لي لإنجاز العمل الميداني لهذه
الدراسة.

الطالب الباحث : دواوي علي

الفهرس

أ.....	ملخص الدراسة:
ب	شكر و تقدير:
ج	الفهرس:
10	مقدمة:

الفصل الأول: مدخل الدراسة

14	1- مشكلة الدراسة.....
15	2- إشكالية وفرضيات و أهداف الدراسة:.....
15.....	1-2- التساؤلات:.....
16.....	2-2- الفرضيات:.....
16	3- أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهميته:.....
17	4- حدود الدراسة:.....
17	5- تحديد المفاهيم الإجرائية:.....

الفصل الثاني: الضغوط المهني

19	تمهيد:.....
19	1- مفهوم الضغط وتعدده:.....
20	1-1-المفهوم الفيزيائي:.....
20	1-2-المفهوم الفزيولوجي:.....
21	1-3-المفهوم النفس الاجتماعي:.....
22	2-الضغط والمفاهيم المماثلة له:.....
24	3- بعض تعريفات الضغوط المهنية:.....
27	4- عناصر الضغط و مراحلها:.....

- 5- أنواع الضغوط المهنية وتأثيرها على الفرد والمنظمة:..... 29
- 5-1- أنواع الضغوط المهنية:..... 29
- 5-2- تأثير الضغوط المهنية على الفرد:..... 31
- 5-3- تأثير الضغوط المهنية على المنظمة:..... 31
- 6- العوامل المسببة للضغوط المهنية:..... 32
- 6-1- العوامل المهنية:..... 32
- 6-2- العوامل النفسية الاجتماعية لأفراد المنظمة:..... 37
- 6-3- العوامل الشخصية للضغوط المهنية:..... 39
- 6-4- العوامل المسببة للضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية:..... 43
- 7- النماذج المفسرة للضغوط المهنية و النموذج الأروغونومي:..... 47
- 7-1- مقاربات مثير - إستجابة..... 48
- 7-1-1- المقاربة الفسيولوجية للضغوط..... 48
- 7-1-2- المقاربة التعاملية..... 50
- 7-1-3- المقاربة السببية..... 52
- 7-2- المقاربة المركزة حول تحليل نشاط العمل:..... 55
- 7-2-1- نموذج علم النفس الديناميكي للعمل:..... 55
- 7-2-2- نموذج الأروغونومية..... 56
- 8- التناول الأروغونومي للضغوط المهنية وكيفية التدخل:..... 58
- 9- أساليب مواجهة الضغوط المهنية ومستويات التدخل الوقائي:..... 59
- 9-1- الوقاية الأولية:..... 59
- 9-2- الوقاية الثانوية:..... 60

60	9-3- الوقاية الثالثة:.....
61	خلاصة الفصل:.....
	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي
63	تمهيد.....
63	1- مفهوم الرضا الوظيفي:.....
67	2- أهمية الرضا الوظيفي:.....
68	3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:.....
70	4- بعض النظريات والنماذج المفسرة للرضا الوظيفي:.....
82	5- أبعاد الرضا الوظيفي ومقاييسه:.....
82	5-1- أبعاد الرضا الوظيفي:.....
82	5-2- مقاييس الرضا الوظيفي:.....
83	6- علاقة الرضا الوظيفي ببعض نواتج العمل:.....
83	6-1- الرضا الوظيفي والأداء:.....
84	6-2- الرضا الوظيفي و التغيب عن العمل:.....
85	6-3- الرضا الوظيفي ودوران العمل:.....
85	7- بعض الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي في المؤسسات:.....
85	7-1- أساليب تغيير بناء (مكونات) الوظيفة:.....
86	7-2- أسلوب تغيير مكونات الراتب:.....
87	7-3- برنامج المنفعة الإضافية(الميزات):.....
88	8 - العلاقة بين الرضا الوظيفي و الضغوط المهنية:.....
93	خلاصة الفصل:.....

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولا: الدراسة الاستطلاعية:.....	95
1-1- التعرف على مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية مستغانم:.....	95
2-1- المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية:.....	100
3-1- المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية:.....	100
أ- تصميم أدوات الدراسة:.....	100
ب- الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة:.....	102
ج- أدوات الدراسة في شكلها النهائي:.....	109
ثانيا: الدراسة الأساسية:.....	112
2-2- المجال الزمني للدراسة الأساسية:.....	113
3-2- عينة الدراسة الأساسية و مواصفاتها:.....	113
4-2- خصائص أفراد عينة الدراسة:.....	116
5-2- أساليب المعالجة الإحصائية:.....	119

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

أولا : عرض وتحليل النتائج.....	121
ثانيا: مناقشة النتائج:.....	139
خاتمة:.....	151
قائمة المراجع:.....	157
الملاحق:.....	162

فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	الأخطار المرتبطة بالضغط المهنية حسب منظمة الصحة العالمية	33
2	نموذج (أبلسونَ Abelson) عن التسرب الوظيفي وتصنيفه للعوامل المسببة لضغوط العمل	42
3	تعديلات المحكمين على فقرات الاستبيان	103
4	قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة البعد ككل	104
5	قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد بعد إلغاء الفقرات	106
6	قيم معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور	107
7	يوضح فقرات وأبعاد مقياس الضغوط المهنية	109
8	يوضح فقرات وأبعاد مقياس الرضا الوظيفي	110
9	توزيع وحدات الحماية المدنية لولاية مستغانم حسب طبيعة قطاع التدخل الجغرافية	113
10	توزيع مجتمع الدراسة حسب نظام ساعات العمل	114
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وحدة التدخل و طابع قطاع التدخل الجغرافي.	115
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	116
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة	117
14	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نظام ساعات العمل	117
15	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	118
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	118
17	مستويات الضغوط المهنية (التي سببها مواقف عملية التدخل) لدى الأفراد عينة الدراسة.	121
18	مستويات الضغوط المهنية (التي سببها المواقف التنظيمية) لدى الأفراد عينة الدراسة	124
19	مستويات الضغوط المهنية لدى الأفراد عينة الدراسة	125
20	مستويات الرضا الوظيفي لدى الأفراد عينة الدراسة	126
21	قيم معامل الارتباط لعلاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي	128
22	نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الفئة العمرية.	129

131	نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف سنوات الخدمة	23
133	نتائج تحليل التباين لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الوحدة التي يعمل ضمنها العون	24
134	نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغيري بعد ضغوط مواقف عملية التدخل.	25
135	نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغير بعد ضغوط المواقف التنظيمية.	26
137	نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق و الدالة إحصائياً لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغيري الرضا الوظيفي.	27
138	نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الحالة الاجتماعية	28
152	النتائج الكلية لاختبار صحة الفروض	29

فهرس الأشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	عناصر الضغط	27
2	الأعراض العامة للتكيف	28
3	مخطط تمثيلي لضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل	34
4	نموذج الضغوط المهنية لـ: راسكل و بريشون-شويتزر (1996)	51
5	أصناف العمل حسب نموذج كارزاك Karasek	53
6	نموذج إختلال التوازن بين الجهود و الإعتراف في العمل (مكيف من طرف سيقريست)	54
7	المواجهة (الفرد/ المنظمة)	58
8	هرم الحاجات لـ: ماسلو	72
9	نموذج بورتر ولولر	76
10	توضيح نظرية عدالة العائد	77
11	نظرية Z لـ : وليام أوشي	78
12	نموذج التفسير الذي قدمه بروتر - لاولر للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء	84

مقدمة:

يشهد العصر الحديث على كل المستويات تغيرات عميقة في حياة المجتمعات، الشيء الذي يفرض على أفرادها التكيف مع متطلبات تلك التغيرات، درجة التكيف تختلف من مجتمع إلى آخر و من فرد إلى فرد حسب المستوى الاجتماعي و الثقافي و المكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، و ما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له. فذلك التغير السريع الذي أثر على حركية المجتمع أثر بدوره على المنظمة وعلى العمال و تصرفاتهم، مما انعكس سلبا على أدائهم و تكيفهم مع الواقع. و لقد عرف العامل الجزائري هو أيضا هذه التغيرات العميقة و المتنوعة في كل الميادين و المجالات التي تواجد فيها؛ مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من شعوره بالضغط الذي قد يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى آخر بين شعور بالعزلة نتيجة للمفهوم السائد بأن الاعتراف بشعور الضغط يعني إظهار الضعف، و مهما تكن أسباب الضغوط و تأثيراتها فهي موجودة لا محالة في أغلب المنظمات، بمختلف مجالاتها المهنية و أضحت ذات أهمية لدى الباحثين و موضوعا للدراسة و البحث العلمي. ويتضح حسب حدود إطلاعنا على الدراسات المحلية السابقة أن موضوع الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لم يحظى إلا ببعض الدراسات كدراسة مريم (2010) التي أجرتها على عينة من أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة. أما في المجالات الأخرى (الرياضية، التعليمية، الاقتصادية...) فقد تناولته دراسات عديدة نذكر منها دراسة منصور (2004) التي هدفت للكشف عن مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا المهني والقلق وارتفاع ضغط الدم من خلال دراسة تحليلية مقارنة بين المعلمين وأساتذة المرحلة الإكمالية بولاية مستغانم ، و دراسة محمود (2006) التي هدفت إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى المستشارين الرئيسيين للتوجيه المدرسي و المهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي ودراسة شفيق (2010) التي تناولت أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية والتي أجراها على عينة من عمال مؤسسة إنتاج سونلغاز بجيجل.

ولقد بينت أغلب الدراسات السابقة الذكر وغيرها، أن مصادر الضغوط المهنية في المنظمات أو في مجال العمل يمكن أن تؤدي -في حالة عدم تمكن الفرد من مواجهتها- إلى

شعوره بضغط مهني أسبابه مرتبطة بالمهنة أو بهذا الفرد نفسه. كما بينت الدراسات المذكورة سابقا أيضا، أن هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي؛ لهذا يمكن النظر على أن المنظمة التي ينجح كل العاملين فيها في مواجهة الضغوط المهنية، يكون تأثير الضغط عليهم إيجابيا لا سلبيا؛ هذا بلا شك سيعود بالنجاح على المنظمة في تحقيق التوافق بين ما يسعى العامل إلى تحقيقه من الوظيفة ودرجة إشباع حاجاته من أهداف، وبين ما تريد المنظمة من تحقيقه، وبالتالي يتحقق الرضا الوظيفي للعاملين و منه ولائهم لمنظمتهم.

من هذا المنطلق تناولنا في دراستنا العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، وكان اختيارنا لمجتمع أعوان الحماية المدنية أولا لأن مهنتهم تتميز بالصعوبة والمخاطرة المفروضة عليهم أثناء الطوارئ و عمليات التدخل للإنقاذ، وثانيا لأن هذه الفئة من المجتمع (أعوان الحماية المدنية) وعلى المستوى المحلي تناولتها القليل من الدراسات فقط؛ وخصوصا أن مهنة هذه الفئة تتطلب منهم تحدي المخاطر وتجاوزها؛ مما يجعلهم عرضة للضغوط، إذا لم يستطيع العون مواجهتها تعرضت صحته البدنية والنفسية والعقلية للخطر والتهديد بالمرض. ذلك ما كشف عنه الباحثين في مجال طب العمل و الأرغونوميا وفي مجالات أخرى كالذي كشفت عنه دراسة بونال و فاكسفانوقلو (Ponnelle & Vaxevanoglou(1998 التي أجراها على عينة من رجال المطافئ بمقاطعة "لاسوم" في شمال فرنسا في إطار دراسة الصحة في العمل من خلال مفهوم الضغوط؛ بأن لهذه الفئة محددات ظرفية تعتبر مسببات لإحداث شعورهم بالضغوط. هذه الضغوط الناتجة عن عوامل العمل (المهنية) كشفت الدراسات السابقة على أن لها علاقة بانخفاض الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة.

قسمت دراستنا إلى جانبين: الأول نظري و الثاني تطبيقي

الجانب النظري تطرقنا فيه إلى:

فصل أول تمهيدي تناولنا فيه طرح المشكلة و تحديدها و فرضيات الدراسة، أهميتها و أهدافها. كذلك تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية لها. أما ال فصل الثاني تطرقنا فيه إلى الخلفية النظرية للضغوط المهنية انطلاقا من تناول المفهوم العام للضغط وتعددته، والمفاهيم المماثلة

له كالتوتر، و القلق، و غيره، كما تناولناه من خلال الاتجاهات النظرية المختلفة في بعض التعريفات. و من خلال هذا الفصل أيضا، نتعرف على عناصر ومراحل وأنواع وتأثيرات الضغوط المهنية على كل من الفرد والمنظمة، كما نتطرق أيضا للعوامل المسببة لها بشكل عام و لضغوط مهنة أعوان الحماية المدنية بشكل خاص، كما تطرقنا و في عنصر خاص نتعرف فيه على النماذج المفسرة لها بما فيها النموذج الأرغونومي وفي عنصرين آخرين هامين نتعرف على كل من التناول الأرغونومي للضغوط، و مستويات التدخل للوقاية منها.

كما تناولنا أيضا في الجانب النظري متغير الرضا الوظيفي في فصل ثالث من حيث مفهومه، أهميته، العوامل المؤثرة فيه، و النظريات التي فسرتة، و تطرقنا أيضا إلى أبعاده وطرق قياسه و علاقته ببعض نواتج العمل، من أداء، دوران العمل، والتغيب وفي آخر عنصر في هذا الفصل عرضنا بعض الطرق الحديثة لتحقيق الرضا الوظيفي في المنظمة.

أما الجانب التطبيقي فتناولنا فيه :

الدراسة الاستطلاعية و التي تم من خلالها التعريف بالمؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية، و تحديد المجال الزمني والمكاني و الحدود البشرية لها ، والمنهج المستخدم ، وأدوات الدراسة المستعملة فيها ، وصولا للطرق الإحصائية المستخدمة في فصل رابع. أما الفصل الخامس فقد تم فيه عرض و تحليل النتائج المتحصل عليها ومناقشتها في ضوء التساؤلات الفرضيات، وكخاتمة عرضنا في الأخير مجموعة من النتائج و التوصيات.

الفصل الأول:

مدخل الدراسة

1- مشكلة الدراسة:

إن التغير المستمر والسريع في المنظمات هو السمة الواضحة لهذا العصر لذا فإن النتيجة الحتمية لذلك ما سيتعرض له العاملون بمستويات متفاوتة من الضغوط والتوترات التي تترك آثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع بصفة عامة. و بما أن الإنسان في بيئته الخارجية يتعرض لضغوط متباينة بالإضافة إلى بيئة العمل الداخلية التي تحتوي على العديد من المصادر المتنوعة وهي بالتالي تولد نتائج سلبية على الفرد - إن لم يحسن التكيف معها- ومنه تنعكس كذلك على نشاطه و العمل ككل. فمثلا ما يتطلب من أعوان الحماية المدنية من قدرات في تنفيذ مهامهم، كالتدخلات للمساعدة والإنقاذ ، والتأهب الدائم لأي طارئ ممكن ؛ ولتحقيق ذلك يتعرض هؤلاء الأعوان سواء في الميدان أو في الثكنة (الوحدة) إلى ضغوط قد تؤدي -عند زيادة مستواها على حدود مستوى القدرات الجسدية والنفسية للعون- إلى آثار تضر بصح تهم مع اعتبار الفروق الفردية بين الأعوان كل ذلك بدوره يعرضهم لأخطار نفسية اجتماعية إلى جانب أخطار العمل الأخرى (البيولوجية، الكيماوية و الفيزيائية...). هذه الضغوط المتعلقة بالعمل (الضغوط المهنية) قد تسبب أخطار أخرى نفسية اجتماعية (كالتحرش المعنوي، العنف والصراع... الخ)، أو أخطار حوادث العمل التي يرجع سببها إلى زيادة شدتها لدى العون. لأن يخطأ قائد فريق التدخل وهو تحت ضغط مهني ظرفي بحيث يعكس على اضطراب تركيزه وتفكيره في إعطاء التعليمات الصحيحة والمناسبة للموقف ، ومنه يمكن أن يعرض الأعوان التابعين له لحوادث جسيمة.

كشفت كل من دراسة بونال وفاكسفانوقلو (Vaxevanoglou & Ponnelle(1998) ودراسة جولي فلوريان(2005) Joly Floriane أن المواقف التي يتعرض لها الأعوان يوميا وأثناء عمليات التدخل تشكل عليهم ضغوطا ، وتجعلهم يتعرضون لضغط ما بعد الصدمة إذا كانت المواقف تميزها أحداث صادمة، حيث التدخلات الخاصة بالكوارث كالزلازل و حوادث الطرقات التي يشاهد فيها العون المتدخل الموتى، مناظر مؤلمة (كموت رضيع ، امرأة حامل)، رؤية الدم وغير ذلك من الأحداث التي عند مواجهتها تحدث صدمة نفسية يتذكرها العون من حين إلى آخر، وتسبب له معاناة.

ذكر نبوات و فيزينا (Neboit et Vizina, 2007) في كتابهما - ضغوط العمل والصحة النفسية - (Stress au Travail et Santé Psychiques) " أنه من البديهي أن كل رجال المطافئ يمكن أن تصادفهم خلال مسارهم المهني هذا النوع من التدخل ذو أثر ما بعد الصدمة. ذو طبيعة وشدة استثنائية، وأيضاً من البديهي أن هذه المهام لا تشكل أهم نشاط العمل اليومي للعون الذي هو نجدة ومساعدة الآخرين". (Neboit & Vizina, 2007, p. 228)

كل هذه المواقف التي تشعر العون بمستوى مرتفع من الضغط سواء كانت على مدى العمل اليومي أو على طول المسار المهني ، يمكن أن تؤثر سلباً في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأعوان. " وبعد الاهتمام برضا العاملين وتنمية مشاعرهم اتجاه أعمالهم من بين الركائز الأساسية في عملية التنمية المهنية لدى المنظمات الحديثة، وقد أصبح تحقيق المؤسسات لأهدافها بفعالية وكفاءة لا يتوقف فقط على حسن إعداد وتدريب الأفراد بل يشمل إصلاح أحوالهم المادية و الاجتماعية" (محمود، 2006، ص14)

2- مشكلة وفرضيات و أهداف الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مسنغانم؟
و للإجابة على هذا التساؤل الرئيسي ،الدراسة تتبنى مجموعة من التساؤلات الأساسية التي جاءت على النحو التالي:

2-1- التساؤلات

- 1) ما مستويات الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مسنغانم؟
- 2) ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مسنغانم ؟
- 3) ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى الأعوان ؟
- 4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الدرجة الكلية الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات خصائص أفراد الدراسة (الفئة العمرية، سنوات الخدمة ،الحالة الاجتماعية، الوحدة التي يعمل ضمنها العون) ؟

2-2- الفرضيات

أما الفرضيات المقترحة للإجابة عن تساؤلات الدراسة هي :

(1) توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم.

(2) لا توجد فروق دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في الدرجة الكلية للضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات خصائص أفراد الدراسة (الفئة العمرية، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، الوحدة التي يعمل ضمنها العون)

2-3 - أهداف الدراسة

- التعرف على مستويات الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم.
- التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى الأعوان.
- التعرف على الفروق في الدرجة الكلية الضغوط المهنية و درجة الرضا الوظيفي التي تعزى إلى متغيرات خصائص أفراد الدراسة (الفئة العمرية، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، الوحدة التي يعمل ضمنها العون).

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهميته:

- ✓ تأتي أهمية هذا الموضوع في كونه يتناول موضوعا مهما و هو التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، باعتبار أهمية رضا هؤلاء الأعوان عن مهنتهم الذي بدوره ينعكس على أداء أدوارهم ذات الأهمية في حماية وأمن الأشخاص والممتلكات ، و بمقدار ما يتعرضوا لضغوط مهنية أثناء تأديتهم لمهامهم.
- ✓ إن تجاهل هذه العلاقة قد يزيد في الشعور بالتوتر و الإحباط، مما قد يؤدي إلى ضعف كفاءة و فعالية أداء أعوان الحماية المدنية و تكون سببا في انخفاض إقبالهم على أداء واجباتهم ومنه لجوءهم إلى الغياب عن العمل، أو أخذ عطلة مرضية و رفض العمل كمظهر من مظاهر عدم الرضا الوظيفي.
- ✓ شعوري الخاص بأهمية هذه الفئة من العمال وخاصة أنها تقدم بالتضحيات خدمة تعرضهم

في غالب الأحيان ، إلى المخاطرة بأنفسهم من أجل حماية الأشخاص و الممتلكات والتدخل في كل الظروف والمواقف لمساعدتهم ؛ وعليه فلما لا ينال هؤلاء العناية من البحث خاصة من طرف المؤسسة الجامعية ، في إطار تقريب المؤسسات العمومية و الخاصة باختلاف قطاعاتها، من الجامعة بكل تخصصاتها خاصة منها العلوم الإنسانية.

4- حدود الدراسة:

-المجال البشري: جميع أعوان وحدات الحماية المدنية لولاية مستغانم

-المجال المكاني: يتعلق النطاق المكاني للدراسة ، بجميع وحدات الحماية المدنية لولاية

مستغانم بما فيها الوحدة الرئيسية بالولاية.

- المجال الزمني: خلال العام الدراسي 2012/2013.

5- تحديد المفاهيم الإجرائية:

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية : هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أعوان الحماية

المدنية من خلال إجاباتهم على عبارات أداة قياس الضغوط المهنية ببعديه (بعد ضغوط مواقف عملية التدخل، و بعد ضغوط المواقف التنظيمية).

تعني ضغوط مواقف عملية التدخل: الضغوط التي يشعر بها عون الحماية المدنية بسبب

مواقف عمليات التدخل التي شارك فيها خلال مساره المهني.

وتعني ضغوط المواقف التنظيمية: الضغوط التي يشعر بها عون الحماية المدنية بسبب

مواقف الالتزام بقوانين و تنظيم عمل الحماية المدنية.

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أعوان الحماية المدنية

من خلال إجاباتهم على عبارات أداة قياس الرضا الوظيفي.

أعوان الحماية المدنية : هم كل المستخدمين في النشاط العملي (نشاط عمليات التدخل).

بمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم والذين رتبهم؛ ضابط، وضابط صف، و عون.

الفصل الثاني:

الضغوط المهنية

تمهيد:

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في حياته سواءً كانت الشخصية أو العملية، ظاهرة جديرة بالاهتمام والدراسة، وذلك بالنظر للأخطار النفسية الاجتماعية المترتبة عنها؛ بحيث قد تؤثر في مختلف جوانب حياة الإنسان بصفة عامة وفي مستوى أداء العامل بصفة خاصة وحالته الصحية واستقرارها. وتترجم الأخطار النفسية الاجتماعية غالباً بواسطة ظاهرة ضغوط العمل التي هي ميكانيزم انفعالي (حسي) وفيزيائي بواسطته العضو يستجيب للتهديد وصعوبات بيئة العمل؛ ولأثرها على الصحة فأحياناً تنتج من تزاوج بين قوة استهداف بسلوكي وانعدام الاستقلالية في العمل. (Yves & Pierre, 2008, p. 95) لذلك أصبحت الضغوط المهنية موضوع بحث للعديد من المهتمين في هذا المجال، ومن منطلق إدراك طبيعة العصر الحالي الذي يتسم بالقلق والصراع أصبح الإنسان يعيش هذه الضغوطات في الأسرة، المدرسة، الشارع، و مكان العمل رغم تعدد مصادر الضغوط يعتبر العمل أهم مصادره، وذلك ما أكدته أغلب الدراسات خاصة في مجال الحماية المدنية والأجهزة الأمنية لدراسة النوشان (2003) على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض، و دراسة الدوسري (2005) على شرطة المنطقة الشرقية (السعودية) و دراسة الملحم (2007) على حراس الأمن العاملين بالشركات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض، و دراسة مريم (2010) المحلية على أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة، و دراسة بونال و فاكسفانوقلو (Ponnelle & Vaxevanoglou 1998) الأجنبية و أيضاً دراسة جولي فلوريان (2005) Joly Floriane الأجنبية على رجال المطافئ.

1- مفهوم الضغط وتعدد:

الضغط (Stress) كلمة أصلها لاتيني وهي Stringere وتعني : ضم، وشد، و ربط؛ استعملت بصفة متداولة في القرن السابع عشر بما يرادف: الألم و الصعوبات، والشدة، و الحزن، والخسارة، والمضايقات، أو المصائب و النكبات، أي كل ما يعتبر على نتاج حياة صعبة. وفي أواخر القرن الثامن عشر كان -الضغط- يستعمل مرادفا لمعاني : القوة والتوتر، أو الجهد المكثف. أما مفهوم الضغط في بداية القرن العشرين، إذ أصبح يعني قوة دافعة أو قوة مجموعة الدوافع المحركة للسلوك. (منصوري، 2004، ص 33)

وحسب ما ذكره كل من بارو ، رونالد دورون و فرانسواز (2012) في موسوعة علم النفس معجم المصطلحات شرح المعاني أن مفهوم الضغط مستعار من الفيزياء ويدل على الضغط المفرط الذي تتحمله مادة معينة. و بيولوجيا، يدل هذا المفهوم في الوقت نفسه على العدوان الذي يمارس على الجسم (العوامل الضاغطة) و رد فعل الجسم عليه. ليس رد الفعل هذا خصوصيا، أي أنه لا يتعلق بالعامل المتعدي أو الضاغط. وفي علم النفس، يستخدم تعبير الإجهاد للتذكير بالصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها (الأحداث الضاغطة في الحياة، التي تدعى الأحداث الحيوية) والوسائل التي يملكها لإدارة هذه المشاكل (إستراتيجيات التكيف). (بارو، 2012، ص 1029)

ولهذا تعددت مفاهيم الضغط بسبب تعدد التخصصات التي تناولته وهي في مجملها على النحو التالي :

1-1-المفهوم الفيزيائي:

في الهندسة تعنى كلمة " ضغط "القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، كما يقال الضغط الجوى ويقصد به الضغط الذي يتركز على نقطة معينة بفعل النقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة. و الضغط في الفيزياء عموما هو أي قوة تسلط على جسم ما حتى يكسر أو يعصر أو يشوه أو يلتو (يوسف جمعة، 2007، ص 11). من الناحية الفيزيائية فإن الضغط ينجم عن مثيرات المحيط، فالضغط هنا هو ثقل المهمة، مستوى مطالب الوظيفة وعوامل خطر المحيط. إذاً ضغط العمل يمثل خصائص محيط العمل وهو جانب موضوعي قابل للقياس. ومن بين خصائص محيط العمل التي يمكن أن تشكل عامل وبالتالي ضغط عمل على العامل هي : الضوضاء، الحرارة، المرتفعة أو المنخفضة جدا وكذلك الاهتزازات، والمواد السامة المتعرض لها... الخ

1-2-المفهوم الفزيولوجي:

جاء هذا المفهوم نتيجة لما توصل إليه كل من كانون و سيلبي Cannon et Selye اللذان كانت أعمالهما منصبة على دراسة الاستجابة الفسيولوجية للجسم الواقع تحت الضغط، كانون(1928-1935) Cannon هو أول من وضح أن مواجهة الإنسان للخطر أو محاولته

للهرب ترتبط بإفراز هرمون الأدرينالين من الغدة الكظرية (فوق الكلية)، وقد حدد نمط الاستجابة وسماء " أعراض المتطلبات الملحة أو الطارئة " لمواجهة أي تهديد أو خطر يطرأ على الفرد، فالجسم يحاول دائما المحافظة على ثبات استقراره الداخلي، ويسمح بتغييرات محدودة. لكن عندما تحدث تغييرات زائدة بفعل عوامل داخلية أو خارجية فهي تؤثر في ميكانيزم ثبات الاستقرار الداخلي للجسم والذي سينتبه لإعادة التوازن، إذا فالضغط هو هذه الاستجابة المحفزة للاستثارة الزائدة من أجل السماح بالتكيف والمحافظة على التوازن القاعدي للجسم.

أما حسب هانز سيلبي فقد وصف فسيولوجيا الضغط على أنه " الأعراض العامة للتكيف " وعرفه على أنه " استجابة غير محددة للجسم متتالية لكل مطلب أو استثارة يتفاعل معها الجسم (Selye, 1974) ، أي أن الضغط ينشأ عندما لا يكون الفرد غير قادر على الاستجابة الملائمة أو الفعالة للمثيرات الصادرة من محيط العمل وقد حدد سيلبي ثلاث مراحل يمر بها الفرد في حالة الضغط وهي: الإنذار (أو التنبيه للخطر) والمقاومة والإنهاك. (نعيمة، 2010، ص ص 13-14)

3-1- المفهوم النفس الاجتماعي:

يعتبر كل من " هولمز و راهي 1967 Holmes et Rahe) (ذكر في نعيمة، 2010) أنهما من الأوائل الذين نوها بالعوامل النفسية الاجتماعية لظاهرة الضغط وقد حاولا وضع علاقة بين المتغيرات التي تحدث في حياة رجال الحربية والأمراض التي تظهر عندهم في تلك الفترة، وقد أعدا أداة قياس أسموها استبيان أحداث الحياة " لتقييم أحداث الحياة المزعجة كمصدر من مصادر الضغوط هذه الأحداث مقسمة إلى خمسة أبواب : الصحة، العمل، الإقامة والعائلة، العلاقات الاجتماعية، الوضعية المادية، ثم يقيم المفحوصون مختلف أحداث الحياة ينقط من 0 إلى 100 وكل سؤال (حزين، سعيد) يزن الضغط الذي يحدثه مثلا: موت الزوج = 100 الطلاق = 73، الزواج = 40 الولادة = 39. لكن تعرض نموذج هولمز و راهي لانتقادات عديدة خاصة منها أن مختلف أبعاد سلم القياس هي مصادر موضوعية كمية للضغط لم تأخذ في الاعتبار الخصائص الفردية للتكيف والفروق الفردية لردود الفعل اتجاه أحداث الحياة. إضافة إلى ذلك فإن بعض الأفراد يواجهون مواقف ضاغطة عديدة ومع ذلك يتمتعون بصحة جيدة في حين أن آخرين موضوعيا هم أقل تعرضا للضغط وأكثر ميلا للإصابة بالأمراض . لهذا السبب اهتم لازاروس Lazarus 1996 بالقدرات الفردية لإدارة أحداث الحياة، والذي بين أنه كان من المهم معرفة الطرق الممكنة لمواجهة

مخاطر الحياة ، هذا التناول الجديد أعطى ميلاد لمفهوم أو مصطلح " coping " أو المواجهة أو (إستراتيجية التأقلم)، وهي قدرة الفرد على المواجهة، المقاومة، التغلب على الصعوبات.
(نعيمة، 2010، ص 15)

2-الضغط والمفاهيم المماثلة له:

تعريف مصطلح الضغوط كما يشير وليامز Williams (ذكر في إبراهيم ،(1994)) هو من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين ؛ حيث غالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد ؛ وذلك نتيجة للخلط القائم بين العوامل المسببة للشعور بالضغوط ، وبين النتيجة وهي الضغوط (إبراهيم، 1994، ص105).

وعليه فهناك عدة مفاهيم تتماثل مع مفهوم مع الضغوط يجب إيضاحها لتفادي الخلط فيما بينها، ولذلك فإن تحديد المصطلحات يعد ضروريا من أجل تحديد المصطلح المراد دراسته، وهي كالتالي:

- الضغوط و القلق : حيث تعتبر الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج وآثار الضغوط ذلك أن الناس جميعا لديهم درجة محدودة من التحمل للضغوط الواقعة عليهم وهو ما يطلق عليه بعبء الإحساس، لذا فإنه عندما يتجاوز الأفراد هذه العتبة نتيجة الضغوط العالية والمستمرة التي يواجهونها، تبدأ الكثير من الاضطرابات النفسية تظهر عليهم، حيث تشير هذه الاضطرابات إلى واقع آثار الضغوط عليهم، ومن بين هذه الاضطرابات القلق (منصوري، 2004، ص 63)

- الضغوط و التوتر: انقسم الباحثون حول تحديد المفهومين والعلاقة بينهما حسب

منصوري (2004) إلى ثلاث فرق:

الفريق الأول يرى أن الضغط هو التوتر، وأنهما وجهان لعملة واحدة، ومن هؤلاء : سعد جلال، الذي يضع الضغط مرادفا للتوتر والشدة، بل إنه لا يعتبرها مرادفة فقط، وإنما تؤدي المعنى نفسه. وجروهييه F (Gruhier, 1990)، الذي يرى أن الضغط هو التوتر و لا فرق بينهما. وكذلك يرى مؤيد السالم (1990) (ذكر في منصوري (2004)) أن مصطلح ضغط العمل هو التوتر التنظيمي. كما نجد من ترجم مصطلح stress إلى توتر، مثل رزق سند إبراهيم ليلي الذي ترجم كتاب " Stress in industry " إلى التوتر في الصناعة.أما ما يراه الفريق الثاني لأن هذا الأخير

هو نمط أو أسلوب لاستجابات الجسم للتأثيرات، و الاحتياجات، أو الضغوط. (منصوري، 2004، ص ص 57-58)

- الضغوط (stress) و الإجهاد (strain): يرى بعض الباحثين أن الضغط هو مرادف للإجهاد، ومن ثم فلا فرق بين المصطلحين، بمعنى لا فرق بين الاستجابتين، ومن بين هؤلاء الباحثين ما ذكره منصورى(2004) أن كل من لطفي محمد (1992) الذي يرى أن الضغط مرادف للفظ الإجهاد بحيث يشير الإجهاد إلى درجة الانحراف الجسمي، أو النفسي، أو السلوكي عن الأداء السوي للفرد، والتي تنشأ عن حالة حدث أو مجموعة من الأحداث الضاغطة. كما يرى كل من عامر الشهراني وسعيد رفاع (1995)، أن الضغط النفسي هو الإجهاد النفسي وهو " الاستجابة النفسية أو الجسمية أو السلوكية لبعض السلوك أو المصادر المزعجة أو المقلقة سواء كانت من داخل المؤسسة أو من خارجها أو منهما معا. بينما يرى باحثون آخرون خلاف ذلك، إذ يعتبرون أن الضغط هو تراكم المتطلبات الملقاة على عاتق الفرد، بينما الإجهاد هو استجابة الفرد لمستوى غير ملائم من الضغط بمعنى أن الإجهاد ناتج عن الضغط. الرأي نفسه عند هيجان الذي خلص أن الإجهاد هو النتيجة النهائية لتأثير الضغوط خاصة إذا ما اعتبرنا أن الضغوط ما هي إلا عوامل ومنبهات خارجية. إضافة إلى التعريفات السابقة للإجهاد و الضغط النفسي ذكر منصورى(2004) تعريفا للإجهاد على أنه " حالة كيميائية ناتجة عن تجمع المواد المختلفة أو المواد السامة ويظهر ذلك في نقص الألياف العضلية ذلك ما يفسر احتياج الإنسان إلى الراحة وعدم قدرته على الاستمرار في العمل بعد القيام بمجهود عقلي أو جسمي، وعند الإجهاد يشعر الإنسان بالملل ويقل نشاطه وتكثر أخطاؤه..." و يرى نفس الباحث من خلال نظريته إلى التعريف النظري للضغط النفسي و تعريف الإجهاد الذي ذكرناه في الأخير، أن الضغط النفسي ليس مرادفا للإجهاد النفسي؛ وأن حالة الإجهاد يصل إليها الفرد عندما يبلغ مستوى شديد من الضغط. (منصوري، 2004، ص ص 59-60)

- الضغوط و الاحتراق النفسي: الاحتراق النفسي لا يعني الضغوط ولكنه يمثل أحد الأعراض الناتجة عنه؛ فالفرد لا يصل إلى حالة الاحتراق النفسي إلا عند التعرض للضغوط لفترة طويلة، وصوره تتجلى في الانفعال والقابلية للغضب، أو الشعور بالعزلة وقد ينعكس على سلوك الفرد في صورة تصرفات عنيفة مع النفس أو الآخرين.

- الضغوط والحادث أو الظرف: الضغوط ليست حادثاً أو ظرفاً، و إنما استجابة لها لأن الحادث أو الظرف يمثل المثير والضغوط تعبر عن الاستجابة. (لوفي، 1995، ص 09)

- الضغط والعبء الذهني: هما مفهومان يحملان اتجاهات مختلفة ومعاني مختلفة فالعبء الذهني يشير إلى القدرات المعرفية للفرد استجابة إلى مطلب ما أكثر وأكثر جبرية. و عند تقديره أنه لا يملك المصادر اللازمة لإنجاز المهمة المنتظرة لم يعد يحتمل، وبالتالي يظهر الضغط.

(Bourhis, 2007, p. 8)

3- بعض تعريفات الضغوط المهنية:

تأثرت البحوث والدراسات التي أجريت في مجال الضغوط المهنية وتم توجيهها أيضا من خلال التعريفات التي ركزت فقط على المكونات المختلفة لعملية الضغط إلا أنه ينظر في الوقت الراهن إلى الضغوط في مقر العمل على أنها تتضمن تلك العلاقة التفاوضية بين العضوية ومحيطها، كما يمكن الاتفاق على نحو واسع على وصف عوامل المحيط كضواغط، استجابات الشخص المهني كتوترات، والمجموعة الواسعة للنشاط الوسيط في شكل عمليات معرفية، واستعدادات الشخصية، كل هذه المتغيرات تؤخذ بعين الاعتبار عند تعريف ضغط العمل.

(بوزازة، 2010، ص 509) للضغوط معان مختلفة بالنسبة للأفراد في مواقع العمل فقد يعني بالنسبة لمراقب الإنتاج في مصنع للمواد الكيماوية التوتر الناتج عن عدم مقابلة موعد شحن طلب كبير لأحد العملاء الرئيسيين، وذلك بسبب تعطل معدة أساسية في المصنع، أو الإحباط المرتبط بعدم القدرة على الحصول على قروض قصيرة الأجل لمقابلة مصاريف التشغيل الحالية من البنوك بالنسبة لأحد مديري مؤسسة تجارية فيما قد ينتج الضغط بالنسبة لمراقب جوي من عدة أشياء مجتمعة تشمل التوتر المرتبط باتخاذ قراراته أو الإحباط المتعلق بعدم قدرة المنشأة على تأمين وتركيب جهاز رادار متطور. (المشعان ، 1994، ص ص 302-303)

في الحقيقة لا يوجد هناك تعريف واحد للضغوط يتفق عليه الباحثون فقد تعددت الأبحاث وحقول العلم التي تناولته، وتعددت معها التعريفات. (شفيق، 2010، ص 69)

فقد عرفت الوكالة الأوروبية للأمن والصحة في العمل الضغوط بأنها حالة " تنشأ من اختلال التوازن بين إدراك الشخص للصعوبات التي تعترضه في المحيط وإدراك مصادره الشخصية لمواجهتها".

(louche, 2012, p. 185)

وعرفا فونتانا و أبو سرير (1993) (ذكر في إبراهيم، (1994) الضغط بأنه خاصية حياتية طبيعية لا يمكن تجنبها، يدركها الفرد من وقت لآخر نتيجة معاشته مطالب مهنته، وهو رد فعل طبيعي، عقلي أو انفعالي، ناتج عن استجابة الفرد للتوترات البيئية، الصراعات، وما شابه ذلك من مثيرات. (إبراهيم، 1994، ص105)

وعرف المشعان الضغط تعريفا عمليا بأنه " تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".

وفي نفس سياق تعريفات الضغوط المهنية ذكر تغزى (1993) في سلسلة ندوات مناظرات رقم:25 ضمن منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالرباط (المغرب) بعض التعريفات المهمة للعديد من الباحثين منهم:

هانس سيلاي (Hans Seley) الذي عرف الضغط بأنه " نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد المثيرات البيئية".

و ماك غراث (MC- Grath) الذي عرف الضغط بأنه " حالة تنشأ عندما يدرك الفرد بأنه يواجه تهديدات تفوق قدراته أو موارده فتحدث له تغييرات جوهرية".

و هيلريجل وسلوكيم (Hellrigel and Slocum) حيث عرفا الضغط بأنه " التوتر النفسي والسيولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف إمكانياته أو قدراته".

أما فيتس وبوسنر Fitts & Posner فعرفا الضغط ليس على أساس الحالة التي تثير شعوراً بالإجهاد أو التوتر وإنما على أساس تحديث خصائص المتطلبات المنبثقة عن المحيط التي تستهدف الفرد .

أما "ويلفورد" Welford يرى من وجهة أخرى أن الضغط يظهر عندما تحيد متطلبات الموقف عن مستواها العادي .

ويعتبر " أبل وترمبل" Appley & trumbelle الإجهاد حالة داخلية للعضوية كلها في الظروف الخارجية الضاغطة من اعتبارها حدث خارجي أو واقعة جرت في المحيط.

كما أشار " كوفر و أيلي " Cofer & Appley أن الضغط قد يتجلى في التغيرات النفسية الانفعالية كالتوتر، القلق، و الاكتئاب، أو في أي شعور بعدم الارتياح أو الشعور بالتهديد والحالات الانفعالية بصفة عامة المصاحبة للمواقف الضاغطة.

ويعقب تغزى بأن ثم خصائص موضوعية تجعل من بعض شروط الموقف مصدراً للضغوط وهذا ما تركز عليه كثير من الاتجاهات في مجال علم النفس ومجال الهندسة البشرية.

(تغزى، 1993، ص 139)

أما موراي (Murray (1978) (ذكر في بوكصاصة، (2011)) فقد ربط بين مفهومي الضغط والحاجة، حيث يرى أن الضغط هو صفة أو خاصية لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين و ترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد بإشباع متطلبات حاجاته، و هكذا فإن الضغط يظهر عندما تحدث إعاقة عن الإشباع، و لذلك يفترض موراي أن الفصل بين الحاجات و الضغوط النفسية في تفسير السلوك الإنساني تحريف خطر، و في هذا الصدد يميز موراي بين :

- ضغوط ألفا: ضغوط كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي.

- ضغوط بيتا: يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها و يفسرها

الفرد، و تنشأ عندما يكون لدى الفرد حاجة مثارة، و ترتبط هذه الحاجة من أجل الإشباع ببعض الأشخاص و القوى الاجتماعية، فإذا كفت هذه القوى الحاجة و أعاققتها و منعتها من الإشباع فترتبط بدلالة معينة لدى الإنسان و يصاحبها انفعال و تظل تضغط حتى تصل درجة التوتر إلى درجة عالية، ويكون الضغط. و يوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط غالباً بضغوط بيتا حيث أن المهم هو دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد و ليس الموضوعات في ذاتها.

