

الإجهااد المهني وعلاقته بالتوافق المهني لى
رجال الحماية المدنية

اللكفور بحري صابر
جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02 الجزائر

ملخص المقال:

يتعرض رجال الحماية المدنية للكثير من الضغوط في العمل، و نتيجة تزايد حجم هذه الضغوط ينتج لديه حالة من الإجهاد في العمل، الذي يؤثر على شعوره بالتوافق المهني من خلال الرضا الوظيفي و دوران العمل و الإغتراب المهني و سوء علاقات العمل وهو ما دفعنا للقيام بهذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة علاقة الإجهاد المهني بالتوافق المهني (دوران العمل، الإغتراب المهني، علاقات العمل، الرضا الوظيفي) لدى رجال الحماية المدنية، وقد تم إختيار العينة بطريقة قصدية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء إستبيان خاص بالإجهاد المهني وإستبيان خاص بالتوافق المهني، وقد وزعت الإستبيانات على 62 رجل حماية مدنية، وبهدف معالجة البيانات أستعمل معامل الارتباط لبيرسون، وقد كانت أهم النتائج المتوصل إليها وجود علاقة بين الإجهاد المهني والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية وهي علاقة إيجابية ضعيفة.

Abstract :

Men civil protection suffered a lot of pressure at work, and as a result of the increasing volume of these pressures result has a state of stress at work, which affects his sense of professional consensus through job satisfaction and working and professional alienation turnover and poor labor relations, which led us to carry out this study which aimed to find out professional stress professional line relationship (work rotation, professional alienation, labor relations, job satisfaction) the men of civil protection, it has been the sample selection deliberate manner.

To achieve the objectives of the study were built questionnaire special occupational stress and a questionnaire special professional consensus, it has distributed questionnaires to 62 man civil protection, and in order to process the data I use the correlation coefficient of Pearson, was the most important results obtained and the existence of a relationship between occupational stress and professional compatibility with the men of the Civil Protection a relationship weak positive.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث**أولاً: مشكلة البحث:**

نتعرض في مختلف جوانب حياتنا إلى مجموعة لا متناهية من ضغوط العمل التي تصادفنا، وتحاول التأثير فينا وفي أدياننا، ومهنة الحماية المدنية كغيرها من المهن يواجه صاحبها مصادر مختلفة من الضغوط المهنية، التي فرضتها خصوصيات هذه المهنة وطبيعتها التي تتعلق بالنشاط الممارس، وكذا المواقف الصعبة والعلاقات المتشابكة والظروف المهنية غير المثالية، فلا تكاد تخلو حياة رجال الحماية المدنية من الضغط والتوتر سواء كان ذلك في الأسرة أو الشارع أو مكان العمل.

وباعتبار رجال الحماية المدنية أعضاء فاعلين في المجتمع من جهة وكذا قيامهم بأعمال جد صعبة ومعقدة من جهة أخرى، الأمر الذي جعلهم يتعرضون إضافة إلى ضغوط الحياة لضغوطات مهنية وعملية بحكم المهمة النبيلة التي يسعون إليها.

وأمام الأخطار المحدقة برجال الحماية المدنية جراء طبيعة العمل الذي فرضه مناخ المؤسسة والمسؤولية الملقاة على كاهلهم بالدرجة الأولى، وكذا شعورهم بالقلق والتوتر نتيجة الخوف من المستقبل والتعرض الدائم لخطر الحوادث وخطر الموت بالدرجة الثانية، حمل رجال الحماية المدنية على بذل المزيد من الطاقات والمجهودات لمواجهة تلك العوامل التي تقف حائلاً دون أدائهم لعملهم على أكمل وجه، ما يؤدي إلى زيادة حجم الضغوط المهنية التي يواجهونها في عملهم، قد يولد لديهم شعوراً بالإجهاد المهني في عملهم، هذا الأخير قد يخلق لديهم حالة من عدم التوافق المهني الذي يظهر جلياً من خلال عدم الرضا المهني ودوران العمل وتؤثر على العلاقات داخل العمل بين رجال الحماية المدنية وكذا ينعكس على أدائهم وكفاءتهم داخل العمل، ولتحديد علاقة الإجهاد المهني بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية ارتأينا القيام بهذه الدراسة إنطلاقاً من الإشكالية التالية:

هل هناك علاقة بين الإجهاد المهني والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية؟.

ثانياً: فرضيات البحث:

1-2 الفرضية العامة: أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

2-2 الفرضيات الإجرائية:

أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي لدى رجال الحماية المدنية.

أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني ودوران العمل لدى رجال الحماية المدنية.

أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني وعلاقات العمل لدى رجال الحماية المدنية.

أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني الإغتراب المهني لدى رجال الحماية المدنية.

ثالثاً: أهداف الدراسة: يمكن إجمال أهداف الدراسة فيما يلي:

1. الوقوف على ظاهرة الإجهاد المهني لدى رجال الحماية المدنية.
2. الوقوف على ظاهرة التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.
3. الوقوف على العلاقة بين الإجهاد المهني والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.
4. تحديد الإجهادات المهنية التي تتعرض رجل الحماية المدنية وسبل معالجتها.

رابعاً: حدود البحث:

إن القطاع المعني بالدراسة هو بالضبط الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بقسنطينة، وقد امتدت الدراسة حوالي 2 أشهر سنة من فيفري إلى مارس 2014، و شملت العينة مجال الدراسة فئة أعوان التدخل حيث تم الإعتماد على استبيانين استبيان خاصة بالإجهاد المهني و الثاني خاص بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، وقد تم تطبيق الاستبيانين بصورة فردية.

خامساً: تحديد مصطلحات الدراسة:

الإجهاد المهني: حسب ناصر محمد العديلي فهو عبارة عن " تلك التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته و إمكانياته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه" (ناصر محمد العديلي، 1993، ص 241).

التوافق المهني: هو "التوافق بين الفرد و مهنته من خلال شكل من أشكال التناسق المتبادل الذي يؤدي إلى تحقيق أفضل عائد وظيفي سواء للمهنة أو الفرد" (محمد رقي، 1999، ص 120).

الرضا الوظيفي: هو "التجاوب الموجود بين العامل والعمل الذي يشغله والرضا عن العمل ينتج عند تجاوب العمل مع احتياجات العامل" (أحمد زكي بدوي، د س، ص 8).

دوران العمل: ظاهرة التغير في عدد العاملين نتيجة الإلتحاق بالخدمة أو إنتهائها ويحسب معدل دوران العمل على أساس نسبة العاملين الذين يتركون الخدمة في فترة معينة إلى متوسط عدد العاملين في تلك الفترة" (أحمد زكي بدوي، د س، ص 239).

الإغتراب المهني: هو شعور العامل بالإنفصال عن عمله على الرغم من وجوده الجسمي داخل المنظمة، و يؤدي به إلى الشعور بالعجز والملل والروتينية في أداء العمل وبغربة الذات مما ينعكس على توافقه المهني ومستوى أدائه (بحري صابر، 2009، ص 11).

علاقات العمل: هي العلاقات التي تنشأ وتنمو بسبب الإستخدام وهي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم (أحمد زكي بدوي، د س، ص 238).

رجال الحماية المدنية: هم الأفراد الذين يعملون في قطاع الحماية المدنية حيث يقومون بمهام التدخل من أجل إنقاذ الآخرين ومد يد المساعدة لهم.

سادسا: عينة الدراسة:

لقد كانت عينة الدراسة قصدية، من الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية قسنطينة وقد تم تطبيق أدوات الدراسة على أعوان التدخل والجدول التالي يبرز وصف العينة وحجمها بصورة أوضح.

شكل رقم (1) يبين وصف العينة.

الحالة المدنية		التكرار	السن
متزوج	عازب		
8	10	18	30-25
13	9	22	35-30
16	9	25	40-35
10	2	12	45-40
47	30	77	مجموع

سابعا: المنهج المستخدم:

لقد كان المنهج المطبق في دراستنا هو المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، د س، ص 140)، ولقد تم استخدام هذا النوع من المناهج لملاءمته دراسته من حيث تعديه حدود جمع البيانات لظاهر ما إلى تحليل هذه الظاهرة وعلاقتها بالظواهر الأخرى.

ثامنا: أدوات البحث:

1-8 الاستبيان:

1-1-1-8 إستبيان الإجهاد المهني: لقد تم الإعتماد على إستبيان من إعداد الباحث حيث شمل 51 بند في حين أعطيت تعليمات للمستجوب وحددت له خيارات الإجابة بثلاث خيارات دائما أحيانا أبدا، وقد تم عرض الإستبيان على 7 أساتذة من قسم علم النفس بجامعة سطيف 02، حيث بلغ الصدق 0.68 أما الثبات 0.82 فقد بلغ و منه الإستبيان قابل للتنفيذ على عينة الدراسة.

2-1-1-8 إستبيان التوافق المهني: احتوت دراستنا على استبيان خاص بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية تحتوي على بعد الرضا الوظيفي الذي ضم 19 بند، و بعد دوران العمل الذي ضم 20 بند، في حين ان بعد الاغتراب المهني فقد احتوى على 21 بند، أما بعد علاقات العمل فقد شمل 20 بند، وقد تم عرض الاستبيان على 7 أساتذة علم النفس بجامعة سطيف 02 للتحكيم، ثم تم حساب الصدق الذي بلغ 0.65 وبلغ الثبات 0.80 ومنه فالاستبيان قابل للتنفيذ وهو يقيس ما أعد من أجله.

