



جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د
في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الدعم الإجتماعي وعلاقته بمستوى الإجهاد في العمل
-دراسة ميدانية على عينة من عمال جامعة ابن خلدون تيارت -

الإشراف:

د/ عرقوب محمد

إعداد الطالبتان:

ضيف يمينة

رقيق إسمهان

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر أ	أبراهيم ويزة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر أ	عرقوب محمد
مناقشا	أستاذ التعليم العالي	بن موسى سمير

السنة الجامعية: 2021-2022

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني لانجاز هذا البحث بتوفيق منه وعونه.

وبعد آخص شكري وامتناني للوالدين الكريمين شكرا على دعمكم ومساندتكم لي طوال مشواري الدراسي فقد كنتم لي خير سند.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ "عرقوب محمد" الذي قبل الإشراف على هذا العمل المتواضع وكان خير موجه لي كما لم يبخل علي بتوجيهاته وإرشاداته لإتمام هذا العمل وعلى المجهودات التي بذلها في مساعدتي في هذا البحث.

كما اشكر أعضاء لجنة المناقشة التي تكرمت على بقولها مناقشة هذا العمل.

إهداء:

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

****سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم****

إلى من كلله الله بالهيبه والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بافتخار، أطل الله في عمره

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب ومعنى الحنان والتفاني، إلى بسمه الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعاؤها سر

بجاعي:

أمي الحبيبة أطل الله في عمرها.

" إخوتي وأخواتي وكافة الأهل، أقاربي، عائلتي الكريمة"

إلى البراعم: رؤية و إسلام.

إلى أستاذي الفاضل : د عرقوب محمد.

إلى من بصحبته تعلمت أن الدنيا مهما قست علينا لها وجه مشرق.

إلى من علموني أن الوفاء لا يكون إلا في الصديق "أصدقائي الأعزاء".

إلى كل من شاركني هذا الجهد وقاسمني عناء وتعب هذا البحث ولكل من ساعدني ووقف بجاني وقفة صدق وإخلاص

لإتمام هذا العمل ولة بدعاء مخلص من القلب "أقف له وقفة إجلال وامتنان وشكر"

أمينة

الإهداء

-إلى مثلي الأعلى وقدوتي الحسنة، طيب القلب، ونقي الروح..... والدي

-إلى من سهرت الليالي بجانبني تحثني على التقدم والإبداع، إلى القلب الحنون..... والدتي حفصها الله

-وإلى جدتي الغالية..... حفصها الله

-وإلى من وقفوا بجانبني ..إخواتي إسراء، أيمن

-وإلى من أفتخر بصداقتها هدى صديقة عمري

شكرا

ملخص الدراسة

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الدعم الاجتماعي بأبعاده (البعد المادي، البعد العاطفي) والإجهاد في العمل. لتحقيق هدف الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي. تم استخدام الاستبيان كأداة للتحقق من الفرضيات، حيث طبق على عينة مكونة من 72 موظفا إداريا بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون بتيارت. توصلت نتائج الدراسة إلى أنه:

. توجد علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل.

. توجد علاقة ارتباطية بين الدعم المادي والإجهاد في العمل.

. لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم العاطفي والإجهاد في العمل.

الكلمات المفتاحية: الدعم الاجتماعي، الدعم العاطفي، الدعم المادي، الإجهاد في العمل.

Social support, relationship and stress at work.

Abstract:

This study focus on the knowledge of social support and it's dimensions physical and emotions and stress at work, to realise this study it was based on the descriptive method in this study we used questionnqire as in method to inspect the hypotheses we collect 72 of participants which are administrative employee in the university of ibn khaldoun, faculty of social sciences in tiaret.

the findings of this data we have a weak relationship between social support and stress ,

there is a correlatiom between civic support and stress.

There isn't relation between emotional support and stress at work.

Key words: emotimal suppor, social support, finamcial support, stress at work.

فهرس المحتويات

شكر وتقدير أ

اهداء ب

ملخص الدراسة ج

فهرس المحتويات ه

قائمة الأشكال والجداول ح

1..... مقدمة:

الفصل الأول: تقديم الدراسة

5..... 1. الإشكالية:

7..... 2. الفرضية العامة:

8..... 3. أهداف الدراسة: الأهمية قبل الأهداف

8..... 4. أهمية الدراسة

8..... 5. أسباب اختيار الموضوع

8..... 6. المفاهيم الإجرائية

الفصل الثاني: الدعم الإجتماعي

10..... تمهيد

10..... 1. تعريف الدعم الاجتماعي:

Erreur ! Signet non défini. 2. النماذج الرئيسية المفسرة للدعم الاجتماعي:

15..... 3. أنواع الدعم الاجتماعي:

16..... 4. طرق تقديم الدعم الاجتماعي :

17..... 5. وظائف الدعم الإجتماعي وأهميته :

27..... خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: الإجهاد في العمل

29	تمهيد
29	1. مفهوم الإجهاد:
31	2. تصنيفات الإجهاد في العمل:
32	3. مصادر الإجهاد:
36	4. نماذج الإجهاد في العمل:
38	5. أعراض الإجهاد في العمل:
40	6. وسائل قياس الإجهاد في العمل:
41	خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

43	تمهيد
43	1. المنهج المستخدم في الدراسة:
43	2. مجتمع الدراسة:
43	3. الدراسة الاستطلاعية:
45	4. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:
46	5. أدوات الدراسة الاستطلاعية:
46	6. الخصائص السيكمومترية لأداة الدراسة:
50	7. الدراسة الأساسية:
52	8. الأساليب الإحصائية المستعملة:
52	خلاصة الفصل

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

54	تمهيد:
54	1. عرض وتحليل نتائج الدراسة:
56	2. مناقشة النتائج:

59.....	خلاصة الفصل:
59.....	الاستنتاج العام
59.....	خاتمة:
60.....	اقتراحات
	قائمة المراجع
68.....	قائمة ال ملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
41	أعراض الإجهاد في العمل	01
48	خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية	02
50	يمثل العبارات التي تم تعديلها والتي تم حذفها والمضافة	03
51	صدق إستبيان الدعم الاجتماعي	04
52	صدق الاتساق الداخلي للاستبيان الإجهاد في العمل	05
53	ثبات الاستبيان الدعم الاجتماعي	06
53	ثبات الاستبيان الإجهاد في العمل	07
54	خصائص عينة للدراسة الأساسية	08
58	نتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل	09
59	معامل الارتباط بيرسون الدعم المادي و الإجهاد في العمل	10
59	معامل بيرسون الدعم العاطفي والإجهاد في العمل	11

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
15	نموذج الآثار الرئيسية للدعم الاجتماعي	01
39	مراحل الإجهاد وفق نموذج سيلبي.	02

مقدمة

يعد الدعم الاجتماعي والشبكات الاجتماعية من الموضوعات التي اهتم بها العلماء والمفكرون في المجال الإنساني بشكل عام، وفي علم الاجتماع والإرشاد بشكل خاص، كما يعتبر من أهم المجالات التي يقدمها المجتمع والبيئة الاجتماعية للعامل وذلك بسبب تعدد المصادر التي يمكن أن يتلقى منها الدعم، فقد يحصل عليه من الأسرة والزملاء والمدراء ومن الأصدقاء والأقارب والجيران ومن أي فرد من أفراد المجتمع وشهدت العقود الماضية اهتماما متزايدا بدراسة الدعم الاجتماعي وبدوور العلاقات الاجتماعية في تحسين الصحة النفسية والتكيف الاجتماعي لدى الأفراد ويحتاج كل منا إلى الدعم الاجتماعي حتى يخفف من العناء ويزيد من الشعور بالسعادة، وهذا الدعم يوفر تقديرا للذات والثقة بها، ويولد المشاعر الإيجابية ويقلل من التأثير السلبي للأحداث الخارجية (حداد، 1998)،

وإن فكرة الدعم الاجتماعي بدأت، منذ أن كان الإنسان يتعاون مع أخيه الإنسان في شؤون حياته المختلفة وكذلك تعاون الجماعات البشرية مع بعضها البعض في ظروف الحياة المعاصرة وأثارها السلبية على صحة الفرد النفسية أخذت مصطلح الدعم الاجتماعي تحتل حيزا هاما في أداء وأفكار المهتمين بالأوضاع الإنسانية (جروان، 2001). ومنه فقد اختلف الباحثون حول تعريف الدعم الاجتماعي وذلك وفقا لتوجيهاتهم النظرية، فقد تناول علماء الاجتماع هذا المفهوم في إطار تناولهم للعلاقات الاجتماعية عندما صاغوا مصطلح شبكة العلاقات الاجتماعية والذي يعد البداية لظهور مصطلح الدعم الاجتماعي الذي يعتمد على كيفية إدراك الأفراد لشبكتهم الاجتماعية (أبو النيل، 2001)، وبناء عليه فقد ظهرت العديد من التعريفات للدعم الاجتماعي ومن أشهرها تعريف hobfoll (1989)

الذي يشير إلى العلاقات الاجتماعية التي توفر لأعضائها مساعدة فعلية، أو تدعيمهم في النظام الاجتماعي الذي يعتقدون أنه يوفر لهم الحب والرعاية و الإحساس بالارتباط مع مجموعة اجتماعية ذات قيمة وموضوع تقدير بالنسبة لهم، ويعرف كذلك الدعم الاجتماعي على أنه شعور الفرد بأنه محاط باهتمام الآخرين ومحبتهم وموضوع تقديرهم واحترامهم وانه ينتمي إلى شبكة اجتماعية توفر لأعضائها التزامات متبادلة.

للدعم الاجتماعي دور مهم في التخفيف من الضغوط النفسية ومختلف العوامل السلبية المؤثرة على صحة الفرد العامل كالإجهاد في العمل والذي يعد إحدى التحديات المعاصرة التي يتعرض لها العنصر البشري في أي منظمة أو مؤسسة على اختلاف نشاطها، وذلك يترتب عليه من آثار سلبية خاصة على المدى الطويل، سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات ومن هنا، فقد تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة من جانب الباحثين في مجالات الطب، وعلم النفس

والسلوك التنظيمي بهذه الظاهرة حيث يمثل الإجهاد المهني رد الفعل النفسي، والفيسيولوجي والسلوكي للتغيرات والأحداث في البيئة المحيطة للفرد (العميان، 2002: 159)، وقد تزايد الاهتمام بالإجهاد المهني حيث أثبتت الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من إجهاد في العمل لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فقط، بل ينعكس أيضا على مستوى أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهداف التي تسعى إلى تحقيقها (حرتم، 2004: 160). وقد أخذ الإجهاد المهني مكانته كظاهرة نفسية سيكولوجية، وبدأت في الارتباط بين الأفراد العاملين لدى منظمات الأعمال في عصرنا الحالي، ويرى علماء السلوك التنظيمي أن تعدد المثيرات البيئية سواء العادية، أو السيكلووجية جعل الأفراد يتأثرون بها بشكل كبير، ويتخطى هذا التأثير في بعض الأحيان حدود المنزل والحياة العامة، لينقل إلى بيئة العمل حيث أن الاجتهاد المهني يشغل حيزا كبيرا في حياة الإنسان فإنه جعله أكثر قلقا وتأثرا، وانفعالا مما ينعكس على أدائه ورضاه الوظيفي، وعلى صحته النفسية والجسدية. (عواد، 1997: 02).

كما تبين من تعريف الدعم الاجتماعي فإنه يدور حول المساعدات التي يحصل عليها الفرد في محيطه الاجتماعي ومهما اختلفت وجهات النظر في التعريف أو المفهوم فإنها تتركز على أنماط وأشكال وأبعاد الدعم المقدمة للفرد من قبل من يرتبطون بعلاقات اجتماعية، وعلى هذا الأساس تقسم الدراسات إلى متغيرين، الدعم الاجتماعي والإجهاد المهني كما تم تقسيم الدعم الاجتماعي إلى بعدين هما الدعم المادي ويتضمن المساعدات المالية والعينية والخدمات المباشرة والغير المباشرة والقروض والأدوات والهبات، الدعم العاطفي ويشمل الحب والموودة والتفهم والتقدير والرعاية والثقة بالنفس والاهتمام والإحساس بالانتماء للجماعة، وكذلك تم تقسيم الإجهاد المهني إلى بعدين، الإجهاد الجسدي، تعب و مرض، ألم، والإجهاد النفسي، اكتئاب، ارهاق، فقدان الثقة بالنفس.

انطلاقا مما سبق ذكره ونظرا لأهمية موضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بالإجهاد في العمل قسمت هذه الدراسة

إلى جانبين:

الجانب النظري: وتضمن 03 فصول قسمت كالتالي:

الفصل الأول: تقديم الدراسة تضمن هذا الفصل إشكالية البحث، إضافة إلى فرضيات الدراسة وأهمية وأهداف الدراسة والمفاهيم الأساسية.

- **الفصل الثاني:** الدعم الاجتماعي تضمن هذا الفصل تعريفات للدعم الاجتماعي، النماذج الرئيسية المفسرة للدعم الاجتماعي، أنواع الدعم الاجتماعي وكذلك طرق تقديم الدعم الاجتماعي، ووظائف الدعم الاجتماعي وأهمية ومصادر الدعم الاجتماعي.

- **الفصل الثالث:** الإجهاد المهني تناول هذا الفصل مفهوم الإجهاد وتصنيفات ومصادر الإجهاد في العمل، نماذج وأعراض الإجهاد في العمل، وسائل قياس الإجهاد في العمل.
الجانب التطبيقي: تضمن فصلين.

- **الفصل الرابع:** الإجراءات المنهجية للدراسة وتضمن هذا الفصل الدراسة الإستطلاعية وحدودها، مع ذكر خصائص العينة، وأدوات الدراسة، وخصائصها السيكمومترية، إضافة إلى الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المستخدمة.

- **الفصل الخامس:** عرض ومناقشة نتائج الدراسة وتضمن هذا الفصل عرض ومناقشة الفرضيات الفرعية و العامة للدراسة، مع عرض استنتاج عام للدراسة.
كما خلصت الدراسة إلى خاتمة عامة.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1. الإشكالية
2. الفرضيات
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

1. الإشكالية:

الدعم الاجتماعي أحد الموضوعات المهمة التي تشغل بال الكثير من المختصين في فروع علمية مختلفة، وربما علماء النفس على رأس القائمة هم المهتمين بهذا الموضوع ولا يأتي الإهتمام به لمجرد أنه موضوع جيد للبحث وإنما لكونه واحد من حقائق الحياة وثوابتها وكونه قضية تمه العامة والخاصة فهو يكاد يكون يوميا، وهو يتفاوت في نوعه وحدته من شخص لآخر ومن وقت لآخر لدى الشخص نفسه.

تطور الإهتمام بدراسة الدعم بصفة عامة إلى دراسة الدعم الاجتماعي على وجه الخصوص حيث أثبتت الدراسات المتخصصة أن هناك أعراض تنتج عن الإجهاد في العمل مثلما تشير إليه دراسة (نوريس وموريل، 1984) حول علاقة الدعم الاجتماعي بالاكتئاب والتي أجريت على عينة قوامها 1402 فردا من الراشدين من عمر 55 سنة فأعلى المقيمين في ولاية نتكي بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث طبق على أفراد العينة مقياس الاكتئاب وأعيد القياس بعد ما مضي ستة أشهر من القياس الأول، وبهذا انتهت الدراسة إلى عدد من النتائج منها، أن الدعم الاجتماعي يؤدي إلى خفض الأعراض الاكتئابية كما يقلل من درجة الشعور بالمشقة (درويش زين العابدين، 1999: 236).

كما قام (كين وال) سنة 1985 بدراسة حول الضغط لدى المرضى في وحدات العناية في المستشفيات أمريكا حيث هدفت هذه الدراسة إلى التأكد مما إذا كان المرضى العاملون في وحدات العناية، يتعرضون لضغوط العمل أكثر مقارنة لوحدات الطبية الأخرى وتكونت العينة من 38 ممرضا وممرضة يعملون في وحدات العناية المركزة و58 ممن يعملون في أقسام الجراحة العلاجية والجراحة العامة وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دالة إحصائية في مستويات ضغط العمل بين المجموعتين ولمصلحة المجموعة الأولى حيث تزايد الإهتمام بالإجهاد المهني، كما أثبتت دراسة (روناوقد، ووردو فلوريا، 2016) وهدفت هذه الدراسة إلى تقصي آثار ضغط العمل على مستوى الفرد والتنظيم، وتحليل التطور، والمفاهيم المختلفة لضغوط العمل على مر العصور، والعوامل المسببة لها، والأضرار التي قد تسببها ضغوط العمل على الأفراد مثل (ردود الأفعال الفيسيولوجية والنفسية والمعرفية والسلوكية) حيث تتكون إدارة الضغوط على سلسلة من الإجراءات، والتدابير التي يتم اتخاذها للتقليل والحد من آثار ضغط العمل، والإجهاد الناتج عنها للأفراد وللتنظيم على حد سواء وبينت نتائجها أن ضغوط العمل أصبحت من أمراض العصر، حيث تعد ثاني أكبر

تحديات العمل للموظفين، حيث تشير الإحصاءات إلى أن أكثر من 28% من العاملين في دول الإتحاد الأوروبي يعانون من ضغوط العمل، وإن تأثير هذه الضغوط تنعكس على المؤسسات وعلى الاقتصاد الوطني بشكل عام، وللدعم الاجتماعي دور مهم في التخفيف من الضغوط النفسية ومختلف العوامل السلبية المؤثرة على صحة الفرد العامل حيث أثبتت (الزعي والكريديس، 2010) للتعرف على مدى تأثير الدعم التنظيمي الاجتماعي في ضغوط العمل لدى العاملين في مراكز الدوائر الحكومية بمحافظة جدة، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لأبعاد الدعم التنظيمي في ضغوط بنسبة تباين 62% وتأثير لأبعاد الدعم التنظيمي بنسبة تباين 59% من التباين العام في مقياس ضغوط العمل، وأشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لأبعاد الدعم التنظيمي تغزي لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، العمر والحالة الاجتماعية والخبرة والمستوى الوظيفي) وكذلك أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لأبعاد الدعم الاجتماعي تغزي لمتغيرات (المؤهل العلمي، والعمر والحالة الاجتماعية والخبرة والمستوى الوظيفي) كما استهدفت دراسة (البراشدي، 2006) أن التعرف على مستوى ضغوط العمل لديهم والتعرف على ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لديهم، والتعرف على إسهام مصادر الدعم والنوع الاجتماعي والخبرة التعليمية في ضغوط العمل والتي أجزتها على معلمي التعليم الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان وتوصلت الدراسة إلى عينة يعانون من مستوى متوسط من ضغوط العمل، ويتوافر لديهم العديد من مصادر الدعم الاجتماعي وبعد مصدر دعم الأصدقاء هو الأكثر توافرا لدى عينة الدراسة، كما أشارت النتائج إلى أن العلاقة بين الدعم الاجتماعي من قبل الأسرة والدعم الاجتماعي من قبل المشرف التربوي علاقة سالبة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تغزي لمتغير النوع الاجتماعي في ضغوط العمل، فالدعم الاجتماعي يرتبط أيضا بالصحة والسعادة النفسية لأفراد من خلال مستوى العلاقات الاجتماعية المتبادلة بينهم، وأوضحت دراسة (مقدم، 2018) دور المساندة الاجتماعية بوهران، وتكونت العينة من 242 عاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن المرأة العاملة في قطاع الصحة العمومية تتعرض لضغوط نفسية مرتفعة نوعا ما، كما وجدت علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط العام والمساندة الاجتماعية، أي كلما كانت المساندة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة العاملة في قطاع الصحة كبيرة كان الضغط النفسي منخفضا، فقد أصبح الإجهاد المهني يشكل جزءا من حياة الفرد نظرا لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر ولذلك، فهو منتشر في مختلف المجتمعات والبيئات وخاصة في بيئة

الأعمال، حيث بينت دراسة (مرابط، 2013) بعنوان الإجهاد المهني وعلاقته بحوادث العمل والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الإجهاد المهني وحوادث العمل بالإضافة إلى معرفة الفروق الموجودة بين الإجهاد المهني وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز بمدينة بسكرة، حيث تكونت عينة الدراسة من 20 عامل مع تطبيق مسح الشامل لجميع العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لذلك، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الإجهاد المهني وحوادث العمل تتبعاً لمتغير الجنس وكذا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الإجهاد المهني وحوادث العمل تتبعاً لمتغير الخبرة المهنية بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني وحوادث العمل (مبروكي ياسين، 2019) انطلاقاً من الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها يبدو أن تناول موضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بالإجهاد لم يتم تناوله بمتغيراته التي سوف نتناولها في هذه الدراسة حسب إطلاع الباحث إذ تم التطرق إلى متغير الدعم الاجتماعي مع متغير آخر والإجهاد المهني مع متغير آخر كما أنه تم التطرق لهذا الموضوع وتمت دراسته في عدة مجالات بينما لم يتم تناوله في الجامعة. لذلك جاءت هذه الدراسة لتتناول هذا الموضوع في قطاع عمال الجامعة، وبهذا حاولنا طرح مجموعة من التساؤلات بغرض دراستها ومحاولة إيجاد إجابة لها وهي كما يلي:

التساؤل العام:

- هل توجد علاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد المهني لدى عمال جامعة ابن خلدون بتيارت؟

التساؤلات الجزئية:

- هل توجد علاقة بين الدعم العاطفي والإجهاد المهني لدى عمال جامعة ابن خلدون بتيارت؟

- هل توجد علاقة بين الدعم المادي والإجهاد المهني لدى عمال جامعة ابن خلدون بتيارت؟

2. الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون بتيارت.