(بوكصاصة، 2011، صفحة 14)

و كخلاصة للتعريفات السابقة يمكن أن نميز ثلاثة اتجاهات أساسية:

- (1) الاتجاه المركز على المحيط أو الموقف الخارجي: وغالباً ما يعرف بالاتجاه الهندسي الذي يمثل منظور علم النفس العمل والتنظيم والمشتغلين بالهندسة البشرية (الأرغونوميا).
- (2) اتجاه النزعة الفسيولوجية والنفسية و العيادية: حيث يتصور الضغط بأنه يتجلى في التغيرات النفسية الانفعالية والتغيرات الفسيولوجية الناجمة عن موقف إشكالي.
- (3) الاتجاه المركز على التفاعل بين الفرد والموقف: وذلك أن إدراك الفرد بأن متطلبات الموقف وأعبائه تفوق طاقته وإمكاناته الذاتية أو لا تفي بها، يولد التوتر والشعور بوطأة التهديد. وبتعبير آخر أن الضغط ينشأ حينما تختل المعادلة التي تجمع بين الفرد وموقفه، ويتهور التوازن بين فكرة الفرد عن

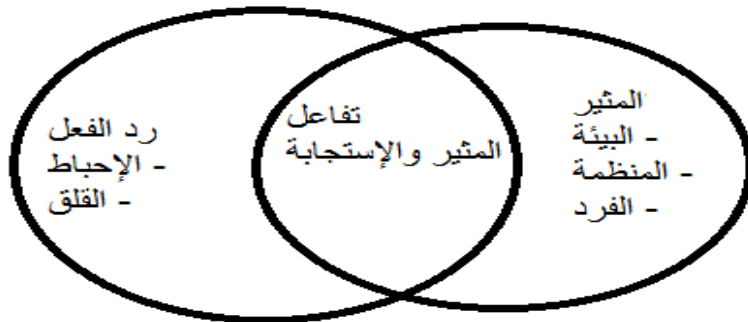
إمكاناته وطاقاته وفكرته عن مستوى ضغوط الموقف وطبيعتها. (تغزى، 1993، ص ص 138-139)

نستنتج من التعريفات السابقة للضغوط المهنية أنه بالرغم من تعددها ، و انطلاق كل منها على أساس محدد وواضح ، معظمها يندرج ضمن ثلاث فئات رئيسية ، وهي : التعريف على أساس المثيرات المحدثة للإثارة ، والتعريف على أساس الاستجابة الصادرة إزاء المثير ، والتعريف على أساس التفاعل بين المثير و الاستجابة .

و من خلال ما سبق نرى انطلاقا من الربط بين الاتجاه الأول المركز على المحيط أو الموقف الخارجي والاتجاه الثالث المركز على التفاعل بين الفرد والموقف. اللذان تم ذكرهما سابقا أن: الضغوط المهنية هي المواقف التي تتشكل من النشاط الناتج عن التفاعل بين الفرد بخصائصه الشخصية من جهة و المهنة (المحيط أو الموقف الخارجي) وطبيعتها وخصائصها التنظيمية من جهة أخرى، بحيث يدرك الفرد بأن متطلبات المواقف تفوق طاقته وإمكاناته الذاتية أو لا تفي بها ومنه تولد له التوتر ويشعر بالتهديد.

4- عناصر الضغط و ومراحله:

حدد المشعان (1994) من خلال تعريفه الذي ذكرناه سابقا ثلاثة عناصر كمكونات رئيسية للضغط في المنظمات هي: المثير والاستجابة، والتفاعل (أنظر الشكل رقم: (01))

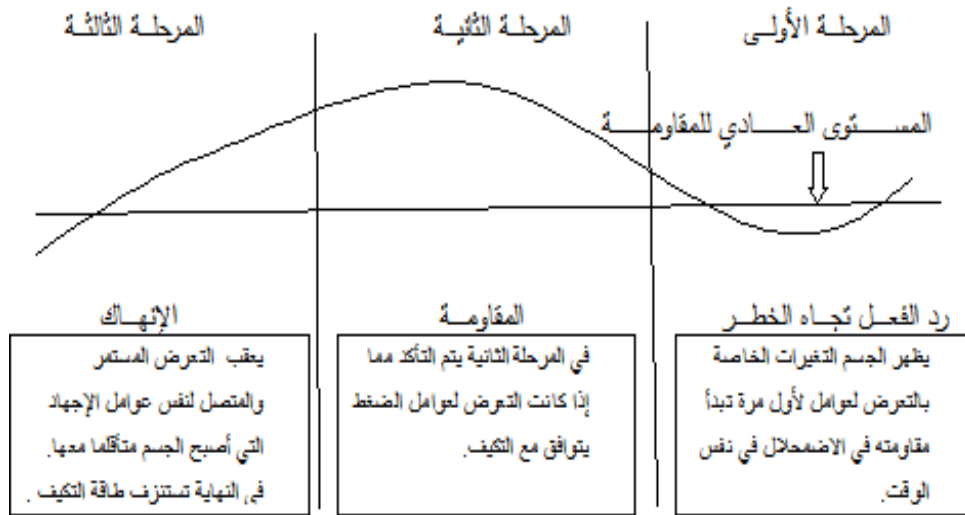


الشكل رقم: (01): عناصر الضغط

يشمل العامل الأول المثير، القوى المسببة للضغط، والتي تقضي إلى الشعور بالضغط النفسي. وهي من الممكن أن تنشأ من البيئة ، أو المنظمة ، أو الفرد نفسه. ويتضمن عامل الاستجابة (العامل الثاني) ردود فعل نفسية، أو جسدية، أو سلوكية تجاه الضغط. و هناك على الأقل

استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً: الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، والقلق (الحصر النفسي) وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف مثل حالة الطالب الذي يشك في أنه ذاكر بقدر كافي للامتحان. و كما يوضح هذا المثال، فمن الممكن أن يحدث الضغط النفسي خارج مكان العمل. فالضغط المرتبط بالنشاطات التنظيمية يسمى بضغط العمل فيما ترتبط ضغوط الحياة بالنشاطات العادية للفرد.

أما المكون الثالث للضغط: فهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له. فالضغط الذي يواجهه الفرد في العمل هو إذاً ناتج عن تفاعل مركب للبيئة والتنظيم ومشاعره واستجابته. و حدد سيلبي الذي وضع تصوراً لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط ثلاث مراحل متميزة لرد فعل الإنسان تجاه الضغط وهي الإنذار (أو التنبيه للخطر) والمقاومة، الإنهاك ويوضح الشكل رقم: (02) هذه المفاهيم بصورة مبسطة.



الشكل رقم: (02) الأعراض العامة للتكيف (المشعان، 1994، صفحة 308)

تحدث الضغوط ثلاث مراحل لعرض التكيف العام في تفاعل الفرد معها:

أ - استجابة الإنذار أو رد الفعل التنبيه وهي تبدأ حيث يستجيب الفرد لأي ضاغط ببعض التغيرات الجسمية و البيوكيماوية، وهذه التغيرات تكاد تكون واحدة مهما تنوعت هذه المواقف أو اختلفت. وتتضمن هذه الاستجابة إثارة الجهاز العصبي المستقبل وإفراز الأدرينالين، وزيادة دقات القلب، والتقرح المعدي أو المعوي و نقص السكر في الدم، والصداع النصفي، ويمكن أن تكون زيادة النشاط ملحوظة في هذه المرحلة.

ب- إذا استمرت هذه المواقف الضاغطة لمدة طويلة تظهر مرحلة المقاومة حيث يقاوم الفرد المواقف وتختفي استجابة الإنذار وتتم مقاومة هذا الموقف عن طريق نشاط الزائد لمقدمة الغدة النخامية وكذلك نشاط الغدة الكظرية حيث يزداد إفرازها لهرمون الأدرينوكورتيكوتروفين ^{*} ATCH ، وهرمون الكورتين، اللذان يساعدان الكائن الحي على التكيف مع الموقف. والأعضاء التي تتأثر في هذه المرحلة (المقاومة) هي القلب والأوعية الدموية، والشعب الهوائية، والمعدة ، الكلى، العظام، العضلات، الجلد والغدد والعينان.

ت- إذا استمرت هذه المواقف الضاغطة إلى مدة أطول وصل الفرد إلى نقطة يعجز فيها عن استمرار المقاومة، ويدخل في المرحلة النهائية وهي مرحلة الإنهاك (الاستنزاف) حيث تعجز الغدة النخامية والغدة الكظرية عن الاستمرار بمعدل النشاط ذاته فتنتهي المقاومة وينهار الفرد وتعاود الأعراض من جديد وبصورة أشد وأخطر. (المشعان، 1994، ص303-305)

5- أنواع الضغوط المهنية وتأثيرها على الفرد والمنظمة:

5-1- أنواع الضغوط المهنية:

قسمت الضغوط المهنية تبعا لنظرة مصنفها من حيث :

الآثار المترتبة عن الضغوط: و تصنف إلى نوعين من الضغوط هما:

أ . الضغوط الإيجابية	ب . الضغوط السلبية
<p>. ضرورة لكل الأفراد لتحقيق النجاح.</p> <p>. تحضر لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء</p> <p>. ضرورة لمتخذي القرار في المؤسسات .</p> <p>. تساهم في الحفاظ على حيوية وبقظة العمال من أجل كسر عامل الكسل والتخاذل.</p>	<p>. تؤثر على صحة العامل ويطلق عليها اسم الأمراض السيكوسوماتية.</p> <p>. تسبب انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب.</p> <p>. تؤثر على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الواجب توفره من طرف المنظمة.</p>

* ACTH : hormone adrénocorticotrope

من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الضغوط:

وهي الفترة التي تستغرقها الضغوط من حيث الشدة ودرجة تأثيرها على صحة العامل النفسية والجسدية

الضغوط البسيطة	الضغوط المتوسطة	الضغوط المضاعفة
تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تنتج من أحداث قليلة الأهمية	تمتد من ساعات إلى أيام تنتج بسبب أعمال إضافية أو زيارة لشخص غير مرغوب فيه. (مسؤول ، رئيس)	تمتد من أسابيع إلى أشهر إلى سنوات تنتج من أحداث كالنقل من مكان العمل أو التسريح من العمل.

والضغوط من حيث المصدر هي:

ضغوط ناتجة عن البيئة المادية	ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية	ضغوط ناتجة عن الخصائص الشخصية.
يسبب مستوى استخدام التكنولوجيا في المؤسسة والتي لا يستطيع العامل مواكبتها والتكيف معها. وكذا الواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.	تعبير عن المراحل التي يتفاعل فيها العامل مع زملائه في العمل.	وهي عبارة عن الخصائص الشخصية المتوارثة، كالقلق والأساليب الإدراكية.

أما من حيث شمول وموضوع الضغط فهي :

أ - من حيث شمول الضغط

- ضغط كلي شامل: وهو الضغط الذي يشمل جميع اهتمامات العامل.
- ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصالح فئة معينة داخل المؤسسة، وعندما تصطدم مصالحها بأهداف متخذ القرار تلجأ إلى التكتل ضده وممارسة الضغط عليه

ب . من حيث موضوع الضغط:

- ضغوط مادية: وهي المزايا التي تود الحصول عليها قوى الضغط: الأجر، المكافآت...

- ضغوط معنوية: المناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار التي قد تؤثر على أفكاره وتحد من قدرته في اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب.
 - ضغوط سلوكية: تتعلق بالقيود المفروضة على العامل (القوانين، اللوائح، النظام...)
 - ضغوط وظيفية: وهي تلك الضغوط الناتجة عن (الهيكل التنظيمي والاتصال والمسؤوليات، ونوع الوظيفة...). (محمود، 2006، ص ص 67-68)
- مهما كان نوع الضغط ومصدره فهو إما يؤثر بالإيجاب ويسمي الضغط الإيجابي ، وهذا النوع من الضغوط كما ذكرنا سابقا يساهم في الحفاظ على حيوية ويقظة العمال من أجل كسر عامل الكسل والتخاذل وهو مهم للعامل وللمنظمة، وإما يؤثر بالسلب ويسمى الضغط السلبي وفي هذه الحالة يكون أثر الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة معا.

5-2- تأثير الضغوط المهنية على الفرد

للضغوط المهنية آثار عديدة على الفرد نذكر منها:

- الآثار النفسية و الاجتماعية: وتشمل التدخين والإدمان والانحراف السلوكي وفقدان الالتزام بالقوانين وغياب الوازع الأخلاقي، واضطرابات في النوم والقلق والتوتر والاكتئاب وكثرة المشاجرات العائلية والغضب، سرعة الاستثارة، التشاؤم.
- آثار صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد من عدم قدرته على التحمل وقد يصاب بأمراض خطيرة مثل الصداع المستمر والذبحة الصدرية وعدم انتظام معدلات ضربات القلب وأمراض الكبد والرئة وأمراض الجهاز العصبي المختلفة. وارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول.

5-3- تأثير الضغوط المهنية على المنظمة :

بما أن للضغوط المهنية آثار على أفراد المنظمة فإنه بالضرورة أن تتأثر بها هذه الأخيرة تأثيرا مباشرا بسبب توقف العمل و آثار غير مباشرة بسبب قلة تفاعل العاملين مع العمل.

- الآثار المباشرة: وتشمل الغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه، وكثرة الشكاوي والتظلمات وزيادة معدل دوران العمل (ترك العمل) ونقصان كمية الإنتاج أو انخفاض جودة المنتج وكثرة الحوادث، وتوقف الآلات .
- الآثار غير المباشرة: مثل فقدان الروح المعنوية والحماس للعمل وعدم الرضا على المهنة، وقلة عمليات الاتصال المباشر. (عكاشة، 1999، ص ص 91-92)
- إضافة إلى لما سبق يمكن للمؤسسة أن تتكبد خسائر مالية ناتجة عن الآثار المباشرة كتكلفة الغياب وتوقف الآلات أو حوادث العمل وما ينتج عنها من أثار جسيمة وأمراض من الممكن أن تكلف المؤسسة التعويض عن تأمينها. (SPF, 2004, p. 30)

SFP : Secours populaire français

6- العوامل المسببة للضغوط المهنية:

هناك عوامل متعددة في مناحي الحياة المختلفة: في العمل، العلاقات الاجتماعية، والحياة العائلية، والناحية المالية، والظروف العامة للمجتمع، الأحداث العالمية، والعادات السلوكية، تسبب الضيق والقلق والتوتر. فالفرد في تفاعل مستمر مع أكثر من جانب، ويلعب إدراكه الشخصي الذي من خلاله يفسر و يقيّم المواقف التي تواجهه دورا مهما في درجة العبء الواقع عليه من المصادر المختلفة، فهو يتأثر بأكثر من مصدر وبدرجات متفاوتة في أي لحظة في حياته.

(عسكر، 2003، ص 46)

6-1- العوامل المهنية

في العمل الأخطار النفسية الاجتماعية هي مجموعة الظواهر المرتبطة بمحيط العمل التي من الممكن أن تظهر بسبب سوء تصميم أو تنظيم العمل الذي يؤدي إلى غياب الاستقلالية وضغط مرتبط بالمواعيد ، كثافة العمل المرتفعة، رتابة المهمة، الوقوع في مشاكل فيزيائية (مثل الضجيج). كذلك التعرض إلى العنف البدني أو المعنوي في العمل خاصة الأشخاص التي تكون مهامهم متعلقة مع المستخدمين أو الزبائن. و أيضا التحرش المعنوي و الوضعيات السيئة (خطر الطرد) من أجل إعادة الهيكلة التنظيمي للمؤسسة، تعدد العقود غير المضمونة. كذلك يمكن أن تكون بسبب أمراض القلب والشرايين أو الاضطرابات العظم عضلية ، (الأم : الأطراف العليا أو السفلى،

الظهر، الرقبة). أو أسباب نفسية كالقلق أو اضطرابات الإحباط التي من الممكن أن تحدث أثناء أو بعد حادث صادم يؤدي في المكان إلى توقف العمل. (Yves & Pierre, 2008, p. 95) يواجه كل أفراد متعاونين على عمل معين ضغوط خاصة بهم. ميزت منظمة الصحة العالمية تسعة أنواع من الأخطار المرتبطة بها وهي كالتالي: (أنظر الجدول رقم: (01))

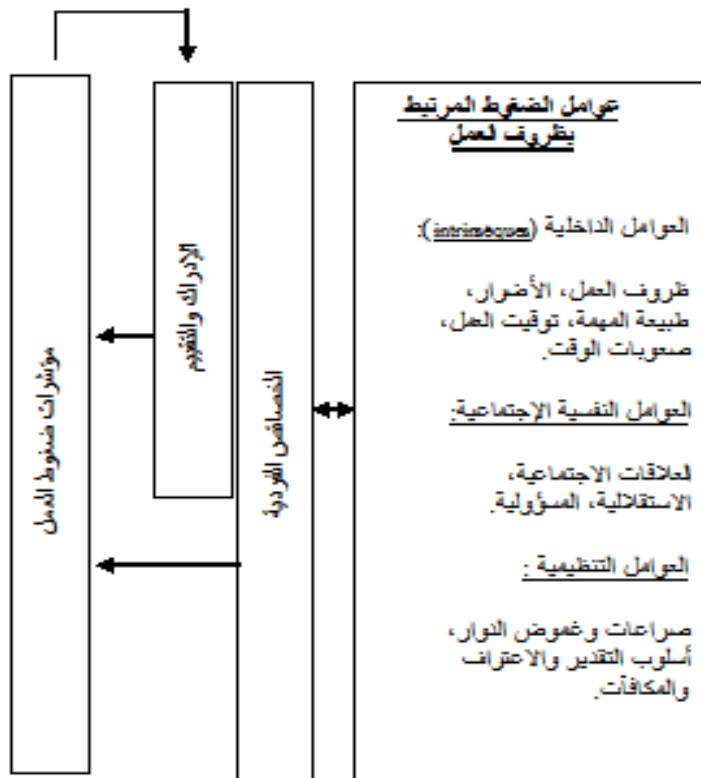
جدول رقم: (01): يوضح الأخطار المرتبطة بالضغوط المهنية حسب منظمة الصحة العالمية

محتوى العمل	
طبيعة المهام	مهام ذات وتيرة واحدة، قليلة الإثارة، ليس لها معنى، غير ممتعة.
سبب عمل، إيقاع العمل	كثرة أو قلة النشاط (العمل)، وجود صعوبات ظرفية بكثرة.
ساعات العمل	ساعات العمل مضبوطة وطويلة، غير متوقعة وغير متوافقة مع الحياة الاجتماعية.
المشاركة والرقابة	نقص المشاركة في اتخاذ القرارات أو الرقابة على طرق العمل
تطور المسار المهني	عدم الاستقرار، قلة وضوح آمال الترقية والاعتراف الاجتماعي نظام تقييم أداء غير واضح أو غير عادل (فوق أو دون مستوى الكفاءة المطلوبة لمنصب العمل).
الدور داخل المنظمة	قلة وضوح الأدوار، عدة أدوار غير متوافقة، المسؤولية عن عدة أشخاص.
العلاقات بين الأفراد	نقص الاعتبار من طرف المسؤولين سوء العلاقات بين الزملاء إزعاج، تحرش، عنف، عزل
ثقافة المنظمة	سوء الإتصالات، عدم وضوح أهداف المنظمة
الروابط بين الحياة المهنية والحياة الخاصة	الصراع بين مطالب الحياة المهنية والحياة الخاصة، نقص الدعم من العائلة من أجل مشاكل العمل قلة معرفة المشاكل الشخصية في العمل.

(Grebot, 2008, p. 9)

كشفت دراسة كل من بونال و فاكسفانوقلو (1997) ، ودراسة جولي فلورينيا (2005) التي تناولت موضوع ضغوط العمل لدى رجال المطافئ أن أثناء أداء الأعوان لمهامهم يواجهون مواقف مختلفة من الممكن أن تسبب لهم الضغوط صنفت هذه المواقف إلى صنفين من هما: المحددات الظرفية المتعلقة بعملية التدخل و ومحددات تنظيمية متعلقة بالتنظيم.

وقد أثبت نموذج كوبر (1985) Coper (ذكر في 4-5 pp. BANYASZ, 1998) ثلاث أنواع من عوامل الضغوط في العمل وهي: العوامل الذاتية للنشاط المهني، العوامل النفسية الاجتماعية (و تتضمن الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة)، العوامل التنظيمية (وتتضمن تطور المسار المهني وبنية المناخ التنظيمي السائد) بينها في الشكل رقم: (03) التالي:



الشكل رقم: (03) : مخطط تمثلي لضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل

(BANYASZ, 1998, p. 5)

ولقد ذكر فتحي عكاشة بأن هناك العديد من المصادر التي تسبب الضغوط و أختصرها

كما يلي:

- 1 متطلبات العمل وتشمل، تطور ونمو المهنة ومستويات العمل المهني المختلفة (سلم الترقى) وزيادة كمية العمل بصورة تشكل عبء لدى العامل.
 - 2 صراع الدور الذي يلعبه الفرد، فهو مرسل خارجي ومرسل داخلي ومستقبل داخلي ومستقبل خارجي سواء من بيئة العمل أو البيئة الإشرافية أو الاجتماعية وهذا كله يتطلب تنسيق وإحداث عمليات اتصال جيدة، كذلك تداخل الدور الشخصي مع الذي يتطلبه العمل بصورة متعارضة.
 - 3 المسؤولية عن الآخرين : فإحساس المدير أنه مسؤول عن الآخر يمثل ضغطاً في حد ذاته.
 - 4 العلاقات الشخصية السلبية وانعكاسها على لعب الدور القيادي.
 - 5 غموض الدور الذي يناط بالفرد أن يلعبه يمثل عليه ضغط، نظراً لافتقاره إلى عناصر الخبرة أو الفهم أو السعة العقلية أو نقص في المعلومات وخلافه.
 - 6 فقدان المشاركة في اتخاذ القرارات أو الافتقار إلى التأييد والدعم الاجتماعي في اتخاذ القرارات أو حول القرارات المتخذة.
 - 7 وجود مشكلات فنية أو تكنولوجية ونقص المهارات الوظيفية التكوينية للتعامل معها.
 - 8 الكثافة الاجتماعية في مجال العمل بصورة تفوق الحيز النفسي أو الاجتماعي الذي يحتمله الفرد.
 - 9 المؤثرات المادية في بيئة العمل مثل الضوضاء والموجات الصوتية العالية والحرارة والروائح الكريهة والإنارة الخافتة أو المتوهجة والتصميم المعماري والهندسي لبيئة العمل، والافتقار إلى نواحي الجمالية في تصميم وإعداد مكاتب العمل. (عكاشة، 1999، ص 89-90)
- نذكر من بين هذه المؤثرات المادية ما يلي:
- الحرارة: تكون الحرارة مصدراً للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض.
- وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة 37 تقريباً. (عسكر، 2003، ص 116)
- الإضاءة: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة. وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع الناتج عن تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة. (عسكر، 2003، ص 117)
- الرطوبة: لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة النسبية خاصة في أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي تحتوي على مصادر للحرارة و يؤدي ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل

إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله و شعوره بالتعب و الإرهاق السريع و يحدث ذلك نتيجة ارتفاع الحرارة الداخلية للجسم وعدم تبخر العرق عن سطح الجلد. ومن المعلوم أن أفضل درجة رطوبة نسبية ملائمة لجسم الإنسان تقع بين 40 % ، و 50% وانخفاض الرطوبة إلى أقل من 30 % ، لا يناسب جسم الإنسان ويؤثر عليه وبعيقه عن أداء عمله. (مخلوف، 2006، ص 101)

التهوية : إن ركود الهواء يؤدي لارتفاع درجة الحرارة والرطوبة وهذا من شأنه أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى اختلال التوازن، وهكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم، فمن المعلوم أن حرارة الجسم ترتفع نتيجة لعمليات الاحتراق التي تتم داخليا ولا سبيل للتخلص من ذلك سوى نشاط الغدد العرقية وما تفرزه من عرق يتم تبخره ومن ثم يستهلك قدرا كبيرا من حرارة الجسم وبالتالي تنخفض الحرارة. وعموما فإن سوء التهوية يعني زيادة الحرارة وعجز الجسم الإنساني عن تخفيض هذه الحرارة الزائدة، وإذا تصورنا استمرار زيادة الحرارة مع استمرار عجز جسم الإنسان في تخفيف هذه الحرارة فإن النتيجة المنطقية ستكون فناء الإنسان، ومن هنا ضرورة وجود فتحات التهوية و وضع المراوح والمكيفات التي تضمن وجود معدلات مثالية من التهوية. فالتهوية المعتدلة تعد من الظروف الفيزيائية المساهمة في زيادة الإنتاج ويمكن أن تكون من مصادر الضغط النفسي والفسولوجي، إذا كانت غير مناسبة وملائمة لنوعية العمل الذي يكلف به الفرد ونوبة العمل " صباحية او مسائية"، هذا فضلا عن أهمية التهوية لضرورة الإنتاج، فالغرفة مثلا التي تسوء تهويتها تُعنى ضمنها زيادة الحرارة أو ارتفاع الرطوبة والبرد، وكل هذه الظروف تؤدي بالعامل حتما للخمول والنعاس والملل والتوتر... الخ. (مخلوف، 2006، ص ص 102 - 102)

الضوضاء: غالبا ما تعرف الضوضاء على أنها " صوت غير مرغوب فيه أو مزعج" (حمو، 2002، ص 16) وتستطيع أذن الإنسان العادية سماع الأصوات التي تتراوح ذبذباتها بين 20 و 20000 هرتز، لذا فإن القدرة على السمع لدى الفرد معناها التمكن من إنقاط الأصوات المتواجدة عبر مجال هذه التوترات. و إذا كان تردد الذبذبات الصوتية أقل من 20 هرتز يدرك هذا التردد بشكل اهتزاز لا بشكل صوت، ويطلق على ذلك عموما الأمواج تحت الصوتية، أما إذا فاقت 20000 هرتز فإنها تدعى بالأمواج فوق الصوتية، كما أن أذن الإنسان حساسة بالخصوص للترددات ما بين 1000 و 4000 هارترز، وتتناقص حساسيتها للأصوات العليا والسفلى. إن التعرض

للضوضاء عادة ما يؤخذ على شكل ضغوط، وبالتالي فإن الفرد العامل بمحيط به ضوضاء قد يعاني من بعض الشدوذ في وظيفة كل من غدده ودورته الدموية، نظرا لتحكم الجهاز العصبي في كليهما. وعموما يعتقد بأن التعرض للضوضاء لمدة قصيرة قد لا يؤثر لأن الجسم لديه فرصة للاسترجاع، إلا أن التعرض المتكرر أو المستمر للضوضاء يمكن أن يساهم في تدني الصحة أو بالأحرى يشكل خطرا عليها خصوصا إذا تعلق الأمر بجهاز الدوران. (حمو، 2002، ص ص 86-89)

10- تصميم مكان العمل: تبرز أهمية الاعتناء بإيجاد بيئات عمل نتفادی فيها الجوانب السلبية في ضوء تأثيرات العوامل الفيزيائية (الحرارة، الرطوبة، الضوضاء...) التي تم ذكرها سابقا، حيث يأتي دور التصميم البيئي أو تصميم مكان العمل لتحقيق ذلك والتصميم على اختلاف أنواعه غالبا ما يستند على معايير يمكن إجازها في :

- تسهيلات سلوكية، يشير هذا البعد إلى دور بيئة العمل في تمكين العاملين من أداء مستوياتهم بصورة فعالة.
- تسهيلات مادية، تتعلق بالراحة والأمان في بيئة العمل وبخاصة درجة الحرارة ودرجة الضجيج.
- تسهيلات إدراكية، تدور حول ما يوفره المكان من مثيرات تساعد على عملية الإدراك وأداء المهام المختلفة ، مثل درجة الإضاءة وإمكانية تعديلها حسب طبيعة النشاط.
- تسهيلات اجتماعية، ويشير هذا البعد إلى ما يحققه المكان من حاجات مثل الحيز الشخصي والقدرة على التحكم في بيئة العمل وسهولة تكوين العلاقات الاجتماعية بين مستخدمي المكان (عسكر، 2003، ص 119)

6-2- العوامل النفسية الاجتماعية لأفراد المنظمة

حسب عسكر (2003)، تعرف أيضا بالعوامل البيئية وتنفوت من المسؤوليات الحياتية اليومية إلى الأحداث والتغيرات التي نخبها ببعديها السلبي والإيجابي. تنشأ هذه العوامل من التفاعل بين الإدراك وعمليات التأهيل الاجتماعي. وبعبارة أخرى من التغيير والتقييم الشخصي للأحداث التي تقع ضمن مجالنا النفسي والاجتماعي .
تصنف هذه الأحداث كما يلي:

- المشاغل الصحية: المرض العضوي، القلق حول العلاج الطبي والتأثيرات الجانبية للأدوية.
- مشكلة الوقت: إنجاز أمور أكثر مما يسمح به الوقت المتاح للفرد ، مسؤوليات متعددة، ودعم وجود وقت كاف.
- هموم شخصية: الوحدة والخوف من مواجهة المسؤوليات .
- البيئة: المشكلات الاجتماعية والأخلاقية، ضجيج حركة المرور.
- المسؤوليات المالية: سداد القروض.
- هموم العمل: عدم الرضا، انخفاض الدافعية، العلاقات السلبية مع زملاء العمل.
- هموم مستقبلية: الضمان الوظيفي، احتمال تدهور الحالة الصحية، والتقاعد.

(عسكر، 2003، ص81)

وضمن إطار العوامل النفسية الاجتماعية تناول عسكر أربع عوامل منها لبأس أن نذكرها باختصار وهي :

1. التكيف

تعتمد صحة الفرد العامة على الاحتفاظ بتوازن الجانب العقلي والبدني، فالجسم بطبيعته يعمل جاهداً وبصورة مستمرة للاحتفاظ بهذا التوازن في مواجهة التغييرات الحياتية. وتكمن الخطورة في أن هذه التغييرات من شأنها إحداث خلل في التوازن الكيميائي والذهني وإجبار الجسم على اللجوء إلى عملية التكيف للاحتفاظ بذلك التوازن .

2. الإحباط:

يشعر الفرد عادة بالإحباط في حالة وجود عائق يمنعه من تحقيق هدف شخصي أو في حالة شعوره بالعجز عن القيام بأي عمل لتغيير الموقف غير المرغوب فيه. وفي الغالب يتجسد رد الفعل في انفعال الغضب. ومن الطبيعي أن يصاحب ذلك إفراز للهرمونات التي ترتبط بالمواقف الضاغطة.

(عسكر، 2003، الصفحات 82-88)

3. زيادة العبء:

تستخدم هذه العبارة بالتبادل مع عبارة المثيرات والتي تشير إلى زيادة المتطلبات على قدرات الفرد لمواجهتها. ويتمثل ذلك في عوامل مثل: عدم وجود وقت كافي لإنجاز المتطلبات،

زيادة المسؤولية، المحاسبة، عدم وجود دعم أو مساندة اجتماعية، والتوقعات العالية غير الواقعية من جانب الفرد في ما يتوقعه من مردود عمله أو نوعية السلوك من أصدقائه.

4. الحرمان الحسي / قلة الإثارة

مثلاً تؤدي زيادة المثيرات أو زيادة الحمل إلى خبرة غير سارة ومن ثم تصبح من مصادر الضغوط، ينطبق القول نفسه على قلة الإثارة. وعادة تتمثل قلة الإثارة في المهام الروتينية التي لا تتطلب مجهوداً فكرياً أو بدنياً من الفرد.

فالفرد الذي يجد نفسه يزاول عملاً مكرراً خال من الإثارة، يفقد الرغبة في الأنشطة اليومية، يجد نفسه منهكاً خلال العمل اليومي، يؤدي عملاً أقل من قدراته، يجد حياته مملة، يشعر بالقلق بسبب فقدان الإثارة. يشعر غالباً بالملل، يكثر من أحلام اليقظة خلال اليوم، ويشعر بالوحدة. مثل هذا الفرد يعاني من الحرمان وقلة الإثارة أو الاستثارة. (عسكر، 2003، ص ص 89-93)

6-3- العوامل الشخصية للضغوط المهنية:

ويقصد بالعوامل الشخصية للضغوط المهنية تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش فيها وترى، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه. و من أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر التالية:

1- نمط الشخصية:

أدت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينات الميلادية - إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم، تدعى بأنماط سلوك الشخصية ، وتم تصنيفها إلى نمطين هما (نمط الشخصية أ، و نمط الشخصية ب) وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب، والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول .. .

ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام - والتنافس- والمثابرة - والنشاط الزائد- وكثرة الحركة- والإقبال على العمل. ولكنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور ويكره الانتظار، وفي صراع دائم مع الأفراد والأحداث، ويحب أن يكون مشغولاً دائماً، ويكره أن يكون لديه وقت فراغ. لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغط العمل واستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية(ب) فهو شخص هادئ الطباع - ومسترخي الأعصاب- ويتميز بحساسية الطباع - والتفوق العلمي. لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية. والجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ) إلى فئتين: الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل- أنا أهتم- أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب. أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية(ب). حيث يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجية لديهم، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم، بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجية عن إرادتهم. وذلك حسب نظرة الفرد لشخصيته ولذاته.

2- الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا.

3- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:

تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية للضغوط المهنية. ويرى عسكر أن الموظف الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهة متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة. لذا يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في الضغوط المهنية ومستوياتها لدى العاملين. لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدتهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها.

4- الحالة النفسية والبدنية:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجاباتهم لمثيرات الضغوط المهنية التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعاً لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية التي خلقهم الله بها. كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية. والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة للضغوط المهنية كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية. ويؤكد هيجان أن أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصيب العرق، وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية.

وصنف أبلسون (1986) Abelson (ذكر في السماوي، 2006) العوامل المسببة لضغوط

العمل إلى ثلاثة مسببات رئيسية:

- مسببات الضغوط التنظيمية : والتي تتضمن تلك العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد، ذلك أن هناك القليل جدا من الموظفين الذين يشيرون إلى أنهم يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي في المواقف ذات الضغوط الحادة.
 - مسببات الضغوط الفردية: والتي تتضمن الإحباط الوظيفي الذي يتضمن بدوره صراع الدور، وغموض الدور، و الاتصال السيئ، و البيروقراطية والعمل الممل.
 - مسببات الضغوط البيئية: والتي غالبا ما ترتبط بدرجة توافق (تكيف) الفرد للبيئة من حوله، والتعايش مع المتغيرات التي تصاحب معظم مواقف العمل، حيث إن المتغيرات غير المرغوبة غالبا ما تؤدي إلى ضغوط شديدة على الفرد مثل: التغير التكنولوجي، وتغير موقع العمل، وتغير الوقت، إلى جانب بيئة العمل الطبيعية من ضوضاء وحرارة وبرودة، وكذلك طريقة أداء العمل وما يتطلبه من وضعيات مثل الوقوف، أو الجلوس، أو تركيز للحواس، أو خطورة العمل. والجدول (02) التالي يبين باختصار العوامل المسببة للضغوط المهنية لكل صنف من الأصناف السابقة.
- جدول رقم (02): يوضح نموذج (أبلسون^{Abelson}) عن التسرب الوظيفي وتصنيفه للعوامل المسببة لضغوط العمل

مسببات الضغوط البيئية	مسببات الضغوط الفردية	مسببات الضغوط التنظيمية
1 - التغير الوظيفي والحاجة إلى التكيف	1 - الإحباط الوظيفي	1 - عدم وجود الحوافز
2 - التغير التكنولوجي	2 - غموض العمل	المادية الملائمة أو الكافية
3 - تغيير طبيعة أو مكان الوظيفة	وتداخل الأعمال مع الغير	2 - عدم وجود التصور
4 - الترقية	3 - الاتصال البيئي	الواضح للراقي الوظيفي
5 - إعادة تنظيم الجهاز الإداري	" تشوش المعلومات "	3 - التخصص الضيق
6 - تغيير وقت العمل	4 - التمييز والتفرقة وعدم	4 - العمل الزائد (فوق طاقة
7 - التفكير في التقاعد	العدالة	الفرد).
8 - بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة، البرودة، الرطوبة)	5 - البيروقراطية	5 - عدم كفاية الوقت
9 - طريقة أداء العمل (الجلوس، الوقوف، التركيز على بعض الحواس في أداء العمل)	6 - العمل الممل	لإنجاز الأعمال.
		6 - صعوبة العمل
		7 - صعوبة اتخاذ القرار

المصدر: (السماوي، 2006، ص 34) نقلا عن هيجان 1995ص81)

6-4- العوامل المسببة للضغط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

تلعب الحماية المدنية دوراً هاماً في الدولة، بحيث تساهم في تسيير الأحداث التي يمكن أن تحدث في أي لحظة ، كالكوارث أو الوضعية الخطيرة (على سبيل المثال غرق أو واد جارف). كما تضمن وبشدة العديد من المهام لأجل حماية المواطنين والقواعد الموجودة. وهي تأخذ على عاتقها الأشخاص باحثة عن حماية ، وضمان وجود بنية تحتية لازمة و أنظمة إنذار وحماية الثروة الثقافية. علاوة على الحماية المدنية فهي أيضاً تدعم أعضاء القيادة والمنظمات المشاركة في حماية المواطنين ، بالخصوص الشرطة والصحة العمومية.(OFPP, 2013, p. 3)

OFPP : Office fédéral de la protection de population

أعوان الحماية المدنية في أدائهم لمهامهم المكلفون بها في إطار التدخلات المختلفة التي تتمثل في: النجدة ، والمساعدة والتأهب الدائم لذلك، المطالب المتعددة التي يفرضها عليهم التنظيم السائد؛ إضافة إلى الحالات المتعلقة بمواقف عملية التدخل ، تشكل للعون (مفرداً أو جماعةً) في الغالب معاناة ومتاعب -بدنية منها ونفسية- تؤثر على صحته العامة البدنية و النفسية؛ حيث تختلف شدتها ومستويات تأثيرها من عون إلى آخر ، وذلك لاعتبارات الفروق الفردية والشخصية للأعوان ويكون ذلك على جميع مراحل عملية التدخل (قبل، أثناء، وبعد).

(Neboit & Vizina, 2007, p. 230)

ذكر كل من نبوات و فيزينا (2007) وإليزابيث Elisabeth (ذكرت في سيمون

مورس (Simon moors (1998) هذه المراحل كالاتي:

- **مرحلة قبل العملية:** تبدأ منذ إثارة حالة الطوارئ والانطلاق نحو مكان النكبة وتنتهي عند الوصول إليه. (Neboit & Vizina, 2007, p. 232) يعبروا الأعوان في هذه المرحلة عن إحساسهم بالضغط مرتبط بإشارة صوت صفارة التنبيه للطوارئ بحيث يثير هذا الصوت زيادة تواتر ضربات القلب من 70 إلى 100%. ويحدث للأعوان قلق مسبق ويحسون بعدها بضغط مدرك تتعلق به الطريقة التي منها يقيم قدراته.
- **تأتي بعدها المرحلة العملية أو المجابهة:** ترجع هذه المرحلة إلى النشاط الخاص بأعوان الحماية المدنية (رجال المطافئ)، عموماً خلال هذه المرحلة ليس هناك مكان للضغط،

حيث يغوص الأعوان في النشاط. في هذه المرحلة هناك ثلاث عوامل لها أثر سريع في الدخول في حالة الضغط وهي:

العوامل الشخصية: كالسن، الأقدمية، الخبرة، الجانب النفسي، الاحترافية العالية.

العوامل الظرفية أو الموقفية : وهي مختلف أنواع التدخلات في أي لحظة وفي أي مكان وفي أي بيئة وما يلزمها من العتاد المستعمل وثقله، والألبسة الوقائية وغيرها كجهاز التنفس ، الخوذة، المعطف والأحذية الخاصة - تمثل حوالي 30 كغ- التي تزيد من العبء البدني.

عوامل العلاقات: الثقة الممنوحة من طرف القيادة أو الرئيس، أو من طرف أعضاء آخرين من الفريق، المناخ الاجتماعي... الخ. (moors, 1998, pp. 188-189).

• **في الأخير مرحلة ما بعد العملية:** وهي تتحصر ما بين بداية الانطلاق من مكان النكبة و الرجوع إلى الثكنة أو الوحدة. (Neboit & Vizina, 2007, p. 232) يحدث في هذه المرحلة حسب نفس الباحثان اللذان ذكرا سابقا، الخروج من ضغط القلق والتوتر المتراكم خلال عمليات التدخل؛ بحيث يكشف رجل الإطفاء أو العون عن ما بداخله. عدة تغييرات سلوكية تظهر سواء مباشرة بعد التدخل وهي انتقالية مثلاً: الضحك، البكاء، العنف أو العدوانية، اضطراب النوم، اضطراب الهضم... الخ، أو سواء متأخرة تتطور ببطء وعندما تطول تصل بالعون إلى أن يصبح لديه انخفاض في التواصل الاجتماعي، رد فعل خوف مبالغ فيه، حساسية زائدة (مثلا : الضجيج)، تغييرات في دورة اليقظة و النوم. (moors, 1998, p. 189)

من خلال عرض المراحل السابقة يمكن القول أن أعوان الحماية المدنية يتعرضون لمواقف مختلفة باختلاف كل مرحلة، وكل مرحلة تفرض عليهم التكيف معها، هذا التكيف اللازم لمواجهة مطالب الواقع (حالة الطوارئ) منذ بداية المرحلة الأولى إلى نهاية المرحلة الأخيرة. عبر عن هذه المطالب، الباحثان : نيبوات و فيزينا (2007) Neboit et Vézina على أنها لمحددات للضغوط، لها علاقة بخصوصية مهنة أعوان الحماية المدنية، و ذكرا أنها تجيب على التساؤل التالي : ما هي عناصر نشاط عمل العون التي تبدو كأنها شاقة والتي تتطلب منه القيام بأهم جهوده من أجل إدارتها؟. (Neboit & Vizina, 2007, p. 130)

هذه المحددات مستخلصة من دراسة، أجراها كل من "بونال وفاكسفانوجلو" (Ponnelle et vaxevanoglou, 1997)، على 229 رجل إطفائي وهي كالتالي:

أ محددات ظرفية:

حسب بونال وفاكسفانوجلو (2004) Ponnelle et vaxevanoglou تتعلق هذه المحددات في الدراسة التي أجراها على رجال المطافي بمواقف تدخلات الإنقاذ (حادث مرور، حريق...)، وقد أسفرت نتائج الدراسة على المحددات الموقفية بـ: (17 بند تم تسجيلها في المكان وفي وقت التدخل بحيث تطلبت إجابة فورية وفعالة من المتدخلين. وقد صنف الباحثان عوامل التدخل الخاصة سوى المباشرة (تدخل متعلق بطفل مثلا، أو متعلق بمواجهة مجاريح، تفاقم الكارثة...الخ) أو غير مباشرة (أشارة الإنذار مثلا، أو ظروف مناخية...الخ) مشتركة مع نشاط رجال الإطفاء الإنقاذي في الطوارئ إلى عاملان يعرفان هذه المحددات وهما:

- عامل ظرفي يشتمل على المطالب البدنية والمعرفية و العاطفية (الانفعالية).
- عامل البعد الإنساني للتدخل ويتمثل في كل التدخلات المتعلقة بالإنسان.