تاسعا: الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث:

نظرا لطبيعة الموضوع الذي درسناه فإننا قد استخدمنا معامل الارتباط لبيرسون وهو أكثر الوسائل الإحصائية ملائمة حيث يعبر عن الارتباط بين درجات الضغط المهني ودرجات التوافق المهني لدى عينة الدراسة و معادلته كالاتي (محمد الصيرفي، 2007، ص396).

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{(\sum (X - \bar{X})^2)(\sum (Y - \bar{Y})^2)}}$$

r = معامل الارتباط.

s = درجات الأفراد التي تقيس الإجهاد المهني.

v = درجات الأفراد تقيس كل محور في الفرضيات الإجرائية ودرجة جميع المحاور في الفرضية العامة.

n = عدد العينة.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة:

أولا: الإجهاد المهني:

1. تطور مفهوم الإجهاد:

يلاحظ من خلال الإطلاع على التراث النظري الذي كتب حول الإجهاد أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري ولم تتل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيبا محدودا من الإهتمام، ويرجع محمود سلمان العميان ذلك لسببين رئيسيين هما (محمود سلمان العميان، 2005، ص 159): الأول يتمثل في تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها، والثاني يتعلق بعدم إتفاق الباحثين على مفهوم دقيق ومحدد لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة .

ويرى جون بنجامين ستورا Jean Benjamin Stora أن كلمة إجهاد (Stress) صعبة التحديد زمنيا وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة اللاتينية (Stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الإحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن 14 عشر لكن هذا الإستعمال لم يكن ثابتا ومنظما (Jean Benjamin Stora , 1993, p03)، أما في اللغة الإنجليزية فقد ورد بثلاث مصطلحات هي : الضواغط (Stressor)، والضغط (Stress) والانضغاط (Strain) (هارون توفيق الرشيد، 1999، ص 15)، أما ما يقابل كلمة Stress في اللغة العربية حسب لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة في كتابهما "الإجهاد" فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، هذه الأخيرة التي إختارها أنطوان الهاشم في تعريفه لكلمة Stress لكونها أكثر فصاحة وأقرب للإستعمال (لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة، 2006، ص 08)،

وقد إستعمل كلمة Stress مهندسون أنجلوساكسونيون مشيرين بهذا المصطلح إلى القوة التي تحت على التوتر وهي تمارس على الجسم(سمير شيخاني، 2003، ص 151)، ويعتبر العالم الفسيولوجي الكندي هانز سيلبي (Hans Selye) من أوائل الأطباء الذين بحثوا هذا الموضوع وقد أعطاه أرضية علمية وافية، فقد لاحظ منذ فترة مبكرة أن المرضى يشتركون، على الرغم من تعدد مصادر المرض والشكوى لديهم في خصائص متماثلة وأعراض مرضية متشابهة، بالإضافة إلى الأعراض النوعية التي تصف وترتبط بالمرض الخاص بكل منهم ، فجميع المرضى يعانون من ضعف الشهية والوهن العضلي، وفقدان الإهتمام بالبيئة، ومن ثم إفتراض سيلبي أن الأمراض المختلفة تشترك في إحداث زملة (أو مجموعة مترابطة من الأعراض)، أطلق عليها " زملة الضغط العام " (Common Stress Syndrome) ، بالإضافة إلى الأعراض النوعية الخاصة بكل مرض(عبد الستار إبراهيم، أبريل 2002، ص 49)، ولقد أثرى هانز سيلبي (Hans Selye) عام 1956 المكتبة بكتاب تحت عنوان (الإجهاد Stress) وقد عرف الإجهاد في هذا الكتاب بأنه " مجموعة أعراض عامة للتكيف معنى هذا أنه الجواب الفيزيولوجي لعضويتنا عند مواجهة موقف لم يكن مبرمجا طبعا من قبل عضويتنا فيرد جسمنا بالضغط " (جليلة معيزة، 2004، ص 20)، ونتيجة الأبعاد المختلفة للإجهاد، تحولت الدراسات والبحوث العلمية من الدراسة الفسيولوجية لهذه الظاهرة لمحاولة إكتشاف البعد النفسي للإجهاد ، وقد كان للتضافر القائم في مختلف المخابر أثر في تواجد تباينات في نتائج الدراسات العلمية للإجهاد .

2. مفهوم الإجهاد:

إن المنصفح للتراث النظري يجد مجموعة من التعاريف المختلفة التي أشارت إلى مفهوم الإجهاد، حيث تناول هذا المصطلح العديد من الباحثين إنطلاقا من تخصصاتهم ومقارباتهم المعرفية ، الأمر الذي بدا واضحا في آرائهم حول مفهوم الإجهاد وسنشير فيما يأتي لأهم هذه التعاريف المختلفة:

يشير ويليامز (Williams) إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الإستخدام من قبل الباحثين ، فغالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد، وذلك نتيجة الخلط القائم بين العوامل المسببة للضغوط (Pressure) وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط (Stress)، ويرى بيير (Beehr) أن حل هذا الإختلاف الذي يصل إلى درجة التناقض في إستخدام مصطلح الضغوط، هو عدم إستخدام هذا المصطلح نهائيا ضمن المصطلحات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع لأن هذا المصطلح من وجهة نظره هو أساس المشكلة ويقترح إستبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما كانون (Cannon) وهما مسببات الضغوط (stresser) والإجهاد (strain) والإكتفاء بإستخدام مصطلح الضغوط (Stress) (للإشارة إلى حقل أو مجال الدراسة) حنان عبد الرحيم الأحمدى: المرجع السابق، ص 32)، فالإجهاد كما أشار إليه سيلبي (Selye) عام 1950 هو " إستجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الإيجابية والسلبية هذه الإستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي (Selye) أعراض التكيف العام"(حمداش نوال، 2004، ص 92-93).

ويقول ريفولي (Rivolier) أن: الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد ، التوتر النفسي، القلق، الإحترق النفسي، مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفيزيولوجي ، لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي:

أ- معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد.

ب- يعتبر الضغط أيضا منها سيكو إجتماعي أو سيكولوجي، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة التالية: منبه (ضغط) ← إستجابة (ظهور نتائج الضغط).

ت- الضغط هو نتاج الفعل المؤثر (أو المنبه) كما يلي: ضغط ← فعل منبه.

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية وحتى الجسمية (لوكيا الهاشمي، 2002، ص10-11).

يؤكد نوبيرت سلامي (Nobert Sillamy) الإجهاد بقوله هو " الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الإتران، وهذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الإتران سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية" (Nobert Sillamy, 1996, p249)، ويرى حبيب الصحاف أن الإجهاد هو " حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما" (حبيب الصحاف، 1997، ص 90-91)، ويميز سمير شيخاني بين نوعين من الإجهاد، إجهاد سلبي الذي ينتج من الضغط المفرط الذي يؤدي الصحة العقلية والجسدية والروحية، وإجهاد إيجابي الذي يكون أساسيا في الحث والتحرير على الإدراك موفرا الإثارة التي نحتاج إليه للحياة عندما نواجه حالات مهددة (سمير شيخاني، 2003، ص 13-14).

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة التي تم عرضها الإختلاف الواضح في إعطاء مفهوم للإجهاد الذي لم يحصل إتفاق حول تعريف دقيق لهذا المصطلح ، وذلك راجع لتباين الميادين التي تم فيها تناول هذا المصطلح ، الذي كان له أول الظهور في الحقل الفيزيولوجي ، وهذا ما يفسر المدلول الفيزيولوجي للإجهاد عند سيلي (Selye) الذي أشار في تعريفه للطريقة اللاإرادية التي يستجيب لها الجسد بإستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع مهملا الجانب السيكولوجي للإجهاد ، وأعطى البعض دلالات لغوية للإجهاد وذلك نتيجة الصعوبة في تحديد تعريف دقيق موحد للإجهاد كريفولي (Rivolier) الذي بين أن الإجهاد يشير لثلاث دلالات لغوية متداخلة، وحصر البعض الآخر من الباحثين المفهوم حول الظروف الخارجية فاعتبروه منها نافرين أن يكون إستجابة كمفهوم نوبيرت سلامي (Nobert Sillamy) الذي أكد على الجانب المورفولوجي للإجهاد في مقاومته وتأثيره على الجسم، وبسبب الإختلاف في الميادين جاء مجموعة من العلماء الذين حاولوا إعطاء تعريف متكامل عن الإجهاد كما فعل حبيب الصحاف اللذين أعطوا مفهوما للإجهاد جاء كمحصلة تفاعل الخصائص الذاتية مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة بالفرد، ويعود ذلك لأن هذه التعاريف أتت بعد مراجعة واسعة للكتابات المختلفة في الموضوع.

وما يمكن الإشارة إليه أن الإجهاد كان في البداية ذو مدلول فيزيولوجي، ومع تطور الدراسات والبحوث تمت الإشارة إلى الجوانب الأخرى خاصة السيكولوجي والبيئي منها، نتيجة تناوله من طرف العديد من علماء النفس والبيئة ، لكن بالرغم من هذه التناولات والإسهامات، إلا أن التحديد الدقيق الموحد لهذا المصطلح لم يتم لحد الآن، حيث بقي الإشكال مطروحا حول كونه مسببا أو نتيجة ، وهذا ما أشار إليه وليامز (Williams) ، ولعل ما اقترحه بيير (Beehr) في هذا الشأن هو الحل، وذلك بعدم إستخدام هذا المصطلح نهائيا وإستبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما كانون (Canon) وهما مسيبان الضغوط (Stresser) والإجهاد (Stress).

