

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإجتماعية  
شعبة علم النفس



مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم

إعداد الطالبة:

قويدري بوثينة

بعنوان:

## طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية

دراسة استكشافية على عينة من عمال الحماية المدنية - بمدينة ورقلة -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2015/06/01

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/ (أمال بوعيشة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... (رئيسا)

د/ (نورة بوعيشة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... (مشرفا و مقررا)

د/ (خالد بوعافية) جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... (مناقشا)

السنة الجامعية : 2015/2014

## شكر وعرّفان

الحمد لله على دوام فضله ونعمته وعطائه، وأن أنعم علينا ونور لنا طريق العلم ووقفنا على إنجاز هذا العمل .

والصلاة والسلام على نبي الهدى المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وأصحابه أجمعين أتقدم بالشكر الجزيل إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما، كما أتقدم بأسمى معاني الشكر والامتنان إلى من كانت المثال في دقة التوجيه وطول النفس والمسؤولية في الإشراف الدكتورة " نورة بوعيشة "

راجين من الله أن يبارك لها هذا الجهد وأن يجعله في ميزان حسناتها كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر لكل من ساعدني وقدم لي يد العون من قريب أو من بعيد

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية بمدينة ورقلة، ولهذا تم التعرف على مدى تأثير المتغيرات الوسيطة الجنس ، الأقدمية، الحالة الإجتماعية، على هذه الفئة التي تعتبر أكثر عرضة للضغوط. وعلى هذا الأساس تطرقنا إلى عدة تساؤلات مطروحة على الشكل التالي:

الإشكالية العامة:

ما طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة للضغوط المهنية؟

## التساؤلات الفرعية:

- 1- هل تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الجنس؟
- 2- هل تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الأقدمية؟
- 3- هل تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الحالة الإجتماعية؟

وإنبثقت عن هذه التساؤلات الفرضيات التالية:

## الفرضية العامة:

يستجيب عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية استجابة إيجابية.

## الفرضيات الجزئية:

- 1- تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة للضغوط المهنية باختلاف الجنس.
- 2- تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة للضغوط المهنية باختلاف الأقدمية.
- 3- تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة للضغوط المهنية باختلاف الحالة الإجتماعية.

وقد تم إجراء الدراسة ميدانيا حيث اعتمدنا المنهج الوصفي، وكان إختيار العينة عشوائية بسيطة على عينة بلغ عددها 140 عامل وعاملة في الحماية المدنية من مدينة ورقلة. وقد تم جمع البيانات حول الدراسة بإعداد أداة لقياس طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية، والتي تتكون من بعدين هما (بعد الإستجابة الإيجابية، بعد الإستجابة السلبية)، وطبقت هذه الأداة بعد دراسة بعض الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لتطبيقها على عينة الدراسة الأساسية، ولوصف ومعالجة النتائج اعتمدنا المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وإختبار (ت) للفروق كوسيلة إحصائية وذلك باستخدام برنامج SPSS نسخة 16 وتوصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- يستجيب عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية إستجابة إيجابية.
- 2- لا تختلف طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية بإختلاف الجنس.
- 3- لا تختلف طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية بإختلاف الأقدمية.
- 4- لا تختلف طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية بإختلاف الحالة الإجتماعية.

وفي ظل هذه النتائج نقترح بعض الإقتراحات:

- القيام بدراسات تساهم في دعم الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية للعمال.
- التعمق أكثر في دراسة هذا الموضوع.
- وضع أخصائي نفسي في العمل يهتم بمشاكل العمال.

## Résumé l étude :

Le but de cette étude, c'est connaître comment agir les agents de la protection civile à Ouargla vis-à-vis des pressions de leur travail .L'étude a pris en considération le sexe, l'ancienneté et la situation familiale de ces employés qui sont parmi les gens les plus touchés par le stress professionnel.

Problématique : comment réagir les employés de la protection civile à Ouargla envers les pressions professionnelles.

- Cette réaction est-elle différente selon le sexe? Selon l'ancienneté ? et selon la situation familiale ?

Ce qui a donné lieu aux hypothèses suivantes :

- Hypothèse principale : ces employés réagissent positivement envers les pressions professionnelles.

- Hypothèses secondaires: cette réaction se diffère selon le sexe ; selon l'ancienneté; et également selon la situation familiale.

Cette étude a été réalisée sur terrain et touché spontanément un échantillon simple de 140 employés au niveau de la protection civile d'Ouargla.