(Ponnelle & Vaxevanoglou, 2004, pp. 11-15)

- البنود التي سجلتها الدراسة ذكرها نيبوات و فيزينا (2007) كمحددات ظرفية للضغوط التي يتعرض لها أعوان الحماية المدنية في مراحل التدخل التي ذكرت سابقا وهي تتعلق بما يلي:
1. معلومات مقدمة من مركز التنسيق العملي عن الحادث لا تتطابق مع معلومات الحادث الحقيقية الذي يجرى عليه التدخل.
 2. حجم الكارثة واتساع الخسائر المترتبة عنه.
 3. انتظار الدعم لمواجهة تفاقم الكارثة (الفريق الأول للتدخل ينتظر الفريق الثاني للتدخل]نداء ثاني]).
 4. اتخاذ قرارات سريعة (تخص الشخص الإطار الذي يكون على عاتقه اتخاذ أحسن قرار في وقت قياسي).
 5. الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه (المواد المحترقة في الحريق وحجمه، حادث فيه مواد سامة، مشاهدة إشعاعات...).
 6. تعدد الأدوار (قلة الأعوان، العون يقوم بعدة أدوار و بمهام كثيرة).

7. مواجهة أوضاع جديدة.
8. إحساس متعلق بالألبسة الوقائية (استحسان، الانزعاج)
9. تدني مستوى الرؤية (محيط: ماء، دخان)
10. استحالة الاتصال (عتاد: ارتداء جهاز التنفس العازل، ضجيج مولد الضغط ، أجهزة الغطس....)
11. الظروف المناخية.
12. اضطرابات، معاناة، متعلقة بموت الضحايا (محترقين، منتحرين، جروح خطيرة)
13. حادث متعلق بطفل (حوادث طرقات، منزلية، موت رضيع....)
14. الضحايا من المعارف (إنقاذ الأقارب [جيران، أصدقاء، أهل])
15. مكان مؤثر (أماكن تكررت بها أحداث)
16. خوف زميل
17. جمهور في مكان التدخل.

ب محددات تنظيمية:

- وهي متعلقة بالهيكل التنظيمي و وظيفة مصالح الإطفاء و الإنقاذ، هذه المحددات التي كانت من بين النتائج التي استخلصت من الدراسة حددها بونال وفاكسفانوقلو بثلاث عوامل هي:
- العامل الأول: عامل تنظيم العمل ويضم المحددات التالية:
- 1 -فترة نشاط مكثف تأتي بعد فترات انتظار.
 - 2 - صوت صفارة التنبيه أو الانتقاء.
 - 3 -العمل الليلي.
 - 4 -التأهب الدائم "قوة الواجب".
 - 5 -وتيرة العمل.
 - 6 -عدم وجود جهة أو هيئة استماع.
 - 7 -مداومة نهاية الأسبوع أو في أيام الأعياد.
 - 8 -مسؤولية اتجاه المتدخلين وعلى الأشخاص المنقذين.

العامل الثاني: عامل الكفاءات والوسائل ويضم المحددات:

- 1 -تكوين تقني بتقدير غي كافي .
- 2 -تكوين نظري بتقدير غير كافي .
- 3 -نقص العتاد.

العامل الثالث: عامل العلاقات بين الأشخاص

- 1 -المناخ الاجتماعي: العلاقات بين الزملاء - علاقات مع الرتب العليا.
- 2 -احترام سلم السلطة.

(Neboit & Vizina, 2007, p. 130).

يتبين مما سبق أن مهنة الحماية المدنية تعرض الأعوان عند أداء واجبهم المهني إلى

مواقف ضاغطة منها ما يتضمنه نشاط عون اليومي ومنها ما تتضمنه مواقف التدخل.

و أكد جولي فلوريان (2005) Joly Floriane من خلال دراسة مختلف مستويات الضغط السابق

، المواقف ، والتكيف مع الضغوط بين مجموعتين من رجال المطافئ شارك فيها (88) رجل إطفائي (المجموعة الأولى تنتمي إلى مركز حضري ،أما الثانية تنتمي لمركز شبه حضري)، عن وجود اختلاف بين المركزين محل الدراسة حول تقييم الأبعاد لإمكانية وجود المساندة الاجتماعية واستعمال إستراتيجيات المواجهة المركزة على العواطف أي على أساس مواقف الضغط. وأن هناك اختلافات واضحة بين العينتين فيما يخص الحوافز، وصعوبات الوظيفة، نوع التدخلات وهدف المسار المهني، و الاتفاق بين المركزين من حيث ظهور الشعور العميق بتغيير وتطوير المهنة التي توجه نحو التكفل بكل المشاكل الاجتماعية عند المواقف التقليدية وفي حالة الطوارئ.

(JOLY Florianne, 2004)

7- النماذج المفسرة للضغوط المهنية و النموذج الأرغونومي:

لكي نفهم الميكانيزمات التي تساهم في بناء أو الاحتفاظ بالصحة في العمل، ولكي نتمكن

من معرفة التفاعلات المعقدة بين العمل والإنسان وصحته النفسية، عدة علوم وتيارات بحث تقترح

نماذج مفسرة وطرق بحث. فعلى سبيل المثال نظريات الضغوط في الدول الأنجلوسكسونية تتمثل

في أعمال كانون (1932) Cannon و سيلبي (1976) Sely اللذان يعتبران الضغط هو استجابة

العضو لمواجهة تهديد العنصر الضاغط (الداخلي أو الخارجي) بداعي المقاومة، التكيف، استعادة

التوازن الداخلي. هذه المقاربة البيولوجية للضغط جاءت مكملة لمقاربة علم النفس التي سمحت باحتساب وتفسير مختلف تداخل الأفراد وتداخل الوضعيات.

(Neboit & Vizina, 2007, pp. 39-40)

إن الإرث النظري العلمي قدم في الغالب مقاربتين للضغط في مصادره، أعراضه، وآثاره. مقاربة مثير-استجابة (فسيولوجي، تعاملي، سببي)، والمقاربة التي تركز على تحليل نشاط العمل الذي تستعمله الأرغونوميا وعلم النفس الديناميكي.

صنف نيبوات و فيزينا (2007) Niboit & Vizina النماذج المفسرة للضغط كما يلي:

7-1-1- مقاربات مثير- إستجابة

حيث يدخل ضمن هذه المقاربة ثلاث مقاربات (الفسيولوجية، التفاعلية، السببية) وهي:

7-1-1- المقاربة الفسيولوجية للضغط

وضعت هذه المقاربة بفضل هانز سيلبي منذ 60 عاما، وهذا النموذج يفسر كيفية مواجهة عدوان ما، بأن يقوم الأفراد بحشد النظام العصبي- الغدي من أجل الدفاع عن أنفسهم ضد الاعتداء أو ينقذون أنفسهم (الهجوم أو الهروب). ويحدث أيضا، إلى حد ما تأثير في زيادة نبضات القلب و الضغط الشرياني ، و ملاحظة تأثيرات هامة على عمليات الأيض، خاصة على مستوى الإفراز المتزايد للهرمونين كورتيزول (cortisol) و كاتيكولامين (catécolamine).

(Vizina و Neboit, 2007, p. 47)

وحسب باتريك (2008)، Patrick ، عدة نماذج تنتمي إلى المقاربات الفردية للضغط سواء في المجال الطبي (نموذج سيلبي و لابوريت) أو في مجال علم النفس (نموذج لازاروس)، التي يمكن من خلاله عرض نموذج سيلبي و نموذج لابوريت كي نتمكن من فهم مضمون المقاربة الفسيولوجية :

○ نموذج هانز سيلبي (استجابة التكيف)

حسب هذا النموذج يعرف الضغط باستجابة العضو لأي مطلب بغرض التكيف، وهذه

الاستجابة تكون متعددة: بيولوجية، فسيولوجية، معرفية، و انفعالية. (Patrick, 2008, p. 811)

يعتبر هانز سيلبي ، Hanz Sely من أوائل المساهمين في أبحاث الضغوط، حيث لاحظ خلال أبحاثه أن جميع الأعباء تجلب نفس استجابة الضغوط، بغض النظر عما إذا كانت ضغوطا إيجابية أم ضغوطا سلبية و إن كانت هذه الأخيرة أكثر تأثيرا في نشوء الأمراض. و قد حدد ها زل سيلبي ثلاث استجابات لزملة التكيف العام التي تحدث عند التعرض للضغوط:

(بوكصاصة، الضغط 2011، ص ص 26-27)

أولا : رد الفعل التنبهية

تظهر هذه الاستجابة كرد فعل لعامل ضاغط من خلال إفرازات الغدة النخامية و ينشط إفراز هرمون الأدرينالين مما يؤدي إلى زيادة سرعة معدل ضربات القلب و يرتفع ضغط الدم و يزداد نشاط الفرد بشكل ملحوظ.

ثانيا: مرحلة استجابة المقاومة:

في حال استمرار تعرض الفرد للعامل الضاغط فستظهر استجابة المقاومة، حيث يستمر إفراز هرمون ACTH و هرمون كورتيكويد بمعدل أكبر قليلا عنه من مرحلة التنبهية، مما يساعد الفرد على زيادة مقاومة الجسم في مواجهة الأعباء.

ثالثا: مرحلة الإنهاك:

و إذا ما زاد تعرض الفرد للضغوط، فان طاقة الجسم سوف تكون قد استنفذت، و إذا استمرت الاستجابات الدفاعية لفترة طويلة فقد تظهر أمراض التكيف أو أمراض الضغوط من مثل أمراض القلب و الإنهاك العصبي و غير ذلك من الأمراض.

ومن النقد الموجه لنموذج سيلبي في الضغوط أنه حد من دور العوامل النفسية في إدراك الضغوط، و افترض أن استجابة الضغوط موحدة أو عامة، في الوقت الذي يرى فيه العلماء أن استجابة الأفراد تتأثر بشخصياتهم و إدراكهم و بنائهم البيولوجي.

○ نموذج لآبوريت Laborit (كبح الفعل) :

يستند هذا النموذج على المفهوم الحيوي السلوكي للضغوط. رد فعل الضغوط له هدف بقاء الجسم عندما يواجه خطر ما. ويستند هذا النموذج أيضا على مدي معرفتنا بالمجال البيولوجي وعلم الأعصاب وعلى وجه الخصوص دور الدماغ الحافى (العاطفي) في ميكانيزم الضغوط وذلك لأن

رد فعل الابتدائي لدينا للضغوط (الهجوم أو الهروب)، لا يستطيع أن ينجز إلا باتخاذ كبح الفعل أكثر و يصبح الضغط مسبب للمرض. (Patrick, 2008, p. 811)

يمكن الاستفادة من المقاربة الفسيولوجية في فهم الحقيقة البيولوجية للتأثيرات التراكم على المدى الطويل لهرمونات الضغوط عندما يكون تعطيل نشاط الاستثارة الأولية غير فعال. كما يمكن إذا أردنا الاستفادة منها كذلك في مشروع بحث ما من أجل الزيادة في مصداقية قياس تقييم تأثيرات برنامج تدخل ما، في هذا السياق المعهد الوطني للأبحاث العلمية (INRS) بكيبياك الكندية وهي حاليا تركز في هذه النقطة على اختبار يسمى : "ساليفات (Salivette)" الذي يسمح بقياس هرمون الضغوط (كورتيزول le cortisol) و الخلايا الوسيطة للنظام المناعي (السيطوكين). و ذلك لمنطق الاختلاف المعبر بين الأفراد، ونذكر كذلك بأن هذه المقاربة تم إثباتها إلا في إطار مشروع البحث أين يكون المفحوص هو المتحكم.

(Neboit & Vizina, 2007, p. 48)

7-1-2- المقاربة التفاعلية

المقاربة التفاعلية ل: لازاروس وفولكمان (1984) تركز على مفهومين كمفتاحين: واحدا يمثل التصور أو التقييم والآخر يتمثل في المواجهة الناجحة (coping) أو إستراتيجية التكيف.

(Neboit & Vizina, 2007, p. 48)

في نفس السياق ذكر باتريك (Patrick 2008) أن نموذج لازاروس يستند على العلوم المعرفية وخاصة علم النفس المعرفي، وحسب هذا النموذج فإن الضغوط تنتج عن " ازدواجية تقييم الموقف" التي يقوم بها الفرد في الموقف الضاغط : التقييم الأول يخص الخطر أو التهديد الذي يتضمنه الموقف؛ أما التقييم الثاني يتمثل في إدراك الفرد المصادر التي لديه ويعدها لمواجهة هذا التهديد، هذا الأخير يقابل مفهوم (coping) الذي ذكرناه سابقا. (Patrick, 2008, p. 811)

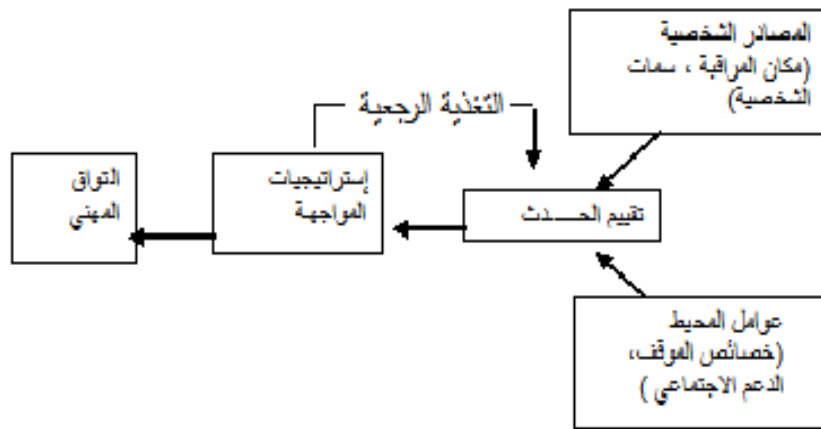
كما أكدا كل من راسكل و بروشن-شويتزر (Rascle & Schwiitzer 1996) ذكر في لوش (louche, 2012) أن في هذه المقاربة لا تأتي من المحتوى و لا من الفرد و لكن تأتي من التفاعل المتبادل بينهما. فالضغوط تظهر في وضعيات عدم توافق مطالب الموقف ومصادر

الفرد. بعد تقييم الموقف الفرد يكون إستراتيجية تكيف (coping) للمواجهة. حيث نميز نماذج من الإستراتيجيات:

- ✓ منها الإستراتيجيات التي تركز على المشكل (البحث عن المعلومات، تحضير مخطط المساهمة) وتركز على تغيير الموقف، أو التقليل من خصائصه الضاغطة.
- ✓ الإستراتيجيات التي تركز على الانفعالات، تسمح بالتقليل من شدة الضيق الانفعالي (تعبيرات الانفعالات، اللهو).

✓ البحث عن المساندة الاجتماعية من طرف الزملاء أو المسؤولين تكون كذلك إستراتيجية من أجل المواجهة.

كما إقترحا راسكل و بروشن-شويتزر (1996) Rascle & Schwietzer نموذج مكيف يدمج جميع هذه العناصر، يتعلق بالنموذج المعرفي باعتبار أنه يسمح بمكان هام لتقييم المواقف من طرف الفاعلين.(انظر الشكل رقم:04)



الشكل رقم(04): نموذج الضغوط المهنية ل: راسكل و بريشون-شويتزر(1996)

. (louche, 2012, p. 186)

يتبين من الشكل السابق أن المواءمة المهنية (التوافق المهني) التي يصل إليها الفرد العامل هي نتيجة إستراتيجية المواجهة (coping) التي يتخذها في بيئة العمل، هذه الإستراتيجية تستند على تقييم الفرد للموقف (الحدث) والتغذية الرجعية من ما سبق من الإستراتيجيات، والتي هي

بدورها تأتي بعد المقارنة التي يقوم بها بين العوامل المحيطة في العمل (خصائص الموقف ، والدعم الاجتماعي...الخ) من جهة والمصادر الشخصية (مكان المراقبة ، سمات الشخصية) من جهة أخرى.

و حسب هذا التصور، أيضا فإنه ليست مهمة المميزات أو الخصائص الموضوعية للموقف الضاغط (الخطورة، طبيعة الموقف، المدة، شدة التكرار...)، بقدر ما هو مهم التقييم الذي يعطيه الفرد لهذا الموقف و الأثر الذي يتركه و هو خاص بكل فرد. هذا التقييم الذي بدوره يغير من العلاقة بين المحيط و حالة الفرد الانفعالية و الجسدية. فالضغط المدرك حسب هذا التصور، هو متعلق بجملة التقييمات التي يضعها الفرد الخاصة بالموقف على أنه يشكل مصدر قلق و تهديد، و متعلق أيضا بتقييمه للإمكانيات المتوفرة لديه و التي يدركها على أنها غير كافية في حد ذاتها. (بوخصاصة، 2011، ص 24)

7-1-3- المقاربة السببية

تسعى هذه المقاربة إلى تحديد الظروف التي تتجاوز القدرة على التكيف من عدد كبير من الأفراد، مع الأخذ بعين الاعتبار بعض الخصائص الفردية (Neboit & Vizina, 2007, p. 50). وتعتبر هذه المقاربة كما ذكر كولان (2012) Colin نقلا عن راسكل و بروشن-شويتزر (2004) Rascle & Schwieterz على أنها تصور البيئيين: الذي يبحث عن العوامل في المحتوى التنظيمي التي تتولد عنه الضغوط. كالمطالب المتعلقة بالمهام والأدوار (حمل العمل الزائد، حمل العمل القليل ، الصراع وغموض الدور)، غياب المشاركة ، وقت العمل غير المنتظم، انعدام الأمن، غياب الاعتراف، غياب الاستقلالية في القرار، انعدام المساندة من طرف الزملاء وكذا المسؤولين. (louche, 2012, p. 186)

منذ أوائل الثمانينات ظهر اثنين من النماذج السببية في الكتابات العلمية على الضغوط في العمل وكان لها مساهمة كبيرة في إنتاج المعرفة العلمية بما يتفق وأهمية الروابط بين الظواهر الاجتماعية والنفسية في العمل و ظهور العديد من الأمراض. هذين النموذجين هما على النحو التالي:

○ نموذج كارزاك Karasek (المطالب- الاستقلالية في العمل)

هذا النموذج يفسر الضغوط على أنها تأتي نتيجة تنسيق بين عاملين مع بعضهما البعض وهما :

- ما يطلب من الفرد (العبء النفسي، المشترك مع الصعوبات المترتبة عن تنفيذ المهمة من حيث كمية وتعقيد العمل وصعوبة الوقت) من جهة.

- ونطاق القرار (أي هامش التصرف المسموح به المستوفي للتحكم الجيد في العمل، القليل أو الكثير من الاستقلالية التي تتوفر في تنظيم العمل والمشاركة في القرارات، حيث يستخدم العاملون كفاءتهم ومؤهلاتهم).

وحسب هذا النموذج يوجد أربعة أصناف من العمل وهي موضحة في الشكل التالي :

		الطلب (العبء)	
		ضعيف	مرتفع
نطاق القرار	مرتفع	عمل بإلزام قليل	عمل فعال
	ضعيف	عمل غير فعال	عمل بإلزام كبير

الشكل رقم: (05): يوضح أصناف العمل حسب نموذج كارزاك Karasek

1. عمل بإلزام قليل (طلب ضعيف مع نطاق قرار مرتفع).
2. عمل غير فعال (طلب مرتفع مع نطاق قرار ضعيف).
3. عمل بإلزام كثير (طلب مرتفع مع نطاق قرار ضعيف).
4. عمل فعال (طلب مرتفع مع نطاق قرار مرتفع).

(Patrick, 2008, p. 813)

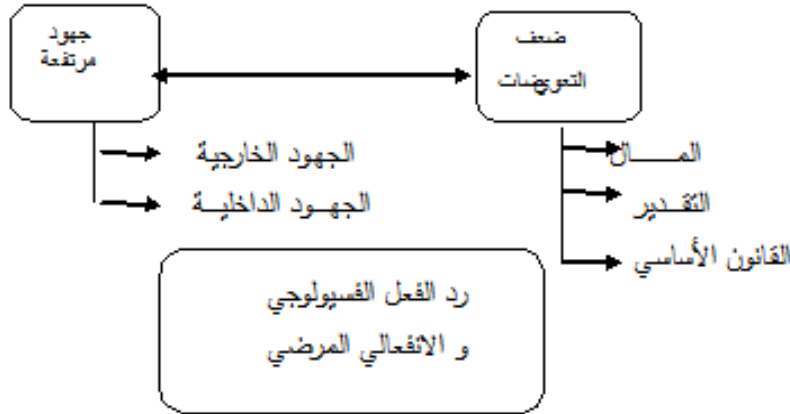
○ نموذج سيقريست Siegrist (إختلال : مجهودات/تعويضات):

هذا النموذج اقترحه سيقريست (1996) وهو يستند على الافتراض القائل أن موقف العمل

يتميز بالتنسيق بين الجهود المرتفعة والتعويضات الضعيفة تتبعها انعكاسات مرضية من الناحية

الانفعالية و الفسيولوجية (أنظر الشكل (05)) الجهد المرتفع يمكن أن ينجم عن مصدرين: واحدة

خارجية والأخرى داخلية. الجهود الخارجية متعلقة بصعوبات الوقت ، للانقطاع المتكرر العمل، لتعدد المسؤولية، لتزايد العبء، للالتزام بعمل الساعات الإضافية و المجهود البدني اللازم. أما الجهود الداخلية أو الاستثمار الزائد تترجم المواقف و الدوافع المتعلقة بالجوانب الشخصية التي تمثل إضافة لمفهوم المطلب لنموذج كرازك الاستثمار الزائد يقاس بالحاجة إلى الرضا، التنافسية والعوانية الكامنة عدم الصبر و التهيج المفرط عدم القدرة على الابتعاد عن العمل. (Neboit & Vizina, 2007, pp. 53-54)



الشكل(06): نموذج اختلال التوازن بين الجهود و الاعتراف في العمل

(مكيف من طرف سيقريست) (Neboit & Vizina, 2007, p. 54)

ضعف التعويضات يمكن أن يأخذ ثلاث أشكال : أجر غير مرضي ، نقص التقدير والاحترام في العمل (يشمل ضعف المساندة والتعامل غير العادل) و في الأخير عدم أمان الوظيفي و قلة الفرص خلال المسار المهني (يشمل الآمال الضئيلة و عمل لا يتوافق مع التكوين). (Neboit & Vizina, 2007, p. 54)

وكخلاصة لمقاربات مثير-استجابة أين الحدود الأكيدة المرتبطة أساسا برد فعل الفرد من

أجل بقاء توازنه الذي لا يمثل سوى بعد نسبة: (الصحة-العمل)، و عند التعرف على عناصر التنظيم المتسببة في المرض لا تسمح لنا بفهم الديناميكية التي تسببت في حدوثها. من أجل

التخفيف من هذه الحدود، علينا جلب المقاربة المركزة حول تحليل نشاط العمل لإتمام مقاربة مثير- استجابة.

(Neboit & Vizina, 2007, p. 54)

2-7- المقاربة المركزة حول تحليل نشاط العمل:

تستند هذه المقاربة على نظريات النشاط و تعتبر العمل كنظام تحت توتر و الهدف الرئيسي منه هو إنتاج منافع أو خدمات. كذلك الصحة هي واحدة من النتائج الممكنة لكن ليست الغاية الرئيسية لهذا النظام. زيادة على ذلك الصراعات التي تظهر للعيان بين أجزاء النظام وتسبب مشاكل صحية أو تصبح فرصة للتغيير أو التعلم. هذه الصراعات التي تلازم النظام أين تكون إدارته بعقلية مختلفة و التي من الممكن أن تصير متناقضة، خاصة العقلية الاقتصادية، الفردية و الاجتماعية. حيث الأهمية بالنسبة للعامل أن يتعرف على قدرته في التفكير و التصرف في وضعيات العمل ، نفس الشيء السلطة تتفاوض بمنطق مختلف لكي تحدد بشكل حسن الأرضية الممكنة وتحقق المقبول. الأرغونوميا و علم النفس الديناميكي للعمل قدما نموذجين أساسيين لهذه المقاربة.

2-7-1- نموذج علم النفس الديناميكي للعمل:

قدم علم النفس الديناميكي للعمل توضيحا هاما باقتراحه إطار مفاهيمي مهم لأطباء العمل، لكي يتمكنوا من أداء مهمتهم في المحافظة على الصحة. كما وضع العمل كمنتج للصحة. يرتكز هذا النموذج على ثلاث نظريات تسمح بفهم الديناميكية بين الفاعل، فضاء العمل و المجال الاجتماعي.

النظرية حول الفاعل تستند على أنه كل فرد سليم الروح يبحث عن إكمال ورفع التحديات بتعبئة ذكائه و القدرة على الاختلاق. العمل، يجعلنا نتساءل عن قدراتنا أو إبداعاتنا التي تسمح لنا بالكشف عن قدرات أخرى كامنة، إذأ نحن ننفذه. العمل إذأ يصبح جهاز ممتاز في بناء الاتجاه والهوية.

أما النظرية حول العمل فهي مستوحاة كثيرا من اكتشاف الأروغونوميا أين العمل ليس هو على الإطلاق أبسط تنفيذ تقني. هناك دائما اختلاف بين العمل الموصوف و العمل الحقيقي فتحا فجوة للتوافق تشير إلى المقاومة الحقيقية. هذه المقاومة، التي من الممكن أن تشكل اختلال بالنسبة للفاعل، الاتجاه للإبداع و للابتكار. العمل إذاً لا يمكن تخفيضه إلى أشد تطبيق لمهمة تقنية أو وضع النشاط المحدد مسبقا كتجربة من أجل تنميط الإجراءات حيث تنظيمات العمل قاسية. النظرية حول المجتمع أنجزت مرجع بواسطة رؤية الآخرين في بناء الهوية. حكم الآخرين على قدرة الفعل هو هنا محتوى أساسي حيث الفرد منضم إلى جماعة يتبع قواعدها ورموزها. الفاعل يمكن أن يساعد بواسطة قواعد عمل الجماعة التي ينتمي إليها عندما يكون هناك اختلال بسبب مقاومة الحقيقة. لكن هناك أيضا حاجة إلى التفرد و هو في أمل دائم لتطوير المعايير إلى الأحسن و الإسهام في تحسين المنظمة.

عدم الاعتراف من طرف الآخرين (الرؤساء، الزملاء) بالصعوبات التي يواجهها العامل في الحقيقة أو في مساهمته في العمل التي هي من الناحية النفسية صعبة. هذه الوضعية أو الموقف من الممكن أن يدخل الفاعل سواء في حالة شك في حقيقة هذه الصعوبات، سواء بالعكس في حالة فقدان الشعور اتجاه رؤية الآخر. في الحالة الأولى العامل يصير يشك في مؤهلاته و بالتدرج يفقد تقدير ذاته ثم من المحتمل ينتهي بالانهيار. في الحالة الأخرى، العامل يتقيد، بفكرة أنه محق في عاطفته التي تتطور إلى أحاسيس عميقة ظالمة، يمكن أن تنقلب إلى الشعور بالعظمة. و تتمسك هذه الحالة بموقف الشك في الآخرين وهي قلقة جدا. مما يزيد من أخطار الأخطاء، أين يمكن عندئذ أن يعللها لكي يبرر تسريح أو تغيير غير مرغوب فيه في قانون المؤسسة. والتي لا تحسن شيء في عاطفة تم التعامل معها بظلم. (Neboit & Vizina, 2007, p. 57)

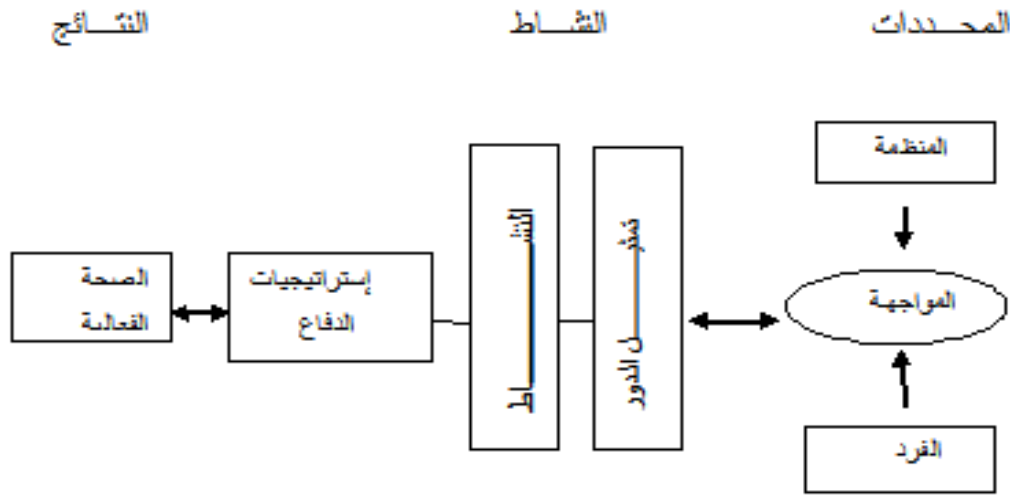
7-2-2- نموذج الأروغونوميا

تميز الأروغونوميا بخاصية التعددية من جهة، وخاصية أنها شريك هام ومركزي تلتقي فيه جمع التخصصات المشاركة من جهة أخرى، كان لابد من اختلاف نظرة الأروغونومي إلى العمل وتحولها من نظرة فردية إلى نظرة تشمل جميع التخصصات لدراسة العمل.

وجهة نظر علم النفس الأروغونومي وكذا الأروغونومي ليست هي معرفة الحقيقة الموضوعية (المنظمة، المهام والإمكانيات (الوسائل)، والظروف)، وليست الحقيقة الذاتية (الحضور، التعبير) اللتان تسمحان بالوصول إلى فهم العلاقة بين العمل والصحة. بل هي معرفة المواجهة الحيوية التي لا يمكن تفاديها، بين هذين الحقيقتين اللتين تترجما في نشاط العامل معاً كمكمل للعمل، م عبر عن ذاته، متعاون وظيفي. مفهوم المواجهة هذا ظهر لنا وبأهمية إذ ألكي نصل إلى الروابط بين العمل والصحة النفسية. وأثر المواجهة في الزمان والمكان حسب هيكلها وتطور الفاعلين فيها، والتأثيرات فيما بينها حسب بنائها و التفاوض على هامش التصرف (marge de manœuvre) بحيث يكون لإستراتيجيات الدفاع معنى. فلنماذج التفاعلية والتعلمية التي سلمت بأن الضغط هو نتيجة للتبادل والتفاعل (المواجهة) بين مصادر المطالب الخارجية من جهة المنظمة، ومصادر المطالب الداخلية من جهة الفاعل (العامل فرداً أو جماعة) هذه المواجهة، هي في الأصل تطور أولي و ثاني يقود (أو، لا) إلى اختلال ملحوظ في الوظيفة و إلى ميكانيزمات المواجهة (التعبيرية أو الفعلية). نفس الشيء بالنسبة لنماذج علم النفس الأروغونومي التي تركز على التزاوج (المواجهة) بين الفاعل (الظروف الداخلية) والمهمة (الظروف الخارجية). النشاط (العمل الحقيقي ونتائجه) هو ناتج خصائص المركبين (فاعل / مهمة)، لكن أيضاً هو نتيجة خاصة للتفاعل الديناميكي (تزاوج (فاعل/مهمة) / المواجهة).

أما النموذج الذي اقترحه الأروغونومي لتعديل النشاط من أجل الإحاطة بالروابط بين النشاط والصحة، فهو يركز على فكرة التوافق (التعديل)، نتيجة المواجهة بين المنظمة (الأهداف، وسائل، نتائج...) من جهة والعامل (حالته، خصائصه...) من جهة أخرى. نتائج هذه المواجهة على صحة العامل تتعلق " بهامش التصرف " الذي تسمح به المنظمة لإعداد نماذج عملية فعالة من أجل النسق (النظام) و من أجل صحة العامل. (Neboit & Vizina, 2007, pp. 123-124) مهما كانت المقاربة النظرية أو مستوى التفسير التي ارتبطت بها مختلف النماذج، المواجهة بين الفرد (الفاعل) و المنظمة (المهام، الأهداف، الوسائل، الظروف، زملاء العمل، هيكل السلطة) التي تضعنا في المركز لفهم الروابط بين نشاط العمل والصحة النفسية. فالفرد الذي يساهم بحسب شخصيته، تاريخه، دافعيته، مؤهلاته وأهدافه في المنظمة التي لها تاريخها، تكنولوجياتها، أهدافها وأحكامها السابقة اقتصادياً واجتماعياً و التي لم تصمم على حسب المقاس بالنسبة إليه (أي الفرد).

وعدم التلاؤم السابق هذا بين الفرد والمنظمة، يضايق المواجهة البدنية، المعرفية، النفسية والاجتماعية التي تحدد النشاط (تمثيل الأدوار، إستراتيجيات التكيف و تنفيذ المهمة) والتي ينتج عنها عواقب على الفرد وعلى النظام (لاحظ الشكل رقم : (07)



الشكل رقم: (07) يوضح المواجهة (الفرد/ المنظمة)

(Neboit & Vizina, 2007, p. 125)

8- التناول الأروغونومي للضغوط المهنية وكيفية التدخل

إن العلوم الإنسانية والطبيعية ونقاط التقاطع كل واحدة منها لها وجهة نظر هادفة وخاصة، إذا فالأروغونوميا ليست الوحيدة التي أخذت على عاتقها حل إشكالية الضغوط المهنية. وعليه لا بد من وسائل وطرق ومعارف للحصول على فعالية تنتهي بالمكافحة ضد ظاهرة معقدة. بواسطة النموذج نتوقع تشكيل بناء واستعماله ليمدنا بمجموعة من الظواهر التي تحتوي فيما بينها على بعض العلاقات. الأطر النظرية التي أحاطت بالضغط لها دور مهم في تحديد معالم الأمن وتسمح بأحسن تواجد للمساهمة الأروغونومية. و تثبت بالمقارنة، نقد أو مصداقية نتائج التحليل. النماذج الفعالة التي تعتبر أدوات تفكير بالنسبة للأروغونومي وأيضا هي وسائل لفهم هذه الظاهرة المتمثلة في الضغوط المهنية. (Bourhis, 2007, p. 9)

وصفت ظاهرة الضغوط كظاهرة فردية، والضغوط المهنية لا يمكن إدراكها بالوصف السابق بالنسبة للأرغونومي لكن بالنسبة للتحليل الأرغونومي للعمل يمكن ذلك. وعليه من الأحسن أن نوضح أهم مراحل المنهجية الأرغونومية والتي تتمثل في:

- توجيهات الطلب على أساس المحادثات والمعلومات المتعلقة بالمؤسسة وموظفيها التي تسمح لنا بالتعرف على هوية الرهانات (الصحة ، الإنتاج ، العمل).
- تليها إعادة صياغة هذا الطلب و إصدار فرضيات حول الإشكالية الجديدة. المواجهة مع الموقف تسمح بتحليل محددات النشاط بدلالة التنوع والتغيرات الفردية والموقفية .
- ثم تليها صياغة التشخيص وفي النهاية إصدار التوصيات.

أشار قيران وآخرون (2001) guerin & al وكذلك دانيلو وبيقان (2004) Daniellou & Bégin إلى أن سبب طلب التحليل الأرغونومي نادراً ما كان فهمه على أساس الضغوط وإنما هو على أساس الصحة في العمل. كما يرى فاكسفانوقلو (2001a) Vaxevanoglou أنه يمكن إدراك الضغط على أساس الدفاع والإستراتيجية التي يقوم بها الفرد في مكانه: الدفاع المناعي، إستراتيجيات التكيف، تعديل التعبئة، الدفاع النفسي، الأفكار الاجتماعية. (Bourhis, 2007, p. 12)

9- أساليب مواجهة الضغوط المهنية ومستويات التدخل الوقائي

لا يمكن للمؤسسات أن تتجاهل ظاهرة الضغوط التي تنشأ في أوج التطور، و من أجل تسيير هذه الظاهرة والتقليل من أثارها السلبية ، هناك عدة إستراتيجيات ممكنة للتدخل. (louche, 2012, pp. 186-187)

ويكون التدخل على المستويات الوقائية الثلاثة التالية:

9-1- الوقاية الأولية:

التي تؤكد على التدخل على مستوى الظروف التنظيمية التي تنشأ عنها الضغوط، وذلك من خلال التقليل من صعوبات العمل (ضغط ظرفي، غموض الدور، إيقاع سريع). يدخل ضمن هذا المستوى الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية أهمها: إعادة تصميم العمل (وخاصة التحديد الواضح للدور و تدوير العمل وتوزيع العبء الوظيفي حسب طاقة كل عامل)، الاهتمام

بثقافة المنظمة، الاختيار السليم للأفراد، رفع مستوى المهارات من خلال التوجيه والتدريب، وضع نظام جيد للحواجز والأداء والاتصال، تحسين بيئة العمل، تفعيل برامج المساعدة الاجتماعية (التي تهتم بتوفير المتطلبات الضرورية للعاملين، كإقامة مراكز للترفيه والراحة ونوادي ثقافية ورياضية تساعد على تجاوز صعوباتهم ومشكلاتهم المهنية والاهتمام بنشاطاتهم الاجتماعية)، تفعيل برامج المشاركة في اتخاذ القرارات بحيث تؤدي هذه البرامج المختلفة لمشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرار إلى تخفيض التوتر والقلق والإطلاع على ما يجري داخل المنظمة.

(محمود، 2006، ص ص 102-104)

9-2- الوقاية الثانوية:

أثر ضواغط المحيط، في النموذج التعاملي، اين يتم تقييم الخطر؛ ومنه حينئذ العمل على إنجاح تسيير الضغوط موجهين تحليل المواقف نحو الرفع من مصادر و قدرات المواجهة. ويدخل في هذا المستوى من الوقاية الجهد الذي يقوم به الفرد لكي يسيطر أو يدير أو يتحمل مسببات ضغوط العمل التي تفوق قدرته وطاقته الشخصية وأهم هذه الأساليب الفردية لمواجهة الضغوط المهنية : الدعاء ، التأمل ، مهاجمة الموقف المسبب للضغوط، تغيير الجماعة المرجعية، برامج الصحة النفسية والجسمية للفرد، إعادة بناء الشخصية: ممارسة الرياضة.

(محمود، 2006، ص ص 99-101)

9-3- الوقاية الثالثة:

وتتعلق ببرنامج مساعدة موجه نحو علاج الأمراض الناتجة عن الضغوط من أجل التقليل من خطورة تفاقمها. وهذا المستوى هو مستوى تدخل طب العمل الذي يأتي بعد فشل التدخل في المستويين السابقين (الأولي، الثانوي) للوقاية. (louche, 2012, p. 187)

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا أن منظمات العمل مهما كان ميدانها (خاصة في وقتنا الحاضر)، تهدف من دراسة الضغوط المهنية من لأجل التعرف على مسبباتها أو مصادرها وتأثيراتها السلبية أو الإيجابية على كل من الفرد و المنظمة وهو ما جاء في عرضنا لهذا الفصل بحيث تسعى من خلال هذه الدراسة لفهم العوامل المؤثرة في ضغوط العمل وذلك بمعرفة مدى مساهمة العوامل المتعلقة بخصائص الفرد المهني (فرداً أو جماعة) و مساهمة العوامل المتعلقة بخصائص المنظمة (أهدافها تاريخها، ثقافتها ، هيكلها التنظيمي، مدى مواءمة تصميم العمل...)، هذه المساهمة التي لا يمكن فهمها إلا من خلال النشاط الذي ينتج عن المواجهة بين الفرد المهني (فرداً أو جماعة) و المنظمة. من هنا تأتي أهمية إدراجنا عنصر النموذج الأرغونومي للضغوط المهنية في هذا الفصل، هذا النموذج الذي استفاد من نماذج التخصصات الأخرى التي فسرت الضغوط كل حسب مقارنتها، لهذا كان لابد من إدراج وعرض مقاربات الضغوط في هذا الفصل لكي نتمكن تمييز النظرة المختلفة لكل من الأرغونوميا و علم النفس الديناميكي، ألا وهي النظرة المركزة على تحليل النشاط. و بتعرفنا على أسباب وعوامل الضغوط المهنية، كان لزاماً علينا التطرق للأساليب الوقائية من آثارها السلبية، حيث ذكرنا هذه الأساليب في ثلاث مستويات وقائية بمستوى أولى حيث التدخل على مستوى التنظيم و التصميم (وهو من صميم دور الأرغونومي)، ثم يأتي المستوى الثاني أين التدخل على مستوى الفرد وتنمية قدرات التكيف لديه. و المستوى الثالث أين يكون التدخل من طب العمل بعد فشل التدخل في المستويين الأول والثاني.

الفصل الثالث:

الرضا الوظيفي

تمهيد

لم يوجه سوى قدر ضئيل من الإهتمام، عبر التاريخ الإنساني لموضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين وذلك على الرغم من أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للأفراد والجماعات، فرضا الفرد عن مهنته يعد الأساس الأول لتحقيق الرضا النفسي بوجه عام لديه، وذلك لأن الرضا الوظيفي يرتبط بالنجاح في العمل والعمل محور جوهري، ومجال حيوي في حياة الإنسان، لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة، ويربطه بالمجتمع، ويجد فيه فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله وإستعدادته وقدراته وطموحاته. ويتحقق ذلك إذا كان هناك إهتمام بالعنصر الإنساني الذي يقع على كاهله تشغيل الآلات وصيانتها وإصلاحها وتطويرها، والمسؤول الأول عن الإنتاج وزيادته وتحسينه وتطوره. (المشعان، 1994، ص ص 209-210)

وفي هذا الفصل سنسلط الضوء على الرضا الوظيفي من خلال تناوله من حيث مفهومه، وأهميته، والعوامل المؤثرة فيه، ونتناوله أيضا، من خلال بعض النظريات الرئيسية التي فسرتة كما نتطرق إلى أبعاده وطرق قياسه وعلاقته ببعض نواتج العمل، كالأداء، دوران العمل، والغياب عن العمل. ونستعرض بعض الطرق الحديثة لتحقيق الرضا الوظيفي في المنظمات وفي آخر عنصر سنتناول العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط المهنية.