3. مصادر الإجهاد المهني: تقسم عادة مصادر الإجهاد المهني إلى مصادر تنظيمية تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والمهنية ومصادر عامة ترتبط بالحياة اليومية والعلاقات بمختلف أنواعها، ويمكن الإشارة إلى مختلف هذه المصادر فيما يأتي:

1.3 مصادر الإجهاد التنظيمية: يقسم علماء الإدارة والسلوك التنظيمي مصادر الإجهاد التنظيمي إلى عدة أقسام، وسنشير لأهمها فيما يلي:

1.1.3 المتطلبات الفيزيولوجية: يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغير العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الإجهاد عليه ، وسنتطرق إلى بعض هذه المصادر التي تحيط بالعامل في المنظمة وهي:

الإضاءة: تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، فالإضاءة الجيدة تعين الفرد على رفع مستوى إنتاجيته وبذل مجهود أقل، وتسبب الإضاءة السيئة شعورا بالإنقباض في نفوس الآخرين و زيادة التعب (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 197-198)، فالإضاءة الجيدة تعني الإضاءة التي لا تجهد العين، وإذا تعرضت حاسة البصر إلى زيادة أو نقصان في شدة الإضاءة فإنها تحدث نوعين من الإجهاد هما (حكمت جميل، د س، ص 03):

الإجهاد البصري: هناك نوعان أحدهما الإجهاد الناتج بسبب تقلص عضلات تكيف العين للرؤية عند النظر إلى الأضواء الدقيقة، أما النوع الثاني فينتج بسبب الشبكية نتيجة لتبدل الإضاءة سواء كان خلال فترة زمنية طويلة أو في بيئة العمل.

الإجهاد العصبي: ويحدث هذا في الأعمال التي تتطلب مراقبة مستمرة أو تركيز الإنتباه، فالإجهاد هنا يؤدي إلى نقص في سرعة ردود الفعل وتبطئ الحركات وتظهر علامات الشعور بالمرض وضعف الحركات العامة وكذا إزدياد الصداع والدوار والأرق.

الضوضاء: غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء أن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيطة جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كبيرا في التأثير على وظائف الجهاز

العصبي بشكل عام مما يؤدي إلى إنخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء الواجب (حكمت جميل، 1980، ص 27-28)، وهذا ما يؤدي إلى خلق إجهاد مهني لدى العامل في المنظمة، فالضوضاء العالية تشعره بنوع من القلق والضغط والتوتر الذي يؤدي إلى أن يكون مجهدا مهنيا وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد وملهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك العمل (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 200-201).

الحرارة: إعتبر موشنسيكي (Mochinsky) 1983 حالات الضيق الناتج عن الحرارة غير مرتبطة بالدرجات العالية لهذه الأخيرة، وإنما نتيجة لثلاث متغيرات متفاعلة وهي الحرارة المرتفعة والرطوبة والهواء الراكد، وهذا يجعل الإجهاد قابلا للحمل (بوعلوي نور الدين، 1993، ص 71)، وهذا ما يؤكد أن الحرارة تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد المهني لدى العامل.

التهوية: تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، وتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى 147% قدما في الدقيقة فإن راحة العمال وكفايتهم تزداد كما تبين من خلال الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضعف والتفكير في ترك مكان العمل (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 199)، وبذلك تساعد التهوية في إختلال التوازن لدى الفرد العامل مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الناتجة عن الإجهاد.

2.1.3 متطلبات المهام: أكدت الدراسات وجود علاقة بين نوع المهنة والإجهاد، فالمهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه (علي عسكر، 2000، ص 37)، وسنعرض فيما يأتي أهم متطلبات المهام المتمثلة في:

عبء العمل: إن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه أعراض مختلفة للإجهاد النفسي والجسمي وتفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل، العبء الكمي والذي يكون فيه الفرد مطالب بأداء وظائف في وقت محدد، والعبء الكيفي ويكون محتوى الوظيفة فيه معقد جدا ويستلزم درجة عالية من المهارات والكفاءات للقيام بالمهام وأداء العمل (حمداش نوال، جوان 2004، ص 21-23).

فترة العمل (ورديات العمل): إن توسع النسيج الإجتماعي والإقتصادي والتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم، جعل العامل يعمل في ورديات على مدار اليوم الكامل، لا تتماشى والتغيرات البيولوجية النفسية للعامل ومن هنا يبدأ الإحساس بالإجهاد (حمداش نوال، جوان 2004، ص 23-25).

الهيكل التنظيمي: إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها كما أن شكل الهيكل التنظيمي من العوامل المسببة للإجهاد المهني، و لأن أي تغيير غير محضر له يولد لدى العاملين حالة من عدم الإستقرار والشك والتخوف والمقاومة، فالتغيير التكنولوجي داخل التنظيم قد يتحول إلى حالة إجهاد، وقد يتولد الإجهاد بسبب الإرهاب الإداري والتعسف الوظيفي (التغيير التنظيمي)، كما أن التغيير في

الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقا وإجهادا وإستنزافا لقوى العمل في هذه المؤسسات(حمداش نوال، جوان 2004، ص 32-35).

3.1.3 متطلبات الدور: يمكن تعريف الدور على أنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته ، وتوقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو مع توقعات الشخص نفسه أو مع قيمه الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح فيحدث ما يسمى بغموض الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 186-187)

4.1.3 المتطلبات الشخصية:في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا أو متداخلا تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي على الفرد ، وبما أن لكل إنسان شخصيته المختلفة، وسماتها التي تميزها وكذا خصائصها المنفردة، فلتفاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل دورا كبيرا في تحديد الإجهاد، ومن بين أهم هذه المتطلبات نذكر:

مركز التحكم في الأحداث: تصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز التحكم الداخلي والذين يستطيعون التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة ، ويتميزون بأنهم أكثر احتمالا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلق وأقل معاناة من ضغط العمل، لذا يتكيفون معها أما أصحاب مركز التحكم الخارجي يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم ويتميزون بإرتفاع مستوى القلق وأكثر معاناة من ضغوط العمل، لذا يكونون أقل إحباط وتفاعلا وتورطا في المواقف الضاغطة(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 178-179).

المسؤولية عن الآخرين: بصورة عامة تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الإجهاد وبخاصة في البيئات التي تعطي وزنا وأهمية للمسائلة أو المحاسبة في العمل ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة أو الأدوات.

فرص غير كافية للتطوير المهني: إن إحساس الفرد بغياب فرص لتطوير مهارات العمل أو الإرتفاع بمستوى التأهيل، يعتبر مصدر للقلق والإجهاد للفرد، وتلعب التوقعات الشخصية دورا في الشعور بالإجهاد الذي يؤثر على المنظمة مباشرة(علي عسكر، 2000، ص 102).

2.3 مصادر الإجهاد العامة:

الحياة اليومية وتغيراتها: إن حياة الفرد تحتوي على عدة تغيرات يومية، قد تكون ملائمة أو غير ملائمة له، فالفرد يعيش أحداث حياة مختلفة بإيجابياتها وسلبياتها التي تحمل درجات مختلفة من الضغوط(حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص 30)، إضافة إلى المنغصات التي تحدث وضعيات جديدة في حياة الفرد.

الحياة العائلية: قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض (محمود سلمان العميان، 2005، ص 162)، فالبيت والأسرة ينشآن ضغوط كثيرة على الفرد كالمهوم المالية.

وما يمكن إستنتاجه من خلال عرضنا لمصادر الإجهاد، تعدد مصادره وإختلافها، ذلك أن الإجهاد لكي يحدث تساهم فيه عدة عوامل تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والتنظيمية وأخرى تعد مصادر عامة، وإن كان هناك إتفاق حول أهم النقاط أو الأسباب المؤدية للإجهاد، إلا أن درجة تأثير أو مساهمة هذا المصدر في إحداث الإجهاد داخل المنظمة والفرد تبقى مختلفة في نظر الكثيرين، وكذا إختلاف ترتيبها وتسميتها عند البعض، وهذا ما يفسر وجود محاور كبرى لمصادر الإجهاد التي تم الإتفاق حولها، في حين إختلفوا في تصنيف مختلف المصادر إلى أحد المحاور الكبرى، ورغم البحوث والدراسات التي تناولت موضوع الإجهاد إلا أنه لحد اليوم لم يوجد تصنيف واحد ودقيق لمصادر الإجهاد، وقد يرجع ذلك لإختلاف المقاربات المعرفية لهؤلاء الباحثين وللنسبية الموجودة في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، وهذا ما جعلنا نرى أن بعض النقاط قد تصنف في مصدر دون الآخر، في حين أدرج بعضهم بعض النقاط في مصدر آخر، وجمع آخرون عدة نقاط في نقطة واحدة وهذا ما جعلنا نشير لبعض المصادر، وهو ما يجعلنا اليوم بحاجة ضرورية وملحة إلى ترسيم معالم الإجهاد ومصادره المختلفة، ولن يتم ذلك إلا من خلال الدراسات الميدانية، ذلك أن لكل مهنة مصادرها الخاصة بها، بسبب إختلاف ظروف العمل وطبيعة المهنة والمسؤوليات، الأمر الذي يجعل تعميم مصادر الإجهاد أمر صعب، بإعتبار إختلاف الإجهاد من فرد لآخر ومن مهنة لأخرى .