1.2 الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين الدعم العاطفي والإجهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون بتيارت.

- توجد علاقة بين الدعم المادي والإجهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون بتيارت.

3. أهداف الدراسة:

- ✓ الكشف عن العلاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون.
- ✓ الكشف عن العلاقة بين الدعم المادي والإجهاد في العمل.
- ✓ التحقق من وجود علاقة بين الدعم العاطفي والإجهاد في العمل.

4. أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها حيث يعتر موضوع الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل من المواضيع التي شهدت اهتماما كبيرا.
- أهمية الدعم الاجتماعي للعاملين الذي يعتبر كدعم يساعد على التخفيف من الإجهاد في العمل.
- قد تفيد نتائج هذه الدراسة في تحقيق الاستقرار للعاملين وذلك من خلال الإسهام في التخفيف من حدة الإجهاد الذي قد يتعرضون له.

5. أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة في فهم العلاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل في مؤسسة جامعة ابن خلدون تيارت
- تناسب الموضوع محل الدراسة مع طبيعة التخصص
- يعتبر موضوع الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل من المواضيع ذات القابلية للإنجاز ميدانيا.

6. المفاهيم الإجرائية:

- ✓ **الدعم الاجتماعي:** هو ذلك الدعم المادي والعاطفي الذي يحصل عليه الفرد أما إجرائيا هو الدرجات التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال الإجابة على استبيان الدعم الاجتماعي.
- ✓ **الإجهاد في العمل:** هو حالة من الإنهاك التي يصل إليها الفرد أما إجرائيا هو الدرجات التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال الإجابة على فقرات استبيان الإجهاد المهني.

الفصل الثاني: الدعم الإجتماعي

تمهيد

1. تعريف الدعم الاجتماعي
2. النماذج الرئيسية المفسرة للدعم الاجتماعي
3. أنواع الدعم الاجتماعي
4. طرق تقديم الدعم الاجتماعي
5. وظائف الدعم الاجتماعي وأهميته
6. مصادر الدعم الاجتماعي

تمهيد:

يكمّن الدعم الاجتماعي في مدى توفر علاقات اجتماعية لدى الفرد بحيث تقدم له هذه العلاقات مختلف المساعدات والعون الذي يحتاجه، وللدعم الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة الفرد نظرا لارتباطه الإيجابي بالصحة النفسية والجسدية فهو من جهة يعتبر وسيلة للتخفيف من شدة الضغوط التي يعاني منها الفرد مما يجعله يكتسب طابعا نفسيا إيجابيا يتجه نحو تحقيق الصحة النفسية ومن جهة أخرى يمكن اعتباره من أهم الأساليب المساعدة على مواجهة الاضطرابات العضوية التي تصيب الفرد والتحقيق من حدة الآثار السلبية التي قد تحدثها هذه الاضطرابات على الأفراد وتتناول في هذا الفصل كلا من تعريف الدعم الاجتماعي، النماذج المفسرة لدوره، أنواعه، وطرق تقديمه، إضافة إلى ذلك وظائفه وأهميته.

1. تعريف الدعم الاجتماعي:

1.1 الدعم لغة: بمعنى القوة والمال الكثير والسمنة ودعمه: دعما أسنده بشيء يمنعه من السقوط ويقال دعم فلانا: أعانه وقواه ودعمه قواه وثبته. (أنيس وآخرون، 1972: 309)

وهي مشتقة من الفعل (دعم) دعم الشيء يدعمه دعما: مال فأقامه والدعامة ما دعه به والدعم: كالدعامة والدعم، أن يميل الشيء فدعّمه بدعام كما تدعم الكرم ونحوه. (ابن منظور، 1993: 407)

2.1 الدعم الاجتماعي لغة: تعريف الدعم (المساندة) في اللغة: من سند ما ارتفع من الأرض في قبل الجبل أو الوادي والجمع إسناد وكل شيء أسندت إليه شيئا فهو سند، وما يسند إليه يسمى مسندا وسندا وجمعه المساندة، وتساندت إليه: استندت وساندت الرجل مساندة إذ عاضدته وكانفته، وسند في الجبل سند سنودا وأسند: رقى ويقال للدعم المسند والسند ويقال للدعم سندا. (المصري، 1955: 257). نقلا عن (محمد حامد الهنداوي، 2011).

3.1 الدعم الاجتماعي اصلاحا:

يعتبر الدعم الاجتماعي من المتغيرات التي يختلف الباحثون حول تعريفه وفقا لتوجهاتهم النظرية فمن منظور سيوسولوجي ينظر إلى الدعم الاجتماعي في ضوء عدد وقوة اتصالات الفرد بالآخرين في البيئة الاجتماعية، بمعنى درجة التكامل الاجتماعي للفرد، أو حجم وتركيب الشبكة الاجتماعية للفرد، وهكذا التكامل قد يرفع من مستوى الصحة. (bunk et hooens, 1992: 446)

وإذا كان مصطلح شبكة العلاقات الاجتماعية يعتبر البداية الحقيقية لظهور مصطلح الدعم الاجتماعي إلا أن (ليبران 1982). يرى أن الدعم الاجتماعي مفهوم أضيّق بكثير من مفهوم شبكة العلاقات الاجتماعية، بحيث يعتمد الدعم الاجتماعي في تقديرها على إدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشمل على الأفراد الذين يثقون فيهم، ويشتدون على علاقاتهم بهم. (الشناوي، 1994).

وبصفة عامة، فمهما كان الأساس النظري الذي ينطلق منه اصطلاح الدعم الاجتماعي، فإنه يبدو من خلال هذا المفهوم أنه يشمل على مكونين رئيسيين:

- **المفهوم الأول:** أن يدرك الفرد أنه يوجد عددا كافيا من الأشخاص في حياته يمكن أن يرجع إليهم عند الحاجة .
 - **المفهوم الثاني:** أن يكون لدى هذا الفرد درجة من الرضا عن هذا الدعم المتاح له والاعتقاد في كفاية الدعم .
- ويرى بعض الباحثين أن الدعم الاجتماعي يشير إلى وجود علاقات مرضية تتم بالحب والود والثقة والتقدير، وتمثل هذه العلاقات مصدات أو حواجز ضد الضغوط. (Cutrona et russel, 1990 : 30)
- وهناك بعض التي وردت لبعض الباحثين حول مصطلح الدعم الاجتماعي يوردها في ما يلي:

يعرف كوهين وآخرون أن الدعم الاجتماعي بأنه يعني متطلبات الفرد بمساندة ودعم البيئة المحيطة به، سواء من أفراد أم جماعات تحقق من أحداث الحياة الضاغطة التي تتعرض لها، والتي تمكنه من المشاركة الفعالة في مواجهة هذه الأحداث والتكيف معها، ويعرف ساراسون وآخرون بأنها تعني إحساس الفرد بوجود بعض المقربين منه والذين يثق بهم في الوقوف بجانبه عند الحاجة. كما يعرف جولي كورونسترو وآخرون (2008) الدعم الاجتماعي بأنه عملية شاملة وعالمية، وتمثل قوة إيجابية، والتي تعمل بطريقة كلية لتقديم المساعدة لكل شخص محتاج، وأن مفهوم الدعم الاجتماعي يعد مفهوم شاملا ومعقد التركيب ويختلف وفقا لمن يقدم هذا الدعم هل (العائلة، والصديق والشخص المهني)، وبين ما هو مقدم (أشياء ملموسة ذات تقنية أو أدواتية أو عاطفية أو معلوماتية)، وكذلك الموقف الذي يتم من خلال تقديم هذه الخدمة (فردية وجماعية وتلفزيون وانترنت) وكذلك الملامح والسمات التقنية لأشخاص المقدمين والمتلقين للدعم. نقلا عن (قنون 2007)

ويضيف كرونسترو وآخرون بأن مفهوم الدعم الاجتماعي عبارة عن مفهوم يفتقر إلى الموافقة الجماعية من قبل الباحثين السابقين، فالبعض قد يشير إليه من حيث التركيب، والآخر قد يعرفه من حيث الملامح الوظيفية، والبعض

الآخر قد يعرفه من حيث التقييم الشخصي الذاتي. كما يشير (ويس) إلى أن الدعم الاجتماعي يتكون من علاقات اجتماعية مميزة في المودة والصداقة الحميمة والتكامل الاجتماعي واحترام الفرد وتقديم المساعدة المادية والعاطفية له، بحيث تكون صلة الفرد بالآخرين مبنية على الثقة والدعم المتبادل (Anisa, 1994: 182.188)

وتضيف (سيدني كوب) أن الدعم الاجتماعي يمثل رعاية متصلة لها ثلاث مكونات أساسية :

- دعم عاطفي يقود إلى الاعتراف الصريح بأنه أو أنها تهتم به أو تحبه.
- الدعم المختلط بالإحترام المتبادل الذي بشعور الفرد أن له احتراماً وقيمة مع الآخرين .
- دعم متداخل بين الشخص والآخر يقود إلى الاعتراف الصريح بأن الفرد يحس بموقفه في شبكة الاتصال المشترك بالآخر أو بقرار الاعتراض من كليهما. (Nansy, 3331-3341, 1994)، أما ليبور (1994) فيرى أن الدعم الاجتماعي هو الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية في أوقات الضيق، ويتزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منظم بشكل أو بآخر مع الفرد، وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية في الغالب الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، وليست كل شبكات العلاقة الاجتماعية مساندة، بل المساندة تميل إلى دعم وصحة ورفاهية من يتلقى المساندة.
- وأخيراً وليس بآخر تعرفها (حنفي، 2007: 318) على أنها أساليب المساعدة المختلفة التي يتلقاها الفرد من أسرته وأصدقائه، والتي تتمثل في تقديم الرعاية والاهتمام والتوجيه والنصح والتشجيع في كافة مواقف الحياة، والتي تشبع حاجاته المادية والروحية للقبول والحب والشعور بالأمان فتجعله يثق بنفسه ويدركها الفرد، مما يزيد من كفاءته الاجتماعية.

بناء على ما تقدم من خلال استعراضنا لمفاهيم وتعريفات الدعم الاجتماعي أو المساندة الاجتماعية، فمن هذا المنطلق نرى من خلال مراجعتنا لأدبيات المتعلقة حول هذا الموضوع بأنه ليس هناك تعريفاً محدداً وواضحاً يمكن اعتماده على الرغم من وجود العديد من التعريفات، وكذلك نود الإشارة إلى أنه من خلال أيضاً إطلاعنا ومراجعتنا للبحوث السابقة والأدبيات المتعلقة به، وورد مصطلحين حول هذا المفهوم واللذان يتمثلان في مصطلح المساندة ومصطلح الدعم على الرغم من تناول العديد من الباحثين لهذين المفهومين أو المصطلحين .

من هنا نشير إلى أن مفهوم المساندة ومفهوم الدعم يحملان نفس المعنى، ويتضح من خلال ذلك أن الدعم

الاجتماعي يلعب دورا مهما في حياة الأفراد، يستطيع من خلاله الفرد التغيير من واقع حياته إلى واقع أفضل يتصف بالإيجابية ، ويقوده إلى الرضا عن الحياة، والثقة بالنفس كل ذلك يتم من خلال ما يقدمه المجتمع لأفراده بدء من الأسرة والأصدقاء والجيران والزملاء، وهي عملية دائمة ومستمرة لا تقف عند حد معين.

نموذج الأثر الرئيسي المفسر للدعم الاجتماعي:

يفترض هذا النموذج أن الدعم يرتبط أساسا بالأشخاص الذين يقعون تحت الضغط ويعرف هذا بنموذج التحقيق أو الحماية، حيث ينظر إلى الدعم على أنه يعمل على حماية الأشخاص الذين يتعرضون للضغوط، من احتمال التأثير الضار لهذه الضغوط، حيث أن هناك أثر عام و مفيد للدعم الاجتماعي على الصحة البدنية والنفسية يمكن أن يحدث لأن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أن تزود الأشخاص بالخبرات الإيجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع، وهذا النوع من الدعم يمكن أن يرتبط بالسعادة، حيث أنه يوفر حالة إيجابية من الوجدان وإحساسا بالاستقرار في مواقف الحياة، والإعتراف بأهمية الذات، كذلك فإن التكامل في الشبكة الاجتماعية يمكن أن يساعد أيضا في تجنب الخبرات السالبة " المشكلات المالية والقانونية ... " والتي من الممكن -بدون وجود الدعم- أن يزيد من احتمال حدوث الاضطراب النفسي أو البدني ويصور هذا النموذج من وجهة نظر سوسولوجية على أنه تفاعل اجتماعي منظم أو الانغماس في الأدوار الاجتماعية. أما من ناحية السيكلولوجية فإنه ينظر للدعم على أنه تفاعل اجتماعي واندماج اجتماعي، ومكافأة العلاقات ومساندة الحالة، وهذا النوع من الدعم الخاص بالشبكة الاجتماعية يمكن أن يرتبط بالصحة البدنية عن طريق التأثير على أنماط السلوك المتصل بالصحة مثل تدخين السجائر وتعاطي الخمر أو البحث عن المساعدة الطبية (الشناوي، و عبد الرحمن السيد، 1994: 36-37).

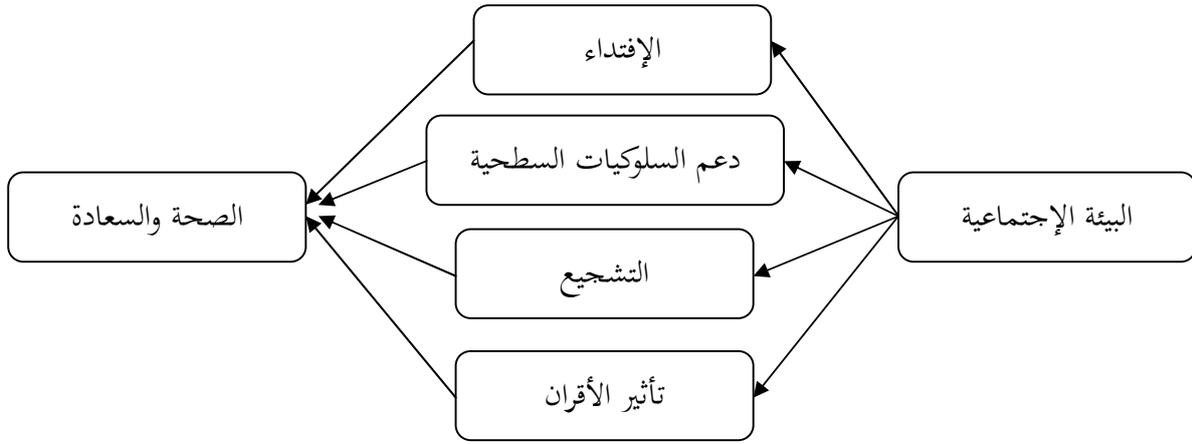
ويركز هذا النموذج على فكرة التأثير المباشر الذي يمارسه الدعم الاجتماعي على السلوك، الأمر الذي يدفع الناس حسب هذا النموذج لممارسة سلوكيات صحية سليمة كالتغذية الصحية مثلا وممارسة الرياضة والعادات الصحية الأخرى التي تحافظ على صحة الإنسان يحميه من اضطرابات عضوية ونفسية محتملة، إضافة إلى كون العلاقات الحميمة والروابط الوثيقة تعزز الكفاية الذاتية وتقدير الذات التي بدورها تخدم صحة الفرد الجسمية والنفسية.

(يخلف، 2001: 146)

وبالتالي فإن هناك علاقة عالية بين صحة الفرد العضوية والنفسية، وطبيعة علاقاته مع الآخرين، فالعلاقة الطبية

التي يتمكن الفرد من خلالها تلقي الدعم المادي والمعنوي وإشباع حاجاته تساعد على الحفاظ على صحته العضوية والنفسية، وترفع من معنوياته. (يحياوي، 2003: 530).

وعلى العموم فإنه يمكن القول أن الدعم الاجتماعي ذو تأثير إيجابي على الصحة النفسية والجسمية للفرد، ويوضح الشكل التالي التصور الأساسي لهذا النموذج (رضوان، و هريدي، 2001: 75)



الشكل 01: نموذج الآثار الرئيسية للدعم الاجتماعي. المصدر: (رضوان، و هريدي، 2001: 75)

من خلال هذا الشكل نلاحظ أن البيئة الاجتماعية بإمكانها توفير مجموعة من العوامل الإيجابية التي يمكنها تحقيق الصحة والسعادة، ومنه يمكننا القول أن تحقيق الصحة النفسية والبدنية يعتمد على ما هو موجود وموفر في الوسط الاجتماعي أي أن هناك تكامل بين الجانب الاجتماعي للفرد والجانب النفسي والجسمي، فالوصول إلى الصحة النفسية والجسمية يعني توفير عوامل صحية كالإفتداء، دعم السلوكيات السطحية، التشجيع وتأثير الأفراد والتي تعتبر كوسائط بين البيئة الاجتماعية والصحة والسعادة.

3. أنواع الدعم الاجتماعي:

وقد قسم الباحثون الدعم الاجتماعي إلى أنواع حددتها فنون 2007. أهمها مايلي:

1.3 الدعم الاجتماعي الوجداني:

هو إظهار مشاعر الثقة والحب والحنان لآخرين كما يعرف على أنه دعم وسند نفسي يجده الإنسان في وقوف الناس معه، ومشاركتهم له أفراحه وأحزانه، وتعاطفهم معه واتجاهاتهم نحوه واهتمامهم بأمره مما يجعله يشعر بالثقة في نفسه وفي الناس، فيزداد فرحا في السراء ويزداد صبورا في الضراء. (مرسي، 2000: 197)

2.3 الدعم المعنوي (المدرک): هو دعم نفسي يجده الإنسان في كلمات التهاني والثناء عليه في السراء، وفي عبارات المواساة والشفقة في الضراء، فيجد في تهنئة الناس له الاستحسان والتقدير والتقبل والحب المتبادل، ويوجد في مواساتهم له والتحقيق من مشاعر التوتر والقلق والسخط والجزع، والتشجيع على التفكير فيما أصابه بطريقة تفاعلية فيها رضا بقضاء الله وقدره. (مرسي، 2000: 197).

3.3 الدعم المعلوماتي: يشمل تقديم المعلومات ووجهات النظر أو الآراء والنصائح بحيث تجعل هذه المعلومات الفرد أكثر تبصرا بعوامل النجاح أو الفشل، فيزداد قدرة على مواصلة النجاح وعلى تحمل الفشل والإحباط، بل قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح. (مرسي، 2000: 17).

وهذا النوع من الدعم يساعد على تحديد وفهم التعامل مع المشاكل والأحداث الضاغطة ويطلق عليه النصح أحيانا. (الشناوي، عبد الرحمن محمد، 1994: 49)

4.3 الدعم السلوكي: يشير إلى مشاركة في المهام والأعمال المختلفة بالجهد البدني.

(رضوان، و هريدي، 2001: 73)

5.3 الدعم المادي: يتمثل في إمداد الفرد بالمساعدة المادية أو العون المادي. (بخلف، 2001: 139).

6.3 دعم التقرير: هذا النوع من الدعم يكون في شكل معلومات بأن هذا الشخص مقدر ومقبول، ويتحسن تقدير الذات بأن تنقل للأشخاص أنهم مقدرون لقيمتهم الذاتية وخبراتهم وأنهم مقبولون بالرغم من أي صعوبات أو أخطاء شخصية، وهذا النوع من الدعم يشار إليه أيضا بمسميات مختلفة مثل الدعم النفسي والدعم التعبيري، ودعم تقرير الذات ودعم التنقيس والدعم الوثيق. (الشناوي، و عبد الرحمن السيد، 1994: 40).