1- مفهوم الرضا الوظيفي

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي أكثر المفاهيم تعقيدا ويرجع السبب في ذلك إلى ارتباطه بحالة شعورية للفرد يصعب قياسها ودراستها بشكل موضوعي. من منطلق الاختلاف القائم بين الأفراد من حيث طموحاتهم، قيمهم، خبرتهم... نجد أن ما يرضي فرد ما لا يرضي الفرد الآخر، فهذا يشير إلى عدم الاتفاق حول تقديم تعريف موحد ومتفق عليه للرضا الوظيفي.

(زهية، 2007، ص 45)

لم تعد وجهة النظر السائدة من قبل عن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي كالحوافز المادية كافية أو وافية بتطلعات الأجيال الحالية من العاملين والعاملات في كافة المجالات، كما لم تعد

كافية لإشباع حاجاتها، فنظام العلاقات مع الزملاء والرؤساء والظروف المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق الرضا الوظيفي وفي تجنب عدم الرضا الوظيفي أيضا.

و قد ذكر المشعان (1994) أن " لوك" (Locke,(1972) إستنتج بعد قيامه بمراجعة ل: (3300) عمل علمي من المقالات والرسائل والبحوث الجامعية التي نشرت حول موضوع الرضا الوظيفي في السنوات الأخيرة، أن الرضا الوظيفي يتحقق بشكل مباشر من واقع الأحداث أو الظروف (العمل ذاته، المكافأة، ظروف العمل) وبشكل غير مباشر من خلال بعض العوامل المتعلقة بكل من ذات العامل، المشرفين، المرؤوسين، سياسة الشركة ، الرواتب. فبعض الدراسات كشفت أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً موجباً مع كل من: الأجر ، الترقية ، زملاء العمل ، الإشراف الجيد (المشعان، 1994، ص 210).

و في التراث الإسلامي يعتبر مفهوم الرضا هو ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين، ومنتهى الإحسان، وفي الحديث أن الله تعالى يتجلى للمؤمنين فيقول : "يقولون رضاك"، والدعاء لا يخرج صاحبه عن مقام الرضا، إلا إذا كان قائماً على الاعتراض على القضاء أو إفتراض أفضلية الهدى على تقدير الله سبحانه وتعالى لأنه بذلك يكون دليلاً على عدم الرضا. والقواعد الشرعية هي أساس تحديد مجالات الرضا، ومن ثم فإن تحقيق الرضا ليس ذاتياً ومطلقاً، وإنما يحدده الشرع ويربط بينه وبين الوسيلة أو السبيل. ولذا كان الرضا بالمنكر معصية والرضا بالعسر لما يتوقع من اليسر أمراً تعبدياً. وقد أشار رسول الله صلى الله عليه وسلم إلى أن الراضي أغنى الناس بأفكاره ومشاعره الطيبة فقال: " إرض بما قسمه الله لك تكن أغنى الناس " ويرى الإمام الغزالي أن الرضا ثمرة من ثمار الحب وأن الحب يورث الرضا. كما يرى أيضاً أن هناك تدرجا مسبقا، وتحقيق الرضا يكون على الشكل التالي: 1-الجدل و الإبتهاج 2- الإستبشار 3- فالإرتياح 4- ثم الفرح 5- المرح 6- السرور 7- الرضا كلها خطوات متدرجة سابقة على الرضا وهي بمجموعها تشكل أجزاء ممهدة له.

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "إذا أحب الله قوما ابتلاهم فمن رضي فله الرضا ومن سخط فله السخط". كما كتب عمر بن الخطاب لأبي موسى الأشعري في رسالته له : " فإن إستطعت أن ترضى و إلا فأصبر " ، فالرضا فضل من الله يجعل الإنسان نشطاً مرتاحاً في حياته اليومية.

والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليسا أمرين متضادين أو منفصلين، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر وتحقيقها قمة المقامات " رضي الله عنهم ورضوا عنه ذلك الفوز العظيم "، " يا أيها النفس المطمئنة أرجعي إلى ربك راضية مرضية "، وهي المكافأة التي يتلقاها حزب الله ومن إتبع هداه. "والذين أتبعوهم بإحسان رضي الله عنهم ورضوا عنه ". (المشعان، 1994، ص ص 211-212)

أما في التراث الحديث حسب ما ذكره المشعان (1994)، لم يلقى الرضا الوظيفي الإهتمام إلا منذ مطلع القرن العشرين على يد الكثير من العلماء، مثل ثوراندريك (Thorndike 1904) وفرويد Freud، و هوبوك (1935)، و كارن هورني (1937)، وسولفيان (Sullvian 1950)، وجيمس دريفر (1955) G. Drovar، وفروم (1964) Vroom، ووليم مورس (1965) W.Morse، وكرتش (1961)، إنجلش و إنجلش E. English. حيث يرى هؤلاء العلماء أن مفهوم الرضا هو شعور الفرد بالراحة بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه. أما عن رضا الفرد عن عمله فيرى سوبر (1953) Super يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسباً لقدراته و ميوله وسماته الشخصية، ويتوقف أيضا على موقعه العلمي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبرته.(المشعان، 1994، ص 211) ويرى جيون (1958) أن الرضا هو درجة إشباع حاجات الفرد ودرجة إدراكه بأن الإشباع ينشأ عن الموقف المهني الإجمالي. (المشعان، 1994، ص 214)

كما يرى عبد الخالق (1983) (ذكر في المشعان (1994)) أن الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدده العامل من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنشأة والبيئة التي يعمل فيها، وبالمنط التكويني للشخصية. ويرى دينس (1977) Cole Dennis (ذكر في المشعان (1994)) أن مفهوم الرضا الوظيفي يتم من خلال رضا الفرد عن بعض المتغيرات وهي الأجر، زملاء العمل، فرص الترقية. كما يرى هربت وآخرون (1980) Herbert (ذكر في المشعان (1994)) أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم. ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين:

أ - ما يوفره العمل للعاملين في الواقع.

ب - ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم.

وعرف الرضا المهني في موسوعة علم النفس بالإنشراح المهني وهو ردود فعل عاطفية تتعلق بالنشاط المهني ويمكن أن تعود إلى اللذة المرتبطة بالنشاط نفسه، أو ترتبط بالأدوار السائدة في الحياة المهنية، أو أيضا بالقيمة التي تعطى من قبل كل واحد لما يتلقاه مقابل عمله. و أكثر تحديدا، ينتج الإنشراح الذي نشعر به من المقارنة الضمنية بين ما يقدمه العمل للفرد وما ينتظره أن يأخذ منه (بارو، 2012، ص 970)

ويرى ناصر العديلي (1986) (ذكر في المشعان (1994)) أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة و الإرتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه و بيئة العمل ومع الثقة والولاء و الانتماء للعمل ومع المؤثرات الأخرى ذات العلاقة.

ويرى لوك (1976) Locke (ذكر في المشعان (1994)) أن الرضا الوظيفي كحالة إنفعالية إيجابية ناتجة عن تقييم عمل ما أو من خلال تقييم خبرات العمل.

وقد توصل الباحثون إلى مجموعة من النتائج فيما يتعلق بمفهوم الرضا الوظيفي أهمها:

- أن دراسة سلوك العاملين لايمكن إخفاؤها بسهولة، وبالتالي يصعب التعرف عليها، كما أن إظهار هذه الأحاسيس عادة ما يأخذ صورا عديدة، من بينها الأحاسيس بالتكامل الشخصي الذي يعكس في صورته رضا عن الأحوال السائدة في العمل.
- أن المشاعر الشخصية لايمكن أن تفهم مجردة في حد ذاتها، وإنما يمكن إدراكها في ضوء الموقف الكلي لسلوك الفرد، وعلى هذا يتطلب تفهم المشاعر الشخصية لفرد ما أن يمتد إطار الدراسة دائرة أوسع.

وعرف المشعان (1994) الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع عن عوامل متعددة، منها عوامل خارجية (كبيئة العمل)، وعوامل داخلية (العمل نفسه) الذي يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه مقبلا عليه دون تذمر، ومحققا لطموحاته ورغباته وميوله، ومتناسبا مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه. (المشعان، 1994، ص 217)

كما ذكر ناصر قاسيمي (2011) ثلاث تعريفات للرضا الوظيفي وهي:

(1) " حالة الإشباع التي يحققها الفرد اتجاه الأهداف التي كان يرجو تحقيقها من خلال العمل، وتختلف هذه الأهداف وأولوياتها من فرد لآخر والتي منها الأهداف المادية والمعنوية كالإحترام وتقدير الذات، وتقدير الجهود، والعلاوات والترقية، ونجاح المشروع".

(2) " هو حالة إدراك الفرد للعمل وتفاعله معه ومع ظروفه وبيئته وما ينجم عن هذا الإدراك والتفاعل من توافق يؤدي إلى الرضا الوظيفي.

(3) " حالة الشعور النفسي بالقناعة و الإرتياح اتجاه النتائج والأهداف المحققة الفردية و الجماعية". (قاسيمي، 2011، ص 70)

ومن خلال ماسبق يمكن أن نستخلص أن الرضا الوظيفي في المنظمة هو الشعور بالقناعة و الإرتياح لأغلب الأفراد العاملين فيها نحو العمل من حيث محتواه وأهدافه وظروفه وبيئته، حيث ينتج هذا الشعور من خلال التفاعل بين الفرد العامل بخصائصه الشخصية، حاجاته ومدى إشباعها من جهة، والمنظمة بخصائصها وثقافتها التنظيمية وأهدافها من جهة أخرى.

2- أهمية الرضا الوظيفي

يعود الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، حيث كانت أولى المحاولات هي محاولة فريدريك تايلور Fredric Tylor صاحب نظرية الإدارة العلمية. إذ كانت جهود تايلور (1856) أول محاولة جادة لوضع نظرية علمية لدوافع العمل، حيث قام بوضع نظرية اعتمدت كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، والافتراض الرئيسي للدوافع حسب هذه الطريقة هو إن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى. (نبأ و مي نوري، 2011، ص 202) وتتبع أهمية الرضا الوظيفي من كونه يتعلق بمشاعر الناس واتجاهاتهم حيال الأعمال

التي يقومون بها والتي لا تقل أهمية من الناحية المادية في العمل (الأجر وخلافه).

(السلمي، ص 128)

و لأن الفرد يقضي مدة هامة من عمره في العمل، والعمل بالنسبة إليه يعتبر جزءاً أو مظهرًا من شخصيته، فالعمل يعطي للإنسان القوة والمكانة ويربطه بالمجتمع، ويجد فيه فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداده وطموحاته وقدراته ورغباته، ولهذا كان موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة والمفاهيم الأساسية لدى الباحثين بمختلف اتجاهات واختصاصاتهم. لذا فالاهتمام بالأفراد يتوجب توفير جميع العوامل والأسباب التي تساعد على تحقيق وإشباع رغباتهم في العمل فإذا كان من السهل على المنظمة توفير الموارد المادية، فإنه يصعب عليها الحصول والحفاظ على الموارد البشرية الراضية في العمل والإنتاج، فإلى جانب هذه العوامل نذكر بعض الأسباب الأخرى التي تجعل الرضا الوظيفي ذو أهمية نذكر منها ما يلي:

- تنمية الموارد البشرية وتعزيز ولائها للمنظمة وشعورها بالمسؤولية عن طريق زيادة المشاعر الإنسانية السعيدة في مختلف الأعمال.

- دراسة الرضا الوظيفي تُمكن الإدارة من معرفة نفسها من خلال آراء العاملين والتعرف على مشاعرهم واتجاهاتهم نحوها، والتعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يصادفونها في أعمالهم فيما يساعدها على وضع حلول مناسبة لمثل هذه المشاكل.

- تساهم دراسة الرضا الوظيفي في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي به إلى النجاح في عمله. و فهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة عمل تساعد على الاستخدام الأمثل للطاقة العمالية والتغلب على مشاعر السخط والاستياء لديهم.

- يساهم الرضا في الحفاظ على جدية ومثابرة العامل، وسلامة صحته العضوية والعقلية.

(محمود، 2006، ص 110)

3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

كان الاتجاه السائد في فترة من الوقت أن ظروف العمل المادية (الضوضاء، الإضاءة، الحرارة، الأمن و ما إلى ذلك) هي المحدد الأساسي لدى تقبل العامل لعمله. ولكن نتائج الدراسة

في هذا الميدان أثبتت أن النواحي المختلفة لظروف العمل المادية لا تمثل أهمية كبيرة في مدى تقبل العامل لعمله طالما أنها تبلغ مستوى معيناً؛ أي أن درجة الإضاءة مثلاً ليست عاملاً جوهرياً في رضا العامل على عمله طالما أنها بلغت مستوى معقولاً يسمح بالرؤية المريحة. وهذا ينطبق على كافة العناصر المكونة لظروف العمل المادية. ثم اتجه تفسير الدارسين إلى اتجاه آخر يؤكد أهمية جماعات العمل والجو الاجتماعي وعلاقات العمل كأساس لتحديد مدى تقبل الأفراد لأعمالهم، بحيث أن العامل قد يكره جو العمل المادي ويشعر بعدم الرضا عنه، ولكنه يحب عمله نظراً لعلاقات الصداقة التي تربطه بزملاء العمل. من ناحية ثالثة فإن الأجر وملحقاته من مزايا اقتصادية التي يحصل عليها العامل لها تأثير على اتجاهاته نحو عمله ورضائه عن عمله. ومن ذلك يتضح أن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين هي كثيرة، ومتعددة وتشمل:

(السلمي، ص 129)

أ - ظروف العمل المادية.

ب - الجو الاجتماعي.

ت - العوامل الاقتصادية

وتوضح الدراسة التي قام بها والكر و جست (1952) Walker & Cuest ((ذكر في

(السلمي)) أن مضمون العمل ليس هو المصدر الأساسي للشعور بالرضا عن العمل. ولكن الرضا

إنما هو حصيلة تفاعل العوامل التالية :

1 - الناس الآخرون في العمل.

2 - فرص التقدم .

3 - المركز الاجتماعي

4 - الأجر

5 - استقرار و ضمان العمل

تشير نفس الدراسة إلى أن ظروف العمل المادية مثل ساعات العمل، والقرب من مكان

العمل وإمكانيات وتسهيلات العمل لها تأثير على الشعور بالرضا ولكن ظروف العمل الجيدة لا

تجعل العمل في حد ذاته جيداً. و قد حدد العمال الذين تمت مقابلتهم في تلك الدراسة أن العوامل

التالية تؤثر على شعورهم بالرضا عن العمل :

- 1 - معدل سرعة العمل.
 - 2 - نوع الإشراف والمشرفين
 - 3 - درجة الشعور بإنجاز المنتج النهائي.
- وحقيقة الأمر أن تلك الدراسة تشير إلى أن كل شيء تقريبا يتصل بالشعور بالرضا ويؤثر عليه مثال ذلك : (السلمي، ص ص 129-130)

- 1 - الأجر.
- 2 - الشعور بالضمان والأمن.
- 3 - مظهر العمل ومركزه الاجتماعي .
- 4 - ظروف العمل المادية.
- 5 - الأقدمية في العمل.
- 6 - درجة قرب العامل من المنتج النهائي.
- 7 - الأصدقاء في العمل.
- 8 - المشرفون.

4- بعض النظريات والنماذج المفسرة للرضا الوظيفي

يشير التطور التاريخي للدراسات والأبحاث أن المحاولات الأولى لتفسير الرضا الوظيفي ارتبطت بالحوافز المادية كأساس لتحسين الأداء والرضا الوظيفي وهذا المفهوم جاء كإفراز لأفكار المدرسة التaylorية حيث كانت تعتبر العامل وحدة مستقلة يتعين أن يكون سلوكه ونشاطه على درجة عالية من الرشد والتعقل وقد وجهت لهذه المدرسة عدة انتقادات لكونها لا تفسر السلوك الإنساني المعقد. فظهرت على إثرها مدرسة العلاقات الإنسانية التي توصلت إلى عوامل أخرى محرّكة ودافعة للعاملين وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية والانتماء لجماعات العمل وإشراك العمال في جميع العمليات التنظيمية وتحميلهم مسؤولية العمل وأهدافه، مركزة على أن التنظيم الذي يحقق أكبر قدر من الإشباع للرغبات الإنسانية يكون أكثر كفاءة. ولكن أفكار هذه المدرسة هي الأخرى لاقت النقد، حيث يعتبرها البعض أنها قدمت صورة مثالية في تعاون الجماعات لا تتفق ومعطيات الواقع كما أن هذه النظرية أغفلت الصراع والمنافسة التي تعتبر مصدرا للابتكار

والتطوير إلى جانب تركيزها على الحوافز غير المادية وأهميت الحوافز الأخرى وقد برزت عدة نظريات ونماذج في تفسير الرضا الوظيفي سنتناول أبرزها وهي على النحو التالي:

4-1- نظرية تدرج الحاجات لماسلو:

إن فهم الحاجات والأدوار التي تلعبها تمثل جانباً مهماً في وضع نظام فعال للحوافز باعتبار أن هذه الحاجات تشكل دافعاً قوياً للنشاط الإنساني، فالحاجات تولد نوعاً من التوتر يدفع الفرد إلى إحداث سلوك معين للتخفيف من حدة هذا التوتر، وتهدف التصرفات السلوكية إلى إشباع الحاجات الإنسانية. (القاروط، 2006، صفحة 23) تعتبر نظرية ماسلو Maslow من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية، بحيث يمثل موضوعها نقطة البداية في دراسة الدافعية والحوافز وهي تنظر للدافعية على أنها نابعة من داخل الفرد، حيث هناك دافع داخلي يوجه الفرد نحو أداء نوع معين من السلوك ولا يمكن فرضها على الفرد. (محمود، 2006، ص 114) وتقوم هذه النظرية على مبدئين أساسيين:

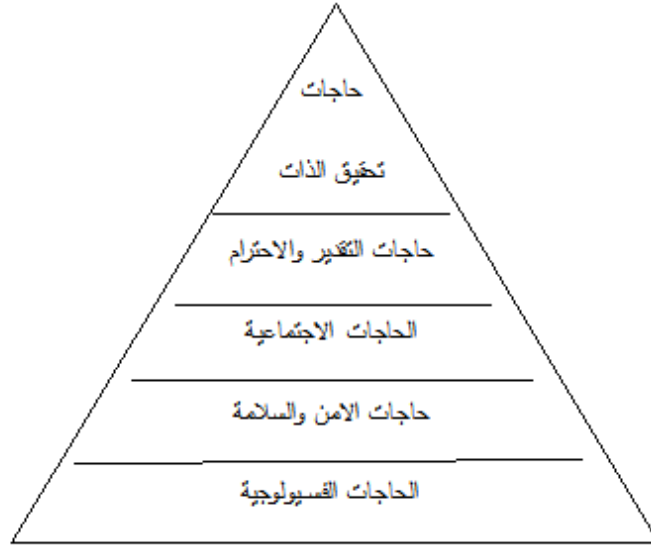
1- إن حاجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحسب أولويتها للفرد كما في

الشكل رقم: (08).

2- إن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وحفزه، أما الحاجات

المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد وبالتالي ينتهي دورها في عملية التحفيز.

لقد صنف ماسلو الحاجات الإنسانية في خمس فئات بحسب أولويتها من الأسفل كما يلي:



الشكل رقم: (08) هرم الحاجات ل: ماسلو (القاروط، 2006، ص 23)

- الحاجات الجسمية الفسيولوجية: وهذه تمثل الحاجات الأساسية اللازمة لبقاء الإنسان واستمراره على قيد الحياة كالطعام والماء والجنس والهواء. والحاجات الفسيولوجية تسيطر على بقية الحاجات إذا لم تكن مشبعة.
- حاجات الأمن والسلامة: تتضمن هذه حاجات الفرد للحماية من الأخطار الجسمية والصحية والبدنية كذلك الحماية من الأخطار الاقتصادية والمتعلقة بضمان استمرارية العمل للفرد لضمان استمرار الدعم المادي الضروري للفرد للمحافظة على مستوى معين من الحياة المعيشية.
- الحاجات الاجتماعية (الحاجة إلى الانتماء): تنبع هذه الحاجات من كون الإنسان اجتماعيًا بطبيعته ويعيش ضمن جماعة ويتفاعل معها. وتشمل حاجات تكوين العلاقات والحب والارتباط مع الآخرين وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية.
- حاجات التقدير واحترام الذات: هذه الحاجات تتضمن الحاجة إلى الشعور بالأهمية من قبل الآخرين واحترام الذات الذي يمكن الحصول عليه من خلال الكفاءة والمنافسة والاستقلالية والمركز واعتراف الآخرين بقيمة الفرد وقدرته على الوصول إلى مراكز عليا.

■ حاجات تحقيق الذات: يشير ماسلو إلى مفهوم هذه الحاجة بأنها حاجة الفرد إلى أن يكون ماهراً قادراً على الوصول إليها بناءً على القدرات والكفاءات التي يمتلكها. فإذا كان الفرد يظن بأنه يستطيع أن يكون مديراً ناجحاً فإنه يجب أن يعطى مثل هذه الفرصة، وإشباع هذه الحاجات برأي ماسلو يعتبر أقصى ما يصبو إليه الفرد، ويأتي ذلك بعد إشباع الحاجات السابقة كلها.

إن نظرية ماسلو تعتمد على ترتيب الحاجات بحسب أولويتها لدى الفرد، والأفراد يختلفون في وسائل إشباع الحاجات ولذلك فإن سلوكهم يختلف تبعاً لذلك، كما أن حاجات الفرد متداخلة مترابطة ومن الصعوبة فصل كل حاجة عن الأخرى كما حددها ماسلو، لذلك. ورغم بعض الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية، إلا أنها تصلح إلى حد كبير لتفسير ظاهرة الدافعية التي تحرك السلوك الإنساني وتبقى مقبولة لدى الكثير من علماء النفس والمدراء. (القاروط، 2006، ص ص 23-24)

4-2- نظرية هرزبيرج Harzberg:

ومن النظريات المفسرة للرضا الوظيفي أيضا نظرية هرزبيرج Harzberg والتي تسمى بنظرية العاملين وهي ترتبط أصلا بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل حيث رأى "هرزبيرج" أن هناك مجموعتان من العوامل إحداهما تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل (جواد محمدالشيخ و عزيزة عبد الله، 2008، ص 685)

3-4 - نظرية آلدرفر (ERG) Theory:

اعتمد آلدرفر Alderfer في تطوير نظرية الحاجات على نظريتي ماسلو وهرزبرج ، وما يتوافق مع النتائج التي أجراها حيث يرى أن الحاجات الإنسانية يمكن تصنيفها إلى حاجات أولية وحاجات راقية، وقد اقترح أن للإنسان ثلاث حاجات هي:

- حاجات الوجود: وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة كالأكل والماء والهواء....

- حاجات العلاقات: وهي الحاجات التي إشباعها بواسطة العلاقات الاجتماعية المتبادلة.

- حاجات النمو: وهي التي تهتم بالمستوى الأعلى للذات الإنسانية والنمو النفسي للفرد، مثل تحقيق الذات وإشباعها.

ما يلاحظ على هذه النظرية هو اختلافها عن نظرية الحاجات في عدد فئات الحاجات وفي كيفية تحرك الفرد وانتقاله من فئة لأخرى، لأنها تعتقد أن الحاجات تشكل خطا مستقيما وليس سلما ولا يعتقد بأنه يجب إشباع الحاجات الدنيا أولا قبل أن تتشكل الحاجات العليا كدافع، وقد أوضح أيضا إلى أن ثقافة الفرد ونشأته يلعبان دورا في تحديد أسبقية وترتيب الحاجات.

إن ما يميز هذه النظرية هو بساطتها وسهولة الافتراضات التي وضعتها لمناقشة الرضا الوظيفي، باعتبارها محاولة للرد على نظرية ماسلو Maslow من خلال سعيها لتحسينها وتطويرها وإن كانت في مجملها تعبر عن فكرة واحدة هي أن محرك العمل والرضا هو مدى إشباع الحاجات. (محمود، 2006، ص 123)

4-4 - نظرية فروم Vroom:

فسر فروم Vroom الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معا، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق

العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه (جواد محمدالشيخ و عزيزة عبد الله، 2008، ص 686)

4-5- نموذج بورتر ولولر

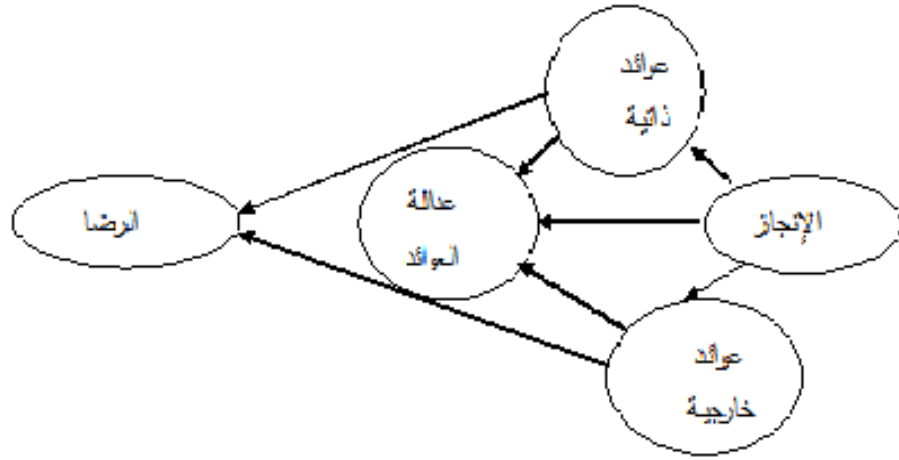
طور بورتر ولولر (Porter & Lawler (1968) نموذج فروم وقد ربط الرضا بكل من الإنجاز والعائد. فهم يضعون حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا وهي العوائد كما يظهر في الشكل رقم: (09) و بموجب هذا النموذج يتحدد رضا الفرد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع الإنجاز أو الجهد المبذول. فإذا ما كانت العوائد الفعلية لقاء الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد. أما إذا قلت هذه العوائد عما يعتقد الفرد أنه يستحقه، فستحدث حالة عدم رضا ويوقف الدافعية للاستمرار في الجهد. لذلك فإن أبرز ما أضافه نموذج بورتر ولولر إلى نظرية فروم هو المفهوم الذي يشتمل عليه نموذجهما بأن استمرارية الأداء تعتمد على قناعة العامل ورضاه، وأن القناعة والرضا تتحدد بمدى التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها وما يعتقد الفرد. وقد بين بورتر ولولر أن هناك نوعين من العوائد:

● عوائد ذاتية: وهي التي يشعر بها الفرد عندما يحقق الإنجاز المرتفع، وهذه تشبع

الحاجات العليا عند الفرد.

● عوائد خارجية: وهي التي يحصل عليها الفرد من المنظمة لإشباع حاجاته الدنيا

كالترقية والأجور والأمن الوظيفي.

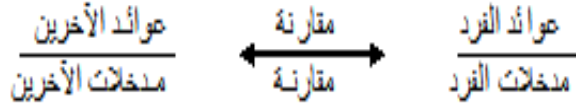


شكل رقم: (09) نموذج بورتر ولولر (فلمبان، 2008، ص 54)

ويوضح نموذج بورتر ولولر التداخل بين عملية الحفز والانجاز والإشباع والرضا وهذا يعني أنه يتعين على الإداريين ضرورة إدراك أن تكون أهداف المرؤوسين متوسطة الصعوبة ومتفقة مع قدراتهم ومهاراتهم، وربط نظام الحفز مع الحاجات الفعلية للمرؤوسين والعمل على إشباعها. (فلمبان، 2008، ص 54)

4-6- نظرية عدالة العائد لـ: آدمس Adams

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة وتفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافأة وحافز من عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا مما يؤثر على مستوى إنتاجيته وأدائه. تستند هذه النظرية التي وضعها ستاسي آدمز Stacey Adams عام 1963 إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة وبنفس الظروف فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة وتساوت النسبتان تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله وذلك على النحو التالي:



شكل رقم: (10) توضيح نظرية عدالة العائد.

وتشتمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية هي: التقييم، المقارنة والسلوك ويتضمن التقييم قياس المدخلات جدارة الشخص، مستوى التعليم، المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل ونحو ذلك (والمخرجات) العوائد المالية، الترقيّة، الاهتمام الذاتي، التميز والتقدير والاحترام وغير ذلك. أما السلوك فهو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي. وعلى العكس من ذلك إذا شعر بأن الوضع غير عادل، فإنه يعمل على إعادة المساواة بين النسبتين. وهذا السعي لإعادة المساواة يستخدم لتفسير دافعية العمل، وتتناسب قوة الدافعية طردياً مع حجم المساواة المدرك. ومن الانتقادات الموجهة لهذه النظرية ميل الناس إلى المبالغة في تقدير جهودهم التي يبذلونها، والمبالغة في تقدير العوائد التي يحصل عليها الآخرون، فينشأ عن ذلك ميل الأفراد بالشعور بعدم المساواة. (فلمبان، 2008، ص 57)

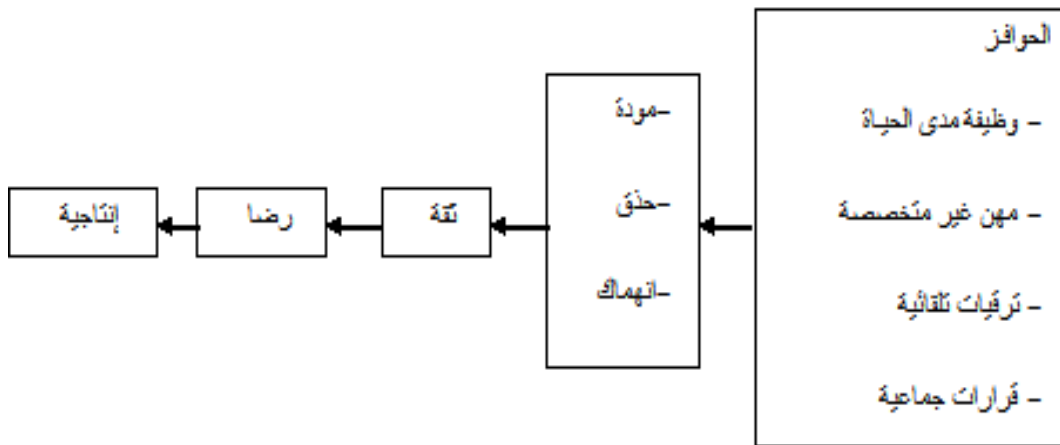
4-7- نظرية (Z) لـ: أوشي Ouchi

أسست هذه النظرية من قبل الباحث أوشي Ouchi عام 1981 للاهتمام بالجانب الإنساني للعامل، حيث لاحظ أن قضية إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل المال أو بعملية التطوير، فهذه أمور لا تكفي دون تعلم إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة. والأسس التي تقوم عليها نظرية (Z) ثلاثة هي:

1. الثقة: فالمؤسسات اليابانية تؤكد على جو الثقة بين العاملين بها.
2. الحنق والمهارة: أي الدقة وحدة الذهن والمهارة في التعامل.
3. الألفة والمودة: وهي الاهتمام بالآخرين وتكوين علاقات اجتماعية متينة وصدقات بين الأفراد تشعرهم بالأمن والأمان.

و يرى أن تحقيق هذه النتائج لا يأتي إلا من خلال التوظيف الجيد لخطوات هذه النظرية و ذلك من خلال: فهم نوع المؤسسة و دور المدير فيها، و معرفة فلسفة التعامل فيها، تطبيق مبدأ الإدارة بالأهداف، تطوير و تنمية مهارات و قدرات المدير الشخصية، اختيار المدير بشأن تفهم و تطبيق النظام الإداري الذي يعمل على أساسه، أهمية توفير الأمن و الاستقرار الوظيفي و ذلك بتطوير الولاء و الانتماء بين الموظفين و المؤسسة، تطوير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين المدير و العمال.

و خلاصة القول أن هذه النظرية تتدرج ضمن الاتجاهات الحديثة للإدارة، فهي تحقق الرغبات الإنسانية و تشبع الحاجات، و تخلق الولاء لدى العمال تجاه المؤسسة و بالتالي: تفانيهم و حبهم للعمل و محاولة الحفاظ على سلامة المؤسسة و الإدارة (فاتح، 2008، صفحة 85)



الشكل (11) يوضح نظرية Z ل: وليام أوشي (فاتح، 2008، صفحة 85)

8-4 - نظرية (X) ونظرية (Y) لدوغلاس ماكرويجور Dogulas McGregor : لقد

نشر ماكرويجور الذي كان متأثراً كثيراً بما سئلو كتابه The Human Side of Enterprise عام (1960) وضمنه هاتين النظريتين:

تقوم نظرية (X) على الافتراضات التالية:

- * أن معظم الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك.
- * أن معظم الناس لا يعملون إلا إذا أُجبروا على ذلك وتحت المراقبة والتهديد والعقاب.

* أن معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين، ولا يتحملون المسؤولية وقليلي الطموح ويهتمون بالأمن إلى حد بعيد.

أما نظرية (Y) فتقوم على الافتراضات التالية:

* أن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، و أن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.

* أن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث عن تحمل المسؤولية وليس قبولها فقط.

* أن معظم الناس مبدعون في العمل ولكن طاقتهم الخلاقة في أغلب المؤسسات مستمرة جزئياً. وتعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمراً طبيعياً وذاتياً وأنهم لا يعملون لتجنب العقاب ولكن لإنجاز شيء ذي قيمة ومعنى بالنسبة لهم. وهذه الافتراضات هي التي أكسبت هذه النظرية الأهمية في البحوث السلوكية المتعلقة بالعمل. (فلمان، 2008، صفحة 61)

4-9- نظرية المقاومة لـ: لاندي Landy

قام لاندي (Landy) بتقديم هذه النظرية عام 1978، وعرفت بنظرية المقاومة وترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي لدى الفرد يتغير بمرور الزمن على الرغم من ثبات الوظيفة التي يعمل بها. فرضا الفرد يكون عالياً في بداية التحاقه بوظيفته ثم يضعف شيئاً فشيئاً. ويعتبر لاندي أن الرضا الوظيفي يدخل في إطار المشاعر العاطفية وأن هناك عوامل تؤدي بالفرد إلى مقاومة المشاعر العاطفية لديه و ذلك لحفظ التوازن ذاتياً وهذا يؤدي بالفرد إلى تحقيق الرضا عن طريق مقاومة مشاعر عدم الرضا. و يبين لاندي أن هذا العامل الذاتي يقوم بحفظ التوازن عن طريق المقاومة للمشاعر العاطفية المفرطة سواء كانت سلبية أم إيجابية لأنها تعتبر حالة غير طبيعية قد تؤدي للفرد. ويؤكد لاندي أن هذا العامل الذاتي يعد من الوظائف المركزية للجهاز العصبي. كما أن وظيفة الحماية هذه تعتبر مسؤولة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الأفراد.

4-10- نظرية القيمة : لـ: لوك Lock

قدم لاندي و ترمبو (Landy & Trumbo) عام 1980 شرحاً لنظرية لوك في الرضا الوظيفي، ويرى لوك في هذه النظرية أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد. ويعني ذلك أن لوك قد ميز بين القيمة والحاجة، واعتبر الحاجات كعناصر تضمن استمرارية حياة الفرد من الناحية البيولوجية كما أنه اعتبرها موجودة بذاتها بشكل موضوعي منعزل

عن رغبات الفرد. بينما القيم تتصف بالذاتية حيث تمثل ما يرغبه الفرد سواء كان ذلك بمستوى الوعي أو اللاوعي.

4-11- نظرية الجماعة المرجعية ل: هولين و بلود (Hulin & Blood)

ترتكز أفكار هذه النظرية على أعمال هولين وبلود Hullin & Blood حيث ترى أن الفرد يعتبر أن الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها، تعد عاملا مهما لمعرفة أبعاد الرضا الوظيفي لديه، حيث أن الفرد الذي يحمل الشهادة الثانوية، مثلا تكون الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها مكونة من أفراد يحملون نفس الشهادة أو المستوى العلمي فيقارن الفرد نفسه بجماعته المرجعية، وينظر هل حصل على نفس المميزات التي يحضها بها أفراد جماعته المرجعية أم لا، فإن كان الفرد أقل من الجماعة المرجعية تكون النتيجة عدم الرضا.

أما ماخذ هذه النظرية هي أنها لم توضح الكيفية التي يتم بها اختيار الفرد لجماعته المرجعية، وكيف يحدد المتغيرات التي يجعلها معايير للمقارنة، وهذا بدوره يحتم تدخل شخصية الفرد نفسه في اختيار جماعته المرجعية وفي كيفية مقارنة نفسه بها. (محمود، 2006، الصفحات 123-124)

4-12- نظرية التكيف الوظيفي ل: جرين، داوس و ويز (Graen, Dawis and

Weiss)

ثمة نظريات أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي ومنها نظرية التكيف الوظيفي حيث قام كل من جرين، داوس و ويز (Graen, Dawis and Weiss) عام (1968) بعرض هذه النظرية و أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل. ويعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل. (فلمبان، 2008، صفحة 58)

4-13- نظرية تحديد الهدف ل: أدوين لوك Edwin Locke

يفترض الباحث أدوين لوك Edwin Locke، أن أهداف الفرد وغاياته الواعية هي المحدد الرئيسي لسلوكه والتي توجهه باستمرار حتى تحقيق الهدف والغاية المنشودة، و أن عملية وضع الأهداف يمكن أن تؤدي إلى الرضا عن العمل والإنجاز، فالأهداف المحددة في نظره تؤدي إلى زيادة أداء الفرد وبالتالي رضاه، حتى وإن كانت صعبة فعندما تكون واضحة ومقبولة لدى الفرد

فإنها تؤدي إلى تحسين وزيادة أدائه بدرجة أكبر من الأهداف السهلة. وقد أوضحت نظرية تحديد الهدف أن الرضا الوظيفي يعبر عن حالة عاطفية سائدة تنتج عن إدراك الموظف بأنه يحقق من خلال ما يؤديه من عمل أهداف تعتبر ذات قيمة بالنسبة له تناسب حاجاته وتوقعاته، ومن هنا تشير هذه النظرية إلى اختلاف بين الأفراد في مستوى الرضا الوظيفي والدوافع تبعاً لأهدافهم وطموحاتهم، أما من الناحية العملية التطبيقية فالنظرية تقترح على المديرين تشجيع ومساعدة العاملين على وضع أهداف محددة وطموحة لأنفسهم من شأنها أن تزيد في رضاهم من خلال تنمية أنظمة الحوافز على أساس الاستحقاق، وتقييم الأداء بطرق أكثر موضوعية. ولم تسلم هذه النظرية أيضاً من الانتقادات، لكون الأهداف الموضوعية عملية صعبة ومعقدة وبخاصة فيما يتعلق بالأعمال الصعبة والمهام المعقدة التي يصعب قياسها. (محمود، 2006، صفحة 124)

4-14- نموذج ناصر محمد العديلي:

يطرح العديلي نموذجاً شاملاً لتفسير الرضا الوظيفي، حيث يشير إلى أن الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي ثلاثة أبعاد تعبر عن عملية سلوكية متداخلة يؤثر بعضها في البعض الآخر وتتأثر بالعوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية التالية:

- البيئة العامة: ويقصد بها العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والحضارية والسياسية والتنظيمية والفنية التي تؤثر في سلوك الفرد العملي.
- خصائص المنظمة: وهي تعبر عن الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها ببيئة وظروف ونوع العمل.
- خصائص الفرد: وتتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته، واستعداداته، وذكائه، طموحه، ومدى ولائه وانتمائه للمنظمة، والعمر، والتجارب، والدخل الشهري، وما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل، والقيام بالمسؤوليات الوظيفية.
- الإنجاز: وهو ما يترتب على الجهد الذي يبذله الموظف من خلال أدائه لعمله الناتج الذي يتوصل إليه كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودوران العمل. (محمود، 2006، صفحة 127)

5- أبعاد الرضا الوظيفي ومقاييسه

5-1- أبعاد الرضا الوظيفي

- يأخذ الرضا الوظيفي أبعاداً مختلفة، إلا أن هناك أبعاداً تتقدم على غيرها وهي:
- ✓ الرضا بسياسات العمل في المنظمة: وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد وغيرها.
 - ✓ الرضا بعلاقات العمل: وتشمل العلاقات مع الآخرين في مجال العمل بما فيها علاقات الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل والجمهور.
 - ✓ الرضا بالعمل ذاته: وتشمل أهمية العمل وما يحتويه من واجبات ومسؤوليات وبمدى الموائمة مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية وقدرة الوظيفة على إشباع دوافعه وحاجاته.
- و الرضا بأحد هذه الأبعاد لا يرتبط بالرضا عن الأبعاد الأخرى حيث أنه من الطبيعي أن نجد اختلاف بين أفراد التنظيم في رضاهم عن الأبعاد الثلاثة ، ومصدر ذلك الاختلاف قد يعود لاختلاف معاملة الرئيس من شخص لآخر أو بسبب العلاقة التي تربط بين الزملاء في العمل أو اختلافهم في الأقدمية وقدرتهم على أداء المهام المكلفون بها، بالإضافة إلى اختلاف نظرتهم للأعمال التي يقومون بها. (الطيب، 2008، صفحة 44)

5-2- مقاييس الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي يمثل مشاعر غير محسوسة فإن القدرة على التعرف عليها والوصول إليها يعتبر عملية ليست سهلة. و لقد استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث أساليبه لدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية، و هناك طرق ومقاييس مختلفة لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، حيث تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره تلك المقاييس من الدقة والشمول بالنسبة للبيانات.

وفيما يلي عرض لأهم أنواع مقاييس وأساليب قياس الرضا الوظيفي:

أ / المقاييس الموضوعية:

هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك

فيه. ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد، ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

ب / المقاييس الذاتية:

ويقاس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم. وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا. ومن هذه المقاييس مايلي :

1 / مقياس رسم الوجه، وهو من أقدم الأساليب.

2 / طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.

3 / طريقة المقابلات الشخصية.