ثانيا: التوافق المهني:

1. تطور مفهوم التوافق:

لقد إرتبط مفهوم التوافق بالإنسان في سعيه لتنظيم حياته وحل صراعاته ومواجهة مشكلات حياته من إشباع وإحباطات وصولا لما يسمى الصحة النفسية أو السواء أو الإنسجام مع الذات ومع الآخرين في الأسرة والعمل في التنظيمات التي ينخرط فيها، وبذلك يشكل التوافق جزءا من الصحة النفسية للفرد وذلك من خلال هدفه في تحقيق تماسك الشخصية ووحدها وتقبل الفرد لذاته وتقبل الآخرين له بحيث يترتب على ذلك شعوره بالسعادة والراحة النفسية (بديع محمود القاسم، 2001، ص 45-46)، ومصطلح التوافق مفهوم مستمد في الأساس من علوم البيولوجيا على نحو ما حددته نظرية تشارلس داروين المعروفة بنظرية النشوء والإرتقاء (1859)، ويشير هذا المفهوم عادة إلى أن الكائن الحي يحاول أن يوائم بين نفسه وبين العالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه من أجل البقاء، وعندما حدد أبرت (Aubert) مفهوم التوافق سنة 1860 كان يعني به ما يحدث لحدقة العين من تغير نتيجة لشدة الضوء الذي يقع عليها (عبد الحميد محمد الشادلي، 2001، ص 25)، وقد إستعار علماء النفس مصطلح التوافق من علم البيولوجيا كما حددته نظرية داروين (Darwin)، حيث إستخدموا التوافق للسلوك الذي يساعد الكائن الحي في الوصول إلى أهدافه، بأن يكون لديه الأساليب السوية الناجحة التي تمكنه من تحقيق دوافعه وأهدافه (أحمد محمد مبارك الكندري، 1992، ص 181)، وقد أطلق

عليه علماء البيولوجيا مواءمة وأستخدم فيما بعد في المجال النفس إجتماعي تحت مصطلح توافق، وإن كان من الطبيعي أن ينصب إهتمام علم النفس على البقاء السيكولوجي والإجتماعي للفرد أكثر ما ينصب الإهتمام على البقاء البيولوجي والطبيعي حسب إتجاه علماء البيولوجيا، ومن هنا يفسر السلوك الإنساني بإعتباره توافق مع مطالب الحياة وضغوطها وهذه المطالب في أساسها نفسية إجتماعية تتضح في صورة علاقات متبادلة بين الفرد والآخرين وتؤثر بدورها في التكوين السيكولوجي للفرد(مصطفى فهمي، 1978، ص 09-10)، وينظر البعض للتوافق على أنه مصطلح سيكولوجي أكثر منه إجتماعي إستخدمه علماء النفس الإجتماعيون ويقصدون به العملية التي يدخل بها الفرد في علاقة متناسقة أو صحية مع بيئته ماديا أو إجتماعيا، فالتوافق يقصد به توافق السلوك أو تكيفه مع البيئة وتكوين السلوك التوافقي أو التكيفي(بديع محمود القاسم، 2001، ص 47)، حيث يعد مصطلح التوافق من المفاهيم المركزية *Notions centrales* في علم النفس عامة، وفي الصحة النفسية خاصة نتيجة إنتشاره في الدراسات السيكولوجية إلى الحد الذي جعل من "Munn" يعرف علم النفس بأنه "العلم الذي يهتم بعمليات التوافق العامة للكائن الحي في بيئته ويضطلع بدراساتها"، ثم أصبح هذا المصطلح يصف سلوك الإنسان كردود أفعال لعديد من المطالب والضغوط البيئية التي يعيش فيها كالمناخ وغيره من عناصر البيئة الطبيعية ففي فصل الصيف الحار يحاول الإنسان أن يخفف من ملابسه كي يتلاءم مع الجو الحار وفي فصل الشتاء يحدث العكس(صلاح أحمد مرحاب، 1989، ص 26)، فالتوافق مصطلح مركب وغامض إلى حد كبير لأنه يرتبط بالتصور النظري للطبيعة الإنسانية وبتعدد النظريات والأطر الثقافية المتباينة، وربما كان أحد أهم أسباب غموض هذا المصطلح هو الخلط بين المفاهيم (عبد الحميد محمد الشادلي، 2001، ص 25) وإن كان البعض يتفق على التفرقة بين التكيف والتوافق فإن الكثير يضعهما في محمل نفس المصطلح فالتوافق هو قدرة الفرد على أن يغير من البيئة كي يتلاءم معها أما التكيف فهو مجموعة ردود الفعل التي تدل على تعديل الفرد سلوكه أو تصرفاته أو بنائه النفسي ليجيب على شروط أو تغيرات محيطه حوله(أحمد محمد مبارك الكندري، 1992، ص 181)، وفي اللغة الإنجليزية نجد كلمات *Adaptation -Ajustement- Conformity- Accommodation*، أما في العربية نجد: توافق، تكيف تلاؤم مسابرة، ويمكن أن نفرق بين المفاهيم السابقة إعتقادا على ما يلي(مصطفى فهمي، 1978، ص 26):

Accommodation : وترجمتها العربية تلاؤم، وهو مصطلح إجتماعي يستخدم بإعتباره عملية إجتماعية وظيفتها تقليل أو تجنب الصراع بين الجماعات.

Conformity : وترجمتها العربية مسابرة، وهو أيضا مصطلح إجتماعي يعني الإمتثال إلى المعايير والتوقعات الشائعة في الجماعة.

Adaptation : وترجمتها إلى العربية تكيف، ويفضل إستخدام هذا المصطلح كما أشار لذلك داروين على إعتباره مصطلح بيولوجي يعني قدرة الكائن الحي على أن يعدل من نفسه أو يغير من بيئته إذا كان له أن يستمر في البقاء، بحيث يؤدي الفشل في هذا التعديل إلى إنقراض الكائن الحي أو إختفائه من الحياة.

Ajustement : والترجمة العربية لهذا المصطلح هي توافق، وهو المفهوم النفسي أو الإجتماعي.

هذا بالنسبة للتوافق بصفة عامة أما التوافق المهني فهو جزء من التوافق العام للفرد في شتى مجالات حياته ويشمل توافقه مع محيط عمله بما يتضمنه هذا المحيط من عوامل بيئية كثيرة طبيعية واجتماعية وما يطرأ على هذه البيئة من تغير بين وقت وآخر، وتتضمن البيئة المهنية الإداريين والمشرفين والمرؤوسين وظروف العمل الفيزيائية وساعاته ونوعه ويتميز التوافق المهني بالمرونة ويتحقق خلال سنوات عمل الفرد أي خلال تاريخه المهني (بديع محمود القاسم، 2001، ص 48)، كما دل التوافق عموماً على تكيف الشخص ببيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين التي ترجع لعلاقاته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الاقتصادية والسياسية والخلقية (كمال الدسوقي، 1973، ص 32).

إن مصطلح التوافق كغيره من المصطلحات في علم النفس عرف نوع من الغموض من حيث التداول وذلك راجع لأنه ليس مصطلح نفسي بحت بل هو مصطلح أستعمل أول مرة في البيولوجيا لينتقل بعدها لعلم النفس و يكتب الطابع النفسي من خلال مجمل الدراسات النفسية الكثيرة التي تناولته بالبحث و كان إطار عاماً لدراساتها، فالإنسان بإعتباره كل متكامل فإنه ينبغي عليه التوافق في مختلف مجالات حياته ليحصل على التوافق العام لنفسه، ومنه يستطيع المضي قدماً نحو تحقيق أهدافه وطموحاته المختلفة في الحياة وفي سبيل ذلك تعترضه مجموعة من العوامل كالصراعات والضغوط التي تقف عائقاً أمام توافقه النفسي العام، كما أن سوء توافق الفرد في إحدى المجالات يؤثر على توافقه في مجال مغاير، مع العلم أن الفرد قد يكون غير متوافق في مجال دون الآخر، لذا فإن تطور مفهوم التوافق قد مر بمراحل هي نفسها التي عرفها المصطلح ذاته بإنتقاله من علم لآخر، بداية بعلم البيولوجيا، مروراً بعلم البيئة وعلم الاجتماع وعلم النفس، وكلها علوم مختلفة من حيث الأهداف والوسائل وهو ما ركز التباين في التداول والدراسة، كما ساهم تواجد المصطلح في علوم مختلفة في إنتشاره وتوسعه، وإنصهاره ليشكل على ما نعرفه اليوم.