7.3 الصحة الاجتماعية: تشتمل على قضاء بعض الوقت مع الآخرين في أنشطة الفراغ والترويح، وهذا الدعم قد يخفف الضغوط من حيث أنه يشبع الحاجة إلى الانتماء والاتصال مع الآخرين وكذلك المساعدة على إبعاد الفرد على الانشغال بالمشكلات أو عن طريق تيسر الجوانب الوجدانية الموجبة، ويشار إلى هذا النوع من الدعم أحيانا بأنه دعم الانتشار والانتماء. (الشناوي، و عبد الرحمن السيد، 1994: 40)

4. طرق تقديم الدعم الاجتماعي :

- يحصل الإنسان على الدعم الاجتماعي إما بشكل رسمي أو غير رسمي :

1.4 الدعم الاجتماعي الرسمي: يقوم بتقديمه أخصائون نفسيون واجتماعيون مؤهلون في مساعدة الناس في الأزمات والنكبات والمشكلات، أما عن طريق مؤسسات حكومية متخصصة، أو جمعيات أهلية متطوعة، حيث يهرع هؤلاء الأخصائون إلى تقديم الدعم الاجتماعي للمتضررين لتحقيق آلامهم ومعاناتهم ومشاكلهم في مواقف الأزمات، ويشمل الدعم الاجتماعي الرسمي تقديم الإرشاد النفسي والاجتماعي في حل المشكلات، وتقديم المساعدة المادية، المالية والعينية، للمتضررين بهدف التخفيف عنهم والأخذ بأيديهم في هذه المواقف الصعبة. وتحرص جميع المجتمعات على توفير الدعم الاجتماعي، ومراكز الإسعافات الأولية والخطوط التلفزيونية ومجالس إدارة الأزمات وشرطة النجدة والإطفاء وغيرها. (مرسى، 2000 : 198)

والجدير بالذكر أن الاستفادة من الدعم الاجتماعي لا يتم بصفة عشوائية بمعنى أن كل من هو بحاجة إلى المساعدة يتلقاها بغض النظر عن إنتمائه الاجتماعية ومكانته في الجماعة، بل تلقي الدعم الاجتماعي تحكمه طبيعة وبنية الشبكة الاجتماعية التي تحيط بالفرد، أي طبيعة العلاقات التي تربطه بالآخرين في أسرته وفي المجتمع الذي يعيش فيه وهذه الروابط تختلف في كثير من الخصائص منها. (يخلف، 2000: 140)

- **الحجم:** عدد الأفراد الذين يتفاعل معهم الشخص وقيم علاقات إجتماعية متوازنة .
- **التركيب:** هل الأشخاص الذين يقيم معهم علاقات هم أقارب أم أصدقاء أم زملاء في العمل .
- **الألفة :** إلى أي مدى تتسم علاقاته مع الآخرين ضمن الشبكة الاجتماعية التي تحيط به بالألفة والثقة المتبادلة .
- **الإستقرار:** إلى أي مدى تتسم علاقاته مع الآخرين مع الدين يحيطون به الإستقرار والإستمرار في الزمن بحيث تكون علاقته متينة وقوية.

5. وظائف الدعم الاجتماعي وأهميته :

للدعم الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة الفرد، حيث يؤثر حجم الدعم الاجتماعي ومستوى الرضا عنه في كيفية إدراك الفرد لأحداث الحياة الضاغطة المختلفة وأساليب مواجهتها وكيفية التعامل مع هذه الأحداث، وقد تتمثل وظيفة الدعم وأهميتها في التالي:

1.5 حماية الذات: ويشير (براهام) إلى أن الدعم الاجتماعي يقوم بمهمة حماية الشخص لذاته وزيادة الإحساس بفعاليته، بل إن احتمالات إصابة الفرد بالإضطرابات النفسية والعقلية تقل عندما يدرك الشخص أنه يتلقى الدعم الاجتماعي من شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة به ولا شك أن هذا الدعم يؤدي دورا مهما في تجاوز أي أزمة قد تواجه الشخص. (Berham, 1984: 107-129). (نقلا عن محمد حامد، 2011).

-ويذكر (أرجايل، 1993: 47-48) أن للدعم الاجتماعي تأثيرا فوريا على نظام الذات، حيث يؤدي إلى زيادة تقدير الذات والثقة بها والشعور بالسيطرة على المواقف، كذلك يولد درجة من المشاعر الإيجابية والتي تجعل الفرد يدر الأحداث الخارجية على أنها أقل مشقة.

ويرى (Tiner, and Marino, 1994: 203) أن الدعم الاجتماعي يؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد، وذلك عن طريق الدور المهم الذي يلعبه حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعا، أو بالنسبة للصحة النفسية حينما تكون مستقلة عن مستوى الضغوط أو كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن ارتفاع مستوى الضغط.

ولقد أوجد كل من (Coutrona-Russel, 1990 : 36) أهمية الدعم الاجتماعي الذي يتمثل في أن الدعم الاجتماعي يخفف من وقع الضغوط النفسية، ويقوي تقدير الذات لدى الفرد، ويخفف من أعراض الإكتئاب والقلق، ويؤثر على الصحة النفسية والجسدية ويزيد من الشعور بالرضا عن ذاته وعن حياته، ويزيد من الجوانب الإيجابية مما يساهم في تحسين صحتهم النفسية، ويسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي، ويساعد على حل المشكلات المرتبطة، وأخيرا تزيد من الإرتباط بمصادر شبكة الدعم الاجتماعي الخاصة بهم، والتي تتمثل في الزوجة والأبناء والأقارب والجيران والأصدقاء .

ويشير يطرس (2005) إلى أن الدعم الاجتماعي يلعب دورا إيجابيا في تحقيق حد التأثيرات السلبية للمعاناة التي يتلقاها الفرد، وأن انخفاض مستوى الدعم الاجتماعي في الأسرة والعمل له تأثير سلبي على التوافق لدى الفرد، وأن

للدعم الاجتماعي تأثيراً قويا على مواجهة الإحباط، كما أن الدعم الاجتماعي له أهمية بالنسبة للإناث عن الذكور، كما أنها ذات أثر كبير وعاملاً هاماً يمنع الوقوع في العزلة الاجتماعية. (بترس، 2005). كما يشير كل من (بارير وانلي، 1998: 69-96) إلى أن الدعم الاجتماعي يقوم بعدة وظائف منها، التوجيه والإرشاد ويظهر في تقديم النصيحة وطلب المشورة في بعض الأمور التي يحتاجها متلقي الدعم، والحماية من الوقوع في الأخطاء، ومن وظائفها أيضاً المساعدة السلوكية وتظهر في تقديم العون في المواقف المختلفة التي يتعرض لها المتلقي للدعم، وتنمية المشاعر الإيجابية السارة.

2.5 الوقاية من الإضطرابات والأمراض:

يرى (ساراسون وآخرون، 1983) بأن الدعم الاجتماعي يؤدي دوراً وقائياً، حيث أشار الباحثون إلى أن الدعم الاجتماعي يمكن أن يلعب دوراً هاماً في الشفاء من الإضطرابات النفسية والعقلية كما تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد، بل تجعل الشخص أقل تأثراً عند تلقيه أي ضغوط أو أزمات (Sarasson et al , 1983: 127-139)، وللدعم الاجتماعي أثراً عاماً على الصحة البدنية والنفسية، حيث أن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أن تزود الفرد بخبرات إيجابية منظمة، ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع، وهذا النوع يمكن أن يرتبط مع السعادة (الشناوي، و عبد الرحمان، 1994: 37)

أظهرت الدراسات أيضاً أن المشاركة في الأنشطة الاجتماعية يساعد على خفض الضغوط النفسية، كما أن للدعم من جانب الأسرة والأصدقاء دوراً كبيراً في توافق الفرد، حيث إن الأفراد الذين يتمتعون بقدر كبير من الدعم هم أقل عرضة للإضطرابات والضغوط والمشكلات النفسية (بترس، 2005)، ويضيف كل من (الشناوي، و عبد الرحمن، 1994: 4) إلى أن للدعم الاجتماعي دورين أساسيين في حياة الفرد، وهما (انمائي و وقائي) ففي الدور الانمائي يكون الأفراد الذين لديهم علاقات اجتماعية يتبادلونها مع غيرهم ويدركون أن هذه العلاقات يوثق بها، فهم من ناحية الصحة النفسية أفضل من غيرهم ممن يفتقدون هذه العلاقات، أما في الدور الوقائي فإن للدعم الاجتماعي أثراً مخففاً لنتائج الأحداث الضاغطة، فالأشخاص الذين يمرون بأحداث مؤلمة تتفاوت استجاباتهم المؤلمة مثل القلق والاكتئاب لتلك الأحداث تبعاً لافتقارهم لبعض العلاقات الودودة وكذلك الدعم، حيث يزداد احتمال التعرض لإضطرابات نفسية كلما نقص مقدار الدعم الاجتماعي كماً ونوعاً، وقد أضحي ذلك التأثير معروفاً بنموذج الأثر الملطف للدعم الاجتماعي.

مواجهة ضغوط الحياة:

يرى كلاً من (Coyne and Downey:1991,402) أن الدعم الاجتماعي من الآخرين الموثوق فيهم له أهمية رئيسية في مواجهة الأحداث الضاغطة، وأن الدعم الاجتماعي يمكن أن يخفض أو يستبعد عواقب هذه الأحداث على الصحة. كما يرى (عبد الرحمن، 2000: 320) أن للدعم الاجتماعي أثراً مخففاً لنتائج الأحداث الضاغطة، فالأشخاص الذين يعانون من القلق والاكتئاب والتوتر يحتاجون إلى العلاقات الودودة والمساندة، حيث يزداد احتمال التعرض لاضطرابات نفسية كلما نقص مقدار الدعم الاجتماعي كماً ونوعاً، ومن هنا نجد أن وقوف الإنسان بمفرده أمام ضغوط الحياة دون أن يكون له من يسانده ويعاضده ويهتم به ويرعاه من (الأسرة والأصدقاء والجيران) فإن ذلك يزيد من شدة تلك الضغوط، ومن ثم يشعر أنه وحيداً، مما قد يترك أثراً في نشأة واستمرار أعراض الاكتئاب واليأس لديه، حيث إن إدراك الفرد بأن هناك من يدعمه عند الحاجة له تأثير ملطف لضغوط أحداث الحياة، كما أن الدعم الاجتماعي يحسم ويعدل من أساليب مواجهة الضغوط النفسية والتعامل معها.

ويوضح كثير من الباحثين أن هناك علاقة وطيدة بين المعيشة في وسط جماعة داعمة ومقدار الضغوط الاجتماعية والنفسية التي يتعرض لها الفرد، فالجماعة الداعمة تخفف من حدة الضغوط النفسية والاجتماعية (Kennedy,et al,1999)، ويشير كلاً من (شوما كر وبر ونيل، Schomaker and Brownell، 1984: 1-9) إلى بعض وظائف الدعم الاجتماعي والتي تمتاز بأنها تترك أيضاً أثراً فعالاً في حياة الفرد، من ضمنها التخفيف أو الوقاية من الآثار السلبية لأحداث الحياة الضاغطة، حيث تقوم هذه الوظائف بخفض الآثار النفسية التي تنتج عن أحداث الحياة الضاغطة من خلال التنمية الواقعية لدى الفرد، ومواجهتها بأساليب إيجابية تمنع الآثار السلبية من التأثير على صحته النفسية أو الجسمية، وتنقسم هذه الوظائف إلى:

أ- التقييم المعرفي: Cognitive Appraisal وينقسم إلى:

- التقييم الأولي: وفيه يقوم الفرد بتفسير عوامل أحداث الحياة الضاغطة المحتملة له، ويتدخل الدعم الاجتماعي في تعميق هذا التفسير وتحسين مهمته بصورة إيجابية لدى الفرد، حتى يستطيع أن يواجهها بتفاعلات إيجابية.

- التقييم الثانوي: ويشير إلى موارد المواجهة المتاحة، وتقوم المساندة بتوسيع عدد الخيارات لموارد المواجهة، وتوفير استراتيجيات مواجهة نموذجية انفعالية وسلوكية، وتقوم أيضاً بتوفير المعلومات اللازمة لهذه المواجهة وأساليب حل

المشكلات التي تعترضها.

ب- النموذج النوعي للدعم: والدعم في هذا النموذج يقوم بوظيفة مباشرة بإمداد متلقي الدعم بالمصادر المطلوبة لمواجهة الحاجات النوعية التي تثيرها أحداث الحياة الضاغطة.

ج- التكيف المعرفي: Cognitive Adaptation فعندما يواجه الفرد أي حدث ضاغط فإنه يمر بثلاث مراحل على المستوى المعرفي، هي:

- البحث عن هوية هذا الحدث الضاغط.

- محاولة مواجهة الحدث الضاغط والسيطرة عليه.

- تقوية تقدير الذات للمحافظة على التوازن النفسي والانفعالي لدى الفرد.

ويلعب الدعم الاجتماعي دوراً هاماً في كل مرحلة من هذه المراحل، حيث إنه يمد الفرد بالمعلومات اللازمة حول هذه الضغوط وأساليب مواجهتها وطرق سيطرة الفرد عليها، وكذلك المحافظة على تقوية تقدير ذاته.

(شوماكر وبر ونيل، 1984)

د- الدعم الاجتماعي مقابل المواجهة Social Support Versus Coping فالدعم والمواجهة هي ظواهر مترابطة مع بعضها البعض، إلا أن المفاهيم الخاصة بهم ليست مترادفة، وأن الدعم يمكن أن يوجد مستقلاً عن المواجهة، وهذا ما يظهر في حالات الدعم للحفاظ على الصحة الجسمية والنفسية والعقلية (Toits, 1986:416-423)

3.5 مصدر للتوافق والتكيف الانفعالي:

يشير كلاً من (الشناوي، عبد الرحمن: 1994، 37) أن الدعم الاجتماعي يعمل على توفير حالة إيجابية من الوجدان وإحساساً بالاستقرار في مواقف الحياة والاعتراف بأهمية الذات لدى الفرد. ويشير (عبد الحميد، 1996: 121) إلى أن (شوماكر وبرونل، Brownell & Shumaker 1984) يذكران أن من بين الوظائف التي يحققها الدعم الاجتماعي للأفراد أنه يقوي شعور الفرد بقيمته وكفايته والموارد المرتبطة بهذه الوظيفة والتي تشمل تأكيد وتثبيت القيمة والاستحسان والمدح وتعبيرات الاحترام للمتلقى.

4.5 إشباع الحاجة إلى الأمن النفسي:

فالدعم الاجتماعي يلعب دوراً هاماً في إشباع الحاجة إلى الأمن النفسي، وخفض مستوى المعاناة النفسية الناتجة عن شدة هذه الأحداث الضاغطة، وتكون ذو أثر فعال في تخفيف الأعراض المرضية (عبد الله، 1995)، ويفترض رودن (Rodin, 1985) وظائف أخرى لأنظمة المساندة تظهر في حاجة الفرد الشديدة للمساندة، عندما تمر به بعض الظروف الصعبة التي تسبب له خبرة مؤلمة في حياته، تؤدي إلى مشاعر الخوف والقلق وفقدان الثقة، ويزيد دعم المساندة من الآخرين حتى يشعر بالأمان والاطمئنان. كما ويذكر عبدالله (2001) أنه في بعض الظروف التي يشعر فيها الأفراد بالخوف والشك وفقدان الثقة، وعندما يهدد إحساسهم بالذات كنتيجة لذلك، فإن العديد منهم يمر بخبرة الحاجة الشديدة لإيضاح ما يحدث لهم، وبالتالي فهم بحاجة للحصول على دعم الآخرين كي يطمئنون ويهدؤون. (عبدالله: 2001، 101-125). نقلاً عن (محمد حامد، 2011)

ويشير كلاً من شوماكر وبرونيل إلى أن الدعم الاجتماعي يقوم بعدة وظائف من بينها، وظائف مساندة الحفاظ على الصحة الجسمية والنفسية والعقلية، وتشير هذه الوظائف إلى الحفاظ على الوحدة الكلية للصحة الجسمية والنفسية والعقلية للوصول إلى تعزيز ودعم إحساس المتلقي بالراحة النفسية والاطمئنان في حياته، والشعور بالسعادة، وتقسم هذه الوظائف إلى:

1- إشباع حاجات الانتماء: Satisfaction of Affiliative Needs فالدعم الاجتماعي ينمي أنماط التفاعل الاجتماعي الايجابي من الأصدقاء، ويزيل أي نوع من الخلافات ويحافظ على مقومات الصداقة والمودة من التفكك والانحيار، وينمي مشاعر المشاركة الفعالة مع الآخرين، وبالتالي يمكن أن يشبع حاجات الانتماء مع البيئة المحيطة بالفرد، ويخفف من الآثار النفسية السلبية التي تحيط بالفرد نتيجة العزلة أو الإحساس بالوحدة النفسية والقلق والاكتئاب.

2- المحافظة على الهوية الذاتية وتقويتها: Self Identity Maintenance and Echanment ، فالدعم يحافظ على إحساس الفرد بتأكيد ذاته، ويدفعه إلى الشعور بالهوية الذاتية في إطار دعم العلاقات الشخصية بالمحيطين به، ومن خلال تنمية مصادر التغذية الرجعية المرتبطة بمظاهر الذات للوصول إلى اتفاق في الآراء ووجهات النظر.

3- تقوية مفهوم احترام الذات: Self Esteem Enhancement ،فالدعم الاجتماعي يمكنه أن يعزز

مفهوم احترام الذات لدى الفرد داخل الجماعة التي ينتمي إليها وينمي إحساسه بالكفاءة والشخصية. ويوجز الباحث محمد حامد إبراهيم الهنداوي القول أن للدعم الاجتماعي أهمية كبيرة ومؤثرة في حياة الأفراد ويقوم بالعديد من الوظائف تتمثل في حماية الذات للفرد العامل ، ويمكن اعتباره بمثابة دوراً وقائياً يقي الفرد ويحميه من التغيير السلبي لحياته وتدهور حالته، كالانطواء والعزلة والاكتئاب، وتتمثل أهمية الدعم الاجتماعي أيضاً في أنه يعمل على تنشيط الذات والإحساس بفعاليتها والسيطرة على المواقف التي تعترض الفرد العامل أثناء ممارسته لعمله، كما يعمل على إمداد الفرد بثقته بنفسه، وتجاوز أي أزمة قد تواجهه، كل ذلك يتم من خلال إدراك الفرد بأن هناك من يقدم له هذا الدعم والذي لا يتم إلا من خلال شبكة من العلاقات الاجتماعية المحيطة فيه، كما أن للدعم الاجتماعي أيضاً أهمية تتمثل في العمل على وقاية الفرد العامل من الوقوع من الأمراض والاضطرابات، فالدعم الاجتماعي كما يرى الباحث يتم من خلاله المساهمة في التوافق الإيجابي للفرد، وأن الدعم المقدم من المحيطين بالفرد له دوراً كبيراً في توافق الفرد العامل، والعمل على الحد من الاضطرابات النفسية التي يعاني منها الفرد نتيجة مجريات الحياة، وتجعلهم أقل تأثراً عند مواجهتهم لأي أزمات قد تواجههم، وللدعم الاجتماعي أيضاً أثراً فعالاً في حياة الفرد فهو يعمل على مواجهة ضغوط الحياة، فالعامل الذي يتعرض لكثير من الضغوط في حياته نظراً لظروف الحياة القاسية والمريرة فهو بحاجة إلى الدعم عند تعرضه لهذه الضغوط وهنا يبرز أثر الدعم والذي يعمل على التخفيف أو الوقاية للآثار السلبية التي يمكن أن تتركها هذه الضغوط وتأثيرها على شخصية الفرد العامل، كما تساعد الفرد على مواجهتها والتعامل معها، ويرى الباحث محمد حامد إبراهيم الهنداوي أيضاً أن الدعم الاجتماعي يعتبر بمثابة مصدر للتوافق والتكيف، وهذا يظهر من خلال الحب والاحترام المقدم للعاملين، وتتمثل أهمية الدعم الاجتماعي أيضاً على إشباع الحاجة إلى الأمن النفسي ، وهذا يستشعره العاملون من خلال شعورهم بقرب أسرهم وأصدقائهم وأحبائهم بجانبهم، فمن خلال دعمهم يزداد شعورهم بالأمان والاطمئنان.

5.5 مصادر الدعم الاجتماعي:

وفقاً لمراجعة الأدبيات والبحوث والدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة والإطلاع عليها، فقد وجدنا العديد من المصادر المتعددة والمتنوعة للدعم الاجتماعي والتي تلعب دوراً هاماً في حياة الفرد، وقد اعتمدنا في دراستنا على ثلاثة

مصادر للدعم الاجتماعي، وهي كالتالي:

1- الأسرة والأقارب:

تحتل الأسرة المكانة الأولى بالنسبة للعامل والتي يكون لها دوراً فعالاً ورئيسياً كمصدر من مصادر الدعم في التغيير والتخفيف من آلام وهموم أبنائهم، وصولاً بهم إلى الرضا عن الحياة، وشعورهم بالحب والتقدير وتعزيز الثقة بالنفس، وعدم الخوف من المستقبل.