4 / طريقة تحليل الظواهر وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه، ويعاب عليها إغفال بعض الظواهر التي لا يمكن قياسها كأثر سلوكي كالدافعية.

5 / طريقة قوائم الاستقصاء وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على استقصاءات أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة. (فلمبان، 2008، الصفحات 66-67)

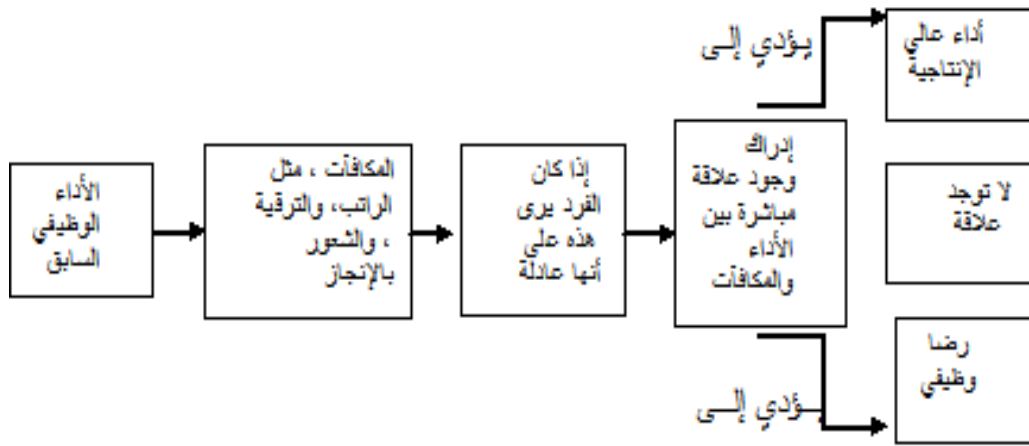
6- علاقة الرضا الوظيفي ببعض نواتج العمل:

6-1- الرضا الوظيفي والأداء:

على الرغم من الفكرة القائلة أن العامل المنتج هو العامل السعيد، واتسام هذه الفكرة بالمنطقية؛ إلا أن البحوث التي أجريت حول العلاقة بين هذين المتغيرين (الرضا الوظيفي ، و الإنتاجية) تمخضت عن نتائج مختلفة عن توقعاتنا المنطقية. وعما أقترحه مايو وزملاؤه فروم (1964)Vroom، و لوك (1976). فقد خلصت بعض الدراسات، أن الأداء الوظيفي الجيد يقود إلى الرضا الوظيفي، غير واضحة (بروتر، ولاولر، و Proter & Lawler 1968)، ذلك لأن العلاقة

الموجودة بين الرضا الوظيفي والأداء هي غير مباشرة؛ فالأداء الوظيفي الجيد يؤدي إلى الحصول على المزيد من المكافآت المرتبطة بالعمل مثل زيادة الراتب ، الترقية ، وحصول الفرد على إحساس بالتقدم. وإذا نظر الأفراد إلى عملية توزيع المكافآت على أنها عادلة، فإن الحصول على مثل هذه المكافآت سيؤدي إلى ظهور مشاعر الرضا الوظيفي، وسيؤدي بدوره إلى تحسين مستويات الأداء. ويصبح موضوعا الرضا الوظيفي والأداء - في هذه الحالة- مستقلين عن بعضهما البعض ويبقيان متصلين، وذلك لأن كلا منهما يتأثر بما ينجم عن العمل من مكافآت (أنظر الشكل رقم: (12)).

(رونالدي-ريجيو، 1999، ص 273)



شكل رقم: (12): نموذج التفسير الذي قدمه بروتر- لاولر للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء (رونالدي-ريجيو، 1999، صفحة 275)

2-6- الرضا الوظيفي و التغيب عن العمل

من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال هو الرضا الوظيفي. و الفرض هنا أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضاء اثناء وجوده في عمله أكثر من الرضاء الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح. (السلمي، ص ص 243-244)

6-3- الرضا الوظيفي ودوران العمل

يقودنا التفكير إلى افتراض أنه كلما زاد رضاء الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل وبطريقة اختيارية، لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل تلك الدراسات (بدرجات متفاوتة) أن هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي و معدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا الوظيفي يميل دوران العمل إلى الانخفاض. (السلمي، ص 243)

7- بعض الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي في المؤسسات:

الرضا الوظيفي مهم للغاية لكل من العامل و الإدارة، وذلك نظراً لعلاقته كما رأينا سابقاً بالأداء ، الغياب، ترك العمل ، و دوران العمل. أما بالنسبة للعاملين؛ فالرضا عن العمل يمثل بعض ما يعود عليهم منه (العمل)، و بسبب من الأهمية التي تعلقها المؤسسات على الرضا الوظيفي؛ فقد أقدمت على تطوير عدة برامج لزيادة الرضا الوظيفي، وتعتمد هذه البرامج على عدة أساليب؛ بعضها يدخل تغييراً في بناء العمل وأنظمتها، أما البعض الآخر فيعتمد إلى تغيير التعويض والمكافآت. وهناك مؤسسات أخرى تميل إلى الاعتماد على الفوائد الجانبية. ومن هذه الأساليب و البرامج ما يلي:

7-1- أساليب تغيير بناء (مكونات) الوظيفة:

تم استخدام ثلاثة أساليب بغية زيادة الرضا الوظيفي عن طريق تغيير بناء الوظيفة:

أولاً: أسلوب دوران العمل

ويتضمن انتقال الفرد من عمل متخصص إلى عمل آخر. و من فوائده في تدريب العاملين على عدة واجبات متباينة، وتخفيض معدل الملل والرتابة (الروتين) الناجمين عن أداء واجبات تتصف بالتكرار الشديد. (رونالدي-ريجيو، 1999، ص ص 284-285)

ثانياً: أسلوب زيادة واجبات الوظيفة

يسمح أسلوب زيادة واجبات الوظيفة للعاملين بأن يضيفوا إلى أعبائهم واجبات أخرى مختلفة عما يؤدونه من واجبات، وذلك بغية مضاعفة إحساسهم بأهميتهم للمؤسسة؛ كأن يكلف - مثلاً - أحد العاملين في فندق كبير بصيانة عدد آخر من الغرف، بالإضافة إلى ما يقوم به فعلاً

إلى أن تشمل واجباته صيانة طابق كامل. وتعتبر مسألة حساسة وخطرة، فربما ينظر الفرد إلى زيادة واجباته بطريقة سلبية. ويؤدي استخدام هذا الأسلوب بمهارة إلى التأثير الإيجابي في الرضا الوظيفي بإعطاء العاملين إحساساً أكبر بالإنجاز وتحسين مهاراتهم في العمل.

ثالثاً: أسلوب إثراء الوظيفة:

ينطوي هذا الأسلوب على زيادة المسؤولية المتصلة بالوظيفة، والسماح للعاملين بالاشتراك في تخطيط نشاطهم وتنفيذها، وتقديمها. فمثلاً، تم تقسيم العاملين على أحد خطوط التجميع في أحد المصانع إلى فريقين، وتكليف كل فريق بعدد من الواجبات التي كانت - في السابق - منوطة بالمشرفين، مثل طلب الأجزاء التي يقومون بتجميعها، وتقرير مستويات الإنتاج، وتنظيم أسلوب لفحص جودة الإنتاج، و تقدير الأداء الخاص بهم أو تقييمه. على الرغم من تشابه إثراء الوظيفة و زيادة الواجبات، الفرق الأساسي بينهما يكمن في أن إثراء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات، وزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل.

7-2- أسلوب تغيير مكونات الراتب:

هناك من يشير إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون - في غالب الأحيان - البقاء في المؤسسات التي يعملون فيها، ولا يبحثون عن أعمال في مؤسسات أخرى، وذلك على الرغم من أن العلاقة بين الرواتب والرضا الوظيفي التي ليست دائماً مباشرة، وموجبة. وبهذا تعمل معظم المؤسسات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسين الأداء. غير أن كثيراً من التغييرات تؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي أيضاً. وتوجد أنظمة عديدة للرواتب؛ منها:

- نظام رفع الرواتب على أساس الساعة: الذي يقوم على مستوى المعرفة والمهارة (الخبرة). ويعتمد هذا الأسلوب على رفع الرواتب على أساس الساعة. ولكي يصبح هذا البرنامج مثمراً وناجحاً فلا بد - والحالة هذه - من تعيين العاملين في الوظائف المناسبة لمهاراتهم، ومعارفهم (خبراتهم).
- نظام رفع الرواتب على أساس الأداء المباشر: و يعني أن يتقاضى العامل على أساس من إنتاجيته. بالرغم من أن هذا الأسلوب يبدو منطقياً إلا أن تطبيقه ليس سهلاً، لأسباب عدة:

أولاً: يصعب في بعض الأحيان عند ممارسة هذه العملية التمييز بين أصحاب الأداء المتوسط وأصحاب الأداء الممتاز، يؤدي إلى شيء من عدم العدالة في توزيع الرواتب، والعوائد الأخرى.

ثانياً: يؤكد معظم الأنظمة على أهمية الفرد نفسه من الأمر الذي قد يتضارب مع أداء المؤسسة ككل، أو يتناقض معها، ويؤثر سلباً على الانسجام داخل الجماعة وهذا الأمر له أهمية بالغة للإنتاجية.

ثالثاً: وأخيراً، تخص معظم الأنظمة التي تربط بين الأداء والرواتب جزءاً يسيراً من الراتب الأساسي لئتم تحديده على أساس من الإنتاجية، و بالتالي لا ينظر العاملون إلى أن الممارسة على أنها سبب كافي لبذل المزيد من الجهد. (رونالدي-ريجيو، 1999، ص 287)

وهناك أسلوب آخر لتطبيق مبدأ ربط الرواتب بالأداء، وهو جعل الراتب معتمداً على أداء الجماعة. أي أنه إذا حقق أحد الأقسام أهدافه الإنتاجية، فإن جميع أعضاء القسم يحصلون على مكافأة معينة. وفي إطار هذا المبدأ أيضاً، هناك أسلوب - أكثر شيوعاً - يسمى أسلوب المشاركة في الأرباح، وهنا يحصل جميع العاملين على جزء من الأرباح التي تحققها المنظمة. أما عيوب هذا الأسلوب؛ فيمكن تلخيصها في صعوبة تحديد مساهمة الفرد في تحقيق هدف الجماعة، و وجود فترة زمنية طويلة فاصلة بين تحقيق الأهداف الإنتاجية، وتسلم الفرد نصيبه من أرباح الشركة (المنظمة).

3-7- برنامج المنفعة الإضافية (الميزات):

بدأت المؤسسات - في السنوات الأخيرة - بتطوير عدد من برامج المنفعة الإضافية المصممة خصيصاً لزيادة الرضا الوظيفي، وأصبحت هذه البرامج تمثل - في بعض الأحيان - حوالي 28% من الأجور التي تدفعها المؤسسة للفرد. وقد تتضمن هذه البرامج إجراءات معينة من قبيل: المرونة في ساعات العمل، وتوفير عدد من البرامج الصحية لكي يختار من بينها العاملون، وبرنامج للتقاعد، ومشاركة في الأرباح وبرامج خاصة للتطوير المهني، والاهتمام بالصحة العامة، والعناية بأطفال العاملين. ويفيد البرنامج في تخفيض معدلات الغياب الناجمة عن عدم قدرة العاملين على توفير عناية مناسبة لأطفالهم.

بالرغم من أن هذا البرنامج يبدو كأنه يزيد من مستوى الرضا الوظيفي، إلا أن لا يوجد ما يشير إلى أنه يؤثر في عوامل مثل: الإنتاجية، جودة العمل، التغيب، وظاهرة ترك العمل. حيث إذا نفذت إحدى المؤسسات خطة للرضا الوظيفي، فإن نظرة العاملين للإدارة على أنها تعمل جاهدة على تحسين مكان العمل، وظروفه فمن المتوقع أن تحدث زيادة في الرضا الوظيفي. لكننا لا نعرف على وجه الدقة ما إذا كان التغيير في مستوى الرضا الوظيفي هو نتيجة فعلية لإجراءات الشركة أو أنه نوع من أثر هاوثورن؛ أي تؤدي نظرة العاملين الإيجابية إلى الإدارة، ونياتها إلى زيادة الرضا الوظيفي. والسبب بسيط، هو حدوث شيء ما في الاتجاه الصحيح. (رونالدي-ريجيو، مدخل 1999، ص ص 287-288)

8 - العلاقة بين الرضا الوظيفي و الضغوط المهنية:

تعرض الكثير من الباحثين في مجال العمل لكل من مفهومي الرضا الوظيفي و الضغوط المهنية في الكثير من الدراسات وفي بيانات ومهن مختلفة، ولعل من أهم الدراسات التي جمعت بين المفهومين في موضوع واحد هي الدراسات التي تناولت العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وعليه سنتطرق لهذه العلاقة، من خلال ما توفر لدينا من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع و سنتعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها ونستخلص في الأخير ماهية العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي و أهم العوامل المؤثرة فيها.

فحسب تامبر و ببيمونت (1986) Timber & piémont (ذكر في Mohamed iqbal

(2012, p57)) الرضا الوظيفي وجد له علاقة معنوية بالضغوط المهنية.

كما بينت دراسة ستيفي وجونز (1988) Steffy & Jones أنه يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل. وذكر أيضا أريس وأرينت (1998) Harise & Arnethe انه إذا لم يتم الكشف مبكرا عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي و سيترتب عن ذلك ارتفاع في معدلات الغياب وترك العمل و انخفاض الإنتاجية. كما بينت دراسة كاربان (1994) على 168 مورد بشري يعمل في مؤسسات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الموارد البشرية للدعم من قبل الرؤساء والزملاء وفقدانها السيطرة على الأعمال والمهام اليومية، وكذا التزامها الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطية يعزز من شعورها بعدم الرضا الوظيفي و بإحساسها بضغوط العمل بدرجة أعلى.(شفيق، 2010، ص 123) و حدد كوبر وآخرون (1989) أربع عوامل للضغوط المهنية يمكن أن تنتبأ منها عن عدم الرضا الوظيفي وترك العمل. وفي دراسات أخرى فينوكور-كابلان (1991) Vinokur-Kaplan

صرح أن عوامل التنظيم التي من بينها عبء العمل وحالة السوق لها علاقة سالبة مع الرضا الوظيفي. أما فليتشر و باين (1980) Fletcher et Payne فقد حدد أن نقص مستوى الرضا الوظيفي يعتبر مصدر للضغوط المهنية والمستوى العالي للرضا الوظيفي ينقص من التأثير السلبي للضغوط المهنية. عدة دراسات (Cotton et al 1988; Et Ganster, 1989) بينت ان مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات مرتبطة إيجابيا بدافعيتهم، و رضاهم الوظيفي، الالتزام التنظيمي؛ فحسب لوفمان(1998) العاملين الأكثر رضا وظيفي هم الأكثر التزام بخدمة الزبائن. وقد بينت دراسة أبو طالب و موحد بوكتي(2009) Abu Talib & Mohd Bokti التي أجراها على عينة من أفراد العسكرية البحرية الماليزية أن أوجه العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لها علاقة باتجاه الضغوط (من الرئيس إلى المرؤوسين) وقد توخا الباحثان الكثير من الحذر في إبداء نتائج أولية في الاتجاه الآخر وبررا ذلك من خلال التحدث على طبيعة العلاقات العسكرية داخل المؤسسة العسكرية البحرية الماليزية.

وبينت دراسة عزمان و آخرون (2009) Azman & autres التي أجريت على موظفي الأكاديمية في المؤسسات الخاصة للتعليم العالي في مدينة كوتشينغ بماليزيا، اثنين من النتائج الهامة: أولاً، الضغط الفسيولوجي يرتبط بشكل كبير مع الرضا الوظيفي .و الثانية، الضغط النفسي يرتبط معنويًا مع الرضا الوظيفي و أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى الضغط الفسيولوجي زاد من الرضا الوظيفي، وأن مستوى الضغط النفسي لم يخفض من الرضا الوظيفي .

كما بينت دراسة عبد القيوم (2012) Abdul Qayyom أن هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي العام لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة؛ و لا توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي العام لدى أعضاء هيئة التدريس من الجامعات الحكومية؛ كما لا توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي العام لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات باختلاف الجنس (الذكور والإناث) ؛ وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي العام لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات باختلاف طبيعة العمل، واختلاف عقد العمل (دائمة، مؤقتة).

وقد وضح بمانا وآخرون (2013) Bemana -من خلال دراسة أجريت على عينة من موظفي الإدارة المحلية بمنطقة شيراز ب: أيران تعلقت بالعلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي- أن العلاقة بين المتغيرين سالبة ودالة إحصائية، و بيّنوا أيضا عدم وجود فروق دالة إحصائية باختلاف الجنس في الضغوط المهنية و في الرضا الوظيفي.

أما على مستوى المحلي والعربي فقد كشفت دراسة الدوسري(2010) المسحية على الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، كشفت عدم وجود علاقة ذات دلالة

إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي بحيث أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي.

و دراسة المير (1995) التي كان من بين أهدافها قياس ومقارنة مستويات الضغوط من خلال البعدين صراع الدور وغموض الدور بين أربع مجموعات من اليد العاملة هي المجموعة السعودية، والمجموعة العربية والمجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية. و مقارنة طبيعة العلاقة الارتباطية بين صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والصفات الشخصية (العمر، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية، وطبيعة الوظيفة والحالة الاجتماعية). ومن بين النتائج التي توصلت إليها أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وكل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لأفراد المجموعات الأربع.

كما كشفت على وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور وكل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي مهما تنوعت واختلفت وظائف الأفراد أو تكوينهم الثقافي أو صفاتهم الشخصية.

وقد توصلت كذلك دراسة أحمد إبراهيم أحمد و جمال محمد أبو الوفا (1997) من خلال دراسة ميدانية للعلاقة بين صراع وغموض الدور الإداري والإشرافي لمدير/ناظر المدرسة و الرضا عن العمل على مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لمحافظة القليوبية. إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين صراع الدور وغموض الدور لدى فئات العينة، وبين رضاهم عن العمل وأن فئة الذين كانوا أقل خبرة هم أقل رضا عن العمل، بينما كانت فئة الذكور الأقل رضا عن العمل منها عند الإناث.

وقد كشف مصطفى منصورى (2004) من خلال دراسته المحلية على وجود اختلاف في علاقة مصادر ضغوط العمل بالرضا المهني العام عند المدرسين تبعا لاختلاف في شدة ومستوى كل مصدر. و وجود علاقة سالبة دالة إحصائيا بين مصادر ضغوط العمل والرضا المهني.

وكشفت دراسة عبيد بن عبد الله العمري (2004) -عنوانها: "بناء نموذج سببي لدراسة تقدير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية- على وجود علاقة ارتباطية سلبية و معنوية بين الرضا الوظيفي و كل من صراع الدور و غموض الدور، و وجود علاقة ارتباطية سلبية و معنوية بين ضغوط العمل و كل من الأداء الوظيفي، و العمر، و مدة الخدمة و الراتب الشهري. كما كشفت أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد

بكل من : العمر ، و مدة الخدمة ، و الراتب الشهري و صراع الدور ، و غموض الدور، و متغير الأداء الوظيفي . فيما محددات متغير ضغوط العمل هي كمايلي : العمر ، و مدة الخدمة ، و الراتب الشهري ، و صراع الدور ، و غموض الدور ، و متغير الولاء التنظيمي. وقد توصلت في الأخير إلى أن هناك أربع متغيرات تعتبر أسبابا أو محددات للفعالية التنظيمية و هي : الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي، و ضغوط العمل، و الأداء الوظيفي. (محمود، 2006، ص 45-53) و توصلت دراسة محمود (2006) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى المستشارين الرئيسيين للتوجيه المدرسي و المهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي إلى :

- وجود مستوى عال من الضغوط المهنية لدى المستشارين الرئيسيين للتوجيه المدرسي و المهني، و الأبعاد الأعلى ضغطا تمثلت في: ضعف العائد المادي و قلة فرص الترقية و النمو الوظيفي، بينما الأبعاد ذات ضغط متوسط تمثلت: عبء العمل و غموض الدور، صراع الدور و عدم المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة المادية للعمل و غياب المساندة الاجتماعية. أما مستوى الرضا الوظيفي فقد كان في العموم متوسطا.

- وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي.

فيما أوضحت دراسة الباحث أحمد إبراهيم أحمد حول "صراع وغموض الدور الإداري والإشرافي لمدير المدرسة وعلاقتها بالرضا عن العمل"، بأن هناك علاقة ارتباطيه جزئية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور ودرجة رضاهم عن العمل في وظيفتهم الحالية، كما بين أن هناك علاقة ارتباطيه جزئية ذات دلالة إحصائية ما بين غموض الدور والرضا عن العمل في الوظيفة الحالية (محمود، 2006، ص 135).

من خلال ما ذكر في السابق من نتائج الدراسات السابقة يمكن أن نستخلص ما يلي:

1- طبيعة العلاقة

إن أغلب الدراسات السابقة التي تم عرضها سابقا والتي تناولت في مواضيعها العلاقة بين الضغوط في المهنة والرضا الوظيفي وعلى غرار البيئات والمهن المختلفة التي أجريت فيها، كشفت على وجود علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، كما أظهر أغلبها أيضا على أن

هذه العلاقة الارتباطية سالبة (عكسية)، وإن كانت بعض دراسات التي وجدت معدومة لكن هذه الدراسات تبقى قليلة نسبة للدراسات التي وجدت علاقة ارتباطيه (بغض النظر على أنها موجبة أو سالبة).

2- خصائص العلاقة:

أن هناك تأثيراً متبادلاً في العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، ذلك أنه إذا كان مستوى الضغوط المهنية عالي أدى ذلك إلى عدم الرضا الوظيفي وكذلك عندما يكون مستوى الرضا الوظيفي عالي أدى ذلك إلى قلة التأثير السلبي للضغوط المهنية وهو ما أوضحه فليشر و باين (1980) Fletcher et Payne. كما يؤدي عدم كشف المستويات العالية نسبياً للضغوط مثلها مثل المنخفضة نسبياً أي غير المتوسطة يؤدي ذلك إلى عدم الرضا الوظيفي.

3- العوامل المؤثرة في العلاقة:

أظهرت الدراسات أن هناك عوامل مختلفة متشاركة و في علاقات متشابكة (كطبيعة وظروف العمل، الجنس، الخيرة المهنية، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدافعية، الالتزام التنظيمي، العلاقات الإنسانية، صراع الدور، غموض الدور، الأداء ...) ، منها ما يؤثر على مستوى الضغوط المهنية ويعد مصدراً له ومنها ما يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي ويعتبر مصدراً من مصادره ومنها ما يؤثر عليهما معا كالخصائص الشخصية للفرد (كالسن، الخبرة، ..). وأنه يمكن أن يكون هناك فروق في العلاقة باختلاف خصائص أفراد الدراسة والتي بينتها بعض الدراسات لدراسة عبد القيوم (2012) التي بينت أن هناك فروق في العلاقة باختلاف الأساتذة الذين يعملون في القطاع الخاص و الذين يعملون في المؤسسات الجامعية التابعة للقطاع العمومي.

في الأخير يمكن القول من خلال ما تواجد لدينا من الدراسات السابقة وحسب حدود علمنا أن موضوع علاقة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لم يخص بالدراسة مجتمع مهنة الحماية المدنية وعليه فإن تناولنا في دراستنا الرضا الوظيفي ومعرفة مستواه لدى أعوان الحماية المدنية وكذلك معرفة مستويات الضغوط المهنية لديهم ومنه التعرف على طبيعة و شدة العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية، بحيث نرى أن ذلك يزيد في الإحاطة بالموضوع ومنه نتوقع أننا إضافة

إلى الدراسات السابقة سنثريه، خاصة وأنه يخلص بالدراسة ، الأفراد العاملين في مهنة الحماية المدنية التي تتميز بخاصية التورط (Implication) في حالة الطوارئ، الاستعجال التي تتطلب منهم المسؤولية في عدم التهاون والاستجابة الحتمية لأداء واجبهم المهني، الذي يتطلب من كل عون من الأعوان الكفاءة اللازمة في الأداء والاستعداد والتأهب الدائم للتدخل في كل الظروف وفي كل الأوقات، كل ذلك وغيره قد يؤثر في رضاهم الوظيفي الذي من المتوقع أن يكون مستواه مرتفعا خاصة و أن عملهم أشبه بالعمل التطوعي وهو أكثر إنسانية.

خلاصة الفصل

اتضح لنا أن من خلال دراستنا لهذا الفصل من حيث مفهومه، وأهميته، والعوامل المؤثرة فيه، وأيضا من خلال التفسيرات التي قدمتها بعض النظريات الرئيسية أن رضا العاملين في المنظمات يعتبر مؤشر هام يستدل به الباحثين أو المهتمين بالإدارة على نجاح أو فشل هذه المنظمات، و يتأتى ذلك كله من خلال معرفة أبعاد الرضا الوظيفي وقياسها التي تعرفنا عليها من خلال هذا الفصل وتعرفنا أيضا على أنه هناك أكثر من طريقة لقياسه، كما اتضح من خلال هذا الفصل أن قياس الرضا الوظيفي يمكننا من دراسة ومعرفة علاقته ببعض نواتج العمل كالأداء ، و دوران العمل، و التغيب عن العمل . و تبين لنا من هذا الفصل أيضا أن أهمية الرضا الوظيفي في المنظمات جعلت من المؤسسات اللجوء لإستخدام بعض الطرق و الأساليب لتحقيقه كإستراتيجيات تغيير بناء (مكونات) الوظيفة و أسلوب تغيير مكونات الراتب، و برنامج المنفعة الإضافية(الميزات)، كما تعرفنا من خلال هذا الفصل على ماهية طبيعة العلاقة بين الرضا والوظيفي والضغوط المهنية وخصائصها والعوامل المؤثرة فيها من خلال بعض الدراسات السابقة الأجنبية والعربية.

الفصل الرابع:

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أساساً جوهرياً في بناء البحث كله، والهدف منها هو تعميق المعرفة بالموضوع المقترح و عن مجموعة الظواهر الخاصة بالبحث، والتعرف على أهمية البحث وتحديد فروضه والبدء في وضع النقاط لتخطيط البحث. (دليو، 2008، ص ص 46-47) ويتم من خلال الدراسة الاستطلاعية التأكد من أن أدوات الدراسة تستجيب للمعطيات السيكمترية من صدق وثبات، وكذا تتجاوز العراقيل التي قد تعترض الدراسة الأساسية. (مختار، 2012، ص 64). وعليه بعد إطلاعنا على ما أتيح لنا من الجانب النظري الذي من خلاله تعرفنا على بعض جوانب موضوع الدراسة و دواعي اختيارنا لأعوان الحماية المدنية كمجتمع دراسة هذا بالنسبة للدراسة الاستطلاعية النظرية؛ أما الدراسة الاستطلاعية الميدانية فقد شملت الخطوات التالية :

1-1- التعرف على مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية مستغانم:

الحماية المدنية عموماً هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص بها نظام وقوانين تسيير عليها، وتتحكم في الكيفية اللازمة لتسيير المستخدمين المنتمين له، وكذا عمليات التدخل السريع الذي يبقى من الأولويات الأولى لإنقاذ وحماية كل من هو في خطر حقيقي، و من هذا التوجه تنطلق السياسة العامة للحماية المدنية، بتكوين مستخدميها في شتى المجالات باستخدام التكنولوجيا الحديثة للتغلب على مختلف الصعاب التي يمكن أن تحدثها الكوارث، سواء كانت طبيعية أو غير ذلك.

أما الحماية المدنية الجزائرية فهي مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات الموضوعة تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث تتمتع بهيكل خاص و ميزانية مستقلة، وبطبيعة مهامها التي تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديموغرافي في الوطن. كما تتميز بتنظيم إداري (تقني وعلمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية. و من أهم مهامها:

- ✓ حراسة الشواطئ والمصطافين.
- ✓ نقل الجرحى والمرضى.
- ✓ تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- ✓ البحث عن التائهين في الصحراء.

- ✓ إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- ✓ إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- ✓ القيام بحملات التوعية من مختلف الأخطار.
- ✓ تغطية أمنية، للمقابلات الرياضية و مختلف المناسبات الهامة وفي حالة نقل المواد الخطيرة.
- حسب رئيس مكتب الإحصائيات و الإعلام والتوثيق (2013) تضم مديرية الحماية لولاية مستغانم في صفوفها 903 مستخدما من أعوان الحماية المدنية موزعين عبر رتب مختلفة و 15 مستخدمين من الأسلاك المشتركة.
- وحسب رئيس مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي(2013)، يسهر هؤلاء المستخدمون على السير الحسن لمصالح الجهاز سواء بالمديرية الولائية أو في كامل الوحدات الخاصة بالتدخل على مستوى الولاية و التي هي كما يلي:
- ✓ الوحدة الرئيسية
- ✓ وحدة القطاع بشارع العقيد عميروش -وسط مدينة مستغانم-
- ✓ الوحدة البحرية بميناء ولاية مستغانم
- ✓ الوحدة الثانوية بدائرة حاسي ماماش
- ✓ الوحدة الثانوية بدائرة بوقيرات
- ✓ الوحدة الثانوية بدائرة سيدي علي
- ✓ الوحدة الثانوية بدائرة عين تادلس
- ✓ الوحدة الثانوية بدائرة سيدي لخضر
- ✓ الوحدة الثانوية بدائرة عشعاشة
- أ - مهام مصالح الحماية المدنية:
- تضم مديرية الحماية المدنية ثلاث مصالح هامة وهي مصلحة الوقاية، ومصلحة الإدارة والإمداد، ومصلحة الحماية العامة. لكل من هذه المصالح مهام هي:
- (1) مهام مصلحة الوقاية:**
- تعمل مصلحة الوقاية بالتنسيق مع المكاتب التالية :
- مكتب الدراسات.

- مكتب المراقبة.
 - مكتب الإحصاء و التوثيق و الإعلام.
 - مكتب الخرائط و الأخطار الخاصة.
- وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:
- ✓ متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية و المقاييس الوقائية المتعلقة بمجال الوقاية.
 - ✓ المساهمة في إعداد و مراقبة مخططات الوقاية، والسهر على تطبيقها.
 - ✓ دراسة الأخطار و وسائل مكافحتها لفائدة الشركات و المؤسسات العمومية و الخاصة.
 - ✓ تنظيم حملات إعلامية و تحسيسية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص و الممتلكات.
 - ✓ إنجاز الخرائط الخاصة بالأخطار الموجودة بالولاية.

(2) مهام مصلحة الإدارة و الإمداد:

تعمل مصلحة الإدارة و الإمداد بالتنسيق مع المكاتب التالية:

- مكتب المستخدمين و النشاط الاجتماعي..
- مكتب التكوين.
- مكتب المحاسبة و الميزانية.
- مكتب الأملاك.

وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:

- ✓ تسيير الوسائل المادية لمصالح الحماية المدنية
- ✓ متابعة إنجاز برامج المنشآت و صيانتها.
- ✓ متابعة و تنسيق أعمال التكوين و السهر على تطبيق برامج التدريب و المناورات الميدانية.
- ✓ تسيير المحاسبة العامة و مسك دفاتر الجرد المتعلقة بدخول و خروج المعدات و الإمدادات.
- ✓ تطوير الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية.

(3) مهام مصلحة الحماية العامة :

تعمل مصلحة الحماية العامة بالتنسيق مع المكاتب التالية:

- مكتب المخططات.
- مكتب الإشارة.

• مكتب الإسعافات الطبية.

• مكتب العدد الأمنية.

وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:

- ✓ إعداد المخططات المتعلقة بتنظيم و تنفيذ الإسعافات عند حدوث الكوارث.
- ✓ تنسيق العمل مع المصالح المعنية لإنجاز المخططات.
- ✓ السهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدة الحماية المدنية.
- ✓ تطوير برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية والسهر الدائم على تطبيقها ميدانيا.
- ✓ تنظيم و إدماج و مراقبة الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص و الممتلكات.
- ✓ مناقشة ودراسة احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية.
- ✓ تحضير تغطية أمن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية إضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.
- ✓ يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة.
- ✓ القيام بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف و تنمية روح التضامن الوطني بمساعدة الجمعيات و المنظمات ذات الطابع الإنساني.

ب - وحدات التدخل للحماية المدنية لولاية مستغانم:

كل وحدة تدخل مسؤولة على عمليات التدخل في الإقليم المكلفة بها؛ فعلى سبيل المثال الوحدة الرئيسية هي مسؤولة على بلدية مستغانم والبلديات المجاورة لها (صيادة و مزهران)، كما تعتبر وحدة دعم لكل وحدات الولاية. كل وحدة من هذه الوحدات هي وحدة تعمل على التسيير الإداري للأعوان وصيانة العتاد الموجود تحت تصرفها والقيام بتنظيم التكوين، والمناورات وهي تتشكل أساسا من ثلاثة أفواج يعملون بنظام 48/24 سا ويسيرها رئيس الوحدة برتبة مقدم. ويتولى هذا الأخير المهام التالية:

- ✓ مسؤول على النشاط العملي على مستوى الدائرة.
- ✓ مسؤول أمام المدير عن سير وصيانة العتاد والمنشآت التابعة له.

- ✓ يعتبر المسير العملي للأعوان مدة المداومة وأثناء التدخل.
- ✓ المتابعة الإدارية المستمرة لملفات الأعوان.
- ✓ تسجيل الأيام التعويضية.
- ✓ برمجة العطل السنوية والعطل المرضية.
- ✓ متابعة الغيابات الشرعية وغير الشرعية.
- ✓ السهر على التقسيم المتوازن للأعوان على الأفواج الثلاثة.
- ✓ تحضير جداول التنقيط والملاحظات لكل عون تابع للوحدة.

تخضع كل وحدات التدخل إلى برنامج عمل يومي، في كل يوم على الساعة الثامنة صباحا يعلن عن التجمع الصباحي، ترفع الألوان الوطنية، وبعد ذلك تتم عملية المناداة لمعرفة الحضور وتسجيل الغياب وتتبعها قراءة الورقة اليومية لتوزيع الأعوان على مهامهم من طرف قائد الفوج الذي يعطي الأمر بالانصراف والانطلاق للعمل ويكون البرنامج اليومي كالتالي:

- مراقبة العتاد المستعمل للتدخل
- المناورات التدريبية
- نظافة الثكنة
- تناول وجبة الغداء
- راحة
- تجمع لقراءة اللوائح إن وجدت
- إلقاء الدروس النظرية حسب البرنامج
- الرياضة
- تجمع لإنزال الألوان الوطنية
- تناول وجبة العشاء

إن التسيير العملي مضمون من طرف رئيس الوحدة بصفته المسؤول المباشر على الأفواج الثلاثة للتدخل، حيث يقود كل فوج ضابط قائد للحراسة يساعده في مهامه ضابط صف للحراسة بالإضافة للتعريف اليومي المكلف بمركز الحراسة، وكذلك رؤساء العدد المكلفون بسيارات الإسعاف

وشاحنات التدخل والأعوان الموضوعين تحت تصرفهم أثناء التدخلات المختلفة خلال مدة المداومة.

1-2- المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية.

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية مستغانم والتي تتواجد بجوار المديرية الولائية للحماية المدنية بمستغانم

1-3- المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية

أجريت الدراسة الإستطلاعية خلال الثلاثي الأخير من العام الدراسي 2012/2013 في الفترة الممتدة بين 20 أبريل و 30 أبريل.

1-4- الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية

أ- تصميم أدوات الدراسة

تم اعتماد أداتين أساسيتين للدراسة حيث قمنا بتصميم أداة تقيس الضغوط المهنية وأخرى تقيس الرضا الوظيفي وذلك بعد الإطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات المكتوبة حول هذا الموضوع.

هناك خطوات سبقت الإعداد النهائي لأداتي الدراسة وهي كالتالي:

- تحديد البيانات التي سوف تجمع بواسطتها تبعا لأسئلة الدراسة.
 - تحديد شكل الأداة ونوع المقياس المناسب لنوع الإجابة عنها.
 - عرض الأداة على بعض المحكمين الذين لهم دراية بموضوع دراستنا لإبداء رأيهم وملاحظاتهم حوله و إجراء التعديلات المتفق عليها من طرفهم.
 - اختبار صدق و ثبات الأداة و ذلك بتوزيعها على عينة استطلاعية من أعوان الحماية المدنية و إجراء التعديلات النهائية عليها بعد قياس خصائصها السيكومترية.
- و إتباعا للخطوات السابقة تم تصميم أداتي الدراسة في صورتها الأولية على شكل استمارة شملت على الأجزاء التالية(لاحظ الملحق رقم: (01)):

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية والمهنية عن المبحوث وهي تتمثل في : الوحدة

التي يعمل ضمنها العون، الفئة العمرية، الرتبة، نظام ساعات العمل، سنوات الخدمة، الحال الاجتماعية. والتي كان مصدرها البيانات التي أفادنا بها مكتب الإحصاءات والإعلام والتوثيق التابع لمصلحة الوقاية بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.

الجزء الثاني: و يشمل هذا الجزء على محور الضغوط المهنية (أداة قياس المتغير

المستقل) الذي تم تصميمه من طرف الطالب الباحث وهو يحتوي على بعدين كل بعد تقيسه 16 فقرة اجتهدنا في صياغتها من محددات الضغوط المهنية لمهنة أعوان الحماية المدنية التي تطرقنا لها في فصل الضغوط المهنية (راجع الفصل الثاني)؛ حيث تم عرضها - قبل ترجمتها باللغة العربية- على ضباط في صفوف الحماية المدنية للتأكد من المصطلحات التقنية باللغة العربية وأخذها بعين الاعتبار عند الترجمة ومنه تكييفها حسب البيئة التي سنجري عليها الدراسة.

يتكون محور الضغوط المهنية الأولي من بعدين :

* بعد ضغوط مواقف عملية التدخل: يقيس الضغوط التي سببها مواقف عمليات التدخل

التي شارك فيها العون خلال مساره المهني ب: (16) ستة عشرة فقرة وهي الفقرات التي تبدأ من الفقرة رقم: (01) إلى الفقرة رقم : (16).

* بعد ضغوط المواقف التنظيمية: يقيس الضغوط التي سببها المواقف التي تواجه العون

في إطار الالتزام بتطبيق قوانين و تنظيم عمل الحماية المدنية ب: (16) ستة عشرة فقرة وهي الفقرات التي تبدأ من الفقرة رقم: (17) إلى العبارة رقم : (32) (16).

الجزء الثالث: ويتعلق بمحور الرضا الوظيفي(أداة قياس المتغير التابع) ويتكون من أربعة

وعشرون (24) فقرة.تم تصميمه من طرف الطالب الباحث من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة: دراسة القاروط ، (2006)، دراسة محمود، (2006)، و دراسة مختار، (2012) التي تناولت الرضا الوظيفي.

يتكون محور الرضا الوظيفي الأولي من ستة أبعاد كل بعد منها تقيسه (04) أربعة فقرات وهي:

- بعد الرضا عن الأجر والذي يبدأ من الفقرة رقم: 01 إلى الفقرة رقم : 04.
- بعد الرضا عن محتوى العمل والذي يبدأ من الفقرة رقم: 05 إلى الفقرة رقم : 08.
- بعد الرضا عن الترقية والذي يبدأ من الفقرة رقم: 09 إلى الفقرة رقم:12.

- بعد الرضا الإشراف والذي يبدأ من الفقرة رقم: 13 إلى الفقرة رقم: 16.
- بعد الرضا جماعة العمل والذي يبدأ من الفقرة رقم: 17 إلى الفقرة رقم: 20.
- بعد الرضا عن ظروف العمل والذي يبدأ من الفقرة رقم: 21 إلى الفقرة رقم: 24.

ب- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة :

معرفة الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة يعد من الخطوات المهمة في أي دراسة وهي تتمثل في التعرف على مدى صلاحية و مصداقية وثبات كل من أداتي الدراسة، وعليه يجب التأكد من الصدق والثبات .

1. صدق أداتي الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا للتحقق من صدق أداتي الدراسة : كل من الصدق الظاهري و صدق الإتساق الداخلي.

• صدق المحكمين:

تم عرض أداتي الدراسة في صورتها الأولية على بعض الأساتذة في تخصص علم النفس العمل و التنظيم و بعض من الضباط في صفوف الحماية المدنية. حيث طلب منهم تحكيم فقرات المقياسين و فحص مدى وضوح الصياغة اللغوية و مضمون كل فقرة في قياس ما وضعت لقياسه. وقد أجمع أغلبهم على الوضوح اللغوي للفقرات ، إلا في بعضها لكن مع الإبقاء عليها، و الجدول رقم:(03) التالي يوضح تعديلات المحكمين على بعض فقرات أداتي الدراسة و ذلك كما يلي:

جدول رقم (03): يوضح تعديلات المحكمين على فقرات أداتي الدراسة

محور الضغوط المهنية (أداة قياس الضغوط المهنية)		
رقم الفقرة	قبل التعديل	بعد التعديل
23	الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجة العون (المرافق الرياضية، الإطعام، المبيت، النادي، النظافة، الرعاية الصحية ...)	الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجتي (المرافق الرياضية، الإطعام، المبيت، النادي، النظافة، الرعاية الصحية ...)
24	سماع صفارة الإنذار و التنبيه.	عند سماع صفارة الإنذار و التنبيه.
25	التدخلات في أوقات متأخرة من الليل.	عند التدخلات في أوقات متأخرة من الليل.
محور الرضا الوظيفي (أداة قياس الرضا الوظيفي)		
5	هناك تنوع في المهام التي أقوم بها.	التنوع في المهام التي أقوم بها يريحني
16	مسؤولي له كفاءة في اتخاذ القرارات	مسؤولي له كفاءة في اتخاذ القرارات التي تخصني

وفي الأخير، و بعد إتباع ملاحظات و توجيهات الأستاذة المحكمين، و إجراء التعديلات أصبحت الأدوات جاهزتان لتطبيقهما على عينة الدراسة الاستطلاعية.

حيث قمنا باختيار عينة عشوائية من أعوان الوحدة الرئيسية (المتواجدة بالقرب من مقر مديرية الحماية المدنية بمستغانم) حجمها (25) عون ، و وزعنا (35) استمارة على عينة عشوائية بسيطة، وبعد استرجاعها؛ تم التأكد من الإجابات عليها و استبعدنا (10) استمارات لم يتم الإجابة عليها بشكل كامل، و قمنا بتفريغ المقبولة منها باستخدام البرنامج الإحصائي (SSPS.V.20) من أجل إجراء التحقق لكل من صدق الاتساق الداخلي والثبات للأداتين.

• صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداتين، تم تفريغ البيانات المتحصل عليها من الدراسة الاستطلاعية باستخدام الحاسوب وبواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SSPS.V.20) و تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات كل بعد

ودرجة البعد ككل، وبين درجة كل بعد من أبعاد المحور و درجة المحور ككل. و يتم التأكد من مستوى الدلالة الإحصائية لقيم معامل الارتباط؛ حيث إذا كانت قيم معامل الارتباط المتحصل عليها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.05)$ ، فهذا يعني أن هناك اتساق داخلي للبعد في حالة الفقرات أو للمحور في حالة الأبعاد؛ أما إذا كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.05)$ فيعني أن هناك العكس (أي ليس هناك اتساق داخلي). وبناءً على الشرط السابق سيتم تعديل الاستبيان وذلك بإلغاء الفقرة في حالة البعد لتفادي تأثيرها على اتساقه الداخلي وإلغاء البعد في حالة تأثيره على الاتساق الداخلي للمحور.

يبين كل من الجدول رقم: (04)، الجدول رقم: (05)، والجدول رقم: (06) قيم معامل الارتباط بيرسون المتحصل عليها:

جدول رقم (04) يوضح قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة البعد ككل

محور الضغوط المهنية (أداة قياس الضغوط المهنية)							
بعد ضغوط المواقف التنظيمية				بعد ضغوط مواقف عملية التدخل			
معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة
0,85**	25	0,35	17	0,38	9	0,66**	1
0,85**	26	0,78**	18	0,53**	10	0,56**	2
0,78**	27	0,30	19	0,48*	11	0,61**	3
0,61**	28	0,70**	20	0,63**	12	0,49*	4
0,27	29	0,81**	21	0,65**	13	0,61**	5
0,70**	30	0,74**	22	0,61**	14	0,45*	6
0,59**	31	0,60**	23	0,52**	15	0,41*	7
0,52**	32	0,66**	24	0,74**	16	0,28	8
محور الضغوط الرضا الوظيفي (أداة قياس الرضا الوظيفي)							
بعد الرضا عن محتوى العمل				بعد الرضا عن الأجر			
0,65**	7	0,57**	5	0,65**	3	0,63**	1

0,38	8	0,59**	6	0,29	4	0,58**	2
بعد الرضا عن الإشراف				بعد الرضا عن الترقية			
0,52**	16	0,83**	13	0,89**	11	0,75**	9
0,81**	17	0,82**	14	0,75**	12	0,92**	10
بعد الرضا عن ظروف العمل				بعد الرضا عن جماعة العمل			
0,80**	23	0,61**	21	0,79**	19	0,84**	17
0,61**	24	0,61**	22	0,86**	20	0,92**	18

** دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha = 0.01$

* دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha = 0.05$

من الجدول أعلاه يتبين أن قيم معامل الارتباط التي تقابل الفقرات التالية:

- الفقرتين: رقم (08)، و رقم (09)، من فقرات بعد ضغوط مواقف عملية التدخل.

- الفقرات المرقمة ب: (17)، (19)، و (29) من فقرات بعد بضغوط مواقف التنظيم

- الفقرة: رقم (04)، من فقرات بعد الرضا عن الأجر

- الفقرة: رقم (08)، من فقرات بعد بالرضا عن محتوى العمل

غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ وعليه سيتم إلغاء الفقرات المذكورة

سابقاً ذلك لتفادي تأثيرها على الاتساق الداخلي للبعد.

وبعد إلغاء الفقرات المشار إليها سابقاً قمنا بإعادة حساب معامل الارتباط بيرسون للتحقق

من الاتساق الداخلي لكل بعد وتحصلنا على معاملات الارتباط الموضحة في الجدول رقم: (05)

التالي:

جدول رقم: (05) يوضح قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد (بعد إلغاء الفقرات).

محور الضغوط المهنية (أداة قياس الضغوط المهنية)							
بعد ضغوط المواقف التنظيمية				بعد ضغوط مواقف عملية التدخل			
معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة
0,87**	25	ملغاة	17	ملغاة	9	0,67**	1
0,88**	26	0,77**	18	0,55**	10	0,56**	2
0,78**	27	ملغاة	19	0,50*	11	0,56**	3
0,66**	28	0,70**	20	0,64**	12	0,52**	4
ملغاة	29	0,84**	21	0,66**	13	0,62**	5
0,72**	30	0,76**	22	0,63**	14	0,43*	6
0,58**	31	0,61**	23	0,55**	15	0,38	7
0,55**	32	0,67**	24	0,75**	16	ملغاة	8
محور الرضا الوظيفي (أداة قياس الرضا الوظيفي)							
بعد الرضا عن محتوى العمل				بعد الرضا عن الأجر			
0,75**	7	0,72**	5	0,79**	3	0,73**	1
ملغاة	8	0,46*	6	ملغاة	4	0,71**	2
بعد الرضا عن الإشراف				بعد الرضا عن الترقية			
0,52**	16	0,83**	13	0,89**	11	0,75**	9
0,81**	17	0,82**	14	0,75**	12	0,92**	10
بعد الرضا عن ظروف العمل				بعد الرضا عن جماعة العمل			
0,80**	23	0,61**	21	0,79**	19	0,84**	17
0,61**	24	0,61**	22	0,86**	20	0,92**	18

** دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha = 0.01$

* دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha = 0.05$

تبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط (ر = 0,38) التي تقابل الفقرة رقم (07)

غير دالة إحصائياً ولهذا سيتم إلغاء هذه الفقرة أيضاً من فقرات بعد ضغوط مواقف عملية التدخل.

لتفادي تأثيرها على الاتساق الداخلي للبعد. و بعدما تم إلغاء الفقرة رقم (07) تم التأكد مرة أخرى من الاتساق الداخلي و بالطريقة نفسها فتبين أن كل قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة و درجة البعد ككل بالنسبة للفقرات المتبقية بعد إلغاء الفقرات السالفة الذكر أنها بقيت دالة إحصائياً. وهذا يعني أننا تحققنا من الاتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد المحاور لكل من الأداتين و لم يتبقى لنا سوى التأكد من الاتساق الداخلي للمحور كي نتحقق من صدق الاتساق الداخلي.

تم التحقق من الاتساق الداخلي للمحور بواسطة حساب قيم معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل البعد و درجة المحور ككل وهي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم: (06) يوضح قيم معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور

محور الضغوط المهنية (أداة قياس الضغوط المهنية)	
معامل الارتباط بيرسون	البعد
0,89**	بعد ضغوط مواقف عملية التدخل
0,93**	بعد ضغوط مواقف التنظيم
محور الرضا الوظيفي (أداة قياس الرضا الوظيفي)	
0,25	بعد الرضا عن الأجر
0,57**	بعد الرضا عن محتوى العمل
0,73**	بعد الرضا عن الترقية
0,76**	بعد الرضا عن الإشراف
0,54**	بعد الرضا عن جماعة العمل
0,77**	بعد الرضا عن ظروف العمل

** دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.01$)

* دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)

يتبين من الجدول رقم: (06) أن قيم معامل الارتباط التي تقابل كل من بعد ضغوط مواقف عملية التدخل وبعد ضغوط المواقف التنظيمية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وبالتالي هناك اتساق داخلي لمحور الضغوط المهنية (أداة قياس الضغوط المهنية). ويتبين من الجدول رقم: (06) أيضاً أن قيم معامل الارتباط التي تقابل أبعاد محور الرضا الوظيفي (أداة قياس الرضا الوظيفي) (باستثناء قيمة معامل الارتباط ($r = 0,25$) التي تقابل بعد الرضا عن الأجر)، أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وعليه سيتم إلغاء بعد الرضا عن الأجر من محور الرضا الوظيفي لإبعاده تأثيره على اتساقه الداخلي. و بذلك فإن الأبعاد الخمس المتبقية تحقق الاتساق الداخلي لأداة قياس الرضا الوظيفي. و بالتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات كل بعد و الاتساق الداخلي لأبعاد كل محور نكون قد تحققنا من صدق الاتساق الداخلي لأداتي الدراسة، و منه علينا أن نتحقق من الثبات لكي نتأكد من صلاحية الأدوات للدراسة الأساسية.

2. الثبات:

تم التحقق من ثبات أداتي الدراسة باستخدام طريقتين: طريقة معامل ألفا لكرونباخ Alpha Cronbach، و طريقة التجزئة النصفية.

• استخدام طريقة ثبات الإتساق الداخلي بحساب معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach

بمساعدة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SSPS.V.20)، تم حساب معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach وقد كانت النتائج كالتالي:

معامل ألف كرمباخ Alpha Cronbach لمقياس الضغوط المهنية : 0,92.

معامل ألف كرمباخ Alpha Cronbach لمقياس الرضا الوظيفي : 0,79.

• استخدام الثبات بطريقة التجزئة النصفية

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية للتحقق من ثبات أداتي بطريقة التجزئة النصفية، و ذلك بتقسيم فقرات كل محور إلى نصفين، شمل النصف الأول الفقرات ذات الأرقام الفردية، أما النصف الثاني فقد شمل على الفقرات ذات الأرقام الزوجية. و تم بعد ذلك حساب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين، باستخدام نفس البرنامج الإحصائي (SSPS.V.20) و تحصلنا على قيم معامل الارتباط التالية:

- معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لأداة قياس الضغوط المهنية : 0,89 بمستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.01$).

- معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لأداة قياس الرضا الوظيفي: 0,77 بمستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.01$).

وبتطبيق معادلة التصحيح لسبيرمان براون، أصبحت قيمة معامل الثبات لأداة قياس الضغوط المهنية: 0,94 وقيمة معامل الثبات لأداة قياس الرضا الوظيفي: 0,87. و هذا دليل على أن أداتي الدراسة تتمتعاً بدرجة عالية من الثبات وبالتالي صلاحية تطبيقهما على عينة الدراسة الأساسية.

ج- أدوات الدراسة في شكلها النهائي:

بعد التحقق من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأداتي الدراسة والتي تم من خلالها تم إجراء تعديلات التي خصت أداة قياس الضغوط المهنية و أداة قياس الرضا الوظيفي وأصبحتا الأدوات في شكلها النهائي جاهزتين لتطبيقهما على عينة الدراسة الأساسية و تكونت استمارة الأدوات في شكلها النهائي من ثلاثة أجزاء (لاحظ الملحق رقم: (02)): **الجزء الأول:** لم يتم أي تغيير في هذا الجزء و هو نفسه الجزء الأول للاستمارة الأولية. **الجزء الثاني (أداة قياس الضغوط المهنية):** ويشمل هذا الجزء على مقياس الضغوط المهنية والذي يحتوي على 26 فقرة، تقيس المتغير المستقل (الضغوط المهنية) لموضوع دراستنا و الجدول رقم: (07) التالي يوضح فقرات و أبعاد مقياس الضغوط المهنية: **جدول رقم: (07) يوضح فقرات وأبعاد مقياس الضغوط المهنية**

المجموع	مقياس الضغوط المهنية	
	رقم الفقرة	البعد
13	01 ، 02 ، 03 ، 04 ، 05 ، 06 ، 07 ، 08،09، 10 ، 11 ، 12 ، 13 .	بعد ضغوط مواقف عملية التدخل
13	14 ، 15 ، 16 ، 17 ، 18 ، 19 ، 20 ، 21،22 ، 23 ، 24 ، 25 ، 26.	بعد ضغوط المواقف التنظيمية
26	المجموع الكلي	

الجزء الثالث (أداة قياس الرضا الوظيفي): ويتعلق بمحور الرضا الوظيفي ويتكون من (19)

فقرة يتكون هذا المحور من خمسة أبعاد بفقراتها وهي كما يوضحها الجدول رقم: (08) التالي:

جدول رقم: (08): يوضح فقرات وأبعاد مقياس الرضا الوظيفي

المجموع	مقياس الرضا الوظيفي	
	رقم الفقرة	البعد
03	03 ، 02 ، 01	بعد الرضا عن محتوى العمل
04	07 ، 06 ، 05 ، 04	بعد الرضا عن الترقية
04	11 ، 10 ، 09 ، 08	بعد الرضا عن الإشراف
04	15 ، 14 ، 13 ، 12	بعد الرضا عن جماعة العمل
04	19 ، 18 ، 17 ، 16	بعد الرضا عن ظروف العمل
19	المجموع الكلي	

د - سلم تصحيح مقياسي الدراسة :

تم وضع أداتي الدراسة (مقياس الضغوط المهنية بأبعاده و مقياس الرضا الوظيفي بأبعاده) على شكل فقرات كل فقرة تقابلها خمس إجابات كل إجابة لها درجة وذلك حسب مقياس ليكارت الخماسي و كما يلي:

- درجات إجابات فقرات مقياس الضغوط المهنية: دائما=5، غالبا=4، أحيانا=3، نادرا=2 وأبدا=1.
- درجات إجابات فقرات مقياس الرضا الوظيفي: موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد= 3، غير موافق = 2 و غير موافق بشدة = 1.

ويتم تصحيح المقياس بناء على السلم الذي تم حسابه بالخطوات التالية كما يلي:

1 . حساب المدى (الحدود العليا - الحدود الدنيا= المدى)، (5 - 1 = 4)

2 . الحاصل يتم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح

(0,80 = 5/4).

3. تضاف هذه القيمة الناتجة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد (1)، وذلك لتحديد

الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا يصبح طول الخلايا كما يلي:

. من 1 إلى 1,80 يشير إلى غير موافق بشدة بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي و أبدأً

بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية

. أكبر من 1,80 إلى 2,60 يشير إلى غير موافق. بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي و نادراً

بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية

. أكبر من 2,60 إلى 3,40 يشير إلى محايد. بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي و أحياناً

بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية

. أكبر من 3,40 إلى 4,20 يشير إلى موافق. بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي و غالباً

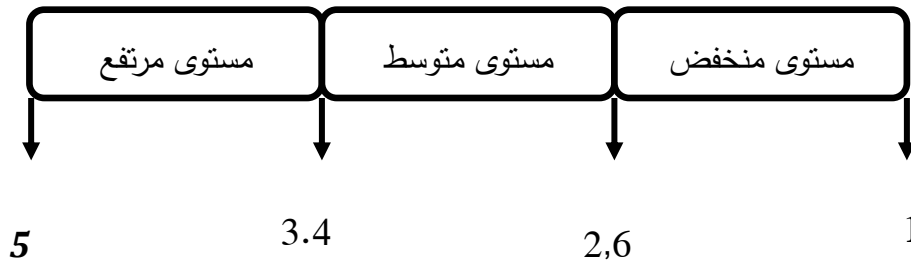
بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية

. أكبر من 4,20 إلى 5 يشير إلى موافق بشدة. بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي و دائماً

بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية

ومنه يكون:

سلم مقياس الضغوط المهنية و مقياس الرضا الوظيفي :



وعليه فإن تقييم الفئات يكون على النحو التالي: (من 1 إلى 2,60) يمثل منخفض، (أكبر

من 2,60 إلى 3,40) يمثل متوسط، (أكبر من 3,40 إلى 5) يمثل مرتفع. وأما في حالة تساوي

عبارتين أو أكثر في متوسطهما الحسابي على مستوى المحور ككل فإنه يتم تقديم العبارة ذات

الانحراف المعياري الأقل.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

بعد قيامنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية، التي من خلالها تعرفنا عن مدى صدق و ثبات أداة الدراسة، انتقلنا إلى مرحلة إجراء الدراسة الأساسية. حيث اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي . حيث يعرف المنهج على أنه "طريقة البحث والطريقة تتبع خصائص الموضوع المدروس هناك عدة طرق وأساليب علمية يمكن استخدامها على مدى واقع موضوع البحث، طالما أنها تتفق مع الخصائص الأساسية المميزة للتفكير، والبحث العلمي". (شروخ، 2003، ص91)

وتماشيا مع أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المراد

دراستها تعبيريا كميًا وكيفيًا. و استخدمنا في الدراسة مدخلين من المنهج الوصفي هما: مدخل مسحي يتناول وصف الظاهرة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها، ومدخل ارتباطي يهتم بمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة ما بين متغيرين أو أكثر.

سنتطرق أولاً في هذا الفصل إلى المجال الجغرافي و المجال الزمني للدراسة الأساسية، ثم وصف عينة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

وعلى ضوء الدراسة الاستطلاعية تم تصميم الدراسة الأساسية التي تهدف إلى الإجابة على التساؤلات و اختبار صحة الفرضيات في الخطوات التالية:

2-1- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية على مجتمع أعوان وحدات التدخل الموزعين عبر تراب ولاية

مستغانم (أنظر الجدول(09))

جدول الرقم (09) يوضح توزيع وحدات الحماية المدنية لولاية مستغانم حسب طبيعة قطاع التدخل الجغرافي

الوحدات	طبيعة قطاع التدخل الجغرافي
الوحدة الرئيسية بمقر الولاية وحدة القطاع بشوارع العقيد عميروش -وسط مدينة مستغانم- الوحدة البحرية بميناء ولاية مستغانم	حضري
الوحدة الثانوية بدائرة حاسي ماماش الوحدة الثانوية بدائرة سيدي لخضر الوحدة الثانوية بدائرة عشعاشة	ساحلي
الوحدة الثانوية بدائرة سيدي علي	جبلّي / غابي
الوحدة الثانوية بدائرة بوقيرات الوحدة الثانوية بدائرة عين تادلس	ريفي / فلاحي

المصدر: مكتب الإحصائيات و الإعلام و التوثيق، و مكتب المستخدمين والنشاط الإجتماعي بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم(2013)

2-2- المجال الزمني للدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية خلال نفس الثلاثي الأخير من العام الدراسي 2012/2013 التي أجريت فيه الدراسة الاستطلاعية وفي الفترة الممتدة بين 15 إلى غاية 30 جوان .

2-3- عينة الدراسة الأساسية و مواصفاتها:

2-3-1- مجتمع الدراسة الأساسية:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعوان وحدات الحماية المدنية لولاية مستغانم وعددهم (777) عون يتوزعون على حسب نظام ساعات العمل كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (10): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب نظام ساعات العمل

النسبة (%)	المجموع	نظام ساعات العمل
11,32	88	نظام 8 ساعات
88,68	689	نظام 24-48 ساعة
100	777	المجموع

المصدر: مكتب الإحصائيات و الإعلام و التوثيق، و مكتب المستخدمين والنشاط

الاجتماعي بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم (2013)

نلاحظ من الجدول رقم: (10) أن (689) من أفراد مجتمع الدراسة يمثلون ما نسبته 88,68 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة يعملون بنظام ساعات عمل (نظام 24-48 ساعة) وهم الفئة الأكثر من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة، و (88) منهم يمثلون ما نسبته 11,32 % من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة يعملون بنظام ساعات عمل (نظام 8 ساعات).

2-3-2- اختيار عينة الدراسة الأساسية

تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة المعاينة العنقودية - باختيار وحدة من كل قطاع جغرافي للتدخل - ثم المعاينة العشوائية البسيطة - باختيار عينة من الأعوان من كل وحدة مختارة - وذلك حسب الخطوتين التاليتين:

أولاً: اختيار وحدة من كل قطاع تدخل (حضري، ساحلي، جبلي / غابي، ريفي / فلاح) آخذين بعين الاعتبار أن دراستنا أن تتسع على حسب الحدود الجغرافية و خصائص قطاعات التدخل السالفة الذكر. لذلك تم اختيار من كل قطاع تدخل وحدة، بحيث تكون هذه الوحدة أبعد من الوحدة الأخرى المجاورة في القطاع الآخر ؛ فعلى سبيل المثال: تم اختيار من قطاع التدخل (ريفي/فلاحي) الوحدة الثانوية بدائرة بوقيرات لأنها الأبعد من الوحدة الثانوية لدائرة عين تادل عن قطاع التدخل (جبلي / غابي) الذي اخترنا منه الوحدة الثانوية لدائرة سيدي علي. ثانياً: من كل وحدة مختارة بالمعاينة العنقودية تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الأعوان. حيث تم توزيع (220) استمارة على أعوان الوحدات التي تم اختيارها وذلك كما يلي:

- تم توزيع 70 استمارة على أعوان الوحدة الرئيسية بمستغانم وتم استرجاع 46 استمارة منها 04 استمارات إجاباتها غير كاملة.

- وتم توزيع: 50 استمارة على أعوان الوحدة الثانوية بوقيرات (استرجعنا منها 43 استمارة منها 03 استمارات إجاباتها غير كاملة)، 50 استمارة على أعوان الوحدة الثانوية سيدي علي (استرجعنا منها 34 استمارة بإجابات كاملة)، و 50 استمارة الوحدة الثانوية حاسي مماش (استرجعنا منها 24 استمارة منها 01 استمارة بإجابات غير كاملة).

ويعد إلغاء الاستثمارات غير مكتملة الإجابة كان مجموع الاستثمارات المسترجعة و التي هي بإجابات كاملة (147) استمارة أي بنسبة استجابة قدرها 67% من إجمالي الاستثمارات الموزعة، و عينة الدراسة تمثل نسبة 18,92 % من مجتمع الدراسة. في الأخير قمنا بتفريغ الاستثمارات المقبولة باستخدام الحاسوب وبمساعدة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.20)

2-4- خصائص أفراد عينة الدراسة

تم التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة عن طريق تبويب البيانات المتحصل عليها بعد تفريغ الاستثمارات وحساب التكرارات والنسب المئوية بمساعدة برنامج (SPSS.V.20) و الجداول: رقم(11)، رقم(12)، رقم(13)، رقم(14)، رقم(15)، و رقم(16) توضح ذلك:

جدول رقم: (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوحدة و طابع قطاع التدخل الجغرافي لها.

النسبة (%)	التكرار	طابع قطاع التدخل الجغرافي	الوحدة
31.3	46	حضري	الوحدة الرئيسية بمستغانم
23.1	34	ساحلي	الوحدة الثانوية بدائرة حاسي مماش
29.3	43	غابي / جبلي	الوحدة الثانوية بدائرة سيدي علي
16.3	24	ريفي/فلاحي	الوحدة الثانوية بدائرة بوقيرات
100	147		المجموع

نلاحظ من الجدول رقم: (11) أن (46) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 31.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الوحدة المركزية التي قطاع تدخلها حضري وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، و (43) منهم يمثلون ما نسبته 29.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الوحدة الثانوية بدائرة سيدي علي التي قطاع تدخلها غابي/جبلي و (34) منهم يمثلون ما نسبته 23.1 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الوحدة الثانوية لدائرة حاسي مماش التي قطاع تدخلها ساحلي و (24) منهم يمثلان ما نسبته 16.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الوحدة الثانوية لدائرة بوقيرات التي قطاع تدخلها ريفي/ فلاحي.

جدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

فئات العمر	التكرار	%
أقل من 30 سنة	76	51.7
من 30 سنة إلى أقل 40 سنة	39	26.5
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	28	19.0
من 50 سنة فما فوق	4	2.7
المجموع	147	100

نلاحظ الجدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لفئات العمر، ومن البيانات الواردة في الجدول يتضح أن من كانت أعمارهم (أقل من 30 سنة) قد بلغ عددهم (76) فردا ونسبة قدرها (51.7%)، وأن الذين كانت أعمارهم (من 30 سنة إلى أقل 40 سنة) بلغ عددهم ب (39) فردا فيما بلغت نسبتهم (26.5%) في حين من كانت أعمارهم ما بين (40 سنة إلى أقل من 50 سنة) بلغ عددهم (28) فردا ونسبتهم كانت (20,8%) ، وأخيرا من كانت أعمارهم من (50 سنة فما فوق) فبلغ عددهم (4) فردا بنسبة (2.7%).

نستنتج من البيانات على الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 40 سنة بمجموع (115) فردا أي بنسبة (78,2%)، ومنها ما نسبته 66,10% أعمارهم أقل من 30 سنة.

جدول رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة.

فئات العمر	التكرار	%
ضابط	2	1.4
ضابط صف	14	9.5
عريف	29	19.7
عون	102	69.4
المجموع	147	100.0

نلاحظ من الجدول رقم: (13) أن (102) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 69.4 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة برتبة عون وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، و (29) منهم يمثلون ما نسبته 19.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة برتبة عريف و (14) منهم يمثلون ما نسبته 9.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة برتبة ضابط صف و (2) منهم يمثلان ما نسبته 1.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة برتبة ضابط.

نستنتج من بيانات الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم برتبة عون.

جدول رقم: (14) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نظام ساعات العمل.

نظام ساعات العمل	التكرار	النسبة (%)
نظام 8 ساعات	12	8.2
نظام 24-48 ساعة	135	91.8
المجموع	147	100.0

نلاحظ من الجدول رقم: (14) أن (135) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 91.8 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة يعملون بنظام ساعات عمل (24-48 ساعة) وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، و (12) منهم يمثلون ما نسبته 8.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يعملون بنظام ساعات عمل (8 ساعات) وهم الفئة الأقل من أفراد عينة الدراسة.

نستنتج من بيانات الجدول أعلاه أن غالبية المشاركين في هذه الدراسة هم من الذين

يعملون بنظام ساعات عمل (24-48 ساعة).

جدول رقم: (15) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة (%)	التكرار	سنوات الخدمة
54.4	80	أقل من 5 سنوات
21.8	32	من 5 إلى 15 سنة
23.8	35	أكثر من 15 سنة
100.0	147	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم: (15) أن (80) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 54.4 % من إجمالي من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد سنوات خدمتهم في مجال العمل أقل من 5 سنوات، وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، في حين أن (35) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 23.8% عدد سنوات خدمتهم في مجال العمل من 5 إلى 15 سنة، و (32) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 21.8% عدد سنوات خدمتهم في مجال العمل أكثر من 15 سنة. نستنتج من بيانات الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من لهم عدد سنوات خدمة في الحماية المدنية من أقل 5 سنوات إلى 15 سنة.

جدول رقم: (16) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة (%)	التكرار	الحالة الاجتماعية
47	69	أعزب
51.0	75	متزوج
2.0	3	مطلق
00	00	أرمل
100.0	147	المجموع

نلاحظ الجدول رقم: (16) أن (75) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 51 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة متزوجين، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (69) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 47 % من إجمالي أفراد الدراسة غير متزوجين، و (3) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 2 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة مطلقين. كذلك يتبين من نفس الجدول السابق أنه لا يوجد أرمل من أفراد عينة الدراسة.

2-5- أساليب المعالجة الإحصائية

إن استخدام الأدوات الإحصائية لوصف و تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق أداة الدراسة، يسهل الوصول إلى نتائج واضحة تعكس الإجابة عن الإشكالية المطروحة، وفي دراستنا تمت المعالجة الإحصائية بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 20) ومن بين الأدوات الإحصائية التي استخدمناها:

أ) الأساليب الإحصائية الوصفية:

التكرارات: تهدف التكرارات وبعبارة أدق التوزيع التكراري إلى تبسيط العمليات الإحصائية، وذلك بتبويبها في صورة مناسبة حسب ما يتطلبه التحليل لتيسير إجرائها بسرعة ودقة وتم الاعتماد على التوزيعات التكرارية عند تحليل مختلف البيانات الخاصة بمجتمع وعينة البحث وكذلك نتائج بيانات الاستبيان.

النسب المئوية: واستعملت في تحليل خصائص عينة البحث وكذا في تحديد النسبة المئوية لدرجات الفرد المستجوب لكل فقرة من فقرات المقياس.

المتوسط الحسابي: ويحدد لنا المتوسط و الترتيب لكل فقرة من فقرات المقياس.

الانحراف المعياري: يمثل انحراف القيم عن متوسطها، وتم استخدامه بالموازاة مع الوسط الحسابي لتحديد انحرافات إجابات مفردات العينة عن كل فقرة تضمنها الاستبيان.

ب) الأساليب الإحصائية الفروق (التباين) و الارتباط:

لتحديد الفروق (التباين) تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار (ك²): تم استخدام هذا الاختبار لمعرفة مدى تجانس أو تباين إجابات عينة الدراسة الأساسية حول الفقرات المختلفة.

- اختبار تحليل التباين "ف": للكشف عن الفرق من عدمها بين أكثر من مجموعتين مستقلتين.

- اختبار "ت": للكشف عن الفروق من عدمها بين مجموعتين مستقلتين.

- اختبار (LSD) البعدي للفروق: لمعرفة مصادر الفروق في حالة وجودها.

أما لتحديد الارتباط فقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون الذي يعتبر من بين أهم

المعاملات المعتمدة في دراسة العلاقة بين متغيرين، كونه يحدد نوع وشدة العلاقة.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل و مناقشة

نتائج الدراسة

أولاً : عرض وتحليل النتائج

1-1- نتائج الدراسة

كون الهدف الإجرائي للدراسة هو التعرف على مستوى درجة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم عند مواجهتهم لمواقف عملية التدخل والمواقف التنظيمية فقد تم ترتيب تلك المواقف ترتيباً تنازلياً بحساب النسبة المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وكذا لكل بعد من أبعاد الضغوط المهنية كمؤشر لمستوى الضغوط المهنية كما تم الاستعانة باختبار (كا²) للتحقق من مدى تجانس أو تباين إجابات عينة الدراسة الأساسية حول الفقرات المختلفة.

1-1-1 - نتائج الإجابة على التساؤل الأول:

نص التساؤل الأول: "ما مستويات الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم؟" للإجابة على هذا التساؤل قمنا بحساب تكرارات إجابات أفراد مجتمع الدراسة ونسبها المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، واختبار (ك²) لمتغير الضغوط المهنية.

أ- بعد ضغوط مواقف عملية التدخل:

جدول رقم: (17) يبين مستويات الضغوط المهنية التي سببها مواقف عملية التدخل لدى عينة الدراسة.

الترتيب	العبارة	ن	فالن	أبينا	ننرا	أنا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا ²	قيمة (P)
1	ع وجود الفوضى في مكان التدخل (الجمهور، الفضوليين، عراقيل السيارات و المارة...).	ت	39	27	38	23	20	3.29	229.868	0.000 **
		%	26.5 3	18.37	25.85	15.65	13.61			
2	عندما يكون أحد الضحايا من الأقارب أو ممن أعرفهم	ت	27	24	48	30	18	3.08	185.128	0.000 **
		%	18.3 7	16.33	32.65	20.41	12.24			
3	تعدد المهام في نفس العملية (لقلّة الأعوان: يقوم العون بعدة أدوار و مهام كثيرة...).	ت	23	34	38	20	32	2.97	232.897	0.000 **
		%	15.6 5	23.13	25.85	13.61	21.77			
4	عند رؤية أطفال ضحايا	ت	18	21	50	34	24	2.83	185.934	0.000

	**					16.33	23.13	34.01	14.29	12.24	%	الحوادث مثلا : موت رضيع...
5	0,000 **	241.995	1.12	2.67	22	47	48	18	12	12	ت	الشكوك حول تطور الوضع ونواتجه (المواد المحترقة في الحريق وحجمه، حادث فيه مواد سامة ، أخرى...).
					14.97	31.97	32.65	12.24	8.16	%		
6	0,006 **	213.826	1.05	2.56	45	35	54	9	4	4	ت	صعوبة اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخل.
					30.61	23.81	36.73	6.12	2.72	%		
7	0,000 **	232.291	1.06	2.56	29	36	57	20	5	5	ت	عند تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث أو غير مطابقة لواقعه [من طرف مركز التنسيق العملي [مثلا: عنوان مكان الحادث خاطئ.
					19.73	24.49	38.78	13.61	3.40	%		
8	0,000 **	220.108	1.18	2.54	36	33	51	17	10	10	ت	عند التدخل في ظروف مناخية غير الملائمة (حرارة شديدة، أمطار غزيرة، برودة شديدة ، رياح شديدة ،...).
					24.49	22.45	34.69	11.56	6.80	%		
9	0,000 **	238.784	1.09	2.50	32	40	49	21	5	5	ت	عند صعوبة الاتصال مع الزملاء بسبب : ارتداء الجهاز التنفسي العازل ، الضحيج الصادر عن بعض الأجهزة كمولد الضغط (compresseur)، أسباب أخرى...
					21.77	27.21	33.33	14.29	3.40	%		
10	0,001 **	201.678	1.13	2.48	39	29	55	18	6	6	ت	عند انتظار وصول دعم الفريق الثاني للتدخل أثناء مواجهة اتساع الخسائر، وتفاجم الكارثة [نداء ثاني]
					26.53	19.73	37.41	12.24	4.08	%		
11	0,000 **	243.472	1.13	2.39	42	34	49	16	6	6	ت	عند رؤية الأماكن الأكثر عرضة للحوادث.
					28.57	23.13	33.33	10.88	4.08	%		
12	0,000 **	231.031	1.15	2.33	45	37	45	12	8	8	ت	عند رؤية موت الضحايا مثلا : محترقين ، منتحرين ، جروح خطيرة...
					30.61	25.17	30.61	8.16	5.44	%		

13	0,000 **	244.113	1.06	2.30	43	30	63	9	2	ت	عندما يكون حجم الكارثة كبير.	2
					29.25	20.41	42.86	6.12	1.36	%		
-			1.17	2.65	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام للبعد							

** دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ($\alpha = 0.01$)

يوضح الجدول رقم: (17) مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة في مواقف عملية التدخل ، وعند تحليل بيانات هذا الجدول يتبين أن قيم اختبار (كا²) دالة إحصائياً في جميع فقرات هذا البعد كون قيم مستوى الدلالة الإحصائية (P) لها أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) مما نستنتج أن هناك تباين في استجابات أفراد عينة الدراسة لهذا البعد. ونلاحظ أيضاً أن المتوسط الحسابي لهذا البعد قد بلغ (2.65) وهي قيمة تقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من أكبر 2,60 إلى 3,40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أحيانا " الذي يعبر عن المستوى المتوسط؛ مما يعني أن مستويات الضغوط المهنية التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة و التي سببها مواقف عملية التدخل هي متوسطة نسبياً.

أما بالنسبة لمستويات الضغوط التي ترجع لكل موقف على حدى فإنها تنقسم إلى مستويين هما:
- مستوى متوسط: تمثله المواقف المع بـ عنها بالفقرات (13)، (11)، (6)، (10) و (5) ومتوسطات حسابية على التوالي: (3,29)، (3,08)، (2,97)، (2,83) و (2,67). وهي متوسطات تقع كل منها ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليدكارت الخماسي (من أكبر 2,60 إلى 3,40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أحيانا " الذي يعبر عن المستوى المتوسط للضغط.
- مستوى منخفض: تمثله المواقف المع بـ عنها بالفقرات المرقمة بـ: (4)، (1)، (8)، (7)، (3)، (12)، (9)، (2) ذات المتوسطات الحسابية على التوالي: (2,56)، (2,56)، (2,54)، (2,50)، (2,48)، (2,39)، (2,33)، (2,30) التي تقع كل منها ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليدكارت الخماسي (من أكبر 1,80 إلى 2,60) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " نادرا " الذي يعبر عن المستوى المنخفض للضغط.

ب- بعد ضغوط المواقف التنظيمية:

جدول رقم: (18) يبين مستويات الضغوط المهنية التي سببها المواقف التنظيمية لدى عينة الدراسة

رقم	العبارة	ت	ث	ج	د	هـ	و	ز	ح	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا ²	قيمة (P)	الترتيب
1	الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجاتي (المرافق الرياضية، الإطعام، المبيت، النادي، النظافة، الرعاية الصحية...)	24	25	26	33	39	25	24	24	2.87	1.38	242.308	0.001**	1
		16.33	17.01	17.69	22.45	26.53	17.01	16.33	16.33					
2	المناوبة في أيام الأعياد والمناسبات.	25	11	16	53	42	11	25	25	2.59	1.47	267.392	0.000**	2
		17.01	7.48	10.88	36.05	28.57	7.48	17.01	17.01					
3	البقاء في حالة تأهب واستعداد للتدخل	29	11	21	69	17	11	29	29	2.39	1.59	274.762	0.000**	3
		19.73	7.48	14.29	46.94	11.56	7.48	19.73	19.73					
4	الالتزام بالتطبيق الحرفي للقوانين	33	5	24	68	17	5	33	33	2.39	1.61	234.357	0.002**	4
		22.45	3.40	16.33	46.26	11.56	3.40	22.45	22.45					
5	روتين العمل	16	9	16	58	48	9	16	16	2.38	1.35	296.445	0.000**	5
		10.88	6.12	10.88	39.46	32.65	6.12	10.88	10.88					
6	أثناء التعرض للعقوبة في إطار التنظيم	12	13	27	58	37	13	12	12	2.28	1.29	265.946	0.000**	6
		8.16	8.84	18.37	39.46	25.17	8.84	8.16	8.16					
7	علاقات إجتماعية غير ودية مع المسؤولين.	10	17	30	61	29	17	10	10	2.22	1.28	264.540	0.000**	7
		6.80	11.56	20.41	41.50	19.73	11.56	6.80	6.80					
8	عند سماع صفارة الإنذار و التنبيه.	23	8	29	72	15	8	23	23	2.19	1.48	276.436	0.000**	8
		15.65	5.44	19.73	48.98	10.20	5.44	15.65	15.65					
9	الالتزام باحترام المسؤولين ومن أعلى مني رتبة.	30	2	16	84	15	2	30	30	2.17	1.60	285.304	0.000**	9
		20.41	1.36	10.88	57.14	10.20	1.36	20.41	20.41					
10	أثناء ممارسة تدريبات المناورات المألوفة	18	8	28	73	20	8	18	18	2.12	1.40	269.404	0.000**	10
		12.24	5.44	19.05	49.66	13.61	5.44	12.24	12.24					
11	عند التنخلات في أوقات متأخرة من الليل.	14	9	29	72	23	9	14	14	2.07	1.32	307.721	0.000**	11
		9.52	6.12	19.73	48.98	15.65	6.12	9.52	9.52					
12	المناوبة في أيام نهاية الأسبوع.	8	14	27	75	23	14	8	8	2.00	1.24	329.168	0.000**	12
		5.44	9.52	18.37	51.02	15.65	9.52	5.44	5.44					
13	علاقات إجتماعية غير ودية مع الزملاء.	7	8	30	78	24	8	7	7	1.88	1.16	282.035	0.000**	13
		4.76	5.44	20.41	53.06	16.33	5.44	4.76	4.76					
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام للبعد											1.40	2.27	-	

** دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ($\alpha = 0.01$)

* دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول رقم: (18) مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة في المواقف

التنظيمية، وعند تحليل بيانات هذا الجدول يتبين أن قيم اختبار (كا²) دالة إحصائياً في جميع

فقرات هذا البعد ، لكون قيم مستوى الدلالة الإحصائية (P) لها هي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) مما نستنتج أن استجابات أفراد عينة الدراسة لهذا البعد متباينة. ويتضح أيضا أن المتوسط الحسابي لهذا البعد قد بلغ (2.27) وهي قيمة تقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من أكبر 1,80 إلى 2,60) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " نادرا " الذي يعبر عن المستوى المنخفض، مما يعني أن مستويات الضغوط المهنية التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة و التي سببها ال مواقف التنظيمية دون المتوسط (أي منخفضة) . أما بالنسبة لكل موقف على حدى فإنها تنقسم إلى مستويين هما:

المستوى الأول: مستوى متوسط يمثله موقف وحيد مع بوب عن ه بلبلعوبة (18) بمتوسط حسابي (2.87). وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لديكارت الخماسي (من أكبر 2,60 إلى 3,40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أحيانا " الذي يعبر عن المستوى المتوسط للضغط.

المستوى الثاني: مستوى منخفض يمثله المواقف المع بوب عنها بجميع الفقرات المتبقية (ماعدا الفقرة رقم: (18) التي ذكرناها سابقا) بمتوسطات تقع بين مجال القيمتين: المتوسط الحسابي (2.59) للفقرة رقم: (15) و المتوسط الحسابي (1.88) للفقرة رقم: (22) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من أكبر 1,80 إلى 2,60) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " نادرا " الذي يعبر عن المستوى المنخفض للضغوط.

و خلاصة لما سبق فإن مستويات الضغوط المهنية هي كما هو موضح في الجدول التالي:
جدول رقم: (19) : يوضح مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة.

الترتيب	المستوى	المتوسط الحسابي	متغيرات الضغوط المهنية
1	متوسط	2.65	بعد ضغوط مواقف عملية التدخل
2	منخفض	2.27	بعد ضغوط المواقف التنظيمية
	منخفض	2.46	محور الضغوط المهنية

نلاحظ من الجدول رقم: (19) أن بعد ضغوط مواقف عملية التدخل لعينة الدراسة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (2,65) أما بعد ضغوط المواقف التنظيمية فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قيمته (2,27)، أما المتوسط الحسابي لمحور الضغوط المهنية فقد بلغت قيمته (2,46) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من

أكبر 1,80 إلى 2,60) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " نادرا " الذي يعبر عن المستوى المنخفض للضغوط المهنية.

1-1-2- نتائج الإجابة على التساؤل الثاني:

نص التساؤل: " ما مستويات الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مسنغانم " ؟
للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب نفس الحسابات التي قمنا بها سابقا ولكن على محور الرضا الوظيفي.