2. مفهوم التوافق المهني:

لعل الإختلاف في تحديد مفهوم التوافق المهني سيبدو جلياً لنا بإعتبار أنه مصطلح بيولوجي قبل أي شيء، كما أنه قبل الإشارة إلى مفهوم التوافق المهني لا بد علينا أن نطلع وعن كتب عن مفهوم التوافق بصفة عامة، بإعتبار التوافق المهني هو جزء من التوافق العام لأي فرد كان، ويشير في هذا الإطار سهير كامل أحمد إلى أن الأصل في مصطلح التوافق هو تعديل الكائن بحيث يتلاءم مع الظروف وهو ما سماه يونج مغايره "Dissimilation" أو يلجأ الكائن إلى إحداث تعديل في البيئة وهو ما أسماه مماثلة "Assimilation" أو يعدل الكائن بعضاً منه وبعضاً من البيئة لإعادة التوافق والتوازن (سهير كامل أحمد، 1999، ص 26)، وتوجد العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم التوافق المهني والتي جاءت كحصىلة لمجمل الدراسات والأبحاث العلمية، وإن كان هناك إختلاف واضح في تحديد هذا المفهوم من طرف الباحثين للتباينات في الإختصاصات العلمية المتناول في إطارها المصطلح من جهة وكذا الإختلاف في المقاربات المعرفية ووجهات النظر التي شكلت بدورها منطلقاً آخر لتحديد التوافق المهني من زوايا معينة، فالتوافق المهني حسب أحمد الهيجان هو "العملية المستمرة التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق التكيف والانسجام بينه وبين المهنة أو الوظيفة التي

يؤديها وبينه وبين بيئة العمل" (عبد الرحمان بن أحمد الهيجان، 2004، ص 97)، أما التوافق المهني حسب صبره محمد علي وأشرف محمد عبد الغني شريت فهو "الإختيار المناسب للمهنة والإستعداد علما وتدريباً لها والدخول فيها والإنجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح والعلاقات الطيبة مع الرؤساء والزملاء والتغلب على المشكلات، ولا ينبغي أن نتصور أن التوافق يعني توافق الفرد لواجبات عمله المحدودة ذلك أن التوافق المهني يعني أيضاً توافق الفرد لبيئة العمل" (صبره محمد علي، وأشرف عبد الغني شريت، 2004، ص 132)، ويؤكد فرج عبد القادر طه أن التوافق المهني هو "توافق الفرد لدنيا عمله فهو يشمل توافق الفرد مع مختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل وتوافقه مع التغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن وتوافقه لخصائصه الذاتية وهكذا فإن توافق الفرد مع صاحب العمل ومع المشرف عليه ومع زملائه وكذلك توافقه مع مطالب نفسه وتوافقه مع ظروف السوق المتغيرة والخاصة بالعمل وتوافقه مع قدراته الخاصة مع ميوله ومع مزاجه كل هذا يدخل في مفهوم التوافق المهني" (فرج عبد القادر طه، 2001، ص 74) فالتوافق المهني هو حالة "دينامية متغيرة من الإتساق أو التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته من جهة والمتطلبات العقلية والإجتماعية لبيئة العمل المادية والإجتماعية من جهة أخرى، وتتبدى هذه الحالة في تحقيق قدر من التماثل بين حاجات وأهداف الفرد من جهة وأهداف المؤسسة من جهة أخرى بحيث يتحقق لكل منهما الشعور بالرضا" (عطاف محمود أبو غالي، نادرة غازي بسيسو، جوان 2009، ص 427) وينطوي "على قدرة الفرد للوفاء بمتطلبات العمل و الاندماج في علاقات إنسانية تنطوي على محبة الفرد للآخر وتقبل الفرد للزملاء والرؤساء وتحرره من الواقع في الخلافات والحوادث" (الشربيني زكريا ودمنهوري ومطجعة السيد، 2008، ص 367)، كما أنه يتضمن كل من "الرضا عن العمل و إرضاء الآخرين فيه ويتمثل في الاختيار المناسب للمهنة عن قدرة و اقتناع شخصي والاستعداد لها علما وتدريباً والدخول فيها والصلاحيية المهنية والإنجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالنجاح والعلاقات الحسنة مع الرؤساء والزملاء والاستقلال في المهنة والتغلب على مشكلاتها" (إجلال محمد سري، 2000، ص 27).

إن التراث النظري غني بالتعريفات التي تناولت التوافق بصفة عامة لكن قليل من الباحثين الذين حددوا مفهوم التوافق المهني كمفهوم في علم النفس العمل والتنظيم، وبالنظر لمختلف التعاريف التي أشرنا إليها يمكننا القول أنها سارت في ثلاث إتجاهات رئيسية في تحديد التوافق المهني، إتجاه فردي ذهب إليه كل من أحمد الهيجان وأحمد عزت راجح والشربيني حينما أقرروا الهيجان بأن التوافق المهني هو عملية فردية تهدف لخلق نوع من التكيف والإنسجام بين الفرد والمهنة من جهة والفرد والبيئة مما جعله يركز على الفرد كركيزة أساسية في التوافق، أما الإتجاه الثاني الذي برز في تحديد التوافق المهني هو الإتجاه البيئي وهو ما ذهب في مساره كل من صبره محمد علي وأشرف محمد عبد الغني شريت وإجلال محمد سري اللذين نظروا للتوافق المهني نظرة بيئية بحتة، فقد أكدوا على ضرورة توافق الفرد مع بيئة العمل من خلال إختيار المهنة والتدريب والرضا والعلاقات في العمل، وهو هنا يتحدث عن كيفية حصول عملية التوافق المهني مع بيئة العمل، بالرغم من أن الفرد قد يكون بالرغم من إختياره لعمله وتدريبه والتدريب اللازم والعلاقات المميزة داخل العمل إلا أنه قد لا يشعر بالتوافق داخل

عمله جراء الكثير من الأسباب والمصادر الفردية التي تتعلق به شخصيا وليس ببيئة عمله وهو الجانب الذي لم يتطرق إليه عموما كل من ذهب في خط الإتجاه البيئي، أما الإتجاه الثالث فهو الإتجاه التكاملي والذي حاول الربط بين الفرد والبيئة كعنصران من عناصر التوافق المهني لدى الفرد.

3. مصادر التوافق المهني:

نقصد بمصادر التوافق المهني تلك الأسباب والعوامل التي تساهم في تحقيق نوع من التوافق المهني لدى الفرد وتقسم مصادر التوافق المهني إلى مصادر تنظيمية وأخرى عامة (بوعامر أحمد زين الدين، بحري صابر، 2014، ص140)، وسنشير لبعض هذه المصادر فيما يأتي:

1.3 المصادر التنظيمية:

1.1.3 متطلبات شخصية:

إشباع الحاجات الأولية: إن عدم إشباع حاجات الفرد النفسية والعضوية تخلق للفرد نوع من التوتر يدفعه إلى محاولة إشباعها فكلما طالت مدة الحرمان زاد التوتر بشدة وينتهي الموقف عادة إذا استطاع الفرد إشباع تلك الحاجة، وإذا لم تسمح له الظروف البيئية أو الإجتماعية بإشباع هذه الحاجة وكانت الحواجز التي تقف بين الفرد وإشباع حاجاته قوية مانعة فانه يحاول أن يجد وسيلة يشبع بها حاجاته وقد تكون هذه الوسيلة غير سوية لا يقرها المجتمع، ومن هنا ينحرف الفرد وتختل عملية التوافق (صلاح أحمد مرحاب، 1989، ص 57).

المظاهر الجسمية الشخصية: إن رضا الفرد عن مظاهره الجسدية أمر مهم في توافقه فثمة أمور لها قيم جمالية مثل صفات المرء الجسدية الخارجية كالطول ولون العينين وتناسق الجسد وقد يشعر الفرد بالنقص من عدم تناسب أوصافه مع معايير الثقافة وكثيرا ما تؤثر المظاهر الجسدية في إستجابة الآخرين نحوه وبالتالي في نظرتهم لنفسه (موسى جبريل وآخرون، 1994، ص 83).

المرونة: فالشخص الجامد غير المرن لا يتقبل أي تغيير يطرأ على حياته، ومن ثم فإن توافقه يختل وعلاقته بالآخرين تضطرب إذا ما إنتقل إلى بيئة جديدة، يغير أسلوب الحياة فيها الأسلوب الذي مارسه وتعود عليه، أما الشخص المرن فإنه يستجيب للبيئة الجديدة إستجابات ملائمة تحقق التكيف بينه وبين هذه البيئة، ومعنى ذلك أن توافق الفرد يكون أسهل، كلما كان هذا الشخص مرنا، والعكس صحيح، فكلما قلت مرونة الشخص، قلت قدرته على التكيف في محيط ظروفه وبيئته الجديدة (مصطفى فهمي، 1995، ص 39).

2.1.3 المتطلبات الفيزيولوجية:

إن دور الظروف المادية للعمل ذات تأثير كبير أيضا في تصرفات العامل خلال عمله وخارجه من حيث مثلا كمية الإنتاج وجودته أثرها في تعبه وصحته الجسدية، كما ينعكس ذلك على جهده النفسي وفي قدرته على التحمل والإنتباه، ويكون ذلك نتيجة لحمل العامل آثار هذه الجوانب حيث يتعامل مع الآخرين في محيط العمل أو خارجه، وحين ينظر إلى نفسه وعمله وهو يراقب ما يمر به من أزمات، وكثيرا ما تكون هذه الآثار عاملا لعدم التوافق الذي يواجهه به حياته اليومية (أحمد عزت راجح، دس، ص 315) وأهم هذه الظروف هي:

الإضاءة: إن الإضاءة الجيدة غالبا ما تعين العامل على رفع مستوى إنتاجه و بمجهود أقل، فكثيرا ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري و الدقة في التمييز بين الأشياء وتسبب الإضاءة السيئة شعورا بالإنقباض

في نفوس الكثير من العمال، وإلى زيادة التعب والأخطاء وإهتياج العامل بوجه عام، فالإضاءة الطيبة التي تتميز بشدة الضوء المناسبة والخلو من الوهج، إنما تسهم في تحقيق راحة العامل وكفايته في عمله (مصطفى فهمي، 1978، ص 198-200).