ويعرف (ميريل Merrill، وإيليوث Elliot) الأسرة بأنها وحدة بيولوجية اجتماعية مكونة من زوج وزوجة وأبنائها، ويمكن اعتبار الأسرة نظاماً اجتماعياً أو منظمة اجتماعية تقوم بسد حاجات إنسانية معينة، كما أن الأسرة تقوم بعدة وظائف تجاه نفسها وتجاه أبنائها، وهذه الوظائف منفصلة إلا أنها تتشابك مع بعضها البعض وتعمل كل وظيفة على مساندة الوظائف الأخرى في كل مرحلة من مراحل حياة الأسرة، ومن هذه الوظائف وظائف بيولوجية ووظائف اقتصادية ووظائف اجتماعية، ووظائف دينية وأخلاقية. (رمضان: 200، 25-73).

يرى الباحث محمد حامد إبراهيم الهنداوي أن للأسرة دوراً مهماً وكبيراً تجاه أبنائها، فمن خلالها يتم تقديم الدعم بكافة أشكاله إلى أبنائهم العاملين والذي يتمثل في الدعم الاجتماعي المتمثل في تكوين علاقات اجتماعية، ومساعدة أبنائهم على إقامة هذه العلاقات، وكذلك الانفتاح على العالم الخارجي، وكذلك الدعم النفسي المتمثل في توفير الأجواء الايجابية التي تبعث على الراحة والطمأنينة وعدم الخوف والقلق، وكذلك تقديم المعلومات المتمثلة في التوجيه والنصح والإرشاد والمساعدة على حل المشكلات التي تعترضهم في حياتهم، ويشير الباحث أيضاً إلى دور الأقارب للفرد العامل والذين يقدمون الدعم مع الأسرة والممثلين بالعم والخال وأبناء العمومة وغيرهم من أقارب الفرد العامل، فيرى الباحث بأن للأقارب دوراً كبيراً تجاه الفرد، وأنهم يتعاطفون مع أقرانهم العاملين وبالتالي لا يدخرون جهداً في تقديم الدعم الاجتماعي لهم.

2- الأصدقاء:

يرى الباحث محمد حامد إبراهيم الهنداوي بأن الأصدقاء كمصدر من مصادر الدعم يلعب دوراً مهماً في حياة العاملين، فهم بالنسبة له المرجعية التي يلجأ إليها غالباً في حال تعرضهم للعديد من المشكلات والعقبات، كما أنه يمكن أن يتأثر فيهم ويؤثر فيهم كذلك، ويشير الباحث أيضاً بأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه لا يستطيع العيش

بمفرده، فالعامل بحاجة إلى تكوين علاقات وأصدقاء في المجتمع تكون هذه العلاقات قائمة على الحب والاحترام والتقدير وتقبل كل منهم للآخر.

ويعرف روبن وآخرون (Rubin,et al., 1994, 431) جماعة الأصدقاء بأنهم الأفراد المتشابهون في بعض الجوانب مثل المهارة والمستوى التعليمي، والسن، والوضع الاقتصادي، ويشير أيضاً إلى أن دور الأصدقاء في الدعم يتلائم مع دور الأسرة.

وبناء على ذلك يشير الباحث محمد حامد إبراهيم الهنداوي إلى الدور المهم الذي يلعبه الأصدقاء تجاه أصدقائهم في تقديم الدعم عند الحاجة إليها، من خلال الروابط والعلاقات القائمة بينهم، فالروابط بين الأفراد قائمة على أساس حاجة الأفراد لبعضهم البعض، وللاصدقاء دوراً إيجابياً تجاه أصدقائهم يتمثل في التخفيف عن النفس، وإلقاء الهموم بعيداً عن كاهل الفرد العامل، والعمل على تنمية علاقات إيجابية مع الآخرين، وكذلك بث الأمل وزرع الثقة بالنفس والنظر إلى الحياة نظرة تفاؤل، وكذلك تقديم النصح والإرشاد والتوجيه ومنحهم الحب، كما يعملون على دعم مشاعر الإنتماء للجماعة.

3- مؤسسات المجتمع:

يرى الباحث محمد حامد إبراهيم الهنداوي كما أن للأسرة والأقارب والأصدقاء دوراً مهماً وفعالاً وإيجابياً في حياة الأفراد، كذلك فإن لمؤسسات المجتمع دوراً لا يقل أهمية عنهما، والتي يقع على عاتقها حمل كبير تجاه هذه الفئة من فئات المجتمع، ويرى الباحث بأن مؤسسات المجتمع كونها تمتلك الكثير من الإمكانيات، فبالتالي هي الأقدر على توفير وتقديم الكثير من الدعم بأشكاله المختلفة، قد يتمثل هذا الدعم في تكوين علاقات اجتماعية وبناء روابط قوية قائمة على الثقة المتبادلة ما بين المؤسسة والعامل، وكذلك يمكنها إعطاء العاملين أدواراً فعالة في المجتمع، كما يمكنها تقديم الدعم النفسي والاجتماعي من خلال أخصائيين يقومون بالعمل على متابعة مشكلات العاملين والعمل على حلها وكذلك مساعدتهم على حلها، ويتمثل دعم المؤسسات أيضاً في عمليات التأهيل والذي يتمثل في تقديم التأهيل المناسب للعاملين، وكذلك تقديم العديد من أشكال الدعم الأخرى، الاقتصادي والعاطفي وغيره.

ويوجز الباحث محمد حامد إبراهيم الهنداوي القول أن الدعم الاجتماعي بمصادره المختلفة كالأسرة والأقارب والأصدقاء ومؤسسات المجتمع يعتبر ذو أهمية كبيرة بالنسبة للأفراد، قد تبدو بأنها منفصلة ولكنها عملية متكاملة ولكل

مصدر من هذه المصادر أثراً كبيراً وحيوياً وفعالاً في التغيير من حياة الأفراد بشكل إيجابي.

وتتنوع المصادر المختلفة للدعم الاجتماعي في أبعادها وفي مدى فعاليتها طبقاً للظروف المتاحة لها، وهناك إجماع

واتفاق بين علماء النفس والذين يشيرون إلى وجود مصدرين أساسيين للدعم الاجتماعي يتمثلان في الآتي:

- المصدر الأول: الدعم الاجتماعي داخل العمل ويمثلها (رؤساء العمل، وزملاء العمل، والمحيطين بيئة العمل).

- المصدر الثاني: الدعم الاجتماعي خارج العمل ويمثلها (أفراد الأسرة، والأقارب، والأصدقاء، والجيران) بالإضافة إلى

شبكة العلاقات الاجتماعية التي يتفاعل معها الفرد في حياته اليومية (Rocco et al,1980:3077-3078)

ويرى (كينيث هيلر وآخرون 1986, Kenneth Heller et al) أن أسلوب التفاعل الاجتماعي الذي يقوم به الفرد

داخل شبكة علاقاته الاجتماعية يتأثر بمدى التقدير الذي يجده من خلال الدعم الاجتماعي الذي يقدمه المحيطين به،

وهذا يبرز مدى أهمية الكيفية التي يدرك فيها الفرد المقومات الأساسية التي تدفعه إلى هذا التفاعل الاجتماعي الإيجابي،

وطبيعة دور الدعم الاجتماعي في تكوينه وتقديره، ويشير (لازاروس Lazarus) إلى أن العلاقات الاجتماعية للفرد

تقوم على مقوم انفعالي معرفي تدعمه أساليب مواجهة الفرد وأنشطة الآخرين، وتقدير هذا النوع يساعد الفرد على

تحديد الوقت والظروف التي يحتاج إليها في تقديم مصادر الدعم الاجتماعي المطلوبة له (صقر، 200).

ويخلص نوربك (Norbek,1984) مصادر الدعم الاجتماعي في ثمانية مصادر أساسية، هي على النحو التالي:

(الزوج أو الزوجة، والأسرة، والأقارب، والجيران، وزملاء العمل، وزملاء الدراسة، والأفراد الذين يوفران الرعاية الصحية

والنفسية، والمرشد أو المعالج النفسي، ورجال الدين) ويتفق كل من (كوهين وماكاي وهاموس

House, Cohen, Mckay) في أن الدعم الاجتماعي كمصدر للتوافق النفسي، يمكن أن نطلق عليه المساعدة

التي تقوم بتخفيف الآثار النفسية والسلبية التي تحدثها أحداث الحياة الضاغطة التي يواجهها الفرد، وأن الأفراد الذين

يريدون الوصول إلى مصادر الأمان والاستقرار في حياتهم، لا بد وأن يبحثوا عن الأساليب الإيجابية الفعالة التي

تساعده على مواجهة الأحداث، وأن يستمدوا مصادر الدعم الاجتماعي من المحيطين والمقربين لهم في شبكة العلاقات

الاجتماعية لوقاية أنفسهم من الآثار النفسية السلبية لهذه الأحداث الضاغطة، من أجل إحداث التوازن النفسي

والشعور بالقيمة الشخصية. (Mc Cann et al., 1997:175)

ويتفق كل من (لتويك وسيزليني ومارتينز وزنينين) في أن أهم مصادر الدعم الاجتماعي في حياة الفرد تتلخص في:

أفراد الأسرة، والأقارب، والجيران، ومجموعة المساعدات الذاتية من الآخرين (Erikson, 1976) ويرى كلاً من (شوماكر Schumaker وبرونيل Brownell) أن مصادر الدعم الاجتماعي تتمثل في الشبكات والتفاعلات الاجتماعية التي تحيط بالفرد، والتي تتمثل بالأسرة والأقارب والأصدقاء وزملاء العمل والطوائف الدينية، وهي الشبكات الاجتماعية الإيجابية الواعية التي ينتمي إليها الفرد (Schumaker and Brownell, 1984:1-9).

يشير كلاً من (Buunk and Hoorens, 1992:449) إلى أن مصادر الدعم الاجتماعي تتمثل في ضوء عدد وقوة علاقات الفرد بالآخرين في بيئته الاجتماعية، بمعنى درجة التكامل الاجتماعي للفرد، أو حجم وتركيب الشبكة الاجتماعية للفرد، والتي تعمل على رفع مستوى الصحة النفسية، وذلك بتقديم أدوار ثابتة باعثة على المكافأة، والارتقاء بالسلوك الصحي، والإبقاء على أداء ثابت خلال فترات التغيير السريع.

ويذكر كلاً من (الشناوي، وعبد الرحمن : 1994) بأن الدعم الاجتماعي قد يتمثل في التفاعل الاجتماعي المنظم، أو الاندماج في الأدوار الاجتماعية المختلفة داخل المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وأن زيادة حجم وكمية الدعم الاجتماعي يؤدي إلى إحساس الفرد بالرضا عن الحياة، والتوافق مع البيئة المحيطة.

بناء على ما سبق يوجز الباحث القول أن أغلب الباحثين قد اتفقوا على تحديد مصادر الدعم الاجتماعي مثل نوربك Norbek:1984 ، وروكو وآخرون Rocco et al ,1980:3077-3078 ، لتويك، سيزليني، مارتينز، زينين Litwak, Szelenyi, Martinez & Zunin نقلاً عن اريكسون 1976 . Erikson، وشوماكر وبرونيل Schumaker & Brownell: 1984 .

خلاصة الفصل:

يعتبر الدعم الاجتماعي عامل نفسي اجتماعي صحي بحيث لديه تأثيرا ايجابيا على الجانب النفسي للفرد، فقد أثبتت بعض الدراسات على أنه ساعد بعض العمال على تخطي والتخلص من الاجتهادات التي يعانون منها، أن لاحظوا أن الأفراد الذين يتلقون قدرا كافيا من الدعم الاجتماعي ينشط لديه فعالية الجهاز المناعي عكس الذين يعانون من الوحدة والعزلة وقلة العلاقات الاجتماعية وبالتالي انخفاض مستوى الدعم الاجتماعي، فهم عرضة للإجهاد ويجيدون صعوبة في مقاومة الاضطرابات كما يعانون من مستويات عالية من الضغوط النفسية وكذا ارتفاع الأعراض الاكتئابية لديهم.

الفصل الثالث: الإجهاد في العمل

تمهيد

- 1- مفهوم الإجهاد.
 - 2- تصنيفات الإجهاد في العمل.
 - 3- مصادر الإجهاد في العمل.
 - 4- نماذج الإجهاد في العمل.
 - 5- أعراض الإجهاد في العمل.
 - 6- وسائل قياس الإجهاد في العمل.
- خلاصة.

تمهيد:

يعتبر موضوعا الإجهاد في العمل من الموضوعات المحورية داخل المنظمة وهذا لما له من تأثيرات على الفرد والمنظمة معا وبالرغم من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلا انه يبقى الحديث الساعة حيث يقدم الكثير من الباحثين والدارسين قراءات مختلفة لمفهومه ونماذجه وتصنيفاته ومصادره وإعراضه وأثاره وإستراتيجيات التعامل معها وأخيرا وسائل قياسه التي سنقوم بتناولها خلال هذا الفصل ويعزو ذلك الاختلاف إلى تباين اختصاصهم ومقاربتهم المعرفية وكذا طبيعة الدراسة التي قاموا بها.

1. مفهوم الإجهاد:

إن المتصفح للتراث النظري يجد مجموعة من التعاريف المختلفة التي إشارات إلى مفهوم الإجهاد حيث تناول هذا المصطلح العديد من الباحثين انطلاقا من تخصصاتهم ومقاربتهم المعرفية الأمر الذي يبدأ واضحا في رآئهم حول مفهوم الإجهاد وسنشير فيما يأتي لأهم هذه التعاريف المختلفة.

يشير ويليامز إلى إن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين فغالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في أن واحد وذلك نتيجة القائم بين العوامل المسببة للضغوط وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط. (هارون توفيق، 1999، ص15)

يرى بيير أن حل هذا الاختلاف الذي يصل إلى درجة تناقص في استخدام مصطلح ضغوط هو عدم الاستخدام هذا مصطلح نهائيا ضمن المصطلحات العلمية متعلقة بهذا الموضوع لان هذا مصطلح من جهة نظره هو أساس المشكلة ويقترح استبداله بالمصطلحين الذين أوردهما كانون وهما مسببات ضغوط والإجهاد والاكتفاء باستخدام مصطلح الضغوط للإشارة إلى حقل أو مجال الدراسة. (حنان عبد الرحيم الأحمدى، 2002، ص32)

الإجهاد كما أشار إليه سيلبي عام 1950م هو استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الايجابية وسلبية هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي أعراض تكيف العام. (حجو، 2019، ص 23)

ويعرف هال وما نسفيدل الإجهاد بأنه عبارة عن قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة الإجهاد. (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص170)

أما بيهر وتيومان فيعرف انه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغيير في حالة بدنية أو النفسية وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد. (حضير كاظم حمود، 2009، ص277)

يعرف ميدلميس وهيت الإجهاد بأنه تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد ويترب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد. (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص170)

يرى اليسون أن الإجهاد يمثل الاستجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على ذات لكن تكرارها باستمرار التعرض له يمكن أن سبب أمراض القلب والتنفس وغيرها. (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، ص10-11)

ويرى حبيب الصحاف أن الإجهاد انه حالة من توتر النفسي أو تعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما. (فاروق سيد عثمان، 2001، ص96)

ويميز سمير شيخاني بين نوعين من الإجهاد إجهاد سلبي الذي ينتج من ضغط المفرط الذي يؤدي الصحة العقلية والجسدية والروحية وإجهاد الايجابي الذي يكون أساسيا في الحث والتحريض على الإدراك موفرا الإثارة إلى نحتاج إليه للحياة عندما حالات مهددة . (سمير شيخاني، دس، ص14.13) نقلا عن (بحري صابر 2009)

تعريف الإجهاد في العمل:

عرفه الحمداي (2011): بأنه حالة من ضعف الانسجام بين بيئة الفرد الخاصة وبيئة العمل التي يعمل بها، تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص الفرد في هذه البيئة بصورة مستمرة ومتكررة، وتحدث تغيرا في الحالة البدنية والنفسية أو الاثنتين معا، مما يؤدي إلى اعتيادية، تنعكس سلبا أو إيجابا في أدائه لعمله ومن ثم على منظمته. (الشويكي، 2019، ص28)

انطلاقا من هذه التعريفات نجد أن الإجهاد في العمل هو مجموعة ضغوط ومواقف يتعرض لها الفرد في بيئة العمل والتي تؤثر سلبا أو إيجابا عليه شخصيا وعلى المنظمة ككل.

2. تصنيفات الإجهاد في العمل:

أصبح الإجهاد يشكل موضوع اهتمام لدى الكثير من الباحثين في مختلف المجالات، وقد أنتج ذلك العديد من التصنيفات للإجهاد التي اختلفت نظير اختلاف التخصص الذي ينتمي إليه كل باحث، وستناول بعض هذه التصنيفات فيما يأتي:

1.2 تصنيف هانز سيلبي 1956:

نظرا لأن الإجهاد هو نتيجة تراكم الأحداث الضاغطة في حياة الفرد سواء كانت مرغوب فيها كالحصول على عمل أو غير مرغوب فيها احد أفراد الأسرة. وتتفق الأبحاث والدراسات على أن الإجهاد يغطي وضعيتين مختلفتين أحدهما ايجابية والأخرى سلبية، وعليه يمكن تصنيف الإجهاد إلى نوعين من منظور سيلبي هما:

- الإجهاد المفيد:

تتضح في المواقف السارة، التي تؤدي بالفرد إلى العمل بشكل منتج وتحرك فيه الدوافع أو ما يعرف بالاستشارة من خلال ما تفرزه الغدد من هرمونات وتمثل الأحداث السارة التي تواجه الفرد في عدد من مناحي الحياة سواء بيئته الأسرية أو المدرسية أو المهنية أو الاجتماعية، والتي تكون مفيدة للإنسان من اجل التكيف مع الوسط الخارجي. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص96)

- الإجهاد المضر:

ويتعلق بتلك الأحداث الخطيرة التي تهدد الإنسان وتسبب له توتر نفسيا وتعيقه على الإشباع حاجاته ولأهدافه وتعوق قدراته على تكيف وتمثل في مشاعر الحزن والحلم والضييق والذي تنتج عن الأحداث سلبية التي ترتبط بالأمور الشخصية أو المدرسية أو المهنية أو الاجتماعية. (عبد الرحمن سليمان الطريحي، 1994، ص15)

2.2 تصنيف الفن توفلر:

بعرض عدد من الأعمال المختلفة حول الضغوط الناتجة عن الحياة العصرية وتمثل في سرعة الزمن، زيادة المعلومات والاتصالات الحاجة لما هو جديد، ارتفاع عدد سكان، الإنتاج والاستهلاك، سرعة النقل، إقامة مؤقتة، عدم حديد الأهداف، قطع العلاقة مع فريق العمل، حاجة للتغيير.

3.2 تصنيف جورج كوهليز:

قدم ستة عوامل يمكن تصنيف الإجهاد وهي:

- 1الفقدان: وهو العامل أكثر أهمية عند كوهليز فالحياة المهنية نجدها مملوءة بالفقدان .
- 2الهدف المرتقب والقيم: تمثل هدف معنوي متعارض مع الأهداف التي يجب إتباعها في حياة المهنية.
- 3العلاقات الصعبة مع الآخرين مثل مشاكل الاتصال وسوء الفهم بسبب الإجهاد.
- 4التوحد وغياب العلاقات مثل عدم الاشتراك مع الآخرين في الوسط الجماعي.
- 5المشاكل اليومية كعدم وجود مستودع للسيارات أو التأخرات اليومية.

4.2 تصنيف جروس:

-الإجهاد الفسيولوجي: الذي يقترن بالتغيرات الجسمية و الكيماوية.
الإجهاد النفسي: الذي يتعلق باضطرابات وجدانية ونفسية .

3. مصادر الإجهاد:

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 المتطلبات الفيزيولوجية:

يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغيير 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 وستتطرق إلى بعض هذه المصادر التي تحيط بالعامل في منظمة 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 اقل، وتسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في نفوس الآخرين وزيادة التعب فالإضاءة الجيدة تعني الإضاءة التي لا تجهد العين وإذا تعرضت حاسة البصر إلى زيادة أو نقصان في شدة الإضاءة فأنها تحدث نوعين من الإجهاد هما. (حكمت جميل، 1980، ص03)

- **الإجهاد البصري:** هناك نوعان أحدهما الإجهاد ناتج بسبب تقلص العضلات تكيف العين لرؤية عند نظر إلى أضواء دقيقة أما نوع ثاني فينتج بسبب شبكية 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 الانتباه فالإجهاد هنا يؤدي إلى نقص في سرعة ردود الفعل وتبطئ الحركات وتظهر علامات الشعور بالمرض وضعف حركات العامة وكذا ازدياد الصداع والدوار والأرق.