جدول رقم: (20) يبين مستويات الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

الترتيب	القيمة (P)	ك ²	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الترتيب
1	0,000 **	294.486	0.720	4.29	1	3	8	76	59	ت % 40.14	13
					0.68	2.04	5.44	51.70	14		
2	0,000 **	245.277	0.860	4.17	2	8	8	74	55	ت % 37.41	14
					1.36	5.44	5.44	50.34	15		
3	0,001 **	244.660	0.880	4.16	4	5	7	78	53	ت % 36.05	15
					2.72	3.40	4.76	53.06	12		
4	0,051	185.774	0.850	4.12	4	4	9	84	46	ت % 31.29	12
					2.72	2.72	6.12	57.14	03		
5	0,000 **	226.386	0.790	4.00	3	6	10	97	31	ت % 21.09	03
					2.04	4.08	6.80	65.99	02		
6	0,000 **	255.564	0.850	3.90	5	5	16	94	27	ت % 18.37	02
					3.40	3.40	10.88	63.95	16		
7	0,000 **	188.797	1.14	3.69	6	26	11	68	36	ت % 24.49	16
					4.08	17.69	7.48	46.26	01		
8	0,000 **	197.850	0.910	3.66	5	15	19	94	14	ت % 9.52	01
					3.40	10.20	12.93	63.95	17		
9	0,000 **	183.591	1.18	3.43	10	30	18	65	24	ت % 16.33	17
					6.80	20.41	12.24	44.22	10		
10	0,000 **	225.733	1.14	3.41	13	20	25	71	18	ت % 12.24	10
					8.84	13.61	17.01	48.30	العمل		

11	0.007 **	203.008	1.16	3.23	15	27	28	63	14	ت	08	مسؤولي يستمع لأرائي ومقترحاتي لتطوير أداء العمل
					10.20	18.37	19.05	42.86	9.52	%		
12	0.016 **	196.351	1.20	3.22	17	26	26	63	15	ت	11	مسؤولي له كفاءة في اتخاذ القرارات التي تخصني
					11.56	17.69	17.69	42.86	10.20	%		
13	0.031 *	190.704	1.17	3.21	12	34	30	53	18	ت	04	لدي فرص متاحة للترقية
					8.16	23.13	20.41	36.05	12.24	%		
14	0.005 *	205.624	1.28	3.17	18	32	27	47	23	ت	06	هناك فرص متاحة لي في التكوين تؤهلني للترقية
					12.24	21.77	18.37	31.97	15.65	%		
15	0.016 *	196.143	1.29	3.14	19	39	9	63	17	ت	19	أنا مطمئن على صحتي في مكان العمل
					12.93	26.53	6.12	42.86	11.56	%		
16	0.005 **	204.951	1.17	3.13	16	32	28	59	12	ت	07	ملائمة رتبتي الحالية مع سنوات الخبرة التي أتمتع بها
					10.88	21.77	19.05	40.14	8.16	%		
17	0.001 **	214.921	1.17	3.05	11	50	21	51	14	ت	18	تتوفر لدي الإمكانيات والتسهيلات المطلوبة (أدوات، وسائل، معدات ، تهوية، إضاءة،...) لأداء عملي
					7.48	34.01	14.29	34.69	9.52	%		
18	0.032 *	190.187	1.21	2.78	28	33	40	36	10	ت	05	تتوافق سياسة الترقية مع طموحاتي
					19.05	22.45	27.21	24.49	6.80	%		
19	0.175	172.360	1.21	2.67	34	32	36	39	6	ت	09	مسؤولي يفوض لي بعض صلاحياته
					23.13	21.77	24.49	26.53	4.08	%		
-			1.06	3.50	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام للمحور							

** دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ($\alpha = 0.01$)

* دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول رقم: (20) مستويات الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، وعند تحليل بيانات هذا الجدول تبين أن قيم اختبار (كا²) دالة إحصائيا في أغلب الفقرات هذا المحور لكون قيم مستوى الدلالة (P) لجميع هذه الفقرات كانت أغلبها أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على تباين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أغلب فقرات محور الرضا الوظيفي. كما يتضح من النتائج أيضا أن قيم اختبار (كا²) للفقرة رقم: (12) و للفقرة رقم: (09) هي بمستوى الدلالة (P) لها على التوالي ($P = 0,051$)، ($P = 0.175$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) مما يبين تجانس وجهات النظر أفراد العينة حولهما (الفقرتين). ويتضح أيضا أن المتوسط الحسابي العام لهذا المحور قد بلغ (3.50) وهو متوسط يقع ضمن الفئة

الرابعة من فئات مقياس لديكارت الخماسي (من أكبر 3,40 إلى 4,20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق " الذي يعبر عن المستوى المرتفع.

1-1-3- نتائج التحقق من الفرض البحثي:

نص الفرض البحثي وهو: " توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية و

الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم ". .

للتحقق من الفرض البحثي تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون Pearson لتحديد طبيعة العلاقة

بين المتغيرين، والجدول التالي يوضح نتيجة معامل الارتباط التي تم حسابها عن طريق برنامج

SPSS.V.20 وهي كما يلي:

جدول رقم: 21 يوضح قيم معامل الارتباط لعلاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي

المتغيرات	بعد الرضا عن محتوى العمل	بعد الرضا عن الترقية	بعد الرضا عن الإشراف	بعد الرضا عن جماعة العمل	بعد الرضا عن ظروف العمل	الرضا الوظيفي
بعد ضغوط مواقف التدخل	-0,213**	-0,117	-0,068	-0,148	-0,103	-0,111
بعد ضغوط المواقف التنظيمية	-0,229**	-0,217**	-0,285**	-0,238**	-0,241**	-0,314**
الضغوط المهنية	-0,252**	-0,196*	-0,215**	-0,254**	-0,205**	-0,255**

** دال عند مستوى $(\alpha = 0.01)$ * دال عند مستوى $(\alpha = 0.05)$

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن جميع قيم معامل الارتباط لبيرسون للعلاقة بين الضغوط المهنية بأبعده و للرضا الوظيفي بأبعاده هي قيم سالبة وضعيفة (ر > 0,50). و منه فهي قيم تدل على أن هناك علاقة ارتباط سالبة وضعيفة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.01)$ بين كل من بعد ضغوط مواقف التدخل و بعد الرضا عن محتوى هي ليست دالة بين نفس البعد و الأبعاد الأخرى للرضا، كما تدل قيم معامل الارتباط لبيرسون أيضا، أن هناك علاقة ارتباط سالبة وضعيفة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.05)$ بين بعد ضغوط المواقف التنظيمية و بعد الرضا عن الترقية بينما هي دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.01)$ بين البعد نفسه وباقي الأبعاد الأخرى للرضا الوظيفي، كما يتبين من قيمة معامل الارتباط لبيرسون (ر = -0,255) للعلاقة بين الدرجة الكلية للضغوط المهنية والدرجة الكلية للرضا الوظيفي هي قيمة سالبة وضعيفة و دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.01)$. مما يدل على أن الضغوط المهنية لدى الأفراد عينة الدراسة لها علاقة عكسية وضعيفة مع رضاهم الوظيفي.

1-1-4- نتائج التحقق من الفرض الصفري:

نص الفرض الصفري: " لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الضغوط المهنية و في

درجة الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات خصائص أفراد الدراسة (الفئة العمرية، سنوات الخدمة،

الوحدة التي يعمل ضمنها العون، الحالة الاجتماعية)". .

لتحقق من الفرض الصفري، تم استخدام اختبار "ف" بتحليل التباين الأحادي الذي يهتم بتحليل بيانات متغير تابع في ضوء متغير مستقل في حالة وجود أكثر من مجموعتين من المتغيرات المستقلة، و تم استخدام اختبار "ت" في حالة وجود مجموعتين من المتغيرات المستقلة. وذلك بهدف تحديد فروق متوسطات إجابات العينة طبقا لمتغيرات الدراسة باختلاف مجموعة من خصائص أفراد الدراسة حددها الطالب الباحث كما يلي: السن و الرتبة و سنوات الخدمة و الحالة الاجتماعية. ولم نتناول متغير نظام ساعات العمل (8 ساعات، 24-48) و متغير الرتبة لأن ليس هناك تقارب في حجم مجموعات العينة بالنسبة لهذين المتغيرين وهو شرط لتطبيق اختبار "ف" و اختبار "ت"، كما تم استخدام اختبار (LSD) للتأكد من مصادر هذه الفروق في حالة وجودها.

أ- الفروق باختلاف متغير الفئة العمرية:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة طبقا لمتغير الفئة العمرية، قمنا باستخدام اختبار "ت" لتحليل التباين والجدول التالي يوضح النتائج كالاتي:

جدول رقم: (22) يوضح نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الفئة العمرية.

البيان	الفئة العمرية	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	قيمة مستوى الدلالة (P)
درجة بعد ضغوط مواقف عملية التدخل	أقل من 30 سنة	145	34.97	8.36	1.038	0.301 ///
	من 30 إلى 50 فما فوق		33.36	10.36		
درجة بعد ضغوط المواقف التنظيمية	أقل من 30 سنة	145	29.74	11.61	0.195	0.846 ///
	من 30 إلى 50 فما فوق		29.35	12.30		
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	أقل من 30 سنة	145	64.71	17.28	0.642	0.522 ///
	من 30 إلى 50 فما فوق		62.79	20.30		
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	أقل من 30 سنة	145	73.57	11.55	0.511	0.610 ///
	من 30 إلى 50 فما فوق		72.65	10.11		

/// مستوى الدلالة أكبر من ($\alpha = 0.05$)

من الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة لدرجة بعد ضغوط مواقف عملية التدخل أننا سجلنا

متوسط حسابي قيمته (34,97) للفئة العمرية أقل من 30 سنة و بانحراف معياري (8,36)، أما

الفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (33,36) بانحراف معياري قيمته (10,36)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت= 1,038) وبمستوى دلالة إحصائية ($P = 0,301$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). كما سجلنا بالنسبة لدرجة بعد ضغوط المواقف التنظيمية متوسط حسابي قيمته (29,74) للفئة العمرية أقل من 30 سنة و بانحراف معياري (11,61)، أما الفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (29,35) و بانحراف معياري (12,30)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت= 0,195) وبمستوى دلالة إحصائية ($P = 0,846$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

أما بالنسبة لدرجة الضغوط المهنية الكلية فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (64,71) للفئة العمرية أقل من 30 سنة و بانحراف معياري (17,28)، أما الفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (62,79) بانحراف معياري قيمته (20,30)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت= 0,642) وبمستوى دلالة إحصائية ($P = 0,522$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

أما بالنسبة لدرجة الرضا الوظيفي فقد سجلنا متوسط حسابي قدره (73,57) للفئة العمرية أقل من 30 سنة بانحراف معياري (11,55)، أما الفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (72,65) بانحراف معياري قيمته (10,11)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت= 0,511) وبمستوى دلالة إحصائية ($P = 0,610$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

ب- الفروق باختلاف سنوات الخدمة:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

في متوسطات إجابات عينة الدراسة طبقاً لمتغير سنوات الخدمة، قمنا باستخدام اختبار "ت"

والجدول التالي يوضح النتائج وهي كما يلي:

جدول رقم: (23) يوضح نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف سنوات الخدمة

البيان	سنوات الخدمة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	قيمة مستوى الدلالة (P)
درجة بعد ضغوط مواقف التدخل	أقل من 5 سنوات	145	34.77	8.26	0.814	0.417
	من 5 إلى 15 سنة فما فوق		33.51	10.60		
درجة بعد المواقف التنظيمية	أقل من 5 سنوات	145	30.01	11.07	0.512	0.609
	من 5 إلى 15 سنة فما فوق		29.00	12.91		
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	أقل من 5 سنوات	145	64.79	16.63	0.732	0.465
	من 5 إلى 15 سنة فما فوق		62.51	21.11		
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	أقل من 5 سنوات	145	72.87	11.23	-0.301	0.764
	من 5 إلى 15 سنة فما فوق		73.42	10.47		

/// مستوى الدلالة أكبر من $(\alpha = 0.05)$

نلاحظ من نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى

اختلاف سنوات الخدمة الموضحة في الجدول أعلاه أننا سجلنا بالنسبة لدرجة بعد ضغوط مواقف عملية التدخل متوسط حسابي قيمته (34,77) للذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات بانحراف معياري قيمته (8,26)، أما الذين سنوات خدمتهم من 5 إلى 15 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (33,51) بانحراف معياري قيمته (10,60)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ تحصلنا على قيمة (ت = 0,814) وبمستوى دلالة إحصائية (P = 0,417) أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ ، وسجلنا بالنسبة

لدرجة بعد ضغوط المواقف التنظيمية متوسط حسابي قدره (30,01) للذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات بانحراف معياري (11,07)، أما الذين سنوات خدمتهم من 5 إلى 15 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (29,00) بانحراف معياري قيمته (12,91)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ تحصلنا على قيمة (ت= 0,512) وبمستوى دلالة إحصائية $(P = 0,609)$ أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$. و سجلنا بالنسبة لدرجة الضغوط المهنية الكلية متوسط حسابي قيمته (64,79) للذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات بانحراف معياري قيمته (16,63)، أما الذين سنوات خدمتهم من 5 إلى 15 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (62,51) بانحراف معياري (21.11)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ تحصلنا على قيمة (ت= 0,732) وبمستوى دلالة إحصائية $(P = 0,465)$ أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

كما سجلنا بالنسبة لدرجة الرضا الوظيفي متوسط حسابي قيمته (72,87) للذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات بانحراف معياري قيمته (11,23)، أما الذين سنوات خدمتهم من 5 إلى 15 سنة فما فوق فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (72,87) بانحراف معياري قيمته (11,23)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية (145) ومستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ تحصلنا على قيمة (ت= 0,301) وبمستوى دلالة إحصائية $(P = 0,764)$ أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

ج- الفروق باختلاف الوحدة التي يعمل ضمنها العون:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون قمنا باستخدام اختبار "ف" لتحليل التباين و الجدول رقم: (24) التالي يوضح النتائج وهي كما يلي:

جدول رقم: (24) يوضح نتائج تحليل التباين لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي

ترجع إلى اختلاف الوحدة التي يعمل ضمنها العون

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة مستوى الدلالة (P)
بعد ضغوط مواقف عملية التدخل	بين المجموعات	821.628	3	273.876	3.251	*0.024
	داخل المجموعات	12045.651	143	84.235		
	المجموع بين المجموعات	12867.279	146			
بعد ضغوط المواقف التنظيمية	بين المجموعات	1249.271	3	416.424	3.058	*0.030
	داخل المجموعات	19471.097	143	136.162		
	المجموع بين المجموعات	20720.367	146			
الضغوط المهنية	بين المجموعات	2125.858	3	708.619	2.055	0.109
	داخل المجموعات	49305.829	143	344.796		
	المجموع بين المجموعات	51431.687	146			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	1061.209	3	353.736	3.133	*0.028
	داخل المجموعات	16146.587	143	112.913		
	المجموع بين المجموعات	17207.796	146			

* دال عند مستوى $(\alpha = 0.05)$

يوضح الجدول رقم: (24) نتائج تحليل تباين لمتغيرات الدراسة تبعا لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون ، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في متغير الضغوط المهنية. حيث قيمة مستوى الدلالة ($p=0,109$) هي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($0,05$). بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0,05$) بالنسبة لكل بعد (بعد ضغوط مواقف التدخل بقيمة مستوى دلالة ($p=0,024$))، بعد ضغوط المواقف التنظيمية بقيمة مستوى دلالة ($p=0,030$))، أما بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي بقيمة مستوى دلالة ($p=0,028$) حيث جاءت قيم ($p < 0.05$) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($0,05$).

للتأكد من مصادر هذه الفروق إزاء هذه المتغيرات تم استخدام الاختبار البعدي (LSD) والنتائج موضحة في كل من الجدول رقم: (25)، الجدول رقم: (26)، و الجدول رقم: (27) كما يلي:
جدول رقم: (25) نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغير بعد ضغوط مواقف عملية التدخل.

قيمة مستوى الدلالة (P)	الخطأ المعياري	(I-J) الفرق في المتوسطات	(J) وحدة التدخل	(I) وحدة التدخل
0.116	2.07	3.28	الوحدة الثانوية سيدي علي	الوحدة الرئيسية بمستغانم
0.005	1.94	5.51*	الوحدة الثانوية بوقيرات	
0.920	2.31	0.23	الوحدة الثانوية حاسي مماش	
0.116	2.07	-3.28	الوحدة الرئيسية بمستغانم	الوحدة الثانوية سيدي علي
0.291	2.10	2.23	الوحدة الثانوية بوقيرات	
0.214	2.44	-3.05	الوحدة الثانوية حاسي مماش	
0.005	1.94	-5.51*	الوحدة الرئيسية بمستغانم	الوحدة الثانوية بوقيرات
0.291	2.10	-2.23	الوحدة الثانوية سيدي علي	
0.025	2.33	-5.28*	الوحدة الثانوية حاسي مماش	
0.920	2.31	-0.23	الوحدة الرئيسية بمستغانم	الوحدة الثانوية حاسي مماش
0.214	2.44	3.05	الوحدة الثانوية سيدي علي	
0.025	2.33	5.28*	الوحدة الثانوية بوقيرات	

*دال عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)

نلاحظ من نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغير ضغوط مواقف عملية التدخل الموضحة في الجدول أعلاه ؛ أن الفرق في المتوسطات تبعا لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون بين الوحدة الرئيسية بمستغانم و الوحدة الثانوية لسيدي علي هو بقيمة (3,28) و بخطأ معياري قيمته (2,07) و بمستوى دلالة ($p = 0.116$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الرئيسية و الوحدة الثانوية لبوقيرات هو بقيمة (5,51) و بخطأ معياري قيمته (1,94) و بمستوى

دلالة (p = 0.005) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الرئيسية و الوحدة الثانوية حاسي مماش قيمته (0,23) و بخطأ معياري قيمته (2,31) و بمستوى دلالة (p = 0.920) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لسيدي علي و الوحدة الثانوية لبوقيرات هو بقيمة (2,23) و بخطأ معياري قيمته (2,10) و بمستوى دلالة (p = 0.291) وهو أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لسيدي علي و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (-3,05) و بخطأ معياري قيمته (2,44) و بمستوى دلالة (p = 0.214) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لبوقيرات و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (-5,28) و بخطأ معياري قيمته (2,33) و بمستوى دلالة (p = 0.025) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

جدول رقم: (26) نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغير بعد ضغوط المواقف التنظيمية.

الوحدة (I)	الوحدة (J)	(I-J) الفرق في المتوسطات	الخطأ المعياري	قيمة مستوى الدلالة (P)
الوحدة الرئيسية بمستغانم	الوحدة الثانوية سيدي علي	5.14	2.64	0.053
	الوحدة الفرعية بوقيرات	2.29	2.47	0.355
	الوحدة الثانوية حاسي مماش	8.26*	2.94	0.006
الوحدة الثانوية سيدي علي	الوحدة الرئيسية بمستغانم	-5.14	2.64	0.053
	الوحدة الثانوية بوقيرات	-2.84	2.67	0.289
	الوحدة الثانوية حاسي مماش	3.12	3.11	0.318
الوحدة الثانوية بوقيرات	الوحدة الرئيسية بمستغانم	-2.29	2.47	0.355
	الوحدة الثانوية سيدي علي	2.84	2.67	0.289
	الوحدة الثانوية حاسي مماش	5.96*	2.97	0.047
الوحدة الثانوية حاسي مماش	الوحدة الرئيسية بمستغانم	-8.26*	2.93	0.006
	الوحدة الثانوية سيدي علي	-3.12	3.11	0.318
	الوحدة الثانوية بوقيرات	-5.96*	2.97	0.047

*دال عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

نلاحظ من نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغير بعد ضغوط المواقف التنظيمية الموضحة في الجدول أعلاه؛ أن الفرق في المتوسطات تبعاً لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون بين الوحدة الرئيسية بمستغانم و الوحدة الثانوية لسيدى علي هو بقيمة (5,14) و بخطأ معياري قيمته (2.64) و بمستوى دلالة ($p = 0.053$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الرئيسية بمستغانم و الوحدة الثانوية لبوقيرات قيمته (2.29) و بخطأ معياري قيمته (2,47) و بمستوى دلالة ($p = 0.355$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الرئيسية بمستغانم و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (8.26) و بخطأ معياري قيمته (2,94) و بمستوى دلالة ($p = 0.006$) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لسيدى علي و الوحدة الثانوية لبوقيرات هو بقيمة (-2.84) و بخطأ معياري قيمته (2,67) و بمستوى دلالة ($P = 0.289$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لسيدى علي و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (-8,35) و بخطأ معياري قيمته (2,83) و بمستوى دلالة ($p = 0.004$) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لبوقيرات و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (3.12) و بخطأ معياري قيمته (3,11) و بمستوى دلالة ($p = 0.318$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

جدول رقم: (27) نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغير الرضا الوظيفي.

الوحدة (I)	(J) الوحدة	(I-J) الفرق في المتوسطات	الخطأ المعياري	قيمة مستوى الدلالة (P)
الوحدة الرئيسية بمستغانم	الوحدة الثانوية سيدي علي	2.25	2.40	0.350
	الوحدة الثانوية بوقيرات	-1.84	2.25	0.414
	الوحدة الثانوية حاسي مماش	-6.10*	2.67	0.024
الوحدة الثانوية سيدي علي	الوحدة الرئيسية بمستغانم	-2.25	2.40	0.350
	الوحدة الثانوية بوقيرات	-4.10	2.44	0.095
	الوحدة الثانوية حاسي مماش	-8.35*	2.83	0.004
الوحدة الثانوية بوقيرات	الوحدة الرئيسية بمستغانم	1.84	2.25	0.414
	الوحدة الثانوية سيدي علي	4.10	2.44	0.095
	الوحدة الثانوية حاسي مماش	-4.25	2.71	0.118
الوحدة الفرعية حاسي مماش	الوحدة الرئيسية بمستغانم	6.10*	2.67	0.024
	الوحدة الثانوية سيدي علي	8.35*	2.83	0.004
	الوحدة الثانوية بوقيرات	4.25	2.71	0.118

*دال عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.01$)

نلاحظ من نتائج اختبار (LSD) البعدي لمعرفة مصادر الفروق لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون على متغير الرضا الوظيفي الموضحة في الجدول أعلاه؛ أن الفرق في المتوسطات تبعاً لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون بين الوحدة الرئيسية و الوحدة الثانوية لسيدي علي هو بقيمة (2.25) و بخطأ معياري قيمته (2.40) و بمستوى دلالة ($p = 0.350$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الرئيسية بمستغانم و الوحدة الثانوية لبوقيرات هو بقيمة (-1,84) و بخطأ معياري قيمته (2,25) و بمستوى دلالة ($p = 0.414$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الرئيسية بمستغانم و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (-6,10) و بخطأ معياري قيمته (2,67) و بمستوى دلالة ($P = 0.024$) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لسيدي علي و الوحدة الثانوية لبوقيرات هو بقيمة (-4,10) و بخطأ معياري قيمته (2,44) و بمستوى دلالة ($p = 0.095$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لسيدي علي و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (-8,35) و بخطأ معياري قيمته (2,83) و بمستوى دلالة ($p = 0.004$) أصغر من مستوى الدلالة

($\alpha = 0.05$)، أما الفرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية لبوقيرات و الوحدة الثانوية حاسي مماش هو بقيمة (-4,25) و بخطأ معياري قيمته (2,71) و بمستوى دلالة ($p = 0.118$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

2-5-5- الفرق باختلاف الحالة الاجتماعية:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في متوسطات إجابات مجتمع الدراسة طبقاً لمتغير الوحدة قمنا باستخدام اختبار "ت" لتحليل التباين والجدول التالي يوضح النتائج وهي كما يلي:

جدول رقم: (28) يوضح نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي

ترجع إلى اختلاف الحالة الاجتماعية

البيان	الحالة الاجتماعية	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	قيمة مستوى الدلالة (P)
درجة بعد ضغوط مواقف التدخل	غير متزوج	142	34.91	8.92	0.66	0.510 ///
	متزوج		33.88	9.80		
درجة بعد المواقف التنظيمية	غير متزوج	142	29.85	11.78	0.27	0.843 ///
	متزوج		29.31	12.17		
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	غير متزوج	142	64.77	17.90	0.50	0.604 ///
	متزوج		63.19	19.81		
درجة الرضا الوظيفي	غير متزوج	142	72.73	10.98	-0.58	0.914 ///
	متزوج		73.77	10.77		

/// مستوى الدلالة أكبر من الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)

نلاحظ من نتائج اختبار "ت" لفروق الاستجابات إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى

اختلاف الحالة الاجتماعية و الموضحة في الجدول أعلاه أننا سجلنا بالنسبة لدرجة ضغوط مواقف عملية التدخل متوسط حسابي قيمته (34.91) للفئة غير المتزوجين بانحراف معياري قيمته (8.92)، أما بالنسبة للفئة المتزوجين فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (33,88) بانحراف معياري قيمته (9,80)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية قيمتها (142) ومستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت = 0,66) وبمستوى دلالة ($P = 0,510$)

أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أما بالنسبة لدرجة ضغوط المواقف التنظيمية فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (29.85) للفئة غير المتزوجين بانحراف معياري قيمته (11.78)، أما لفئة المتزوجين فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (29,31) وبانحراف معياري قيمته (12.17)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية قيمتها (142) وبمستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت = 0,27) وبمستوى دلالة ($P = 0.843$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، و كذلك سجلنا بالنسبة لدرجة الضغوط المهنية الكلية متوسط حسابي قيمته (64,72) لفئة غير المتزوجين بانحراف معياري قيمته (17,90)، أما لفئة المتزوجين سجلنا متوسط حسابي قيمته (63,19) مع انحراف معياري قيمته (21.11) وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية قيمتها (142) ومستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت = 0,500) ومستوى دلالة ($P = 0,604$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بينما سجلنا بالنسبة لدرجة الرضا الوظيفي متوسط حسابي قيمته (72,73) للفئة غير المتزوجين بانحراف معياري قيمته (10,98)، أما لفئة المتزوجين فقد سجلنا متوسط حسابي قيمته (73,77) بانحراف معياري قيمته (10.77)؛ وبتطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين عند درجة الحرية بقيمة (142) وبمستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) تحصلنا على قيمة (ت = -0,58) وبمستوى دلالة ($P = 0,914$) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

ثانيا: مناقشة النتائج:

سنتناول خلال هذا الجزء مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية في ضوء الإطار النظري وأهداف الدراسة المتعلقة بتحديد مستويات الضغوط المهنية ومستويات الرضا الوظيفي، و العلاقة بينهما، وفي الأخير نكشف عن الفروق الجوهرية من عدمها بين هذين المتغيرين التي تعزى إلى متغيرات خصائص أفراد الدراسة المتمثلة في: (الفئة العمرية، سنوات الخدمة، الوحدة التي يعمل ضمنها العون، الحالة الاجتماعية).

2-1- مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة:

لقد تحصلنا على نتائج الإجابة على التساؤل الجزئي الأول - " ما هي مستويات الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم؟" - بحساب قيم المتوسط الحسابي لدرجات

استجابات عينة الدراسة على فقرات محور الضغوط المهنية و كذلك بحساب المتوسط الحسابي للأبعاد ، و من خلال قراءة القيم المتحصل عليها في الفئة التي تنتمي إليها على سلم مقياس ليكارت الخماسي للضغوط المهنية، تعرفنا على مستوى الضغط المقابل لها. حيث بينت النتائج الموضحة في الجدول رقم: (17) و الجدول رقم: (18) أن قيم "كا²" دالة إحصائياً في كل الفقرات لكون كل قيمة من قيم مستوى الدلالة (P) هي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)؛ مما يدل على أن استجابات أفراد عينة الدراسة متباينة على فقرات محور الضغوط المهنية. كما تبين النتائج في الجدول رقم: (19) أن:

- قيمة المتوسط الحسابي (2,65) لبعده ضغوط مواقف عملية التدخل هي قيمة تقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من أكبر 2,60 إلى 3,40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أحياناً " الذي يعبر عن المستوى المتوسط مما يعني أن مستويات ضغوط المهنية التي سببها مواقف عملية التدخل هي متوسطة نسبياً.

- قيمة المتوسط الحسابي (2.27) لبعده ضغوط المواقف التنظيمية وهي قيمة تقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من أكبر 1,80 إلى 2,60) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " نادراً " الذي يعبر عن المستوى المنخفض، مما يعني أن مستويات الضغوط المهنية التي سببها المواقف التنظيمية هي دون المتوسط (أي منخفضة).

- أما قيمة المتوسط حسابي العام لمحور الضغوط المهنية المتحصل عليه (2,46) هي قيمة تقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت الخماسي أي الفئة (من أكبر 1,80 إلى 2,60) التي تشير إلى الخيار " نادراً " الذي يعبر عن المستوى المنخفض للضغط.

وعليه يمكن أن نجيب على التساؤل السابق بأن مستويات الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية جاءت بمستويات مختلفة وهي على النحو التالي :

1- مستوى متوسط نسبياً للضغوط المهنية سببها بعض المواقف في عمليات التدخل

و هي على الترتيب التالي:

- في حالة وجود الفوضى في مكان التدخل كالفصوليين، وعرقلة السيارات والمارة لعملية التدخل أو سير العمل.

- في حالة كون الضحايا من الأقارب أو من المعارف

- تعدد المهام في نفس العملية.

- عند رؤية أطفال ضحايا

- الشكوك حول تطور الوضع ونتائج

2- مستوى منخفض نسبيا للضغوط المهنية و سببها بعض المواقف في عمليات

التدخل و هي على الترتيب التالي:

- صعوبة اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخل.

- عند تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث أو غير مطابقة لواقعه.

- عند التدخل في ظروف مناخية غير الملائمة.

- عند صعوبة الاتصال مع الزملاء.

- عند انتظار وصول دعم الفريق الثاني للتدخل أثناء مواجهة اتساع الخسائر، وتفاقم

الكارثة.

- عند رؤية الأماكن الأكثر عرضة للحوادث.

- عند رؤية موت الضحايا مثلا : محترقين ، منتحرين ،جروح خطيرة...

- عندما يكون حجم الكارثة كبير.

3- مستوى متوسط نسبيا للضغوط المهنية سببها المواقف التنظيمية المعبر عنها بالفقرة

رقم(18) التي نصها " الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجاتي (المرافق الرياضية

،الإطعام، المبيت، النادي، النظافة، الرعاية الصحية ...) " مما يعني أن أفراد عينة الدراسة

يشعرون بضغوط مهنية سببها مواقف الظروف المتوفرة داخل الوحدة بمستوى عام متوسط.

4- مستوى منخفض نسبيا للضغوط المهنية سببها المواقف التنظيمية التي جاءت على

الترتيب التالي:

- المناوبة في أيام الأعياد والمناسبات.

- البقاء في حالة تأهب واستعداد للتدخل

- الالتزام بالتطبيق الحرفي للقوانين

- روتين العمل

- أثناء التعرض للعقوبة في إطار التنظيم

- علاقات اجتماعية غير ودية مع المسؤولين.

- عند سماع صفارة الإنذار و التنبيه.

- الالتزام باحترام المسؤولين ومن أعلى مني رتبة.

- أثناء ممارسة تدريبات المناورات المألوفة

- عند التدخلات في أوقات متأخرة من الليل.

- المناوبة في أيام نهاية الأسبوع.

- علاقات اجتماعية غير ودية مع الزملاء.

أما فيما يخص مستوى الضغوط المهنية العام فقد جاء بمستوى منخفض، هذه النتيجة التي توصلنا إليها اتفقت مع نتيجة دراسة النوشان(2003) التي كشفت على أن مستويات ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية للأجهزة الأمنية و المدنية أقل من المتوسط (أي منخفضة نسبياً). في حين اختلفت مع كل من الدراسات: دراسة محمود(2006)، ودراسة الدوسري(2010)، و دراسة الملحم (2007) التي توصلت إلى أن مستويات ضغوط العمل مرتفعة لدى العينات التي تم دراستها (منها عينة حراس الأمن العاملين بالشركات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض في دراسة الملحم). ويمكن أن نفسر المستوى المتوسط للضغوط المهنية لدى الأعوان على أن المواقف المتسببة فيها هي على العموم مواقف يشعر بضغوطها الأعوان من حين إلى آخر؛ لهذا أجاب عنها عينة الدراسة بـ:"أحياناً" ويعزو الطالب الباحث ذلك إلى قلة تعرض عينة الدراسة لهذه المواقف أو أن سنوات خدمتهم في الحماية المدنية لم تسمح لهم بالتعرف عليها، كما يمكن أن يرجع ذلك إلى تعود الأعوان عليها. بينما يمكن تفسير نتيجة مستوى الضغط المنخفض على أن المواقف المتسببة فيها هي على العموم مواقف نادراً ما يشعرون بضغوطها، ولهذا أجاب عنها عينة الدراسة بـ: "نادراً" و يعزو الباحث ذلك إلى أن عينة الدراسة لم يتعرضوا لهذه المواقف إلا نادراً أو أن التكوين التطبيقي (المناورات) الذي تلقونه سمح لهم بمواجهتها بشكل إيجابي.

يعزو الطالب الباحث نتيجة مستوى الضغط المنخفض الذي تسببه المواقف التنظيمية إلى أن المناخ الاجتماعي الودي الذي تشكل من العلاقات بين الأعوان مع بعضهم البعض ومع رؤسائهم، وقناعتهم بعملهم التي تجعلهم يلتزمون بكل الأوامر و القوانين واحترام السلطة و قناعتهم أيضا بالتأهب الدائم للعمل حتى في أيام نهاية الأسبوع وكذا أيام الأعياد التي يزيد فيها النشاط الاجتماعي و التنقلات التي تتسبب في غالب الأحيان حوادث المرور و التي بينت النتائج أنها نادرا ما تشعرهم بالضغط، وعلى العموم المواقف التنظيمية في وحدات الحماية المدنية متشابهة ونتجت عن التنظيم السائد (الشبه العسكري) الذي يعتاد عليه و يقتنع به الأعوان في فترة التكوين التي يتلقونها قبل الالتحاق بالمهنة مما يجعل مستوى رضاهم الوظيفي العام مرتفع و هو ما سنتحقق منه لاحقا.

وتحصلنا على نتائج الإجابة على التساؤل الثاني الجزئي - " ما هي مستويات الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم ؟" - بحساب المتوسط الحسابي لدرجات استجابات عينة الدراسة على فقرات على محور الرضا الوظيفي و التي تم قراءتها بنفس الكيفية التي تم بها قراءة مستويات الضغوط المهنية، لكن على سلم مقياس ليكارت الخماسي للرضا الوظيفي، وتعرفنا على مستوى الرضا الوظيفي المقابل له. حيث بينت النتائج الموضحة في الجدول رقم: (20) أن كل قيم "كا²" دالة إحصائيا في أغلب الفقرات لكون كل قيمة من قيم مستوى الدلالة (P) هي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)؛ مما يدل على أن استجابات أفراد عينة الدراسة متباينة على فقرات محور الرضا الوظيفي. كما بينت نفس النتائج أن المتوسط حسابي العام المتحصل عليه (3.50) هي قيمة تقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من أكبر 3,40 إلى 4,20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق " الذي يعبر عن المستوى المرتفع للرضا الوظيفي. وعليه يمكن أن الإجابة عن التساؤل السابق بأن مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم مرتفعا نسبيا. هذه النتيجة لم تتفق مع دراسة محمود، ودراسة الدوسري (2010) اللتان كشفتنا على أنها متوسطة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الجو الاجتماعي السائد في وحدات الحماية المدنية لولاية مستغانم بين الأعوان بفضل المدة (24 ساعة) التي يقضيها كل عون في تواصل مع زملائه في العمل الذي يشجع بدوره علاقات الود والتعاون والاحترام المتبادل بينهم و شعور كل فرد منهم بأهميته في جماعة العمل. كما تعزو هذه

النتيجة أيضا لقناعة العون بعمله خاصة الجانب الإنساني فيه الذي يجعله راض حتى ولو بمستوى متوسط عن الجوانب التنظيمية الأخرى الصادرة عن التنظيم كالرضا عن الإشراف و الرضا عن الترقيّة والرضا عن ظروف العمل.

2-2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

تحصلنا على نتائج التحقق من الفرض البحثي - " توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين الضغوط المهنية لدى الأعوان و الرضا الوظيفي لديهم"- باستخدام معامل الارتباط لبيرسون الذي يتم من خلاله تحديد طبيعة و شدة العلاقة.

وتبين من خلال قيمة معامل الارتباط ($r = 0,25 -$) كما هو موضح في الجدول رقم: (21) أن هناك علاقة عكسية بين المتغيرين لكنها ضعيفة ، كما تبين أيضا دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.01$). وبذلك يمكن القول أن الفرضية التي نصها " توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى الأعوان." قد تحققت وتبين أنها ضعيفة أيضا. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج معظم الدراسات السابقة التي درست هذه العلاقة، وكشف أغلبها على أن هناك علاقة ارتباط بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وأن هذه العلاقة طبيعتها سالبة (أي عكسية) وأما ما توصلت إليه دراستنا في أن هذه العلاقة العكسية هي ضعيفة أيضا ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0,05$)، فهذا يدل على أن هناك تأثير جزئي وضعيف للضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى الأعوان وعليه يمكن تفسير ذلك في أن هناك متغير وسيط أو أكثر هو المؤثر في هذه العلاقة ويعزو الطالب الباحث هذه النتيجة إلى أن أعوان وحدات الحماية المدنية لولاية مستغانم لديهم قناعة بأهمية عملهم الإنساني في حماية الأشخاص والممتلكات العمومية منها والخاصة، كما أنهم قد التحقوا بهذه المهنة على اقتناع، والدور الذي يقومون به يعزز رضاهم الوظيفي هذا من جهة، واستعداد العون المسبق لكل المواقف الضاغطة التي أكدت على وجودها كل من دراسة بونال و فاكس فانوقلو (1998) ودراسة فلوريان (2005) ، هذا الاستعداد المسبق الذي يتحصل عليه العون عن طريق التكوين النظري والمناورات التطبيقية يزيد من قدرته على مواجهة - بكل ما يمتلك من كفاءات- الضغوط التنظيمية داخل المنظمة

وضغوط مواقف عمليات التدخل خارج المنظمة (ابتداءً من مرحلة ما قبل العملية ، ثم مرحلة العملية(المجابهة) انتهاءً إلى المرحلة الأخيرة ما بعد العملية) من جهة أخرى. هذه المواجهة (بغض النظر على نجاحها أو فشلها) أكد على وجودها نموذج لازاروس (1984) ونموذج الضغوط المهنية ل: راسكل و بريشون-شويتزر(1996) وأخيرا نموذج الأرغونوميا الذي وضح أهمية التوافق بين الفرد والمنظمة وأن عدم توافقهما سيضاق المواجهة البدنية المعرفية، النفسية والاجتماعية التي تحدد النشاط (تمثيل الأدوار، إستراتيجيات التكيف و تنفيذ المهمة) والتي ينتج عنها عواقب على الفرد وعلى النظام كله. وعليه يرى الطالب الباحث أن المتغير الوسيط الهام إلى جانب العوامل الأخرى التي يتشكل منها المناخ التنظيمي السائد في المنظمة (الذي يساعد على تمثيل الأدوار، وتنفيذ المهمة (الأداء)) و الذي يؤثر في العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي هو إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية التي يتخذها الأعوان (أفرادا أو جماعة) اتجاه المواقف الضاغطة. ولقد بينت نتائج الدراسة أن الأعوان لهم علاقات ودية فيما بعضهم البعض، وهم يشكلون فرق عمل تسودها الود والإحترام المتبادل بين أفرادها هذه الخصائص التي تميز جماعة العمل التي يتواجد فيها العون، تسمح لنا بتوقع وجود المساندة الاجتماعية بين الأعوان التي تمثل أحد الإستراتيجيات التعامل في مواجهة الضغوط وهذا ما يفسر المستوى المنخفض لشعورهم بالضغوط المهنية.

أما فيما يخص نتائج التحقق من الفرض الصفري - " لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في درجة الضغوط المهنية و في درجة الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات خصائص أفراد الدراسة (الفئة العمرية، سنوات الخدمة، وحدة التدخل التي يعمل ضمنها العون، الحالة الاجتماعية) -" فقد بين تطبيق اختبار "ت" للكشف عن الفروق من عدمها للاستجابات إزاء متغيرات الدراسة والتي ترجع لكل من اختلاف الفئة العمرية: (فئة أقل من 30 سنة) وفئة (من 30 إلى 50 فما فوق سنة))، اختلاف سنوات الخدمة: ((أقل من 5 سنوات) و فئة (من 5 إلى 15 سنة فما فوق))، و تطبيق اختبار "ف" للكشف عن الفروق من عدمها للاستجابات إزاء اختلاف الوحدة التي يعمل ضمنها العون (الوحدة الرئيسية بمستعانم، الوحدة

الثانوية بحاسي مماش، الوحدة الثانوية ببوقرات ، و الوحدة الثانوية بسيدي علي) واختلاف الحالة الاجتماعية:(غير متزوج ، متزوج) أن:

نتائج تطبيق اختبار"ت" للكشف عن الفروق من عدمها بين الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) والفئة العمرية (من 30 إلى 50 فما فوق سنة) من أفراد عينة الدراسة في درجة الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي عند درجة الحرية (145) ومستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.05)$ والموضحة في الجدول رقم:(22)؛ حيث أنه تحصلنا بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية على قيمة $(t = 0,642)$ وبمستوى دلالة $(P = 0,522)$ أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ ، أما بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي فقد تحصلنا على قيمة $(t = 0,511)$ وبمستوى دلالة $(P = 0,610)$ أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ وعليه تم قبول الفرض الصفري بالنسبة لمتغير الفئة العمرية. وهو أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في درجة الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الفئة العمرية. تتفق هذه نتيجة مع نتيجة دراسة مريم (2010) التي تناولت العلاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة(الجزائر)، حيث كشفت أن الضغوط المهنية لا تتأثر بمتغير السن، في حين تختلف نتيجة دراستنا الحالية بالنسبة للمتغيرين معا مع نتيجة دراسة محمود(2006) التي أثبتت وجود فروق معنوية تعزى لمتغير السن. و يعزو الطالب الباحث هذه النتيجة إلى جدوى التكوين الذي تلقاه و يتلقاه الأعوان الشباب الذي أهلهم لأن يتعاملوا مع مواقف المهنة بنفس الكفاءة التي يمتلكها الأكبر منهم سناً والأكثر تجربة في العمل. مما انعكس على شعورهم بنفس مستوى درجة الضغوط المهنية وهذا بدوره ينعكس على نفس مستوى درجة رضاهم الوظيفي.