التهوية: تؤثر التهوية تأثيراً كبيراً في إنتاج العامل ونشاطه، فالتحسين في شروط التهوية يؤدي لزيادة الإنتاج، كما تساهم في نقص الوقت الضائع من العمل، وفي الواقع فإن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق (مصطفى فهمي، 1978، ص 202-203).

طبيعة الآلات: يحتك العامل بالآلات والأدوات التي يستخدمها في عمله، والتي يتوقف توافقه العام على سيرها، فإستخدامها بالشكل المطلوب يوفر له السلامة والأمن، ومنه عدم تعرضه للحوادث المختلفة (فرج عبد القادر طه، 1992، ص 58)، ومنه تحقيق نوع من الإنسجام والتوافق بين العامل والآلة التي يستعملها.

المناخ التنظيمي: فمناخ العمل السائد في المصنع يؤثر بدون شك في مدى توافق العامل بعمله فإهمال العلاقات الشخصية بين العاملين وبعضهم وبينهم وإدارة المصنع، والقيادة الدكتاتورية والظروف الفيزيائية الصعبة والخدمات غير المتوفرة مثل الخدمات الإجتماعية والصحية والنفسية، والخدمات الأخرى مثل إنشاء دور الحضانة للعمليات والتغذية، بالإضافة إلى الخدمات الترفيهية من رحلات ومصاريف والأندية لشغل أوقات الفراغ كل هذا يؤثر سلباً بالنسبة لتوافق العمال (كامل محمد محمد عويضة، 1996، ص 170).

3.1.3 متطلبات المهام:

التغير التكنولوجي: لقد أدت التكنولوجيا إلى تغيرات هامة في الكيان الإجتماعي نتيجة لقلة الحاجة للعمل اليدوي، وزيادة العمل الذهني المطرد كما أدت من ناحية أخرى إلى تحسين ظروف العمل الفيزيائية وإرتفاع الإنتاج، وهنا بدلا من أن يكون الإنسان هو الأساس المادي للعملية الإنتاجية أصبح أدواتها وعقلها وعضلاتها كما أصبح الإنتاج منظماً حسب أسس موضوعية وبهذا أصبح الإنتاج الميكانيكي أسلوباً موضوعياً لدمج الإنسان في العوامل المادية في العمل، ولقد تحقق للتكنولوجيا قيامها بالعمل الذهني، وهو ما أشعر الفرد بأنه مستغل ومنبوذ، وإنقطعت الصلة بينه وبين صاحب العمل، وقد صاحب ذلك تغير سريع في العادات والقيم والإتجاهات (عباس محمود عوض، 1996، ص 42-45).

الكفاية في العمل: تعتبر قدرة الأفراد على العمل و الإنتاجية و الكفاية فيهما وفق ما تسمح به قدراتهم ومهاراتهم، من أهم دلائل الصحة النفسية، فالعمل هو إحدى صور النشاط الطبيعي للإنسان، فالفرد الذي يزاول مهنة أو عملاً فنياً تتاح له الفرصة لإستغلال كل قدراته، وتحقيق أهدافه الحيوية، الأمر الذي يحقق له الرضا والسعادة النفسية (مصطفى فهمي، 1995، ص 45-46).

2.3 مصادر عامة:

وسائل الإعلام و الإتصال: تقوم هذه الوسائل بدور مهم في تربية الأطفال وبناء شخصياتهم وتوافقهم وكثير ما تكون عاملاً في حسن التوافق فمظاهر العنف في وسائل العنف مثلها لها تأثير سلبي على الأطفال و هذا ما أشارت إليه دراسات سابقة إلى إن الأطفال الأكثر مشاهدة لمظاهر العنف في البرامج التلفزيونية هم الأكثر ميلاً للتصرف بعنف (موسى جبريل وآخرون، 1994، ص 89).

الحياة العائلية: يؤكد جارسون أن ظروف المنزل غير الملائمة هي من المؤثرات الخارجية للتوافق فالنزاع العائلي واحد من أعظم العوامل العامة خارج بيئة العمل، والتي تتصل بسوء التوافق فالعامل غير السعيد في منزله قد ينمي عادة معيشية أو إتجاهات لا تؤدي إلى علاقات وعادات عمل حسنة (محمود السيد أبو النيل، 1994، ص 401-402).

الصحة النفسية: فالتوافق المهني ينمي الصحة النفسية، حيث أن تمتع العامل بالصحة النفسية يساهم في تقدمه بالإنتاج، فكلما زاد التوافق المهني لدى العامل نمت صحته النفسية، وكلما نمت صحته النفسية زاد توافقه المهني (كمال إبراهيم مرسي، 1988، ص 142-143)

إن مختلف مصادر التوافق المهني تلعب دروا محددًا في تحديد التوافق المهني لدى العامل، لكن درجة تأثير هذه المصادر تختلف من فرد لآخر نتيجة الفروق الفردية التي يتمتع بها الأفراد، كما تختلف من منظمة لأخرى نظرا لطبيعتها وحجمها وكذا نوعية الأعمال التي تقوم بها هذه المنظمة، هذه المصادر قد نجدها مجتمعة لدى فرد كما قد نجدها متفرقة، حيث تؤثر كلها في توافق العامل، لكنها تختلف في درجة التأثير، فالمتطلبات الشخصية والفيزيولوجية ومتطلبات المهام كمصادر تنظيمية للتوافق المهني تختلف من منظمة لأخرى و من فرد لآخر، وكذا من باحث لآخر، كما أن مختلف المصادر لا يمكن أن تؤثر كل واحدة على حدا في التوافق المهني، ذلك أنها متداخلة فيما بينها و تختلف درجة تأثيرها من فرد لآخر ومن عمل لآخر ومن مجتمع لآخر، مما يجعل الإهتمام بها جميعا وفي نفس الوقت أمر ضروري لكل دراسة تهتم بالتوافق المهني والعوامل التي تؤثر فيه (بوعامر أحمد زين الدين، بحري صابر، 2014، ص 148-150).

المبحث الثالث: الإطار العملي للدراسة.

أولا: عرض النتائج والتعليق عليها:

1-1 عرض نتائج الفرضيات الإجرائية والتعليق عليها:

1-1-1 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الأولى والتعليق عليها:

من خلال حساب معامل الارتباط لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الأولى وجدنا قيمة معامل الارتباط بين درجات الإجهاد المهني ودرجاتهم في الرضا الوظيفي يساوي 0.03 درجة، و في ذلك دلالة على وجود علاقة إرتباطية ضعيفة جدا موجبة، وتكاد تكون منعدمة بين عامل الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

1-1-2 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الثانية والتعليق عليها:

من خلال حساب معامل الارتباط لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الثانية وجدنا قيمة معامل الارتباط بين درجات الإجهاد المهني و درجاتهم في دوران العمل يساوي 0.24 درجة، وفي ذلك دلالة على وجود علاقة إرتباطية ضعيفة موجبة بين عامل الضغط المهني ودوران العمل لعينة الدراسة.

1-1-3 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة والتعليق عليها:

من خلال حساب معامل الارتباط لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الثالثة وجدنا قيمة معامل الارتباط بين درجات الإجهاد المهني و درجاتهم في الاغتراب المهني يساوي 0.52 درجة، وفي ذلك دلالة على وجود علاقة إرتباطية متوسطة موجبة بين عامل الضغط المهني والإغتراب المهني لعينة الدراسة.

1-1-4 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الرابعة والتعليق عليها:

من خلال حساب معامل الارتباط لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الرابعة وجدنا قيمة معامل الارتباط بين درجات الإجهاد المهني و درجات علاقات العمل يساوي 0.1- درجة، و في ذلك دلالة على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة سالبة بين عامل الضغط المهني وعلاقات العمل لعينة الدراسة.

1-2 عرض نتائج الفرضية العامة والتعليق عليها:

من خلال نتائج الفرضية العامة وبحساب معامل الارتباط لعينة الدراسة بين درجات الإجهاد المهني ومجموع الدرجات الكلية الخاصة بأبعاد التوافق المهني لعينة الدراسة بلغت 0.38، وفي ذلك دلالة على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة موجبة بين عامل الضغط المهني والتوافق المهني لعينة الدراسة.