- **الضوضاء:** غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي كثر فيها ضوضاء إن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيط جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كثيرا في التأثير على وظائف الجهاز العصبي بشكل عام مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء واجب وهذا ما يؤدي إلى خلق إجهاد مهني لدى العامل في منظمة فالضوضاء العالية شعره بنوع من القلق والضغط والوتر الذي يؤدي إلى أن يكون مجهدا مهنيا وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك العمل. (حكمت جميل ، 1980، ص-2827). نقلا عن (بحري صابر، 2009)

- **الحرارة:** اعتبر موشنسيكي 1983: حالات الضيق الناتج عن الحرارة مرتبطة بالدرجات العالية لهذه الأخيرة، وإنما نتيجة لثلاث متغيرات متفاعلة وهي الحرارة المرتفعة والرطوبة والهواء الراكد، وهذا يجعل الإجهاد قابلا للتحمل، وهذا ما يؤكد إن الحرارة تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد المهني لدى العامل. (بوعلوي نور الدين، 1993، ص71)

- **التهوية:** تؤثر التهوية تأثير كبيرا في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، وتبين انه إذا زادت سرعة الحركة الهواء إلى 147 قدما في الدقيقة فان راحة العمال وكفائيتهم تزداد كما تبين من خلال الدراسات إن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى شعور بالنعاس والخمول والتعب والضحرك والتفكير في ترك مكان العمل. (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص199)

الأجور والحوافز: تعتبر الأجور والحوافز المصدر الأساسي لدخول الأفراد للمنظمات وعلى الأجر يتوقف المركز والمكانة للفرد بين زملائه، ومما لا شك فيه إن درجة رضاء الفرد عن عمله يوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا وعمما إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي يبذله في العمل وعدم كفاية الأجر يعتبر من أهم مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله. (بحري، 2009، ص50)

2.3 متطلبات المهام:

أكدت الدراسات وجود علاقة بين نوع المهنة والإجهاد، فالمهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء ناتج المترتبة على سلوك أو ما يقوم به الفرد . (على عسكر، 2000، ص37) وسنعرض فيما يأتي أهم متطلبات المهام المتمثلة في:

- عبء العمل :

أن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه الأعراض مختلفة الإجهاد 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، 2004، ص21-23).

- فترة العمل(ورديات العمل):

أن توسع النسيج الاجتماعي والاقتصادي وتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم، جعل العامل يعمل في ورديات على مدار اليوم الكامل لا ماشي و التغيرات البيولوجية النفسية للعامل ومن هنا يبدأ الإحساس بالإجهاد.(حمداش نوال، 2004، ص21-23)

الهيكل التنظيمي:

إن الموقع الفرد داخل التنظيم هو محدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها كما أن شكل هيكل التنظيمي من العوامل مسببة للإجهاد المهني ولأن أي تغيير غير محضر له يولد لدى عاملين حالة من عدم الاستقرار والشك والتخويف والمقاومة، فالتغيير التكنولوجي داخل التنظيم قد يتحول إلى حالة الإجهاد، وقد يتولد الإجهاد بسبب الإرهاب الإداري والتعسف الوظيفي، كما أن التغيير في الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقا وإجهادا لقوى العمل في هذه المؤسسات.(حجو، 2019، ص37)

الهيكل الإداري:

يمثل الهيكل للمنظمة، الهيكل العام الذي تتفاعل في نظافة كافة الموجودات والاحتياجات فإذا كان الهيكل الإداري يتصف بالجمود فإنه من المتوقع الحدوث حالة انقسام بين الفرد وظيفه ومن ثم يرتفع معدل دوران العمالة الدال

على عدم رضا وتوتر وضغط، أما إذا كان الهيكل الإداري يتصف بالتقادم فانه بالطبع لا يصلح للتكيف مع الجديد في عالم الإدارة ومع مخترعات التكنولوجيا الحديثة، وقد يتصف الهيكل الإداري.

3.3 متطلبات الدور:

يمكن تعريف الدور على انه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفه، واقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحدث مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فان الضغوط تزداد إذا كانت تلك توقعات معارضة مع بعضها بعض أو مع التوقعات شخص نفسه أو مع قيمة الشخصية وهنا ينشا ما يسمى بصراع دور، إما إذا كانت تلك توقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح فيحدث ما يسمى بغموض دور، إما إذا كانت تلك توقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته وقدراته فهنا ينشا ما يسمى بعبء دور (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 186-187)

4.3 المتطلبات الشخصية :

في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا أو متدخلات تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي على الفرد، وبما أن لكل إنسان شخصيته المختلفة، وسماتها التي تميزها وكذا خصائصها المنفردة، ففاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل دورا كبيرا في تحديد الإجهاد، ومن بين أهم هذه متطلبات 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 اقل قلق واقل معاناة من ضغط العمل، لذا يتكيفون معها، أما أصحاب مركز التحكم الخارجي يعتقدون بان ما يحدث لهم يتحدد

بعوامل خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم، ويتميزون بارتفاع مستوى القلق وأكثر معاناة من ضغوط العمل.

(حمداش نوال، 2004، ص 35-37)

- المسؤولية عن الآخرين:

بصورة عامة تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الإجهاد و خاصة 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 تطوير مهارات العمل أو الارتفاع بمستوى التأهيل، يعتبر مصدر لقلق والإجهاد الفرد، وتلعب التوقعات الشخصية دورا في الشعور بالإجهاد الذي يؤثر على المنظمة مباشرة. (علي عسكر، 2001، ص102)

3.5 مصادر الإجهاد العامة:**- الحياة اليومية وتغييراتها:**

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، إضافة إلى المنغصات التي تحدث وضعيات جديدة في حياة الفرد. (حمد ياسين وآخرون، 1999، ص30)

- الحياة العائلية:

قد تكون مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض، فالبيت والأسرة ينشان ضغوط كثيرة على الفرد كالهجوم المالية. (حمداش نوال، 2004، ص 178-179)

4. نماذج الإجهاد في العمل:

توجد العديد من النماذج التي حاولت أن تكون الإطار الذي يعالج الإجهاد، وقد اختلفت هذه نماذج تبعا للأسس النظرية التي تبنتها وانطلقت منها، سوا على أساس فيزيولوجي أو نفسي أو الاجتماعي أو بيئي وتطورت هذه نماذج من خلال التراكبات المتعددة للبحوث التي اختلفت بدراسة ظاهرة الإجهاد كما أن الاختلاف في الدراسات أنتج بالمقابل تنوعا في النماذج ذلك أن الدراسات نفسها لها أهداف وطبيعة وخلفية معرفية مختلفة، وسنشرع في تناول بعض نماذج الإجهاد وإعطاء فكرة حولها.

1.4 النموذج الحيوي الكيميائي الإجهاد 1956:

يعتبر هانزسيلي 1956 من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسمائهم بموضوع الإجهاد وذلك راجع لكتاباتاته و محاضراته، وينطلق نموذج من مسلمة ترى أن الإجهاد متغير غير مستقبل وهو الاستجابة لعامل ضاغط، يميز الشخص

على الأساس استجابته للبيئة وحدد سيلبي 3 مراحل للدفاع ضد الإجهاد، هي مرحلة الإنذار، مرحلة مقاومة، ومرحلة الإجهاد، ويمكن توضيح ذلك في شكل رقم (02) الآتي: (فاروق السيد عثمان، 2001، ص98)

المرحلة الأولى (1)	المرحلة الثانية (2)	المرحلة الثالثة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
	المقاومة	إنهاك/تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة	يزداد ظهور عوامل الضغط غيران المقاومة تزداد أكثر من العمل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإرهاك، فتقل طاقة المقاومة

الشكل (02): مراحل الإجهاد وفق نموذج سيلبي. المصدر: (حمداش نوال، 2004، ص100)

2.4 النموذج التكيفي للإجهاد 1962:

قام بصياغة هذا نموذج العالم ميشانيس عام 1962، وكان الهدف من هذا النموذج هو محاولة تفسير المشاكل المختارة المتعلقة بعلم النفس الاجتماعي التكيفي، ويعتبر ميشانيس الموقف مجهداً أم لأحسب عدة العوامل كطاقة الفرد وقدرته على المهارات والمحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية والتقليدية، الوسائل المعطاة للفرد قبل البيئة الاجتماعية، المعايير التي تحدد أين وكيف تستعمل الفرد هذه العوامل ووسائل ويوضح هذا نموذج إن الإجهاد عندما يشعرون أنهم ليسو على الاستعداد لمواجهة الموقف المجهد، فأنهم يمرون بمرحلة عدم راحة مفرطة، ويؤدي ذلك إلى فقدان الفرد للمهارات والمعلومات الملائمة أو الخصائص الشخصية وكلما هذه الخصائص عالية كلما كان للفرد القدرة على خطي خبرة الإجهاد بنجاح. (عمار طيب كشرود، 1995، ص318)

وما يخذ على هذا النموذج انه لا يصلح تطبيقها لا في حالات معينة كالامتحانات إضافة إلى انه قد أهمل كيفية إدراك الفرد للموقف وركز فقط على الطريقة التي يعتمدها الفرد للتكيف مع الموقف المجهد.

3.4 النموذج النفسي (المعرفي) لإجهاد 1966:

لقد قام لازرس 1966 بصياغة نموذج آخر للإجهاد في فترة امتدت حوالي عشرين سنة، وأوضح لازرس أنه لكي يكون هناك الإجهاد يجب أن ندرك الموقف أولاً على أنه مجهد، أي أن الموقف يجب أن يدرك على أنه مهدد لسلامة الفرد. وبهذا قد حدد لازروس الإدراك على أنه أهم الأشياء في عملية الإجهاد والذي يكون بتقويم المنبهات في شكلين، الأول غير ضار والثاني ضار وهو الذي يحدث بمدولات عديدة في دراسات وبحوث الإجهاد، ويمر التقويم المعرفي في هذا النموذج بمرحلتين:

التقويم الأولي: وهو الذي يحدد وجود درجة التهديد النتائج عن المنبه الخارجي.

التقويم الثانوي: وهو محدد لعمليات التعامل أو المواجهة اللازمة للتخلص من الخطر. (عمار الطيب كشرو، 1995، ص318)

4.4 النموذج الاعتمادي (الشرطي) للإجهاد المهني 1968م:

صمم هذا النموذج من طرف كشرو سنة 1968م وهو يعتمد على مصادر الإجهاد الداخلية والخارجية وكيفية تقويمها معرفياً لدى الفرد وهذا التقويم يتأثر بدوره بالفروق الفردية لدى الشخص والتي تقوم بدورها - الفروق الفردية - بتحديد الاستجابة ونوعيتها ثم النتائج أو العواقب المهنية للإجهاد ويركز هذا النموذج على التفاعل الموجود بين هذه العناصر

5. أعراض الإجهاد في العمل:

وتظهر على الفرد الذي يعاني من الإجهاد في العمل مجموعة من الأعراض أو المظاهر والتي سنحاول في هذا العنصر الإلمام بها والتي سنخلصها في الجدول التالي:

جدول رقم (01): يوضح أعراض الإجهاد في العمل

المصدر: (طايبي، 2013، ص106)

أعراض فسيولوجية	أعراض معرفية	أعراض انفعالية	أعراض سلوكية
آلام في الرقبة والعضلات صداع وإضطرابات النوم اضطرابات هضمية تعرق غير معتاد	عدم القدرة على تركيز أخطاء متكررة كثرة نسيان فقدان روح المبادرة	حساسية مفرطة سرعة الاستثارة الشعور بالكآبة وقلق والهيجان نوبة بكاء وعصبية زائدة	اضطرابات في سلوكيات التغذية العنف والعدوان العزلة وعدم القدرة على مشاركة الآخرين
(بوغازي، 2018)			
ارتفاع ضغط الدم الإكزيما قرحة الربو	عدم رضا عن الحياة والعمل	التعب والتوتر الإحباط الاكتئاب	عدم التعقل
(بن زروال:38)			
الإمساك والإسهال آلام المعدة وعسر الهضم ضيق تنفسي	صعوبة اتخاذ القرارات ضعف الذاكرة واسترجاع الأحداث التفكير السلبي اتجاه العمل		ارتجالية التصرف زيادة في التدخين أو البدء فيه كثرة الغياب عن العمل
(طايبي، 2013، ص106)			

6. وسائل قياس الإجهاد في العمل:

لقد أنتجت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الإجهاد بعض الوسائل المستخدمة لقياس الإجهاد وسنذكر بعض هذه الوسائل التي بموجبها يتم قياس الإجهاد.

1.6 التحقيق الشخصي للإجهاد:

اكتشف كل من إيفان سيفيتيشو ماتسون من جامعة هوستن الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الاستمارة التي تهدف إلى قياس إدراكات الإجهاد من طرف العمال المؤسسة الموجودين في 15 قسم وربط تلك الإدراكات بالوقت وحمل العمل، وغموض دور، ونظام المكفء والعقاب، ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الاستمارة 60 بنداً والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي.

2.6 تحقيق الإجهاد :

يتمثل هذا التحقيق في استمارة تحتوي 238 بنداً، مقسمة إلى 14 سلماً توضح لنا ثلاث أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع، الأعراض، الروحية، والشيء الذي يؤخذ على هذا تحقيق هو كونه سلم ولحد من بين 14 سلم يمكن أن يصف لنا منابع المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي سلم لا تصف لنا الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل ويعود ذلك ربما لأن هذا تحقيق تم إعداده من طرف مؤسسة خاصة في بوسطن.

3.6 سجل حالات القلق:

صممت هذه الاستمارة الموجهة من أجل تشكيل حالات القلق الشخصية وذلك بالتفريق بين الحصر كخاصية متعلقة بالفرد وكتجربة انفعالية عابرة وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة في شكل تصريحات ومثال ذلك فيما يخص حالة الحصر أحس أنني هادئ أي قلق أي في حالة يرثى لها.

4.6 تقويم الإجهاد أدام:

هو عبارة عن الاستبيان طور من طرف باحثين من جامعة وهو يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي وبين الإجهاد مرتبط بالعمل وغير مرتبط به.

5.6 اختبار تحديد أعراض الضغوط المهنية:

هو عبارة عن الاختبار يضم 20 بندا حيث يضم من المختبر تقدير البنود وفق مقاييس التالي : أبدا نادرا أحيانا غالبا دائما وقد أقيسه علي عسكر مجريا عليه بعض تعديلات ومن خلال هذا اختبار تتمكن من معرفة تكيف الفرد مع الضغوط العمل ومدى معاناته منها. (علي عسكري: 2001، ص135).

وقد أثبتت الدراسات أنه كلما زادت درجة الفرد على هذا مقياس، كلما زاد احتمال تعرضه للمرض، فقد ربط راهي عام 1970 زيادة الدرجة على هذا المقياس واحتمال التعرض للكسور (لوكيا، 2006، ص42-44)

خلاصة:

مما سبق نستنتج أن دراسة وفهم موضوع الإجهاد المهني لدى العمال من أهم المواضيع التي نحتاج لفهمها في وقتنا الحاضر، كون هذه الأخير تأثر على الفرد من جهة وتؤثر على المنظمة من جهة أخرى، وبالتالي يجب على الفرد نفسه التعرف على استراتيجيات مواجهة هذه الأخيرة، بالإضافة إلى تعرف المنظمات على كيفية التعامل مع هذه المشكلة التي تتسبب في انخفاض نفسية العمال.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. المنهج المستخدم في الدراسة

2. مجتمع الدراسة

3. الدراسة الاستطلاعية

4. الدراسة الأساسية

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية من أهم العناصر التي يجب على الباحث القيام بها من اجل التحقق من فرضيات الدراسة، وضبط نتائجها، وفي هذا الفصل سنتناول الجانب المنهجي المعتمد عليه في الدراسة بالإضافة إلى التعرف على الخصائص السيكمومترية لأداة (الصدق والثبات)، ثم انتقال إلى الدراسة الأساسية بوصف عينتها وتحديد أدوات الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة.

1. المنهج المستخدم في الدراسة :

نظرا لطبيعة موضوعنا فان المنهج المناسب هو المنهج الوصفي المناسب الدراسات المرتبطة بدراسات المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية بحيث يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفيها أو كميًا.

2. مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع دراستنا في عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والمقدر عددهم ب72 موظفا.

3. الدراسة الاستطلاعية:**1.3 أهداف الدراسة الاستطلاعية:**

هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى:

- التعرف على مجتمع الدراسة.
- التأكد من مدى إمكانية تطبيق أداة الدراسة.
- تحديد عينة الدراسة.
- التأكد من الخصائص السيكمومترية لأداة الدراسة.
- تدارك الأخطاء وإجراءات التعديلات اللازمة لأداة قبل الشروع في الدراسة الأساسية.

3. 2. حدود الدراسة الاستطلاعية:

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من 2022/03/25 إلى 2022/04/03

الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة من "الموظفين الإداريين" بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

لمحة تاريخية عن الجامعة:

شهد قطاع التعليم العالي بولاية تيارت في اول انطلاقة له إلى السنة الدراسية 1980-1981م وذلك بإنشاء المركز الجامعي بتيارت والذي احتضن في أول تسجيلاته أكثر من 1200 طالبا ومع الموسم الجامعي 1984-1985م تم حل المركز الجامعي واستبداله بمعهدين وطنيين للتعليم العالي.

المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة: بموجب المرسوم التنفيذي رقم 203.84 المؤرخ في 18/08/1984 المتضمن إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة المدنية بتيارت.

المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية: بموجب المرسوم التنفيذي رقم 231.84 مؤرخ في 18/08/1924 المتضمن إنشاء المعهد الوطني في التعليم العالي في الهندسة المدنية بتيارت وفي سنة 1992 أعيد إنشاء المركز الجامعي بتيارت بموجب المرسوم التنفيذي 298.92 المؤرخ في 07/07/1992 وتم ضم المعهدين والتي كانت تتمتع بالاستقلالية البيداغوجية والإدارية والمالية ووضعها تحت وصاية إدارية مركزية واحدة.

بعد القفزة النوعية التي عرفها قطاع التعليم العالي بمدينة تيارت سنة 2001 بصور المرسوم التنفيذي 271.01 المؤرخ في 18/09/2001 متضمن تحويل المركز الجامعي إلى جامعة تحتوي ثلاثة كليات (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكلية العلوم وعلوم الهندسة وكلية العلوم الزراعية والبيطرة) وفي سنة 2010 صدر المرسوم التنفيذي 1027 المؤرخ في 25/01/2010 الذي إنبثق عنه خلق 06 كليات جديدة ومعهد. عمال جامعة ابن خلدون.

4. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت عينة الدراسة الاستطلاعية في الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والبالغ عددهم 20 موظفا تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

الجدول رقم (02) يوضح خصائص عينة للدراسة الإستطلاعية

المتغيرات الديمغرافية	التكرار	النسبة
السن	36-27	11
	45-37	8
	54-45	1
	المجموع	20
الجنس	ذكر	10
	أنثى	10
	المجموع	20
المستوى التعليمي	إبتدائي	1
	متوسط	1
	ثانوي	1
	جامعي	10
	شهادات أخرى	07
	المجموع	20
الأقدمية في المهنة	8-2	15
	15-9	4
	22-16	1
	المجموع	20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن نسبة فئة الموظفين الإداريين ذوي السن 36-27 سنة قدرت بـ 55% الموظفين ذو سن 45-37 قدرت بـ 8% أما فئة الموظفين ذوي السن 54.45 قدرت بـ 1% حيث كان أغلبية الموظفين من الفئة الأولى.

أما فيما يخص متغير الجنس نلاحظ أن نسبة الذكور ونسبة الإناث متجانسة حيث بلغت 50% لكليهما. كما نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى التعليمي أغلبية الموظفين ذوي المستوى الجامعي بحيث بلغوا 10 بنسبة 58% أما الفئة الثانية كانت من تكوينات أخرى بحيث بلغوا 07 موظفين بنسبة قدرت بـ 35% أما مستوى الثانوي والابتدائي فسجلوا نسبة متساوية بحيث قدرت بـ 5%. كما أن عدد الموظفين الذين مارسوا العمل من 2.8 سنة هو 15 موظف بنسبة 75% أما فئة الموظفين الذين مارسوا العمل من 9-15 سنة هو 03 قدر بنسبة 15%، وبلية عدد الموظفين الذين مارسوا العمل من 15-21 سنة هو 01 وكذلك قدرت نسبته بـ 5%.

5. أدوات الدراسة الاستطلاعية:

- الاستبيان: بعد الإطلاع على التراث الأدبي المتعلق بموضوع الدراسة من مفاهيم وأبعاد ودراسات سابقة وبعض المقاييس المشابهة، قمنا ببناء استبيان يهدف إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة، حيث يتكون من 37 فقرة موزعة على الشكل التالي:

البعد الأول: الدعم المادي (04 فقرة)

البعد الثاني: الدعم العاطفي (19 فقرة)

البعد الثالث: الإجهاد الجسدي (06 فقرات)

البعد الرابع: الإجهاد النفسي (08 فقرات)

تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف الذي أبدى رأيه حول فقراته وأبعاده، ليصبح في شكله الأولي، بحيث يحتوي كل بعد على مجموعة من الفقرات، واعتمدنا في تنقيط هذا الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي المكون من البدائل هي: أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما.