و نتائج تطبيق اختبار"ت" للكشف عن الفروق من عدمها بين الذين سنوات خدمتهم (أقل من 5 سنوات) و الذين سنوات خدمتهم (من 5 إلى 15 سنة فما فوق) من أفراد عينة الدراسة في درجة الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي عند درجة الحرية (145) ومستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.05)$ و الموضحة في الجدول رقم:(23)؛ حيث أنه تحصلنا بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية على قيمة $(t = 0,732)$ وبمستوى دلالة $(P = 0,465)$ أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ ، أما بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي فقد تحصلنا على قيمة $(t = -0,301)$ وبمستوى دلالة $(P = 0,764)$ أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ وعليه تم قبول الفرض

الصفري بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة. وهو أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وتتفق نتيجة دراستنا الحالية مع دراسة مريم (2010) التي كشفت أن الضغوط المهنية لدى الأعوان لا تتأثر بمتغير سنوات الخدمة. ويعزوا الطالب الباحث هذه النتيجة إلى أن الأعوان الذين سنوات خدمتهم (أقل من 5 سنوات)، قد لم تسمح لهم هذه الفترة القصيرة مواجهة العديد من المواقف سواء في عمليات التدخل أو في الحياة المهنية اليومية المتعلقة بالتنظيم حتى يتمكنوا من التعرف عليها وعلى صعوباتها ومنه الشعور بضغطها، أو بعدم الرضا عنها، كما يمكن أن يرجع ذلك إلى نجاعة التكوين المقدم لهم من طرف إدارة الحماية المدنية خاصة التكوين التطبيقي (المناورات) الذي يجعلهم يتعايشون مع المواقف الضاغطة كأنها حقيقية بحيث تكسبهم استعداد جيد لكل المواقف مما يجعلهم قادرين على مواجهة صعوبات الواقعة في التدخل مثلهم مثل الأعوان ذوي الخبرة الذين سنوات خدمتهم (أكثر من 5 سنوات)، أو ربما يرجع ذلك أيضاً إلى دمج الأعوان الجدد أو حديثي المسار المهني مع الأعوان ذوي الخبرة و الأقدمية، الذي يجعلهم مطمئنين من خلال دعمهم ومساعدتهم من أصحاب الخبرة في أداء مهامهم؛ خاصة وأن هذه المهام تتطلب تعاون فريق عمل.

و نتائج تطبيق اختبار "ت" للكشف عن الفروق من عدمها بين الأعوان غير المتزوجين و الأعوان المتزوجين من أفراد عينة الدراسة في درجة الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي عند درجة الحرية (145) ومستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)، و الموضحة في الجدول رقم: (28)؛ حيث أنه حصلنا بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية على قيمة (ت = 0,500) وبمستوى دلالة ($P = 0,604$) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)، أما بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي فقد حصلنا على قيمة (ت = -0,580) وبمستوى دلالة ($P = 0,914$) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)؛ وعليه يتم قبول الفرض الصفري بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، وهو أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في درجة الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. ويعزوا الطلب الباحث هذه النتيجة، إلى أن المتزوجين و غير المتزوجين، يعملون في

نفس الظروف ولهم نفس المهام والواجبات هذا من جهة، و من جهة أخرى، أوقات الراحة و توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مناسب للمتزوجين وغير المتزوجين أي بغض النظر عن الحالة الاجتماعية للعون.

وفي ضوء نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين "ف" للكشف عن الفروق من عدمها للاستجابات إزاء متغيرات الدراسة والتي ترجع لاختلاف وحدة التدخل التي يعمل ضمنها العون، والموضحة في الجدول رقم: (24)، تحصلنا بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية على قيمة (ف= 2,055) عند درجة الحرية التباين الأصغر بقيمة: (3) ودرجة حرية التباين الأكبر بقيمة: (143) وبمستوى دلالة (P=0.109) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)، وتحصلنا بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي على قيمة (ف=3,133) عند درجة الحرية التباين الأصغر بقيمة: (3) ودرجة حرية التباين الأكبر بقيمة: (143) و بمستوى دلالة (P=0.028) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$). مما يعني أننا نقبل الفرض الصفري إزاء متغير الضغوط المهنية ونرفضه إزاء متغير الرضا الوظيفي ونقبل الفرض البديل وعليه يكون نص الفرض الصفري في هذه الحالة هو " لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الضغوط المهنية تعزى إلى متغير وحدة التدخل التي يعمل ضمنها العون " أما نص الفرض البديل فهو " توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير وحدة التدخل التي يعمل ضمنها العون". و للتأكد من مصادر هذه الفروق تم استخدام الاختبار البعدي (LCD)، و بينت نتائج هذا الاختبار كما هو موضح في الجدول رقم: (27) أن أعلى فرق في المتوسطات بين الوحدة الثانوية بحاسي مماش و الوحدة الثانوية سيدي علي بقيمة (8,35) و بخطأ معياري قيمته (2,83) و بمستوى دلالة (p =0.004) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)، ثم يليه الفرق في المتوسطات بين الوحدة الرئيسية و الوحدة الثانوية حاسي مماش بقيمة (6,10) و بخطأ معياري قيمته (2,67) و بمستوى دلالة (P=0.024) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$). مما يعني وجود فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة الذين يعملون ضمن الوحدة الثانوية بسيدي علي و أفراد عينة الدراسة الذين يعملون ضمن الوحدة الثانوية بحاسي مماش في درجة الرضا الوظيفي لصالح أفراد عينة الدراسة الذين يعملون ضمن الوحدة الثانوية بحاسي

مماش، و وجود فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة الذين يعملون ضمن الوحدة الرئيسية بمستغانم و أفراد الدراسة الذين يعملون ضمن الوحدة الثانوية بحاسي مماش في درجة الرضا الوظيفي لصالح أفراد عينة الدراسة الذين يعملون ضمن الوحدة الثانوية بحاسي مماش. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اختلاف وجهات نظر الأعوان حول الرضا على نمط الإشراف ومدى كفاءته في اتخاذ القرارات التي تخص الأعوان ونطاق المشاركة و المسؤولية الذي يسمح به للأعوان، كما أن اختلاف إدراك فرص الترقية ومدى إتاحتها ومناسبتها مع رتبة أو سنوات خدمة العون تؤدي إلى اختلاف وجهات النظر حول الرضا على الترقية، و أن اختلاف وجهات النظر حول ظروف العمل من وحدة لأخرى ومدى توفير التسهيلات والإمكانيات لأداء العمل في الوحدة وكذا مدى إحساس العون بها بالاطمئنان على صحته في العمل يؤدي أيضا إلى اختلاف الأعوان حول الرضا على ظروف العمل، وذلك كله يؤثر بدوره على مستوى الرضا الوظيفي الكلي و على اختلافه من وحدة إلى أخرى.

وعلى ضوء التحقق من فرضيات الدراسة توصلنا إلى نتائج تم عرضها سابقا و التي لم تكن من ضمن أهداف دراستنا (موضحة في كل من الجدول رقم: (25) و الجدول رقم: (26)) وهي:

- أن أعوان الوحدة الرئيسية بمستغانم وأعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش هم أكثر ضغوطا بسبب مواقف عملية التدخل من أعوان الوحدة الثانوية ببوقرات. ويعزو الطالب الباحث هذه النتيجة إلى أن قطاع التدخل الحضري لأفراد الوحدة الرئيسية وقطاع التدخل لأفراد الوحدة الثانوية بحاسي مماش الساحلي، تكثر فيهما أحداث النشاط الاجتماعي الكثيف مثل فترة الاصطياف التي يكثر فيها المصطافين و إحياء المناسبات المختلفة التي في الغالب تكون في المدن أو المناطق الحضرية، كل هذه الأحداث و غيرها تجعل من أعوان الوحدة الرئيسية بمستغانم و أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش في تآهب دائم و يقظة مستمرة تحسبا لأي طارئ مما يزيد من العبء عليهم أكثر من غيرهم في قطاعات أخرى كقطاع التدخل ذو الطابع (ريفي/ فلاح).

- أنه يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha = 0.05)$ في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة ما بين الودعتين (الوحدة الرئيسية، و الوحدة الثانوية بحاسي

مماش) وهي لصالح الوحدة الرئيسية بمستغانم مما يعني أن مستوى ضغوط المواقف التنظيمية لدى أعوان الوحدة الرئيسية بمستغانم هو أكثر منه عند أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش. - وأنه يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة إزاء ضغوط المواقف التنظيمية ما بين الوجدتين (الوحدة الثانوية ببوقيرات ، و الوحدة الثانوية حاسي مماش) وهي لصالح ، الوحدة الثانوية ببوقيرات. مما يعني أن أعوان الوحدة الفرعية ببوقيرات هم أكثر ضغوط بسبب المواقف التنظيمية من أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش. ويعزو الطالب الباحث إلى أن ذلك يرجع إلى نمط القيادة والفروق الفردية في الشخصية بين المؤطرين، و يرجع أيضا إلى كثافة الأعوان في الوحدة ومدى توفر الظروف المريحة بها، فالوحدة التي تعتبر الأكثر كثافة من الأعوان مقارنة بالوحدات الأخرى يمكن أن يزيد من عبء المسؤولية لرئيس الوحدة ومعاونيه مما يزيد من مستوى الضغط المهني لديهم مقارنة بغيرهم من الأعوان في الوحدات الثانوية الأخرى.

- أن الرضا الوظيفي لدى أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش هو أكثر منه عند أعوان الوحدة الثانوية بسيدي علي و أن أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش هم أكثر رضا وظيفي منه عند أعوان الوحدة الرئيسية بمستغانم. ويعزو الباحث فروق الرضا الوظيفي إلى اختلاف وجهات نظر الأعوان حول الرضا على نمط الإشراف ومدى كفاءته في اتخاذ القرارات التي تخص الأعوان ونطاق المشاركة و المسؤولية الذي يسمح به نمط الإشراف للأعوان كما أن اختلاف إدراك فرص الترقية ومدى إتاحتها ومناسبتها مع رتبة أو سنوات خدمة العون تؤدي إلى اختلاف وجهات النظر حول الرضا على الترقية، كما أن اختلاف وجهات النظر حول ظروف العمل من وحدة لأخرى ومدى توفير التسهيلات والإمكانيات لأداء العمل في الوحدة وكذا مدى إحساس العون بها بالاطمئنان على صحته في العمل يؤدي أيضا إلى اختلاف الأعوان حول الرضا على ظروف العمل، مما يؤثر ذلك كله على مستوى الرضا الوظيفي الكلي لديهم ومنه اختلافه من وحدة إلى أخرى.

- أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة ضغوط مواقف عملية التدخل وفي درجة ضغوط المواقف التنظيمية؛ تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ويعزو الطالب الباحث هذه النتيجة، إلى أن المتزوجين و غير المتزوجين، يعملون في نفس الظروف ولهم نفس المهام والواجبات هذا من جهة، و من جهة أخرى، أوقات الراحة و توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مناسب لهم أيضا.

خاتمة:

بعد استعراضنا لأهم أدبيات متغير الضغوط المهنية و متغير الرضا الوظيفي، و تطبيق ما تم عرضه ميدانيا على مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها على عينة من أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم. توصلنا لمجموعة من النتائج والتوصيات.

أولا : النتائج

- * بعض المواقف لعملية التدخل تسبب ضغوطا لدى أعوان الحماية المدنية بولاية مستغانم بمستويات متوسطة، بينما مواقف أخرى لعملية التدخل تسبب لديهم ضغوطا بمستويات منخفضة.
- * الظروف داخل وحدات الحماية المدنية لولاية مستغانم وما تتوفر بها من مرافق (رياضية، إيطعام، مبيت، نادي، نظافة، رعاية صحية ...) تسبب ضغوطا لدى الأعوان بمستوى عام متوسط. بينما مواقف أخرى تنظيمية تسبب لديهم ضغوطا بمستويات منخفضة.
- * أن المستوى العام للضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية مستغانم، هو مستوى منخفض.
- * أن المستوى العام للرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بولاية مستغانم، هو مستوى مرتفع.
- * توجد علاقة عكسية ضعيفة دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم.
- * لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الضغوط التي سببها مواقف عملية التدخل و في درجة الضغوط التي سببها المواقف التنظيمية و في الدرجة الكلية للضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي لدى الأعوان تعزى لمتغيرات خصائص أفراد الدراسة (الفئة العمرية (فئة أقل من 30 سنة، وفئة من 30 إلى 50 فما فوق)، سنوات الخدمة (فئة أقل من 5 سنوات، وفئة من 5 سنوات إلى 15 سنة فما فوق)، الحالة الاجتماعية (المتزوجين، وغير المتزوجين)).
- * توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الضغوط التي سببها مواقف عملية التدخل ودرجة الضغوط المهنية التي سببها المواقف التنظيمية و في درجة

الرضا الوظيفي لدى الأعوان تعزى إلى متغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون (الوحدة الرئيسية،

الوحدة الثانوية بحاسي مماش، الوحدة الثانوية ببوقيرات، الوحدة الثانوية سيدي علي) حيث :

- أن أعوان الوحدة الرئيسية بمستغانم و أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش هم أكثر

شعورا بضغط مواقف عملية التدخل من أعوان الوحدة الثانوية ببوقيرات.

- وأن أعوان الوحدة الرئيسية بمستغانم، و أعوان الوحدة الثانوية ببوقيرات هما الأكثر

شعوراً بضغط المواقف التنظيمية من أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش.

- وأن أعوان الوحدة الرئيسية و أعوان الوحدة الثانوية سيدي علي هم الأقل رضا وظيفي

من أعوان الوحدة الثانوية بحاسي مماش.

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الضغوط

التي سببها مواقف عملية التدخل و في درجة الضغوط التي سببها المواقف التنظيمية و في الدرجة

الكلية للضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي لدى الأعوان؛ تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

(المتزوجين، وغير المتزوجين).

جدول رقم (29): يوضح النتائج الكلية لاختبار صحة الفروض

مدى صحة الفرض	الفرض
أظهرت النتيجة المتوصل إليها وجود علاقة عكسية ضعيفة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم.	توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم.
أظهرت النتيجة المتوصل إليها: - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الدرجة الكلية للضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم تعزى لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون. - و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الدرجة الكلية للضغوط المهنية و في درجة الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم تعزى إلى متغيرات خصائص أفراد الدراسة (الفئة العمرية و سنوات الخدمة، والحالة

<p>مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الدرجة الكلية الضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم تعزى لاختلاف الفئة العمرية و سنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية؛ بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف الوحدة التي يعمل ضمنها العون .</p>	<p>الاجتماعية، و الوحدة التي يعمل ضمنها العون).</p>
---	---

ثانيا : توصيات الدراسة

2-1- التوصيات العملية للدراسة :

- بناءً على نتائج الدراسة، استخلصنا بعض التوصيات العملية التي نراها في نظرنا أنها مهمة لإدارة الحماية المدنية والمسؤولين عنها وهي كما يلي:
- عندما تكون مستويات الضغوط المهنية وحتى مستويات الرضا الوظيفي لأفراد أعوان الحماية المدنية مقبولة في فترة ما، هذا لا يمنع من قياسهما من حين إلى آخر لأن قياس هذين المتغيرين ومعرفة مستوياتهما يعتبر من المؤشرات التي يستدل بها على أثر أي تغيير التنظيمي (مثلا: إدخال أساليب أو تكنولوجيا جديدة أو توظيف أعوان جدد) أو مواقف و أحداث جديدة (مثلا: التدخلات العملية غير المألوفة).
 - الاهتمام بالرعاية النفسية الاجتماعية لأعوان الحماية المدنية على مستوى جميع الوحدات، من خلال تسخير مختصين في المجال النفسي و الاجتماعي وذلك في إطار الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية لهذه المهنة خاصة بعد التدخلات مباشرة.
 - القيام بقياس ضغوط مواقف عملية التدخل بعد عودة الأعوان المتدخلين إلى الوحدة، ومن حين إلى آخر قياس ضغوط المواقف التنظيمية ومعرفة مستوياتهما حتى يتسنى للإدارة المسؤولة معرفة التوجيهات اللازمة وتقديم الرعاية النفسية الاجتماعية بغرض الحد أو التخفيف من آثارها السلبية على الأعوان.

- تشجيع إدارة الحماية المدنية الأعوان على الممارسات الرياضية و الهوايات والتي من شأنها مساعدة العون على التعامل مع الضغوط المهنية و ذلك بالتحفيز المعنوي و المادي لهذه الممارسات، و تحسين الظروف و المرافق (رياضة ،إطعام ، مبيت ، نادي ، نظافة ، رعاية صحية ...) داخل كل وحدة .
- تدعيم وتشجيع العلاقات الودية بين الأعوان فيما بعضهم البعض و مع رؤسائهم من طرف الإدارة المسؤولة من خلال توفير فضاءات في إطار تصميم الوحدة وتنظيم العمل (كإنشاء نوادي ثقافية داخل الوحدات)، تساعد على تأسيس العلاقات غير الرسمية و الإيجابية على جميع المستويات(جميع الأعوان مهما كانت رتبهم و وظائفهم).
- اقتراب الإدارة من الأعوان ومعرفة رغباتهم المادية والمعنوية المختلفة ومحاولة دمجها ضمن الأهداف التنظيمية كبرمجة لقاءات للاعتراف والتقدير وتبادل الشكر والنقد البناء بين الرؤساء(رئيس الوحدة ومعاونيه) و المرؤوسون(الأعوان) عند القيام بعمل أو تدخل أو تغطية حدث هام يستحق التقدير؛ للتمكن من المحافظة على معنويات الأعوان و زيادة قناعتهم بأهمية عملهم الإنساني ورفع مستوى المنافسة الإيجابية بينهم وبالتالي رفع مستوى رضاهم المهني.
- مراعاة الاختلاف بين الخصائص الشخصية (الفروق الفردية) للأعوان كالسن والحالة الاجتماعية وغيرها و كذا اختلاف خصائص قطاع تدخل لكل وحدة من وحدات الحماية المدنية وذلك من خلال توفير الوسائل و الأجهزة اللازمة بحيث تتلاءم مع معطيات الواقع المحيط بها.
- برمجة دورات في القيادة للمشرفين و المسؤولين لتخفيف الضغوط وعدم الرضا الناتجة عن هذا العامل في المواقف التنظيمية.
- تدريب الأعوان على التسيير الذاتي لضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة.
- تفعيل دور لجنة الخدمات الاجتماعية في تنظيم (المنافسات الرياضية، المسابقات العلمية والفكرية، والرحلات...) لفائدة الأعوان وذويهم لتمكين الأعوان من ممارسة هواياتهم وإشباعها وزيادة رضاهم الوظيفي و ولائهم و ولاء ذويهم لمؤسسة الحماية المدنية.
- وفي نفس السياق لتوصيات الدراسة لكن من الجانب العلمي و بوجهة نظر أرغونومية نرى أن عدة متغيرات ذات علاقة بمهنة أعوان الحماية المدنية، تستحق أن يتم إجراء دراسات علمية عليها.

2-2- التوصيات العلمية للدراسة:

- إجراء دراسات مشابهة لدراستنا على عينات أخرى.
- دراسة إستراتيجيات التكيف و الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية
- دراسة تحليلية للنشاط اليومي لعون الحماية المدنية.

المراجع

قائمة المراجع:

1- المراجع العربية

- العبودي فاتح. (2008). الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي -دراسة ميدانية بمؤسسة الخزفالصحي بالميلية ولاية جيجل-. رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية . قسنطينة ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر .
- العرابوي سحنون. (2009). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة- بحث وصفي أجري على مدرسي التربية البدنية و الرياضة في بعض ثانويات الغرب الجزائري(سيدي بلعباس - مستغانم - وهران)-. رسالة ماجستير في تخصص النشاط البدني الرياضي التربوي غير منشورة . الشلف، معهد التربية البدنية و الرياضية، جامعة حسيبة بن بوعلي . الشلف، الجزائر .
- أحمد تغزي. (1993). الضغط المهني أبعاده وعلاقته بمستوى القلق والإكتئاب وإنخفاض الرضا المهني. في جامعة محمد الخامس (محررا)، علم النفس وقضايا المجتمع المعاصر الندوة الدولية الأولى لعلم النفس بالمغرب. منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية الرباط، المغرب.
- <http://faculty.ksu.edu.sa/69466/Pages/studies.aspx>
- إيناس فؤاد نواوي فلمبان. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتمام لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة أم القرى، العربية السعودية.
- إيهاب محمود عياش الطيب. (2008). أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة . غزة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- بو ظريفة حمو. (2002). الضوضاء خطر على صحتك. الطبعة الأولى. مخبر الوقاية و الأرغونوميا جامعة الجزائر2، الجزائر .
- بوفرة مختار. (2012). الإحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مدرسي التعليم الإبتدائي. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة وهران، الجزائر .
- جمعة سيد يوسف. (2007). إدارة الضغوط. الطبعة الأولى، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية جامعة القاهرة مصر .

- خليل جواد محمدالشيخ، و شرير عزيزة عبد الله. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين. ، مجلة الجامعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات الإنسانية ، لمجلد السادس عشر (العدد الأول) .
- رونالد دورون ، فرانسواز بارو. (2012). موسوعة علم النفس معجم مصطلحات .شرح معاني. بيروت لبنان: دار عويدات.
- رونالدي-ريجيو. (1999). مدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي (الإصدار الطبعة الأولى). (فارس حلمي، المترجم) الأردن: دار الشروق.
- سعاد مخلوف. (2006). الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية-دراسة ميدانية بولاية المسيلة-. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الاخوة منتوري - قسنطينة-، الجزائر .
- سعيد نبات عبد القادر. (2009). ضغوط العمل واثرها على أداء الموظفين في شركة الإتصالات الفلسطينية في منطقة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة . الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- سمابلي محمود. (2006). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- شاطر شفيق. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - سكبكة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أمحمد بقرة بومرداس.الجزائر
- صادق سميح صادق القاروط. (2006). الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة . نابلس، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- صلاح الدين شروخ. (2003). منهجية البحث العلمي للجامعيين . عنابة، الجزائر: دار العلوم.
- عبد الحسين نبأ، و محي مي نوري. (2011). الرضا الوظيفي لدى تدريسي الجامعات العراقية حول قانون الخدمة القانونية. مجلة البحوث التربوية والنفسية (العدد الحادي والثلاثون) .
- عبد الفتاح محمد دويدار. (2006) . علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

- عبد الله عبد العزيز السماوي. (2006). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية ، دراسة مسحية على صف الضباط العاملين بقوات الطوارئ الخاصة ، رسالة ماجستير في العلوم الإجتماعية. الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- عزيزون زهية. (2007). التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-.
- علواني نعيمة. (2010). ضغوط العمل عند الممرضين - دراسة ميدانية على عينة من ممرضي المستشفى الجامعي بوهران . وهران (الجزائر)، كلية العموم الإجتماعية جامعة السانوية وهران.
- علي السلمي. (بلا تاريخ). السلوك الإنساني في الإدارة. القاهرة: مكتبة غريب.
- علي بن حمد بن سليمان النوشان. (2003). ضغوط العمل واثرها على اتخاذ القرارات - دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية و المدنية في مدينة الرياض- . رسالة ماجستير غير منشورة . الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- علي عسكر. (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها(الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق) (الإصدار الطبعة الثالثة). القاهرة، الكويت، الجزائر: دار الكتاب الحديث.
- عويد سلطان المشعان. (1994). علم النفس الصناعي (الإصدار الطبعة الأولى). الكويت: مكتبة الفلاح.
- فضيل دليو. (2008). دراسات في المنهجية. (الإصدار الطبعة الثالثة). ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر.
- لطفي عبد الباسط إبراهيم. (1994). مؤشرات الضغط النفسي لدى المعلمين. مجلة الوقاية والأرونوميا (العدد 03) ، ص105. (مخبر الوقاية والأرونوميا جامعة الجزائر 2، المحرر)
- لينارت ليفي. (1995). التوتر في الصناعة أسبابه و آثاره والوقاية نته. (الدكتور سند إبراهيم ليلة، المترجم) بيروت، لبنان: دار النهضة العربية.
- مبارك بن فالح الدوسري. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة مسحية على الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة-. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة . الرياض ، جامعة نايف العربية ، السعودية .

- محمد صلاح الدين أبو العلاء. (2009). ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي - دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة . غزة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- محمود فتحي عكاشة. (1999). علم النفس الصناعي. الأسكندرية: مطبعة الجمهورية.
- مصطفى بوزازة. (01، 2010). الأثار الوسيطة لإستراتيجيات المواجهة على الصلة ضاغط العمل -توتر-. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية (العدد 03 عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل) ، ص620. (جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المحرر) ورقلة، الجزائر.
- مصطفى منصورى. (2004). مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا المهني والقلق وإرتفاع ضغط الدم - دراسة تحليلية مقارنة بين المعلمين وأساتذة المرحلة الإكمالية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه دولة. جامعة وهران.
- ناصر قاسيمي. (2011). دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل. بن عكنون، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- نوال بوكصاصة. (2011). الضغط النفسي المهني لدى العاملين في إطار تشغيل الشباب. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة وهران. الجزائر
- وليد عبد المحسن الملح. (2007). ضغوط العمل وعلاقتها بإتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي - دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بالشركات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض-. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الرياض، السعودية.
- 2-المراجع الأجنبية

- Abdul Qayyom.C,2012 The Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction: The Case of Pakistani Universities, International Education Studies, Vol.5,N°.3,P.212. www.ccsent.org/ies.
- Azman.I, Amy.Y, Kek Kamal Yeop.Y 2009 Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction: An Empirical Study in Malaysia,The Romanian Economic journal.YearXII,N°.34, P.3.
- Banyasz,L.(1998,decembre).APPROCHE PSYCHOERGONOMIQUE 1. Modèles conceptuels du stress en psychologie: apports et limites. Paris: (INRS).
http://lara.inist.fr/bitstream/handle/2332/1739/INRS_173.pd.

- Bourhis, C. (2007). Le stress au travail : comment les ergonomes s'y prennent-ils? ,master professionnel non publié, Conservatoire National des Arts et Métiers. <http://rgonom.fr/autres.pdf>.
- Florianne, J. (2004). Le stress des sapeurs-pompiers : variabilité selon le type de centre d'incendie et de secours. Master2 recherche Université Charles de Gaulle Lille3 . lille, Axe ATPAST Laboratoire PSITEC Université Charles de Gaulle Lille3, France. <http://evenements.univ-lille3.fr/recherche/4emejourneepsycho/20.pdf>.
- Grebot, E. (2008). stress et burnout trava. Paris, France: EYROLLES.
- Louche, c. (2012). introduction à la psychologie du travail et des organisations concept de base et application (éd. 2 ème).armand colin.
- Moors, s. (1998). Stress et Travail Origines et Approches.(INRCT), Bruxelles.
- Muhamad.I and Muhamad.A .2012, International Journal of Human Resource Studies Vol.2,N°.2, P.53 . www.macrothink.org/ijhrs.
- Neboit, M., & Vizina, M. (2007). Stress au travail et Sante Psychologique (éd. 3eme edition). OCTARESS.
- Office fédéral de la protection de population. (2013). la Protection Civile Données,Mission, intervention. (OFPP, Éd). <http://www.ne.ch/autorites/DJSC/SSCM/organisation/Documents/1222-1-f%20La%20Protection%20civile%202013.pdf>.
- Patrick, L. (2008, 9). Le stress professionnel. L'information psychiatrique , 84 , 809-820. http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=INPSY_8409_0809
- Ponnelle, S., & Vaxevanoglou, X. (2004). Ajustement de Stress et Santé au Travail. JMT – Le Journal de la Médecine du travail. <http://daroum.e-monsite.com/medias/files/jmt8-1.pdf>.
- SPF. (2004, mai). Stress au Travail Facteurs de Risques.Evaluation et Prévention. (T. e. SPF Emploi, Éd.) Bruxelles.
- Simin.B ,Hamideh.M, Mohsen.Gh, Sayed Mehdi.T, and AmirHocain.Gh 2012, The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran , World Applied Sciences Journal 22(2) P.233-238. <http://www.deparisnet.be/PSY/Publication/le%20stress%20au%20travail.pdf>
- Yves, L., & Pierre, M. (2008). Qualité de Vie et Santé au travail. (1ere Edition). OCTARSES.

الملاحق

الملحق رقم(01) : الإستمارة في شكلها الأولي

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة السانية وهران .

كلية العلوم الاجتماعية.

قسم: علم النفس وعلوم التربية

تخصص: هندسة بشرية وتصميم العمل.

خاص بالمحكمن

البحث حول:

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

لدى أعوان الحماية المدنية

-دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم-

أستاذي الفاضل

تحية واحترام وتقدير

سيقوم الباحث بتحضير رسالة الماجستير في تخصص الهندسة البشرية وتصميم العمل والموسومة ب:

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم . ومن أجل الدراسة

الميدانية صمم الباحث مقياسين : مقياس مستوى الضغوط المهنية ، ومقياس مستوى الرضا الوظيفي

ووضعه بين أيديكم آملا منكم أن تحكموه وتقيموه .

وعليه يرجى قراءة كل فقرة في المقياس، وتقدير مدى كونها تقيس مستوى المتغير المراد قياسه أم لا.

وشكرا جزيلاً

الطالب الباحث : دوادي علي

الوحدة.....

الجزء الأول : البيانات الشخصية :

الرجاء وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة لك و ذلك حسب المطلوب كمايلي:

1- الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى اقل من 40 سنة

من 40 سنة إلى اقل من 50 سنة من 50 سنة فما فوق

2- الرتبة :

ضابط ضابط صف عريف عون

3- نظام ساعات العمل

نظام 8 ساعات نظام 24-48 ساعة

4- سنوات الخدمة :

أقل من 5 سنوات
من 5 إلى 15 سنة
أكثر من 15 سنة

5- الحالة الاجتماعية :

أعزب
متزوج
مطلق
أرمل

الجزء الثاني : مقياس مستوى الضغوط المهنية

ملاحظة : الإجابة على المقياس تكون أحد الإجابات التالية : دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، أبداً
بعد ضغوط مواقف عملية التدخل

الرقم	العبرة	تقيس	لا تقيس	ملاحظات
	أشعر بضغوط العمل في المواقف التالية :			
1	عند تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث أو غير مطابقة لواقعه [من مثلاً: عنوان مكان الحادث خطأ].[طرف مركز التنسيق العملي			
2	عندما يكون حجم الكارثة كبير .			
3	عند انتظار وصول دعم الفريق الثاني للتدخل أثناء مواجهة اتساع الخسائر ، نداء ثاني[وتفاهم الكارثة			
4	صعوبة اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخلات.			
5	الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه (المواد المحترقة في الحريق وحجمه،حادث فيه مواد سامة ، أخرى...).			
6	تعدد المهام في نفس العملية (لقللة الأعوان: يقوم العون بعدة أدوار و مهام كثيرة).			
7	مواجهة أوضاع جديدة أو غير معروفة أثناء التدخل.			
8	عند ارتداء ألبسة التدخل (خوذة، قناع،قفازات، معطف جلدي).			
9	عند انعدام الرؤية بسبب دخان أو ضباب			
10	عند صعوبة الاتصال مع الزملاء بسبب : ارتداء الجهاز التنفسي العازل ، الضجيج الصادر عن بعض الأجهزة كمولد الضغط (compresseur) ، أسباب أخرى...			
11	عند التدخل في ظروف مناخية غير الملائمة (حرارة شديدة، أمطار غزيرة، برودة شديدة ، رياح شديدة ،...).			
12	عند رؤية موت الضحايا مثلاً : محترقين ، منتحرين ،جروح خطيرة...			
13	عند رؤية أطفال ضحايا الحوادث مثلاً : موت رضيع...			
14	عندما يكون أحد الضحايا من الأقارب أو ممن أعرفهم .			
15	عند رؤية الأماكن الأكثر عرضة للحوادث.			
16	عند وجود الفوضى في مكان التدخل(الجمهور، الفضوليين، عراقيل السيارات و المارة...).			

بعد ضغوط المواقف التنظيمية

ملاحظات	لا تقيس	تقيس	العبارة	الرقم
أشعر بضغوط العمل للأسباب التالية :				
			المسؤولية اتجاه الآخرين.	17
			أثناء ممارسة تدريبات المناورات المألوفة	18
			نقص في عتاد التدخل.	19
			المناوبة في أيام الأعياد والمناسبات.	20
			المناوبة في أيام نهاية الأسبوع.	21
			روتين العمل	22
			الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجة العون (المرافق الرياضية، الإطعام ، المبيت ، النادي ، النظافة ، الرعاية الصحية ...)	23
			سماع صفارة الإنذار و التنبيه.	24
			التدخلات في أوقات متأخرة من الليل.	25
			البقاء في حالة تأهب واستعداد للتدخل .	26
			علاقات اجتماعية غير ودية مع الزملاء.	27
			علاقات اجتماعية غير ودية مع المسؤولين.	28
			عندما لا أجد من يستمع لي من أجل إبداء الرأي أو المشاركة في حل مشاكل متعلقة بالعمل.	29
			الالتزام باحترام المسؤولين ومن أعلى مني رتبة .	30
			الإلتزام بالتطبيق الحرفي للقوانين	31
			أثناء التعرض للعقوبة في إطار التنظيم	32

الجزء الثالث : مقياس مستوى الرضا الوظيفي

ملاحظة : الإجابة على المقياس تكون أحد الإجابات التالية: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

الرقم	العبارة	لا	تقبل	الملاحظات
بعد الأجر				
1	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة			
2	أجري يتضمن منح تتوافق مع مخاطر التدخل			
3	أتقاضى أجر يتناسب مع العمل الذي أقوم به			
4	الأجر الذي أتقاضاه ناقص مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي أعمل فيه (مثلا: التعليم ، الصحة،....)			
بعد محتوى العمل				
5	هناك تنوع في المهام التي أقوم بها.			
6	عملي يتوافق مع قدراتي وإمكانياتي			
7	أهداف العمل الذي أقوم به واضحة			
8	هناك عدالة في سياسة العقوبات والمكافئات			
بعد الترقية				
09	لدي فرص متاحة للترقية			
10	تتوافق سياسة الترقية مع طموحاتي			
11	هناك فرص متاحة لي في التكوين تؤهلني للترقية			
12	ملائمة رتبتي الحالية مع سنوات الخبرة التي أتمتع بها			
بعد نمط الإشراف				
13	مسؤولي يستمع لأرائي ومقترحاتي لتطوير أداء العمل			
14	مسؤولي يفوض لي بعض صلاحياته			
15	مسؤولي يقدم لي المساعدة في حل المشكلات التي أواجهها في العمل			
16	مسؤولي له كفاءة في اتخاذ القرارات			
بعد جماعة العمل				
17	أحصل على الدعم والمساعدة من زملائي في العمل			
18	هناك تقدير و احترام متبادل مع زملائي في العمل			
19	علاقتي مع زملائي في العمل ودية			
20	أحس بأني عضو فعال في جماعة العمل			
بعد ظروف العمل				
21	أوقات الراحة تساعدني على استعادة نشاطي			
22	توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مناسبة لي			
23	تتوفر لدي الإمكانيات والتسهيلات المطلوبة (أدوات، وسائل، معدات ، تهوية، إضاءة،...)			
24	لأداء عملي			
24	أنا مطمئن على صحي في مكان العمل			

الملحق رقم (02) : الإستمارة في شكلها النهائي

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة السانبة وهران .

كلية العلوم الاجتماعية.

قسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

اختصاص: هندسة بشرية وتصميم العمل.

استمارة البحث

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

لدى أعوان الحماية المدنية

-دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم-

أخي العون لقد تم اختياركم لتمثيل رأي فئة من مجتمع الدراسة، فنرجو تعاونكم خدمةً

للبحث العلمي كون المعلومات الواردة في الإستبيان لا تستخدم إلا لأغراض علمية.

ولكم فائق الشكر و الإحترام

الطالب الباحث / دوادي علي

تحت إشراف الأستاذ / بوحفص مباركي

السنة الجامعية: 2013/2012

الوحدة.....

الجزء الأول : البيانات الشخصية :

الرجاء وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة و ذلك حسب المطلوب كما يلي:

1- الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فما فوق

2- الرتبة :

ضابط صف ضابط عريف عون

3- نظام ساعات العمل

نظام 8 ساعات نظام 24-48 ساعة

4- سنوات الخدمة:

أقل من 5 سنوات
من 5 إلى 15 سنة
أكثر من 15 سنة

5- الحالة الاجتماعية :

أعزب
متزوج
مطلق
أرمل

الجزء الثاني : مقياس مستوى الضغوط المهنية

الرجاء وضع علامة (X) عند الإجابة التي تراها تتناسب رأيك لكل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
	أشعر بضغوط العمل في المواقف التالية :					
01	عند تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث أو غير مطابقة لواقعه [من طرف مركز التنسيق العملي] مثلاً: عنوان مكان الحادث خاطئ.					
02	عندما يكون حجم الكارثة كبير.					
03	عند انتظار وصول دعم الفريق الثاني للتدخل أثناء مواجهة اتساع الخسائر، وتفاقم الكارثة [نداء ثاني]					
04	صعوبة اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخل.					
05	الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه (المواد المحترقة في الحريق وحجمه، حادث فيه مواد سامة ، أخرى...).					
06	تعدد المهام في نفس العملية (لقلة الأعوان: يقوم العون بعدة أدوار و مهام كثيرة).					
07	عند صعوبة الاتصال مع الزملاء بسبب : ارتداء الجهاز التنفسي العازل ، الضجيج الصادر عن بعض الأجهزة كمولد الضغط (compresseur)، أسباب أخرى...					
08	عند التدخل في ظروف مناخية غير الملائمة (حرارة شديدة، أمطار غزيرة، برودة شديدة ، رياح شديدة ،...).					
09	عند رؤية موت الضحايا مثلاً : محترقين ، منتحرين ،جروح خطيرة...					
10	عند رؤية أطفال ضحايا الحوادث مثلاً : موت رضيع...					
11	عندما يكون أحد الضحايا من الأقارب أو ممن أعرفهم .					
12	عند رؤية الأماكن الأكثر عرضة للحوادث.					
31	عند وجود الفوضى في مكان التدخل(الجمهور ، الفضوليين، عراقيل السيارات و المارة...).					
	أشعر بضغوط العمل في المواقف التالية :					
14	أثناء ممارسة تدريبات المناورات المألوفة					
15	المناوبة في أيام الأعياد والمناسبات.					
16	المناوبة في أيام نهاية الأسبوع.					

					روتين العمل	17
					الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجاتي (المرافق الرياضية، الإطعام ، المبيت ، النادي ، النظافة ، الرعاية الصحية (...)	18
					عند سماع صفارة الإنذار و التنبيه.	19
					عند التدخلات في أوقات متأخرة من الليل.	20
					البقاء في حالة تأهب واستعداد للتدخل .	12
					علاقات اجتماعية غير ودية مع الزملاء.	22
					علاقات إجتماعية غير ودية مع المسؤولين.	23
					الالتزام باحترام المسؤولين ومن أعلى مني رتبة.	24
					الالتزام بالتطبيق الحرفي للقوانين	25
					أثناء التعرض للعقوبة في إطار التنظيم	26

الجزء الثالث : مقياس مستوى الرضا الوظيفي

الرجاء وضع علامة (X) عند الإجابة التي تراها تتناسب رأيك لكل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	هناك تنوع في المهام التي أقوم بها.					
02	عملي يتوافق مع قدراتي وإمكانياتي					
03	أهداف العمل الذي أقوم به واضحة					
04	لدي فرص متاحة للترقية					
05	تتوافق سياسة الترقية مع طموحاتي					
06	هناك فرص متاحة لي في التكوين تؤهلني للترقية					
07	ملائمة رتبتي الحالية مع سنوات الخبرة التي أتمتع بها					
08	مسؤولي يستمع لأرائي ومقترحاتي لتطوير أداء العمل					
09	مسؤولي يفوض لي بعض صلاحياته					
10	مسؤولي يقدم لي المساعدة في حل المشكلات التي أواجهها في العمل					
11	مسؤولي له كفاءة في اتخاذ القرارات					
12	أحصل على الدعم والمساعدة من زملائي في العمل					
13	هناك تقدير و احترام متبادل مع زملائي في العمل					
14	علاقتي مع زملائي في العمل ودية					
15	أحس بأني عضو فعال في جماعة العمل					
16	أوقات الراحة تساعدني على استعادة نشاطي					
17	توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مناسبة لي					
18	تتوفر لدي الإمكانيات والتسهيلات المطلوبة (أدوات، وسائل، معدات ، تهوية، إضاءة،...) لأداء عملي					
19	أنا مطمئن على صحتي في مكان العمل					

الملحق رقم (03): وثيقة الترخيص بإجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
كلية العلوم الاجتماعية
Faculté des sciences sociales

جامعة وهران
Université d'Oran

قسم علم النفس وعلوم التربية
مصحة ما بعد التدرج
المرجع : 2012/531

10 JAN 2013

السيدة (ة) : مدير مديرية الحماية المدنية
ولاية مستغانم

موضوع : طلب رخصة تريض .

في إطار تحضيره(ها) لرسالة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية .

تخصص : هندسة بشرية وتصميم العمل .

الموضوع : الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي .

نرجو من سيادتكم السماح للطالب (ة) : دوادي علي .

إجراء دراسته (ها) الميدانية بمؤسستكم .

و لكم جزيل الشكر

رئيسة القسم
السيدة: محرزى مليكة
رئيسة قسم علم النفس
وعلوم التربية و الارطوفونيا

موافق مع الاستمرار
ترويدنا نسخة
من نتائج البحث
أوالدراسة

SAK P37

ME AB

مديرية الحماية المدنية
ولاية مستغانم
المرجع : 2012/531
الرقم : 44
التاريخ : 14 جويلية 2013

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعته العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية، ومن اجل تحقيق ذلك قمنا بدراسة ميدانية على عينه قدرها(147) عوناً من اعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم مستخدمين المنهج الوصفي، و الاستبيان كأداة لقياس المتغيرات. ولذا البيانات المتحصل عليها استخدمنا الاساليب الإحصائية الوصفية واختبار (2) واختبار تحليل التباين البسيط و الاختبار البعدي (LCD) وتحصلنا على اهم النتائج التالية:1- توجد علاقة ، بين الدرجة الكلية للضغوط المهنية ودرجة الرضا الوظيفي لدى الاعوان.2- توجد فروق دالة ؛ الدرجة الكلية للضغوط المهنية وفي درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات خصائص افراد عينه الدراسة (الفئة العمرية، سنوات الخدمة، و الحالة الاجتماعية) توجد فروق دالة في درجة ضغوط الموافف ا التدخل و؛ درجة ضغوط الموافف التنظيمية و في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون و لا توجد فروق دالة في الدرجة الكلية لضغوط المهنية تعزى لمتغير الوحدة التي يعمل ضمنها العون.

الكلمات المفتاحية:

الضغوط المهنية الرضا الوظيفي الحماية المدني؛ اعوان الحماية المدنية؛ الاداء؛ الارغونومي؛ العمل؛ التغيب عن العمل؛ دوران العمل؛ مستغانم.

نوفست يوم 18 جوان 2014