ثانيا: تفسير وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات:**1-2-1 تفسير وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات الإجرائية:****1-1-2-1 تفسير وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الإجرائية الأولى:**

يظهر من خلال نتائج الفرضية الجزئية الأولى للدراسة الميدانية أن علاقة الإجهاد المهني والرضا الوظيفي لدى رجال الحماية المدنية لعينة الدراسة علاقة جد ضعيفة موجبة تلامس الإنعدام بمعنى أن الإجهاد المهني لا يؤدي دائما إلى عدم رضا رجال الحماية المدنية في عملهم، وهذا راجع ربما إلى طبيعة تكوينهم الذي يتلقونه في عملهم، وكذا شعورهم بأهمية العمل الذي يقومون به، بالإضافة إلى أن إعتبار عملهم مهمة نبيلة من خلال الخدمات الانسانية التي يقدمونها للآخرين الأمر الذي جعل البعض من رجال الحماية المدنية يأتون إلى مكان عملهم رغم أنه يوم عطلة بالنسبة لهم، إلى جانب تعودهم على عائلة الحماية المدنية التي يعتبرونها العائلة الأولى بالنسبة لهم بحكم قضاء معظم وقتهم فيها من خلال ما لاحظناه خلال دراستنا الاستطلاعية، زيادة على أن العمل الجماعي بين رجال الحماية المدنية نما لديهم شعورا بالصدقة العملية الذي أدى إلى شعورهم بالرضا الوظيفي، فطبيعة العمل الذي يقومون به تفرض عليهم التعاون الدائم والتقدير المستمر والإحترام المتبادل كلها عوامل ساهمت في رضاهم الوظيفي بشكل عام غير أن ذلك لا يعني أن كل رجال الحماية المدنية لعينة الدراسة راضون عن عملهم فهناك نوع من التذمر من العمل يعود حسب عينة الدراسة إلى الأجر الذي يتلقونه مقارنة بما يقومون به و الذي لا يعكس حجم الأخطار التي يتعرضون لها، و منه رغم تعرض رجال الحماية المدنية إلى الإجهاد المهني إلا أن ذلك لا ينعكس على رضاهم الوظيفي ، وفي هذا دلالة على أن عينة الدراسة تدرك ذلك الإجهاد في شقه الإيجابي الذي يؤدي حسب سمير شيخاني إلى التحريض على الإدراك موفرا للإثارة التي يمس إليها الاضطراب إلى الكفاح على قدم المساواة أو بنجاح حيال الحالات المتحدية وليس السلبي الذي ينعكس على الرضا ويؤثر فيه، حيث إن الضغط السلبي الذي ينتج من الضغط المفرط يؤدي الصحة العقلية والجسدية والروحية ويظهر في الغضب والخوف فالضغط يوفر أيضا حس الإلحاحية والتيقظ الذي نحتاج إليه للحياة عندما نواجه حالات مهددة" (سمير شيخاني، 2003، ص13-14) بمعنى أنه كلما ارتفع الإجهاد المهني لدى رجال الحماية المدنية لا يعني ذلك وجود عدم رضا وظيفي لديهم، أي لا توجد علاقة قطعية بينهما لدى عينة الدراسة.

2-1-2 تفسير وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الإجرائية الثانية:

يتبين من خلال نتائج الفرضية الجزئية الثانية للدراسة الميدانية أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني ودوران العمل وهذه العلاقة المعبر عنها في معامل الارتباط بدرجة ضعيفة إيجابية تعني أنه كلما زاد الإجهاد المهني زاد دوران العمل لدى رجال الحماية المدنية بصورة ضعيفة على إعتبار أن الاستعداد الدائم لرجال الحماية المدنية للتدخل وكذا قيامهم بنفس الأعمال كل يوم و تكرار البرنامج اليومي رغم إختلاف أوقات التدخل، إضافة إلى الإحساس الدائم بالخطر المحيط بهم وتعرضهم لحوادث العمل والموت وخوفهم من المستقبل كلها عوامل تؤدي إلى دوران العمل حسب مدير التكوين للحماية المدنية حيث يرى أن شعور رجل الحماية المدنية بالمسؤولية وقيامه بنفس الأعمال تؤدي به دائما إلى البقاء في حلقة مفرغة ينتج عنها عدة سلبيات وإنعكاسات تؤثر على أدائه لمهامه" (تصريح مدير التكوين المهني للحماية المدنية بقسنطينة أثناء الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها)، فتذمر لعامل من وضعه الاجتماعي وكثرة شكاويه و إستياؤه من العمل يؤدي إلى نقص أداء العامل ويؤثر على معدل دوران العمل والغياب كما أشار إلى ذلك عمار كشرود(عمار الطيب كشرود، 1995، ص346) ، غير أنه ما يجب التأكيد عليه أن دوران العمل يختلف من فرد لآخر وهذا بحكم الفروق الفردية بين الأفراد كالذكاء والصلابة النفسية ونمط الشخصية إضافة إلى العوامل الاجتماعية كالوضعية الاجتماعية والحالة المدنية ورتبة رجل الحماية المدنية وكذا الخبرة التي تؤثر على درجة دوران العمل لديه.

2-1-3 تفسير وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الإجرائية الثالثة:

يتبين لنا من خلال نتائج الفرضية الثالثة للدراسة الميدانية أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني والإغتراب المهني حيث أنه كلما زاد الإجهاد المهني إرتفع معدل الإغتراب المهني لدى رجال الحماية المدنية فشعور رجل الحماية المدنية بالإغتراب المهني ناتج عن عدم قدرته على التوافق والتلاؤم مع المحيط العملي الذي يعمل فيه وهذا راجع ربما لتكوينه وكذا الشهادة المتحصل عليها التي تسمح له للإلتحاق بالحماية المدنية وكذا الخبرة التي يتميز بها فرجل الحماية رغم حبه لمهنته إلا أنه مستعد لتركها ما إن أتاحت له فرصة أخرى للعمل كما أن عدم وجود فرص للتطوير والإبداع في عمله نما ذلك شعوره بالروتين مما جعله يشعر بالإجهاد المهني الذي زاد من إحساسه بالإغتراب المهني كما أشار إلى ذلك علي عسكر بقوله " إن إحساس الفرد بغياب فرص لتطوير مهارات العمل أو الارتفاع بمستوى التأهيل يعتبر مصدر للقلق والإحباط وينمي له الشعور بالضغط المهني ويؤثر على المنظمة مباشرة" (علي عسكر، 2000، ص102)، وقد وجد حمدي ياسين وآخرون أن " من مؤشرات الضغط المهني نجد ارتفاع في نسبة الغيابات فقد بينت الدراسات إرتباط الضغوط بالغياب وترك العمل واللجوء إلى المهذئات كما تكمن المؤشرات في حالة الإحترق النفسي في عملهم دون أية مساهمة ملموسة في أعمالهم ولك أن تتخيل حالة المنظمة في حالة وجود عدد كبير من مثل هؤلاء الأفراد(حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص 175)، فروتين البرنامج وكذا بذل الجهد العضلي الزائد إضافة إلى الجانب المادي كلها ظروف تحيط برجل الحماية المدنية والتي نمت شعوره بالاغتراب المهني يضاف إلى ذلك نقص وسائل الترقية داخل الوحدة التي يعمل بها رجال الحماية المدنية.

2-1-4 تفسير و تحليل النتائج على ضوء الفرضية الإجرائية الرابعة:

يتبين لنا من خلال نتائج الفرضية الإجرائية الرابعة للدراسة الميدانية أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني وعلاقات العمل لدى رجال الحماية المدنية وهي علاقة سلبية جد ضعيفة حيث أنه كلما زاد الإجهاد المهني أدى ذلك إلى سوء علاقات العمل بين رجال الحماية المدنية لكن بدرجة ضعيفة جدا وهذا لأن شعور رجال الحماية المدنية بالإجهاد المهني يجعله غير قادر شيئا ما على الحوار مع الآخرين نتيجة الضغط الذي يتعرض له، كما أن لنظام العمل تأثير كبير على علاقات العمل حيث يتميز عمل رجال الحماية المدنية بالعمل وفق مجموعات في حجم ساعي مفتوح خلال مدة العمل، وقد بينت بعض الدراسات في هذا الإطار بأن "المنابفة لها تأثير سلبي على عادات النوم و تؤدي إلى إنخفاض عدد اللقاءات مع الأصدقاء مما يؤدي إلى إجهاد العامل وشعوره بسوء علاقاته مع الآخرين كما أشار إليه علي عسكر(علي عسكر، 2000، ص46)، كما أن الاستعداد الدائم وصوت منبه الإنذار يضاعف من إحساس رجل الحماية المدنية بنوع من الضيق الذي يؤثر حتما على علاقاته داخل العمل إضافة إلى النظام الداخلي إلي يشعره بنوع من الصرامة والتشدد الذي لا يعطي له حرية في العمل سوى الالتزام بالأوامر و يرجع ذلك طبعا لطبيعة المهنة ومدى أهميتها كما أن العلاقات بين رجال الحماية المدنية وأن كان في عمومياتها تميزها نوع من العلاقات الجيدة عند البعض والسيئة عند البعض الآخر وهذا راجع لاختلاف درجات الضغط المهني من فرد لآخر نتيجة الفروق الفردية التي تميزهم وكذا الخبرة وعدد سنوات العمل التي تلعب دورا مهما في تحديد طبيعة علاقات العمل فالعامل الجديد في علاقاته يختلف عن العامل القديم كما أن نمط الشخصية له التأثير الكبير على علاقات العمل كما أشار إلى ذلك أندرو سيزلاقي(أندرو سيزلاقي.و.د.ج.ولاس، 1991، ص188)،

وكما أكد على ذلك حمدي ياسين وآخرون فنمط الشخصية (TYPE A) يكون أكثر قابلية لضغوط العمل على عكس النمط (TYPE B) الذي يكون متعقلا في معالجة الضغوط التي يتعرض لها"(حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص173).