6. الخصائص السيكومترية لأداة:

للتحقق من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة المتمثلة في الصدق والثبات يتم إتباع الخطوات التالية:

أ. الصدق الظاهري (المحكمين): تم التحقق من صدق الأداة بعرضها على مجموعة الأساتذة من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة ابن خلدون بتيارت والبالغ عددهم 05 أساتذة في تخصص علم النفس العمل والتنظيم (أنظر الملحق رقم 01) بغرض معرفة ما إذا كانت عبارات الاستبيان واضحة من حيث الصياغة اللغوية والتأكد من صلاحيتها لقياس ما وضعت لأجله.

بعد إسترجاع الاستبيانات الموزعة على أعضاء لجنة التحكيم، أجريت بعض التعديلات في بعض الفقرات من حيث الصياغة والموضحة في الجدول ليصبح الاستبيان في شكله الموالي:

جدول رقم (03): يمثل العبارات التي تم تعديلها والتي تم حذفها والمضافة

الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل	
أحس بالتعب أثناء العمل	أتعب أثناء العمل	01
أحظى بمساعدة زملاء في مواجهة الأزمات مالية	يساعدني زملاء في مواجهة الأزمات مالية	03
يقدم لي مدير العمل النصائح لتجنب الأخطاء	أحظى بالدعم من طرف المدير نتيجة للأداء جيد	21
يساندي زملاء العمل عند اتخاذ قرار ما تجاه المؤسسة	يساندي زملاء العمل في اتخاذ قرارات	08
أحيانا يجف فمي من شدة التعب	يجف فمي من شدة التعب	04
لدي حساسية اتجاه النقد الذي يقدمه لي زملاء	لا أتقبل النقد من زملائي	08
أفكر كثيرا في ترك عملي	أفكر في ترك عملي بسرعة	13

الفقرات محذوفة	الفقرات المضافة	
أحصل على الإرشاد للحصول على المساعدات	يمكن الحصول على قرض مالي من المؤسسة بشكل دوري	02
يشعري زملاء العمل بالقرب منهم كافة الأوقات	يقدم لي زملائي في العمل دعم مالي لحل مشكلاتي عند وفات أفراد عائلي	11
زملاء العمل يهينون لي الأجواء المناسبة لكي أكون راضيا	أتحصل على منح مالية في دخول الاجتماعي للأولاد	17
أشعر بالإستمتاع في القيام بأنشطتي ومهامي	يخصص لي إعانات مالية المقدمة من طرف الإدارة	20
يقدم لي مدير العمل النصائح لتجنب الأخطاء	أحصل على إعانات مالية خلال مناسبات	21
أشعر بالإهتمام بي في حالة المرض	أتحصل على منحة الإعانة من المؤسسة لتلبية حاجيات عائلي	22
أحصل على المساعدة في بناء العلاقات الاجتماعية	أتلقي الدعم المادي من المؤسسة لشراء سيارة أو مسكن	23
تؤلمني يداي من الاستعمال المطول للكمبيوتر	أتحصل على منح وعلاوات خلال مسار الوظيفي	06
أشعر بتسارع نبضات القلب حتى في وقت الراحة	أشعر بصداق على مستوى رأس	07
أؤدي عملي بدقة وإتقان		14

صدق الاتساق الداخلي:

جدول رقم (04): يوضح صدق إستبيان الدعم الاجتماعي:

علاقة البعد بالدرجة الكلية	علاقة الفقرة بالبعد	رقم	البعد
0.70**	0.45*	01	الدعم المادي
	0.17	02	
	0.14	03	
	0.62**	04	
	0.28	05	
	0.67**	06	
	0.73**	07	
	0.77**	08	
	0.73**	09	
	0.65**	10	
	0.83**	11	
0.80**	0.66**	12	الدعم العاطفي
	0.65**	13	
	0.69**	14	
	0.54**	15	
	0.41	16	
	0.61**	17	
	0.65**	18	
	0.63**	19	
	0.77**	20	
	0.79**	21	
	0.43	22	
	0.60**	23	
	0.18**	24	

من خلال الجدول رقم (04) يتضح أن جميع فقرات بعد الدعم المادي كانت دالة إحصائية ماعدا الفقرات رقم (2,3,5) التي لم تكن دالة إحصائيا مما يعني استبعادها من استبيان الدعم الاجتماعي، أما فيما يتعلق ببعد الدعم العاطفي فقد كانت جميع الفقرات فقد كانت جميع الفقرات دالة إحصائية ماعدا الفقرات رقم (16,22,24) مما يجعلنا نستبعدنا من استبيان الدعم الاجتماعي.

جدول رقم (05) يوضح صدق الاتساق الداخلي للاستبيان الإجهاد في العمل:

البعد	رقم	علاقة البعد بالعبرة	علاقة البعد بالدرجة الكلية
الإجهاد الجسدي	01	0.54**	0.75**
	02	0.84**	
	03	0.56**	
	04	0.64**	
	05	0.56**	
	06	0.57**	
الإجهاد النفسي	07	0.65**	0.78**
	08	0.82**	
	09	0.81**	
	10	0.77**	
	11	0.74**	
	12	0.08	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن جميع فقرات بعد الإجهاد الجسدي كانت دالة إحصائية ولذلك تم الاحتفاظ بها، أما فيما يخص بعد الإجهاد النفسي، فقد كانت جميع الفقرات دالة إحصائيا مع ماعدا الفقرة رقم (12) والتي تم حذفها من استبيان الإجهاد في العمل.

7- حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وبطريقة التجزئة النصفية:

جدول رقم (06): يوضح ثبات استبيان الدعم الاجتماعي

قيمة ألفا كرونباخ	قيمة معامل قوتمان	قيمة معامل سبيرمان براون	
0.83	0.57	0.57	الدعم الاجتماعي

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.83 وقيمة قوتمان بلغت 0.57 وقيمة سبيرمان براون بلغت 0.57 وهو مؤشر على أن استبيان الدعم الاجتماعي يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات مما يسمح بتطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

جدول رقم (07): يوضح ثبات استبيان الإجهاد في العمل:

قيمة ألفا كرونباخ	قيمة معامل قوتمان	قيمة معامل سبيرمان براون	
0.76	0.37	0.83	الإجهاد في العمل

. من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.76 وقيمة قوتمان 0.37 وقيمة سبيرمان 0.83 وهو مؤشر على أن استبيان الإجهاد المهني يتمتع بدرجة من الثبات مما يسمح بتطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

7. الدراسة الأساسية:

1.7 حدود الدراسة:

تنحصر حدود الدراسة الأساسية في:

الإطار الزمني: دامت الدراسة من 2022/04/17 إلى 2022/04/20 .

الإطار المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2.7 عينة الدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية على 72 موظف إداري من كلية علوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت تم اختيارهم عن طريق الصدفة.

3.7 خصائص عينة الدراسة الأساسية:

جدول (08) يوضح خصائص عينة للدراسة الأساسية

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات الديمغرافية	
%37.5	27	23-33	السن
		34-44	
		45-54	
		المجموع	
%50	36	ذكر	الجنس
		أنثى	
%100	72	المجموع	
%11.1	8	ثانوي	المستوى التعليمي
		جامعي	
		تكوين آخر	
		المجموع	
%73.6	53	1.10	الأقدمية في المهنة
		11.20	
		21.30	
		المجموع	
%20.8	15		
%56	04		
%100	72	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن نسبة فئة الموظفين الإداريين ذوي السن 34-44 سنة قدرت بـ 37.5% وفئة الموظفين ذو سن 23-33 قدرت بـ 37.5% أما فئة الموظفين ذو سن 45-54 قدرت بـ 6% حيث كان أغلبية الموظفين من الفئة الثانية. أما فيما يخص متغير الجنس نلاحظ أن نسبة الذكور ونسبة الإناث

متجانسة حيث بلغت 50 لكليهما. ونلاحظ أن المستوى التعليمي كان أغلبه من أفراد عينة لديهم مستوى جامعي تليه الفئة التي لديها تكوينات أخرى بنسبة 16.7%. كما نلاحظ من خلال الجدول كذلك أن عدد الموظفين الذين مارسوا العمل من 1-10 سنة هو 53 موظف بنسبة 73.6%، أما فئة الموظفين الذين مارسوا العمل من 11-20 سنة هو 15 قدر ب 20.8% و يليه عدد الموظفين الذين مارسوا العمل من 21-30 سنة هو 04 وكذلك قدرت نسبته ب 5%.

8. الأساليب الإحصائية المستعملة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

1. المتوسط الحسابي من أجل تحديد متوسط العمر ومدة الخبرة لأفراد العينة.
2. النسب المئوية والتكرارات لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة.
3. الانحراف المعياري.
4. معامل الارتباط بيرسون للإجابة على فرضيات الدراسة وتحديد العلاقة بين أبعاد الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم الإلمام بالخطوات والإجراءات المنهجية المتبعة في دراستنا الميدانية، وهي أساس لكل بحث علمي، حيث قمنا بتحديد الإستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة، دون أن ننسى مجتمع وعينة الدراسة ولأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

2. مناقشة النتائج:

3. خلاصة الفصل

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، وذلك بعد التحقق من الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما سيقوم الباحثان بتفسير النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1.1 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية العامة:

نص الفرضية:

توجد علاقة إرتباطية بين الدعم الاجتماعي والإجتهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون تيارت. لاختبار الفرضية العامة قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون.

الجدول رقم (09) نتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الدعم الاجتماعي والإجتهاد في العمل:

مستوى الدلالة	قيمة معامل برسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.059	0.22	6.21	20.69	الإجتهاد في العمل
		10.48	53.80	الدعم الاجتماعي

دالة عند 0.05

من خلال الجدول رقم (09) الذي يوضح العلاقة بين الدعم الاجتماعي والإجتهاد في العمل بحيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.22 عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين الدعم الاجتماعي والإجتهاد في العمل.

2.1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نص الفرضية:

توجد علاقة إرتباطية بين الدعم المادي والإجتهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون تيارت.
- لاختبار الفرضية الجزئية قمنا باستعمال معامل بيرسون وذلك لمعرفة إذا كان هنالك علاقة بين الدعم المادي والإجتهاد في العمل لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

الجدول رقم (10) معامل الارتباط بيرسون الدعم المادي و الاجتهاد في العمل:

مستوى دلالة	معامل بيرسون	الانحراف	متوسط	
0.01	*0.30	6.21	28.69	الإجتهاد في العمل
		4.96	17.70	الدعم المادي

دالة عند 0.01

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين الدعم المادي والإجتهاد في العمل نلاحظ أن قيمة معامل بيرسون بلغت 0.30 عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه نستنتج أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الدعم المادي والإجتهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون.

3.1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نص الفرضية:

لا توجد علاقة إرتباطية بين الدعم العاطفي والإجتهاد في العمل لدى عمال كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تيارت ولاختبار ذلك قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون.

الجدول رقم (11) معامل بيرسون الدعم العاطفي والإجتهاد في العمل:

مستوى دلالة	R بيرسون	انحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.40	0.10	6.21	28.69	الإجتهاد في العمل
		8.49	36.09	الدعم عاطفي

غير دالة عند 0.40

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين الدعم العاطفي والإجهاد في العمل أن قيمة معامل بيرسون بلغت 0.10 عند مستوى الدلالة 0.40، ومنه نستنتج أنه لا توجد علاقة إرتباطية بين الدعم العاطفي والإجهاد في العمل لدى عمال جامعة ابن خلدون.

2. مناقشة النتائج:

1.2 مناقشة الفرضية العامة:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) الذي يوضح العلاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل، نلاحظ أن قيمة معامل بيرسون بلغت 0.22 عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية ضعيفة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل. نفس النتيجة توصلت إليها دراسة (الزغبي والكريديس، 2010) على عينة من العاملين في الدوائر الحكومية بمحافظة جدة، حيث توصلت إلى نتائج بأنه وجود أثر لأبعاد الدعم التنظيمي في ضغوط العمل، بنسبة 62 وتأثير أبعاد الدعم الاجتماعي بنسبة 59 بحيث أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) وكذلك بينت دراسة (جوسوك 2004) العلاقة بين الإجهاد وأعراض الصحة العقلية ودور الدعم الاجتماعي في تنظيم هذه العلاقة مستخدماً عينة مكتوبة من 74 طالباً، وأظهرت النتائج أنه يوجد هناك علاقة بين الإجهاد وأعراض الصحة العقلية كما وبنيت أن الدعم الاجتماعي يعدل ويخفف تأثير الإجهاد على الأعراض ومنه فإنه توجد علاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل.

ولقد أكدت نتائج دراسة كل من (روس وكوهين) على أهمية الدور البارز الذي تقوم به المساندة الاجتماعية من الأسرة في تخفيف الآثار السلبية لمواجهة الفرد للضغوط النفسية (علي، 2000: 12). وكذلك أكدت نتائج دراسة (عبد الله، 1995) والتي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في حجم الدعم الاجتماعي لصالح العاملين. كما وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (فايد، 2001) إلى أن الدعم الاجتماعي هو إدراك الفرد أنه يوجد عدد كاف من الأشخاص في حياته يمكنه الرجوع إليهم عند الحاجة، وأن يكون لدى هذا الفرد درجة من الرضا عن هذا الدعم المتاح له.

ويؤكد الباحثون أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تلعب دوراً هاماً في التخفيف من الآثار الناتجة عن مختلف المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته العامة (أسرية كانت أم مهنية) حيث يزداد احتمال التعرض لهذه الضغوط كلما نقص مقدار المساندة الاجتماعية، كما تسهم في توافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد. وتتفق نتائج

هذه الدراسة مع ما أشار إليه (إدمز وآخرون، 1996) والتي أد فيها على أهمية دور الأسرة والدعم الأسري في الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة.

أما دراسة (الشناوي، وعبد الرحمن، 1994) فقد اختلفت مع دراستنا والتي تشير أن للدعم الاجتماعي أثرا عاما على الصحة البدنية والنفسية، حيث إن الشبكات الاجتماعية يمكن أن تزود الفرد بخبرات إيجابية منتظمة، ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع، وهذا النوع يمكن أن يرتبط مع السعادة حيث أنها توفر حالة من الوجدان وإحساسا بالاستقرار في مواقف الحياة والاعتراف بأهمية الذات لدى الفرد، ويشير أيضا إلى أن الأفراد الذين لديهم علاقات اجتماعية يتبادلونها مع غيرهم ويدركون أن هذه العلاقات يوثق بها، فهم من ناحية الصحة النفسية أفضل من غيرهم ممن يفتقدون هذه العلاقات. وبالتالي فتوصلت هذه الدراسة لعدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين الدعم الاجتماعي وبعد الدعم النفسي الانفعالي والدعم الاجتماعي ككل والرضا عن الجودة المهنية .

2.2 مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

انطلاقا من نتائج الجدول رقم (10) الذي يوضح العلاقة بين الدعم المادي والإجهاد في العمل نلاحظ أن قيمة معامل بيرسون بلغت 0.30 عند مستوى الدلالة 0.05 مما يؤكد وجود علاقة بين الدعم المادي والإجهاد في العمل وهي النتيجة التي توصلت إليها دراسة (راهول ماهوترا وشانون ايغ) والتي أجريت على عينة قوامها 2766 والتي بينت أن الدعم الاجتماعي، كالمال والطعام والملابس، خفض من الاكتئاب لدى كبار السن. كما اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (الزغبي، والكريديس، 2010) والتي طبقت على عينة من العاملين في مراكز الدوائر الحكومية حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد الدعم الاجتماعي في ضغوط العمل. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (أكشنياني 2009) أن الدعم الاجتماعي يلعب دورا هاما في كفاءة الموظف العامل. كما أنها تلعب دورا هاما في التخفيف من ضغوط الحياة.

فالدعم المقدم من الأسرة والأقارب والأصدقاء له الأثر الكبير والفعال في رضا الموظفين الإداريين عن مهنتهم والجودة المهنية. ويفسر الباحث ذلك بأن الموظفين الإداريين يشعرون بسعادة كبيرة وثقة اتجاه أنفسهم ويشعرون بأن لهم مكانة اجتماعية لما يتلقونه من دعم ولما يترتب عن ذلك من الاعتماد على النفس والوصول إلى الاستقلالية. ومن خلال هذا الدعم والذي يركز على توفير الأجواء والمناخ المناسب والذي يمكن من خلاله أن ينسى تعبته وإجهاده أثناء مزاولته لعمله ومن ثم يتكيف مع العمل ومع الإجهاد. والرضا التام عن عمله وتحقيق الجودة المهنية. ويشير

(بطرس، 2005) إلى أن الدعم الاجتماعي دورا إيجابيا في تخفيف حدة التأثيرات السلبية للمعاناة التي يتلقاها الفرد. وأن انخفاض مستوى الدعم الاجتماعي في الأسرة والعمل له تأثير على سوء التوافق لدى الفرد، وأن ارتفاعه له الأثر القوي على مواجهة الإحباط.

بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع بعض نتائج الدراسات السابقة حيث توصلت دراسة (البراشدي، 2006) والتي أجريت على معلمي التعليم الأساسي بحيث هدفت للتعرف على مستوى ضغوط العمل لديهم، والتعرف على ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لديهم والتي توصلت إلى نتائج بأن العلاقة بين الدعم الاجتماعي من قبل الأسرة ومن قبل المشرف التربوي علاقة سالبة كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

3.2 مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) الذي يوضح العلاقة بين الدعم العاطفي والإجهاد في العمل، نلاحظ أن قيمة معامل بيرسون بلغ 0.10 عند مستوى الدلالة 0.40 ومنه نستنتج أنه لا توجد علاقة بين الدعم العاطفي والإجهاد في العمل. نفس النتيجة توصلت إليها دراسة (البراشدي، 2006) والتي هدفت للتعرف على مستوى ضغوط العمل لديهم والتعرف على ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي والتعرف على إسهام مصادر الدعم والنوع الاجتماعي في ضغوط العمل والتي أجريت على عينة من معلمي التعليم الأساسي والتي توصلت إلى نتائج بأن الدعم الاجتماعي والضغوط العمل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

وكذلك كما اتفقت دراستنا مع دراسة (بن زرول، 2003) والتي استنتجت بأن العامل توقيت العمل، وغياب الدعم الاجتماعي هما أكثر العوامل تأثيرا في الشعور بالإجهاد، الارتباط بظهور الأعراض تليها الأعراض الجسدية ثم الأعراض السلوكية. ويفسر الباحث ذلك ربما يشعر به الموظفون الإداريين من إحباط نتيجة أحداث الحياة العاملة الضاغطة ونتيجة قصور العديد من الأطراف تجاههم وعدم تقديم الدعم لهم، وقد يعود ذلك إلى فقدان الثقة تجاههم وعدم استطاعتهم القيام بأي دور قد يكلفون به في الحياة العملية، ولذلك لم يكن للدعم الاجتماعي ببعده العاطفي ودرجته الكلية أي علاقة في رضا الموظفين الإداريين. وكما يفسر الباحث هذه النتيجة أن الموظفين الإداريين أفراد العينة وما تلقوه من دعم من قبل مؤسسات المجتمع قد ترك أثرا سلبيا تجاههم فيما يتعلق بالرضا عن العمل، وجودة الدور الاجتماعي و جودة الحياة ككل، وقد يرجع ذلك إلى وجود الفجوة الكبيرة المتمثلة في العلاقة بينهم ومن خلال هذه الفجوة الكبيرة قد ينتاب العاملين الشعور بأن ليس لهم دورا مهما في المجتمع. بل يمكن أن يشعروا أنهم فئة مهمة

في المجال المهني، وكذلك تكوين العلاقات الإيجابية مع أفراد المجتمع، كما قد ينتابهم الشعور بتقصير مؤسسات المجتمع من حيث الدعم وأنه لا يوجد الدعم الحقيقي والملموس من قبل المؤسسات وقد يعتبر من وجهة نظرهم أنه بمثابة دعم شكلي، كما يطمح الموظفون بأن يتجسد هذا الدعم من خلال التواصل المستمر بينهما، حينها يمن أن تشعر هذه الفئة بوجودها. أو كما يرى الباحثان من وجهة نظرهما بأن الموظفين الإداريين يطمعون في أن تقدم لهم مؤسسات المجتمع كل الدعم (كل شيء أو لاشيء) وهذا ربما يكون صعبا من وجهة نظر الباحثان وهذا ما قد لاحظته الباحث أثناء تطبيقه للدراسة، وبالتالي إذا شعر العاملون بأنهم لم يحصلوا على كل شيء فإنه يتولد لديهم الشعور بالنقص الشديد تجاه المؤسسات التي يعملون بها.

وتعارض نتائج هذه الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (بويد وآخرون، دس) والتي أجريت على عينة من العاملات اللواتي فقدن المساندة الاجتماعية أثناء الخبرات المؤلمة والتي توصلت إلى نتيجة أنه وجود علاقة إرتباطية موجبة بين الضغوط النفسية للعامل مع الدعم الاجتماعي، ويشير كذلك (بطرس، 2005) بدراسة تتعارض مع دراستنا والتي تقول بأن للدعم الاجتماعي دورا إيجابيا في تخفيف حدة التأثيرات السلبية للمعاناة التي يتلقاها الفرد، وأن إنخفاض مستوى الدعم الاجتماعي في الأسرة والعمل له تأثير على سوء التوافق لدى الفرد، وأن ارتفاعه له اثر القوي على مواجهة الإحباط.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، والتي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. ومن خلال النتائج تم التوصل إلى أن هناك علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في العمل لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

الاستنتاج العام:

بعد التطرق إلى الجانب النظري لموضوع الدراسة والقيام بالدراسة الميدانية تم التوصل إلى أن هناك أهمية للدعم الاجتماعي في مواجهة الإجهاد في العمل. فالتعامل مع الإجهاد في العمل للعامل لا يعني التخلص منه أو تجنبه واستبعاده من الحياة العامل، بقدر ما يعني أن يعيش ويتفاعل مع الآخرين، ومن ثم فالعامل بأمس الحاجة إلى مساعدة المحيطين به للتخفيف من حدة الإجهاد وإمكانية تعايش معه وبالتالي فالدعم الاجتماعي يلعب دوراً أساسياً في إمكانية تعزيز وتحسين التوافق النفسي والاجتماعي لديهم لتمكينهم من مواجهة الإجهاد مهما كانت طبيعته. فالدعم الاجتماعي بأشكاله المختلفة من أهم الإستراتيجيات الكفيلة بالتقليل من الإجهاد في العمل، وكذا القيام ببعض النشاطات التوعوية والتحسيسية التي تبين ضرورة الاهتمام بظاهرة الإجهاد في العمل.

إقتراحات الدراسة:

في ضوء ما انتهت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإنه يمكن الخروج ببعض الاقتراحات العملية، وذلك من خلال التأكيد على النقاط التالية:

- ✓ التأكيد على ضرورة الدعم الاجتماعي في التخفيف من الإجهاد في العمل لدى العمال.
- ✓ تحسين ظروف العمل المادية والفيزيقية.
- ✓ محاولة التخفيف ما أمكن من أعباء العمل التي تزيد من الإجهاد في العمل الذي يتعرض لها العامل.
- ✓ تقوية الدعم الاجتماعي لدى العمال.
- ✓ تنظيم ندوات و ورشات عمل عن استراتيجيات التكيف الايجابية مع الإجهاد في العمل.
- ✓ الاهتمام بالسلوك الإنساني داخل منظمات العمل وذلك عن طريق إدارة موارد بشرية.
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات حول الدعم الاجتماعي و الإجهاد.
- ✓ فهم الجيد لموضوع الإجهاد في العمل ودرجة تأثيره على العاملين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة المراجع باللغة العربية:

1. ابن عون، الطبيب، (2019). عماد ريم، تأثير الدعم التنظيمي الاجتماعي في الاندماج التنظيمي للعاملات في المؤسسات الجزائرية، رقم 02.
2. ابن منظور، ابن الفضل جمال الدين، (1993) لسان العرب، ط1، طباعة دار الكتب العلمية، -جزء أ بيروت.
3. ابو النيل، محمود السيد،(2001) الدور الدينام للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط الحياة المرتفعة والاعراض الاكتئابية، في حسين فايد (محرر) دراسات في الصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
4. أرجايل مايكل (1993)، سيكولوجية السعادة، العدد 175 ، علم المعرفة، الكويت.
5. أمال بوعشة، 2021، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق النفسي للمسنين، مجلة البوث والدراسات.
6. أنيس ابراهيم وآخرون (1972)، المعجم الوسيط، جزء1، القاهرة.
7. بحري صابر (2009)، الإجهاد المهني وعلاقته باغتراب المهني رسالة ماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والإجماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
8. بطرس حافظ بطرس (2005)، المساندة الاجتماعية وأثرها في خفض عدة ظغوط نفسية للأطفال المتفوقين عقليا ذوي صعوبات القراءة- المؤتمر السنوي الثاني عشر للإرشاد النفسي، الإرشاد النفسي من أجل التنمية في عصر المعلومات، المجلد الأول، 25-27 ديسمبر، جامعة عين الشمس.
9. بوعلي نوردين، 1993، إجهاد العمل ودور تقدير ذات في تقليل من أثار ضوضاء في الإنتاج رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، قسم علم النفس ،جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
10. بوغازي ، كريمة (2018). الاجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات لمواجهة لدى المرضين، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 23، ج 1، الجزائر.
11. جروان، علي صالح (2001)، مصادر الدعم الاجتماعي و التوافق النفسي لدى عينة من الاطفال المساء معاملتهم من قبل اسرهم في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الارشاد وعلم النفس التربوي، كلية التربية، جامعة اليرموك، الاردن.

12. حجو، سمراء (2019). الاجهاد المهني لدى أستاذات الطور الابتدائي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس المدرسي، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، الجزائر.
13. حداد عفاف (1989) دور الدعم الاجتماعي المقدم من الاصدقاء فب تخفيف الحاجات النفسية والاجتماعية- تطبيقات ارشادية، مجلة بحوث جامعة حلب.
14. حضير كاظم الفريجات وآخرون (2009): السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن
15. حكمت جميل: الإضاءة وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية12، المعهد العربي للثقافة العمالية وبحوث العمل، بغداد، عراق.
16. حمداش نوال(2004) أهم مصادر التنظيمية للإجهاد، مجلة العلوم الإنسانية، ع21، منشورات جامعة منوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.
17. حمدي ياسين وآخرون (1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الكتاب، مصر.
18. حنان عبد الرحيم الاحمدي (2002)، ضغوط العمل لدى الاطباء (المصادر والاعراض)، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الادارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
19. حنفي هويدة (2007)، المساندة الاجتماعية كما يدركها المكفوفون والمبصرون من طلاب جامعة الإسكندرية وتأثيرها على الوعي بالذات لديهم، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ابريل.
20. رضوان جاب الله شعبان، محمد هريدي محمد،(2001)العلاقة بين المساندة الاجتماعية وكل من مظاهر الإكتئاب وتقدير الذات والرضا عن الحياة. مجلة علم النفس. مصر.
21. رمضان السيد (2002)، إسهامات الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والسكان، دار المعرفة للجامعة الإسكندرية.
22. سمير شيخاني (2003)، الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
23. الشناوي محمد محروس، ومحمد السيد عبد رحمن (1994)، المساندة الاجتماعية والصحة النفسية، مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
24. الشويكي،علاء ناجح (2019)، الصمود النفسي وعلاقته بالإجهاد الوظيفي لدى عينة من ممرضين العاملين بالعيادة المكثفة في المستشفيات مدينة خليل، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، جامعة الخليل، فلسطين.

25. صابر مجري، 2009، الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم.
26. طايبي، نعيمة (2013)، علاقة الاحتراق النفسي ببعض الإضطراب النفسية والنفس جسدية لدى المرضى، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر 02، الجزائر.
27. العاتي فوزية (2007)، الضغط المهني لدى المرضى، ورقة.
28. عبد الحميد عزت 1996، المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منهما برضا المعلم عن العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية لجامعة الملك سعود.
29. عبد الرحمن السيد (2000)، موسوعة الصحة النفسية، علم الأمراض النفسية العقلية، الأسباب والأمراض والتشخيص والعلاج، دار قباء، القاهرة.
30. عبد الرحمن سليمان الطبري (1994)، الضغط النفسي، ط1، مطابع شركة الصفحات الذهبية، المملكة العربية السعودية.
31. عبد الله علي بن سالم الشبلي (2019)، فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظة شمال الباطنة، سلطنة عمان.
32. عبد الله علي بن سالم الشبلي، 2019، فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظة شمال الباطنة سلطنة عمان مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد الثاني - المجلد الثالث.
33. عبد الله معتز سيد (2001)، الانتثار والثقة والمساندة الاجتماعية كعوامل أساسية في دافعية الأفراد للجامعة، مجلة علم النفس العدد (57)، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
34. عبد الله، هشام إبراهيم (1995)، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالاكنتاب لدى عينة من الطلاب والمعلمين، المؤتمر الدولي الثاني لمركز الإرشاد النفسي، الإرشاد النفسي للأطفال، ذوي الحاجات الخاصة، الموهوبون المعاقون، المجلد الثاني 25-27 ديسمبر جامعة عين الشمس، القاهرة .
35. عبد سلام أبو قحف (2001)، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية بيروت، لبنان.
36. علي عسكر (2000)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار كتاب الحديث، برج الصديق الكويت.

37. عمار الطيب كشرود (1995)، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، ط1، م2، منشورات قاربونس، بنغازي، ليبيا.
38. فاروق سيد عثمان (2001)، قلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
39. قنون خمسية، (2007)، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالاكتئاب لدى المصابين بالأمراض الانتانية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير.
40. لعلاوة أميرة، 2021، الإجهاد المهني و علاقته بالولاء التنظيمي.
41. لغرابية رشا (2019)، حوادث العمل وأثرها على الاستقرار المهني للعامل داخل المؤسسة ، أم بواقى.
42. لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة الإجهاد (2006)، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر و التوزيع، عين مليلة، الجزائر.
43. لوكيا هاشمي، 2002، الضغط النفسي في العمل ، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، ع0، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.
44. محمد حامد ابراهيم الهنداوي، 2011، الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا بغزة. رسالة مكملة لنيل درجة ماجستير في علم النفس.
45. مرسي ابراهيم كمال (2000)، السعادة وتنمية الصحة النفسية. ط1، دار النشر للجامعات.
46. مصادر الدعم الاجتماعي لدى طلبة كليات الشمال التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر.
47. المصري محمد بن مكرم علي (1955)، لسان العرب، الجزء 5-6 دار الصادر بيروت.
48. هارون توفيق الرشيدى (1999)، الضغوط النفسية، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر.
49. هنادي بنت يحيى غالب جيلان، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بإدمان الأنترنت لدى المراهقين ، ماجستير علم النفس إدمان، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة جازاك، المملكة العربية السعودية.
50. يحيى محمد (2003)، دراسات علم النفس، الجزائر، دار الغرب للنشر والتوزيع وهران.
51. يخلف عثمان (2001)، علم نفس الصحة الأسس النفسية والسلوكية للصحة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للطباعة والنشر.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

52. Breham, S.(1984): social support processes, boundry, areasing social and developmental psychology. new York: academic press.
53. Brownwell, A. & S. Shumaker. (1984): social support An Introduction to acomplex phenomenon. Journal of social , Issues, vol. (40). NO. (4).
54. Buunk, B., &Hoorens, v. (1992): social support and stress: the role of social comparison and social exchange processes. British journal of clinical psychology.
55. Coyne, j. &downey, G. (1991): social factors and psychology: stress, social support and coping processes. Annual review of psychology, vol. (35).
56. Cutrona, C. & Russell. (1990): Type of social support and specific stress: Towards a theory of optimal matching, in: B.R.Sarason, et al (eds.) social support: An Interact ional view, New York, Wiley, 26-40.
57. Erikson, K. (1976): Every thing in its path destruction of the community in the buff to Greek flood simon &Schuster publisher, new York.
58. Kennedy, S., Kiecolt. Glaser, J. K, &Glaser, R. (1990): social support, stress,and immune system, in B. R. sarson, I.G. sarson & G.R. pierce (EDS), social support: an Intractional view. New York: john Wiley.
59. McCann, S. et al. (1997): " Hostility, Social Support and perception of work". Journal of occupational health psychology, vol. (2). No (2).
60. Nansy, m ,(1984) the decial support questionare (nssq) university. Of California sanfrancisco.
61. Norbeck. J. (1984): Social Support Questionnaire (Nssq) university of California sanfrancisco.
62. Rocco, et al. (1980): Social Support occupational Stress and health. Journal of health and Social Behavior, vol.(48).

63. Rodin, J. (1985): the application of social psychology In G. Lindzey & E. Arson (EDS) the hand book of social psychology. Random house publisher, new York.
64. Rubin, Kenneth, Caplan, Robert, Chen, Xinyin, and Mckinnon, Joann. (1994): Peer relationship and influences in childhood. In Ramachan- dran, v. Encyclopedia of human behavior, san diego: Academic press Inc. vol. 3.
65. Sarason, I. G. & Sarason, M. L. (1983): assessment social support: the social support questionair. Journal of personality and social psychology, vol. (1), NO. (1)
66. Thoits. A., (1986): social support AS coping assistance, Journal of consulting and clinical psychology, vol.(59)NO.(4).
67. Turner, R. & Marino, F. (1994): social support and social structure: a descriptive epidemiology. Journal of health & social behavior, vol. (35).

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): أعضاء لجنة التحكيم

المؤسسة الانتماء	التخصص	الدرجة العلمية	الملحق رقم قائمة اسم الأستاذ
جامعة ابن خلدون	علم النفس العمل التنظيم	أستاذ محاضر ب	عمارة جيلالي
جامعة ابن خلدون	علم النفس العمل التنظيم	أستاذ محاضر ب	قرينعي أحمد
جامعة ابن خلدون	علم النفس العمل التنظيم	أستاذة محاضرة أ	حمدادة ليلي
جامعة ابن خلدون	علم النفس العمل التنظيم	أستاذ التعليم العالي	بن موسى سمير
جامعة ابن خلدون	علم النفس العمل والتنظيم	أستاذ محاضر ب	بلعربي عادل

الملحق رقم 02: الاستبيان في شكله الاولي (قبل الصدق والثبات)



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية



مسار ماستر. تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الإجهاد في العمل لدى عمال جامعة

ابن خلدون

أخي العامل، أختي العاملة تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد بحث علمي نضع بين أيديكم جملة من الفقرات، والرجاء منكم أن تقرؤا كل عبارة بتركيز وتمعن، والإجابة بصدق لما ترونه مناسباً بوضع العلامة (X) أمام كل عبارة، علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وإجابة خاطئة. ونعلمكم أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، نرجوا منكم أن لا تتركوا أي عبارة دون أن تجيبوا عليها وشكراً على تعاونكم.

المحور الأول : بيانات شخصية

1. السن:.....
2. الجنس: ذكر أنثى
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الخبرة المهنية:
5. الوظيفة:

المحور الثاني: الدعم الاجتماعي

البعد	رقم الفقرة	العبارة	تقيس	لا تقيس	صالحة لغويا	غ.ص لغويا	ملاحظات أخرى
الدعم	01	أعتمد على زملائي في الأمور المالية.					
	02	أحصل على الإرشاد للحصول على المساعدات.					
	03	أحظى بمساعدة الزملاء في مواجهة الأزمات مالية.					
	04	يحفزني مديري في العمل عندما يكون أدائي جيدا.					
	05	يقدم لي زملائي في العمل كل ما احتاج إليه.					
الدعم العاطفي	06	زملاء العمل يحترموني ويهتمون بي.					
	07	يشعري زملاء العمل بالثقة في النفس.					
	08	ساندني زملاء العمل عند اتخاذ قرار ما تجاه المؤسسة.					
	09	يشعري مدير العمل أنني شخص مهم في المؤسسة التي اعمل بها.					
	10	زملاء العمل يشاركوني التفكير في حل المشكلات التي أتعرض لها.					
	11	يشعري زملاء العمل بالقرب منهم كافة الأوقات.					
	12	يعاملني زملاء العمل معاملة طيبة.					
	13	يخفف عني زملاء العمل أي ضغط عصبي يتناوبي.					
	14	زملاء العمل يراعون مشاعري ولا يهجونني.					
	15	يشعر زملاء العمل بالاستياء والحزن عندما أصاب بمرض أو أذى.					
	16	يشعري زملاء العمل بتفاؤل كبير تجاه مستقبلي في العمل.					
	17	زملاء العمل يهيئون لي الأجواء المناسبة لكي أكون راضيا					

					يتم تعزيز قدراتي عند قيامي بسلوك إيجابي	18
					يتم تنبيهني بالسلوكات السلبية التي أقوم بها	19
					أشعر بالاستمتاع في القيام بأنشطتي ومهامي	20
					يقدم لي مدير العمل النصائح لتجنب الأخطاء	21
					أشعر بالاهتمام بي في حالة المرض	22
					أحصل على المساعدة في بناء العلاقات الاجتماعية	23

المحور الثالث: الإجهاد في العمل

ملاحظات أخرى	غ. ص. لغويا	صالحة لغويا	لا تقيس	تقيس	عبارة	رقم	بعد
					أحس بالتعب أثناء العمل	01	الإجهاد الجسدي
					أشعر بألم حاد أسفل الظهر	02	
					أحس باضطرابات معدية	03	
					أحيانا يجف فمي من شدة التعب	04	
					أشعر بألم على مستوى الرقبة	05	
					تؤلمني يداي من الاستعمال المطول للكمبيوتر	06	
					أشعر بتسارع نبضات القلب حتى في وقت الراحة	07	الإجهاد النفسي
					لدي حساسية اتجاه النقد الذي يقدمه لي زملائي	08	
					أشعر أنني فقدت الإحساس بالحماس في العمل	09	
					أشعر بنقص في حالي النفسية	10	
					أشعر بالاكنتاب	11	
					أشعر بفقدان الثقة بنفسني	12	
					أفكر كثيرا في ترك عملي	13	
					أؤدي عملي بدقة وإتقان	14	

الملحق رقم 03: الاستبيان في شكله النهائي بعد الصدق والثبات أي بعد حذف الفقرات غير الدالة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية



مسار ماستر. تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الإجهاد في العمل لدى عمال جامعة

ابن خلدون

أخي العامل، أختي العاملة تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد بحث علمي نضع بين أيديكم جملة من الفقرات، والرجاء منكم أن تقرؤا كل عبارة بتركيز وتمعن، والإجابة بصدق لما ترونه مناسباً بوضع العلامة (X) أمام كل عبارة، علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وإجابة خاطئة. ونعلمكم أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، نرجوا منكم أن لا تتركوا أي عبارة دون أن تجيبوا عليها وشكراً على تعاونكم.