2-2 تفسير و تحليل النتائج على ضوء الفرضية العامة:

يتبين لنا من خلال نتائج الفرضية العامة للدراسة الميدانية أن هناك توافق مهني لدى رجال الحماية المدنية لكن بدرجة ليست كبيرة، كما أن درجة التوافق المهني تختلف من فرد لآخر نتيجة للفروق الفردية بين الأفراد وكذا اختلاف درجات الضغط المهني لدى كل فرد، إضافة إلى وجود اختلاف في رضاهم عن العمل الذي يعتبر من بين مظاهر التوافق المهني كما أن رجال الحماية المدنية لديهم شعورا بالإجهاد المهني الذي يرجع أساسا إلى مصادر تنظيمية وإجتماعية مختلفة كحجم المسؤولية ونوع صوت المنبه المسؤولية عن الأفراد طبيعة المهنة حجم الأخطار هذا الشعور بالإجهاد المهني لدى رجال الحماية المدنية نما لديهم شعورا بسوء التوافق المهني نتيجة للضغوط التي يتعرضون لها والتي أثرت على أدائهم لعملهم وعلى علاقاتهم داخل العمل وكذا نمت شعورهم بالاغتراب المهني وأدت إلى زيادة في دوران العمل مما نتج عنه عدم توافق رجل الحماية المدنية في عمله سواء مع نفسه أو مع الآخرين أو مع بيئته العملية.

ومما سبق ومن تحقق الفرضية الإجرائية الأولى التي تؤكد علاقة غير قطعية بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي و تحقق الفرضية الإجرائية الثانية التي تؤكد أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني ودوران العمل وتحقق الفرضية الإجرائية الثالثة التي تؤكد أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني والإغتراب المهني وتحقق الفرضية الإجرائية الرابعة التي تؤكد أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني وعلاقات العمل لدى رجال الحماية المدنية وهذا يبين لنا أن هناك توافق مهني لدى رجال الحماية المدنية بدرجة متوسطة يؤثر فيه الإجهاد المهني تأثيرا مختلفا من فرد لآخر وبالتالي يمكن القول أن الفرضية العامة قد تحققت نسبيا والتي تؤكد أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني و التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

خاتمة:

تعتبر الحماية المدنية من بين المؤسسات التي تلعب دورا في هاما في حماية المواطن والسهر على راحته ولا غنى عنها في أي مجتمع كان لتصبح بذلك إحدى الهياكل التي تعبر عن مدى رقي وتحضر المجتمع ووعيه بالأخطار الملمة به والكوارث التي تترتب به لذا فإن دراسة هذه المهنة ومحاولة إكتشاف الإجهادات المهنية التي يتعرض لها العامل بها، أصبح اليوم ضرورة حتمية لما تقتضيه متطلبات هذه المهنة من توفير الجو المناسب والظروف الملائمة لعمل هذه الفئة بتوفير الإمكانيات وتسخير جميع المستلزمات لأداء مهامهم على أكمل وجه ومنه ضمان تقديم المساعدة والنجدة للمواطن في أي وقت.

إن الدراسة التي قمنا بها بقدر ما إستطعنا من خلالها معرفة تلك العلاقة التي تربط بين الإجهاد المهني وعلاقته بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، فإنها مكنتنا أيضا من الإطلاع عن كثب عن خصوصيات هذه المهنة في الجزائر والإلمام بأهم مميزاتا وخصائصها التي تجعل من طبيعة الإجهاد المهني الذي يتعرض له رجل الحماية المدنية وكذا مؤشرات التوافق المهني لديه تختلف على غرار المهن الأخرى بالنظر للخصوصيات التي تكتنفها خاصة أنها عمل إنساني يتعلق بحياة البشر قبل أي كل شيء وهو ما يجعل رجال الحماية المدنية في الكثير من المواقف يتجاهلون كل ما يعيشونه من ظروف عمل تميز هذه المهنة ويجابهون مختلف الإجهادات في سبيل أداء المهام المنوطة بهم على أكمل وجه.

المصادر

أولا العربية:

أ. الكتب:

- 1- أبو النيل، محمود السيد، (1994)، الأمراض السيكوسوماتية، الطبعة الثانية، المجلد الأول، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
- 2- أبو قحف، عبد السلام أبو قحف، (2001)، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت، لبنان.
- 3- الأحمد، حنان عبد الرحيم، (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر و الأعراض)، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 4- أندرو سيزلاقي.و.د.ج.ولاس، (1991)، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 5- بدوي، أحمد زكي، (د س)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.
- 6- بوحوش، عمار، محمد محمود الذنبيات، (د س)، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
- 7- جبريل، موسى، وآخرون، (1994)، علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 8- جميل، حكمت، (د س)، الإضاءة وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية (12)، المعهد العربي للثقافة العالمية وبحوث العمل، بغداد، العراق.
- 9- جميل، حكمت، (1980)، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية (04)، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، العراق.
- 10- الدسوقي، كمال، (1973)، علم النفس ودراسة التوافق، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، لبنان.
- 11- راجح، أحمد عزت، (د س)، أصول علم النفس، الطبعة التاسعة، المكتب المصري الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 12- الرشدي، هارون توفيق، (1999)، الضغوط النفسية، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر.
- 13- سرى، إجلال محمد، (2000)، علم النفس العلاجي، الطبعة الثانية، دار عالم الكتب، القاهرة، مصر.
- 14- الشادلي، عبد الحميد محمد، (2001)، التوافق النفسي للمسنين، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 15- الشربيني، زكريا، دمنهوري، مطجنة السيد، (2008)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 16- شيخاني، سمير، (2003)، الضغط النفسي، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
- 17- صبره، محمد علي، أشرف محمد عبد الغني، (2004)، الصحة النفسية والتوافق النفسي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 18- الصحاف، حبيب، (1997)، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان.
- 19- الصيرفي، محمد، (2007)، الحاسوب والإحصاء الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر.
- 20- طه، فرج عبد القادر، (1992)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، الطبعة السابعة، دار المعارف، مصر.
- 21- طه، فرج عبد القادر، (2001)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- 22- العديلي، ناصر محمد، (1993)، إدارة السلوك التنظيمي، دار مرامر للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- 23- عسكر، علي، (2000)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الطبعة الثانية، دار الكتاب الحديث، برج الصديق، الكويت.
- 24- العميان، محمود سلمان، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 25- عوض، عباس محمود، (1996)، الموجز في الصحة النفسية، الطبعة الأولى، دار المعارف، مصر.
- 26- عويضة، كامل محمد، (1996)، علم النفس الصناعي والمهني، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
- 27- فهمي، مصطفى، (1978)، التكيف النفسي، دار مصر للطباعة، القاهرة، مصر.
- 28- فهمي، مصطفى، (1995)، الصحة النفسية دراسات في سيكولوجية التكيف، الطبعة الثالثة، مطبعة الخانجي، القاهرة، مصر.
- 29- القاسم، بديع محمود، (2001)، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن.
- 30- كامل أحمد، سهير، (1999)، الصحة النفسية والتوافق، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر.
- 31- كشرود، عمار الطيب، (1995)، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، الطبعة الأولى، منشورات قار يونس، بنغازي، ليبيا.
- 32- الكندري، أحمد محمد مبارك، (1992)، علم النفس الأسري، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الكويت.
- 33- لوكيا، الهاشمي، بن زروال فتيحة، (2006)، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.
- 34- مرحاب، صلاح أحمد، (1989)، سيكولوجية التوافق النفسي ومستوى الطموح، الطبعة الأولى، دار الأمان للنشر والتوزيع، الرباط، المملكة المغربية.
- 35- مرسي، كمال إبراهيم، (1988)، المدخل إلى علم الصحة النفسية، الطبعة الأولى، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.
- 36- معيزة، جليبة، (2004)، أحدث تقنيات الاسترخاء العالية والسفرولوجيا، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.
- 37- الهيجان، عبد الرحمان بن أحمد، (2004)، علم النفس المهني، وزارة التربية والتعليم، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 38- ياسين، حمدي، وآخرون، (1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، مصر.

المجلات والدوريات والبحوث العربية:

- 1- بوعامر، أحمد زين الدين، بحري صابر، (2014)، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 6، دورية دولية أكاديمية تصدر عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الوادي.
- 2- إبراهيم، عبد الستار، (أفريل 2002)، الإبداع والاضطراب النفسي والمجتمع، مجلة الحكمة الضائعة، مطابع السياسة، الكويت.
- 3- أبو غالي، عطاق محمود، نادرة غازي بسيسو، (جوان 2009) التوافق المهني وعلاقته بأساليب إدارة الصراع لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد 2، المجلد 7، سلسلة الدراسات الإنسانية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 4- لوكيا، الهاشمي، (2002)، الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، مخبر تطبيقات نفسية وتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، أم البواقي، الجزائر.
- 5- رفقي، محمد، (1999)، التوافق المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات الرياضيات، مجلة التربية، العدد 34، المجلد 9، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.
- 6- حمداش، نوال، (جوان 2004)، أهم المصادر التنظيمية للإجهاد، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 21، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.

الرسائل والأطروحات:

- 1- بحري، صابر، (2009)، الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس والعلوم التربوية و الأروطونيا، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 2- بوعلي، نور الدين، (1993)، إجهاد العمل ودور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء في الإنتاج، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 3- حمداش، نوال، (2004) الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية و استراتيجيات التعامل معه، رسالة مقدمة لنيل دكتوراه دولة في علم النفس عمل وتنظيم، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

المصادر باللغة الفرنسية:

- 1- Jean, Benjamin Stora : Le stress, que sais-je ? Edition Dahleb 2^{eme} Ed, Paris, 1993.
- 2- Nobert, Sillamy : Dictionnaire de la Psychologie, Larousse, Paris, 1996.