المحور الأول : بيانات شخصية

1. السن:.....
2. الجنس : ذكر أنثى
3. المستوى التعليمي: ثانوي جامعي تكوين آخر
4. الأقدمية في المهنة:
5. الحالة الإجتماعية: أعزب (ة) متزوج (ة) مطلق (ة)

المحور الثاني: الدعم الاجتماعي

رقم الفقرة	العبارة	تقيس	لا تقيس	صالحة لغويا	غ.ص لغويا	ملاحظات أخرى
01	أعتمد على زملائي في الأمور المالية.					
02	أتعب أثناء العمل					
03	يساعدني زملاء في مواجهة الأزمات مالية.					
04	أحس بإضطرابات معدية					
05	يقدم لي زملائي في العمل كل ما احتاج إليه.					
06	أحضى بالدعم من طرف المدير نتيجة للأداء الجيد					
07	يشعري زملاء العمل بالثقة في النفس.					
08	يساندي زملاء العمل في اتخاذ القرارات					
09	يشعري مدير العمل أنني شخص مهم في المؤسسة التي اعمل بها.					
10	زملاء العمل يشاركوني التفكير في حل المشكلات التي أتعرض لها.					
11	أشعر بالصداع على مستوى الرأس					
12	يعاملني زملاء العمل معاملة طيبة.					
13	يخفف عني زملاء العمل أي ضغط عصبي يتناوبي.					
14	زملاء العمل يراعون مشاعري ولا يمجروني.					
15	يمكن الحصول على قرض مالي من المؤسسة بشكل دوري					

					أحس بالتعب أثناء العمل	01
					أشعر بآلم حاد أسفل الظهر	02
					أحس باضطرابات معدية	03
					أحيانا يجف فمي من شدة التعب	04
					أشعر بآلم على مستوى الرقبة	05
					تؤلمني يداي من الاستعمال المطول للكمبيوتر	06
					أشعر بتسارع نبضات القلب حتى في وقت الراحة	07
					لدي حساسية اتجاه النقد الذي يقدمه لي زملائي	08
					أشعر أنني فقدت الإحساس بالحماس في العمل	09
					أشعر بنقص في حالي النفسية	10
					أشعر بالاكئاب	11
					أشعر بفقدان الثقة بنفسي	12
					أفكر كثيرا في ترك عملي	13
					أؤدي عملي بدقة وإتقان	14
					يقدم لي زملائي في العمل الدعم المالي لحل مشكلاتي عند وفاة أحد أفراد عائلتي	16
					أتحصل على منح مالية في الدخول الإجتماعي للأولاد	17
					أشعر أنني فقدت الإحساس بالحماس في العمل	18
					يخصص لي إعانات مالية خلال المناسبات	19
					أشعر بنقص في حالي النفسية	20
					أتحصل على منح الإعانة من المؤسسة لتلبية حاجيات عائلتي	21
					أتلقي الدعم المادي من المؤسسة لشراء سيارة أو مسكن	22
					أشعر بفقدان الثقة بنفسي	23
					أفكر في ترك عملي بسرعة	
					أتحصل على منح وعلاوات خلال المسار الوظيفي	

الملحق رقم 04: بعض مخرجات spss

	السن	الجنس	المستوى التعليمي	سنوات الخدمة
N	Valide	20	20	20
	Manquante	0	0	0

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	11	55,0	55,0	55,0
2,00	8	40,0	40,0	95,0
3,00	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	10	50,0	50,0	50,0
انثى	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ابتدائي	1	5,0	5,0	5,0
متوسط	1	5,0	5,0	10,0
ثانوي	1	5,0	5,0	15,0
جامعي	10	50,0	50,0	65,0
شهادات اخرى	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

سنوات الخدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	15	75,0	75,0	75,0
2,00	3	15,0	15,0	90,0
3,00	1	5,0	5,0	95,0
5,00	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الاجتهاد في العمل	28,6944	6,21592	72
الدعم الاجتماعي	53,8056	10,48626	72

Corrélations

	الاجتهاد في العمل	الدعم الاجتماعي
Corrélation de Pearson	1	,223
Sig. (bilatérale)		,059
N	72	72
Corrélation de Pearson	,223	1
Sig. (bilatérale)	,059	
N	72	72

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الدعم المادي	17,7083	4,96590	72
الدعم العاطفي	36,0972	8,49881	72
الاجتهاد في العمل	28,6944	6,21592	72

Corrélations

		الدعم المادي	الدعم العاطفي	الاجتهاد في العمل
الدعم المادي	Corrélation de Pearson	1	,155	,300*
	Sig. (bilatérale)		,194	,011
	N	72	72	72
الدعم العاطفي	Corrélation de Pearson	,155	1	,101
	Sig. (bilatérale)	,194	,401	
	N	72	72	72
الاجتهاد في العمل	Corrélation de Pearson	,300*	,101	1
	Sig. (bilatérale)	,011	,401	
	N	72	72	72

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Effectifs

Statistiques

		السن	الجنس	المستوى التعليمي	الأقدمية في المهنة	الحالة الاجتماعية
N	Valide	72	72	72	72	72
	Manquante	0	0	0	0	0

Tableau de fréquences

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	23-33	27	37,5	37,5
	34-44	39	54,2	91,7
	45-54	6	8,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	36	50,0	50,0
	أنثى	36	50,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	8	11,1	11,1

جامعي	52	72,2	72,2	83,3
تكوين اخر	12	16,7	16,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

الأفدية. في. المهنة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1-10	53	73,6	73,6	73,6
11-20	15	20,8	20,8	94,4
21-30	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

الحالة. الإجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعرب	32	44,4	44,4	44,4
متزوج	35	48,6	48,6	93,1
مطلق	5	6,9	6,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Corrélations

		1 ف	3 ف	6 ف	24 ف	25 ف
1 ف	Corrélacion de Pearson	1	,449*	,183	,048	,041
	Sig. (bilatérale)		,047	,440	,841	,864
	N	20	20	20	20	20
3 ف	Corrélacion de Pearson	,449*	1	-,096	-,132	,181
	Sig. (bilatérale)	,047		,688	,580	,444
	N	20	20	20	20	20
6 ف	Corrélacion de Pearson	,183	-,096	1	-,161	-,178
	Sig. (bilatérale)	,440	,688		,498	,453
	N	20	20	20	20	20
24 ف	Corrélacion de Pearson	,048	-,132	-,161	1	,180
	Sig. (bilatérale)	,841	,580	,498		,449
	N	20	20	20	20	20
25 ف	Corrélacion de Pearson	,041	,181	-,178	,180	1
	Sig. (bilatérale)	,864	,444	,453	,449	

	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,360	-,011	-,140	,244	,288
26ف	Sig. (bilatérale)	,119	,964	,557	,299	,218
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,100	-,276	-,019	,747**	,127
28ف	Sig. (bilatérale)	,675	,238	,937	,000	,594
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,205	-,037	-,288	,561*	,264
29ف	Sig. (bilatérale)	,385	,876	,218	,010	,262
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,141	-,049	,110	,400	,096
32ف	Sig. (bilatérale)	,554	,837	,644	,081	,687
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,246	,295	,423	,217	-,172
33ف	Sig. (bilatérale)	,295	,207	,063	,359	,468
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,199	,016	,148	,643**	-,101
36ف	Sig. (bilatérale)	,400	,948	,534	,002	,672
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,453*	,172	,146	,622**	,284
الدعم,المادي	Sig. (bilatérale)	,045	,470	,540	,003	,224
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		26ف	28ف	29ف	32ف	33ف
	Corrélation de Pearson	,360	,100*	,205	,141	,246
1ف	Sig. (bilatérale)	,119	,675	,385	,554	,295
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,011*	-,276	-,037	-,049	,295
3ف	Sig. (bilatérale)	,964	,238	,876	,837	,207
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,140	-,019	-,288	,110	,423
6ف	Sig. (bilatérale)	,557	,937	,218	,644	,063
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,244	,747	,561	,400	,217
24ف	Sig. (bilatérale)	,299	,000	,010	,081	,359
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,288	,127	,264	,096	-,172
25ف	Sig. (bilatérale)	,218	,594	,262	,687	,468

	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	1	,305	,649	,455	,158
26ف	Sig. (bilatérale)		,191	,002	,044	,506
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,305	1	,747	,576**	,428
28ف	Sig. (bilatérale)	,191		,000	,008	,060
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,649	,747	1	,582*	,322
29ف	Sig. (bilatérale)	,002	,000		,007	,166
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,455	,576	,582	1	,579
32ف	Sig. (bilatérale)	,044	,008	,007		,007
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,158	,428	,322	,579	1
33ف	Sig. (bilatérale)	,506	,060	,166	,007	
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,529	,666	,583	,619**	,676
36ف	Sig. (bilatérale)	,016	,001	,007	,004	,001
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,672*	,733	,778	,735**	,655
الدعم, المادي	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,002
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		36ف	الدعم, المادي	الدعم, الاجتماعي
	Corrélation de Pearson	,199	,453*	,354
1ف	Sig. (bilatérale)	,400	,045	,126
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,016*	,172	,262
3ف	Sig. (bilatérale)	,948	,470	,265
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,148	,146	-,055
6ف	Sig. (bilatérale)	,534	,540	,819
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,643	,622	,173
24ف	Sig. (bilatérale)	,002	,003	,464
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,101	,284	,419
25ف	Sig. (bilatérale)	,672	,224	,066

	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,529	,672	,642
26ف	Sig. (bilatérale)	,016	,001	,002
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,666	,733	,404
28ف	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,078
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,583	,778	,629
29ف	Sig. (bilatérale)	,007	,000	,003
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,619	,735	,543
32ف	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,013
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,676	,655	,412
33ف	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,071
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	1	,834	,491
36ف	Sig. (bilatérale)		,000	,028
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,834*	1	,709
الدعم, المادي	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	20	20	20

Corrélations

	1ف	3ف	6ف	24ف	25ف
Corrélation de Pearson	,354	,262*	-,055	,173	,419
الدعم, الاجتماعي Sig. (bilatérale)	,126	,265	,819	,464	,066
N	20	20	20	20	20

Corrélations

	26ف	28ف	29ف	32ف	33ف
Corrélation de Pearson	,642	,404*	,629	,543	,412
الدعم, الاجتماعي Sig. (bilatérale)	,002	,078	,003	,013	,071
N	20	20	20	20	20

Corrélations

	36ف	الدعم.المادي	الدعم.الاجتماعي
Corrélation de Pearson	,491	,709*	1
الدعم.الاجتماعي Sig. (bilatérale)	,028	,000	
N	20	20	20

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	12ف	5ف	7ف	8ف	9ف
Corrélation de Pearson	1	,420	,607**	,255	-,075
12ف Sig. (bilatérale)		,065	,005	,278	,752
N	20	20	20	20	20
Corrélation de Pearson	,420	1	,612**	,273	,286
5ف Sig. (bilatérale)	,065		,004	,245	,222
N	20	20	20	20	20
Corrélation de Pearson	,607**	,612**	1	,492*	-,014
7ف Sig. (bilatérale)	,005	,004		,028	,954
N	20	20	20	20	20
Corrélation de Pearson	,255	,273	,492*	1	,184
8ف Sig. (bilatérale)	,278	,245	,028		,437
N	20	20	20	20	20
Corrélation de Pearson	-,075	,286	-,014	,184	1
9ف Sig. (bilatérale)	,752	,222	,954	,437	
N	20	20	20	20	20
Corrélation de Pearson	,295	,214	,195	,428	,341
10ف Sig. (bilatérale)	,207	,364	,410	,060	,141
N	20	20	20	20	20
Corrélation de Pearson	,353	,508*	,668**	,398	-,075
13ف Sig. (bilatérale)	,127	,022	,001	,082	,755
N	20	20	20	20	20
Corrélation de Pearson	,360	,469*	,290	,139	,468*
14ف Sig. (bilatérale)	,119	,037	,215	,559	,037
N	20	20	20	20	20
15ف Corrélation de Pearson	,494*	,350	,523*	,389	,346

	Sig. (bilatérale)	,027	,130	,018	,090	,135
	N	20	20	20	20	20
16ف	Corrélation de Pearson	,789**	,521*	,646**	,506*	,014
	Sig. (bilatérale)	,000	,019	,002	,023	,953
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,281	,059	,091	-,139	,208
18ف	Sig. (bilatérale)	,231	,805	,701	,559	,379
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,597**	,650**	,684**	,231	-,101
19ف	Sig. (bilatérale)	,005	,002	,001	,326	,673
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		10ف	13ف	14ف	15ف	16ف
12ف	Corrélation de Pearson	,295	,353	,360**	,494	,789
	Sig. (bilatérale)	,207	,127	,119	,027	,000
	N	20	20	20	20	20
5ف	Corrélation de Pearson	,214	,508	,469**	,350	,521
	Sig. (bilatérale)	,364	,022	,037	,130	,019
	N	20	20	20	20	20
7ف	Corrélation de Pearson	,195**	,668**	,290	,523*	,646
	Sig. (bilatérale)	,410	,001	,215	,018	,002
	N	20	20	20	20	20
8ف	Corrélation de Pearson	,428	,398	,139*	,389	,506
	Sig. (bilatérale)	,060	,082	,559	,090	,023
	N	20	20	20	20	20
9ف	Corrélation de Pearson	,341	-,075	,468	,346	,014
	Sig. (bilatérale)	,141	,755	,037	,135	,953
	N	20	20	20	20	20
10ف	Corrélation de Pearson	1	,129	,289	,592	,375
	Sig. (bilatérale)		,588	,216	,006	,103
	N	20	20	20	20	20
13ف	Corrélation de Pearson	,129	1*	,506**	,337	,596
	Sig. (bilatérale)	,588		,023	,146	,006
	N	20	20	20	20	20
14ف	Corrélation de Pearson	,289	,506*	1	,131	,447*
	Sig. (bilatérale)	,216	,023		,583	,048
	N	20	20	20	20	20
15ف	Corrélation de Pearson	,592*	,337	,131*	1	,514

	Sig. (bilatérale)	,006	,146	,583		,020
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,375**	,596*	,447**	,514*	1
16ف	Sig. (bilatérale)	,103	,006	,048	,020	
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,139	,281	,248	,617	,243
18ف	Sig. (bilatérale)	,558	,230	,291	,004	,301
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,344**	,569**	,228**	,440	,596
19ف	Sig. (bilatérale)	,137	,009	,335	,052	,006
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		18ف	19ف	21ف	الدعم العاطفي	الدعم الاجتماعي
	Corrélation de Pearson	,281	,597	,097**	,669	,349
12ف	Sig. (bilatérale)	,231	,005	,684	,001	,132
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,059	,650	,059**	,659	,558
5ف	Sig. (bilatérale)	,805	,002	,804	,002	,011
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,091**	,684**	-,259	,695*	,428
7ف	Sig. (bilatérale)	,701	,001	,270	,001	,059
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,139	,231	-,178*	,547	,466
8ف	Sig. (bilatérale)	,559	,326	,452	,013	,039
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,208	-,101	,267	,415	,445
9ف	Sig. (bilatérale)	,379	,673	,255	,069	,049
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,139	,344	,371	,617	,788
10ف	Sig. (bilatérale)	,558	,137	,107	,004	,000
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,281	,569*	-,180**	,655	,485
13ف	Sig. (bilatérale)	,230	,009	,447	,002	,030
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,248	,228*	,151	,630	,583*
14ف	Sig. (bilatérale)	,291	,335	,525	,003	,007
	N	20	20	20	20	20
15ف	Corrélation de Pearson	,617*	,440	,112*	,772	,571

	Sig. (bilatérale)	,004	,052	,639	,000	,009
	N	20	20	20	20	20
16ف	Corrélation de Pearson	,243**	,596*	,027**	,799°	,541
	Sig. (bilatérale)	,301	,006	,909	,000	,014
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	1	,023	,025	,434	,214
18ف	Sig. (bilatérale)		,922	,916	,056	,366
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,023**	1**	,105**	,608	,422
19ف	Sig. (bilatérale)	,922		,660	,004	,064
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		12ف	5ف	7ف	8ف	9ف
21ف	Corrélation de Pearson	,097	,059	-,259**	-,178	,267
	Sig. (bilatérale)	,684	,804	,270	,452	,255
	N	20	20	20	20	20
الدعم العاطفي	Corrélation de Pearson	,669	,659	,695**	,547	,415
	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,001	,013	,069
	N	20	20	20	20	20
الدعم الاجتماعي	Corrélation de Pearson	,349**	,558**	,428	,466*	,445
	Sig. (bilatérale)	,132	,011	,059	,039	,049
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		10ف	13ف	14ف	15ف	16ف
21ف	Corrélation de Pearson	,371	-,180	,151**	,112	,027
	Sig. (bilatérale)	,107	,447	,525	,639	,909
	N	20	20	20	20	20
الدعم العاطفي	Corrélation de Pearson	,617	,655	,630**	,772	,799
	Sig. (bilatérale)	,004	,002	,003	,000	,000
	N	20	20	20	20	20
الدعم الاجتماعي	Corrélation de Pearson	,788**	,485**	,583	,571*	,541
	Sig. (bilatérale)	,000	,030	,007	,009	,014
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		ف18	ف19	ف21	الدعم العاطفي	الدعم الاجتماعي
ف21	Corrélation de Pearson	,025	,105	1**	,187	,282
	Sig. (bilatérale)	,916	,660		,431	,229
	N	20	20	20	20	20
الدعم العاطفي	Corrélation de Pearson	,434	,608	,187**	1	,807
	Sig. (bilatérale)	,056	,004	,431		,000
	N	20	20	20	20	20
الدعم الاجتماعي	Corrélation de Pearson	,214**	,422**	,282	,807*	1
	Sig. (bilatérale)	,366	,064	,229	,000	
	N	20	20	20	20	20

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,858	8

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,627
		Nombre d'éléments	4 ^a
	Partie 2	Valeur	,807
		Nombre d'éléments	4 ^b
		Nombre total d'éléments	8
Corrélation entre les sous-échelles			,819
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,900
	Longueur inégale		,900
Coefficient de Guttman split-half			,889

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	11

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

		Valeur	,712
	Partie 1	Nombre d'éléments	6 ^a
Alpha de Cronbach		Valeur	,782
	Partie 2	Nombre d'éléments	5 ^b
		Nombre total d'éléments	11
		Corrélation entre les sous-échelles	,827
Coefficient de Spearman-	Longueur égale		,905
Brown	Longueur inégale		,906
		Coefficient de Guttman split-half	,898

Corrélations

Corrélations

		2ف	4ف	11ف	17ف	20ف
2ف	Corrélation de Pearson	1	,365	,544*	,029	,124
	Sig. (bilatérale)		,113	,013	,903	,603
	N	20	20	20	20	20
4ف	Corrélation de Pearson	,365	1	,304	,600**	,445*
	Sig. (bilatérale)	,113		,192	,005	,049
	N	20	20	20	20	20
11ف	Corrélation de Pearson	,544*	,304	1	,059	,236
	Sig. (bilatérale)	,013	,192		,806	,316
	N	20	20	20	20	20
17ف	Corrélation de Pearson	,029	,600**	,059	1	,447*
	Sig. (bilatérale)	,903	,005	,806		,048
	N	20	20	20	20	20
20ف	Corrélation de Pearson	,124	,445*	,236	,447*	1
	Sig. (bilatérale)	,603	,049	,316	,048	
	N	20	20	20	20	20
22ف	Corrélation de Pearson	,203	,447*	,078	,197	-,008
	Sig. (bilatérale)	,391	,048	,745	,405	,973
	N	20	20	20	20	20
الاجهاد. الجسدي	Corrélation de Pearson	,549*	,849**	,562**	,646**	,567**
	Sig. (bilatérale)	,012	,000	,010	,002	,009
	N	20	20	20	20	20
الاجهاد. في العمل	Corrélation de Pearson	,303	,755**	,224	,794**	,498*
	Sig. (bilatérale)	,194	,000	,343	,000	,025
	N	20	20	20	20	20

N	20	20	20	20	20
---	----	----	----	----	----

Corrélations

		22ف	الاجهاد.الجسدي	الاجهاد.في.العمل
2ف	Corrélation de Pearson	,203	,549	,303*
	Sig. (bilatérale)	,391	,012	,194
	N	20	20	20
4ف	Corrélation de Pearson	,447	,849	,755
	Sig. (bilatérale)	,048	,000	,000
	N	20	20	20
11ف	Corrélation de Pearson	,078*	,562	,224
	Sig. (bilatérale)	,745	,010	,343
	N	20	20	20
17ف	Corrélation de Pearson	,197	,646**	,794
	Sig. (bilatérale)	,405	,002	,000
	N	20	20	20
20ف	Corrélation de Pearson	-,008	,567*	,498
	Sig. (bilatérale)	,973	,009	,025
	N	20	20	20
22ف	Corrélation de Pearson	1	,570*	,259
	Sig. (bilatérale)		,009	,270
	N	20	20	20
الاجهاد.الجسدي	Corrélation de Pearson	,570*	1**	,757**
	Sig. (bilatérale)	,009		,000
	N	20	20	20
الاجهاد.في.العمل	Corrélation de Pearson	,259	,757**	1
	Sig. (bilatérale)	,270	,000	
	N	20	20	20

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

		27ف	30ف	31ف	34ف	35ف
27ف	Corrélation de Pearson	1	,414	,528*	,344	,406
	Sig. (bilatérale)		,070	,017	,138	,076

	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,414	1	,731**	,827**	,503*
30ف	Sig. (bilatérale)	,070		,000	,000	,024
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,528*	,731**	1	,715**	,563**
31ف	Sig. (bilatérale)	,017	,000		,000	,010
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,344	,827**	,715**	1	,384
34ف	Sig. (bilatérale)	,138	,000	,000		,095
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,406	,503*	,563**	,384	1
35ف	Sig. (bilatérale)	,076	,024	,010	,095	
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,186	-,158	-,283	-,099	-,069
23ف	Sig. (bilatérale)	,433	,505	,227	,679	,773
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,651**	,824**	,815**	,773**	,748**
الاجهاد.النفسي	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,611**	,638**	,686**	,797**	,451*
الاجهاد.في.العمل	Sig. (bilatérale)	,004	,002	,001	,000	,046
	N	20	20	20	20	20

Corrélations

		23ف	الاجهاد.النفسي	الاجهاد.في.العمل
	Corrélation de Pearson	-,186	,651	,611*
27ف	Sig. (bilatérale)	,433	,002	,004
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,158	,824	,638**
30ف	Sig. (bilatérale)	,505	,000	,002
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,283*	,815**	,686
31ف	Sig. (bilatérale)	,227	,000	,001
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,099	,773**	,797**
34ف	Sig. (bilatérale)	,679	,000	,000
	N	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,069	,748*	,451**
35ف	Sig. (bilatérale)	,773	,000	,046
	N	20	20	20

23ف	Corrélation de Pearson	1	,083	-,049
	Sig. (bilatérale)		,728	,837
	N	20	20	20
الاجهاد.النفسي	Corrélation de Pearson	,083**	1**	,785**
	Sig. (bilatérale)	,728		,000
	N	20	20	20
الاجهاد.في.العمل	Corrélation de Pearson	-,049**	,785**	1**
	Sig. (bilatérale)	,837	,000	
	N	20	20	20

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,675	6

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,651
		Nombre d'éléments	3 ^a
	Partie 2	Valeur	,422

	Nombre d'éléments	3 ^b
	Nombre total d'éléments	6
	Corrélation entre les sous-échelles	,474
	Coefficient de Spearman- Longueur égale	,643
	Brown Longueur inégale	,643
	Coefficient de Guttman split-half	,643

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	5