Après avoir collecté les données et les analysées selon un outil de mesure établi sur deux dimensions (positive et négative).Cet outil est pratiqué après l'étude des critères Sico métriques (la sincérité et la constance) .

Ainsi les résultats ont été décrits et traités selon l'épreuve T, le moyen de calcul et la déviation du repère.

C'est en utilisant le programme spss version 16 qu'on a abouti aux résultats suivants:

- Les employés de la protection civile réagissent positivement aux pressions professionnelles.

- Hypothèses secondaires: Cette réaction n'est pas différente : ni selon le sexe, ni selon l'ancienneté , ni selon la situation familiale.

A la lumière de ses résultats suggèrent quelques:

- Entreprendre des études contribuent à l'appui de réponse positive à la pression des travailleurs professionnelles.

-Une étude plus approfondie de ce sujet.

-Me mettre à l'ouvrage concerné par les problèmes des travailleurs spécialisés.

## الفهرس

الصفحة	المحتويات
أ	شكر وعرفان
ب	ملخص الدراسة
د	الفهرس
و	فهرس الجداول
و	فهرس الأشكال
1	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة</b>	
4	1- إشكالية الدراسة
5	2- تساؤلات الدراسة
6	3- فرضيات الدراسة
6	4- أهداف الدراسة
6	5- أهمية الدراسة
7	6- حدود الدراسة
7	7- التعاريف الإجرائية
<b>الفصل الثاني: الضغوط المهنية</b>	
9	- تمهيد
9	1- تعريف الضغط
10	2- تعريف الضغط المهني
12	3- أنواع الضغوط المهنية
13	4- عناصر الضغط المهني
14	5- مصادر ومسببات الضغط
15	6- مراحل التكيف مع الأحداث الضاغطة
16	7- النظريات المفسرة للضغوط
20	8- الآثار المترتبة على الضغوط ونتائجها

21	9- أساليب مواجهة الضغوط المهنية
21	- خلاصة الفصل
	<b>الجانب الميداني</b>
	<b>الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>
27	- تمهيد
27	1- منهج الدراسة
27	2- الدراسة الإستطلاعية
28	3- أداة القياس المستخدمة في الدراسة
31	4- بعض الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)
33	5- عينة الدراسة الأساسية
34	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
34	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة النتائج</b>
36	- تمهيد
36	1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
39	2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
41	3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
42	4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
45	خلاصة الدراسة والإقتراحات
47	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
28	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية	01
29	يوضح تعديل الفقرات من حيث الصياغة اللغوية	02
30	يوضح أوزان بدائل بعد الاستجابة الإيجابية	03
30	يوضح أوزان بدائل بعد الاستجابة السلبية	04
32	يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة القياس	05
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	07
34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	08
36	يوضح نتائج الفرضية الأولى	09
39	يوضح اختلاف طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية بإختلاف الجنس	10
41	يوضح اختلاف طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية بإختلاف الأقدمية	11
43	يوضح اختلاف طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية بإختلاف الحالة الإجتماعية	12

فهرس الاشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	تخطيط عام لنظرية سيلبي في الضغوط	01
18	نظرية التقدير المعرفي في الضغوط	02



مقدمة

**مقدمة:**

إن تعدد المثيرات البيئية سواء منها المادية أو السيكولوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثيرات، ولا يقف هذا التأثير على مستوى الحياة الخاصة أو الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل، ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلق وسهل الاستثارة والانفعال الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي، وعلاقاته مع زملائه ورؤسائه وربما صحته النفسية وصحته الجسدية.

ولقد احتل موضوع الضغط المهني مكاناً كبيراً لدى العلماء والباحثين في ميدان علم النفس وخاصة في مجال الصناعة والعمل، حيث اهتم الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بموضوع الضغط المهني لما له من آثار سلبية على سلوك الأفراد والعاملين واتجاهاتهم نحو العمل.

ولهذا يشكل العمل مصدراً للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات، كالشعور بالإرهاق أو الاحتراق النفسي وعدم التوازن الجسمي، الأمر الذي يستدعي من المنظمات الاهتمام بموضوع الضغط المهني والبحث عن الحلول والإجراءات الكفيلة للقضاء عليه أو التخفيف منه.

وبالنظر إلى كل ذلك جاءت هذه الدراسة للبحث عن طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية وكذا في طبيعة الإستجابة باختلاف الجنس والأقدمية والحالة الإجتماعية وقد قسمت الدراسة الحالية إلى جانبين نظري وتطبيقي على الشكل التالي .

احتوى الجانب النظري على فصلين هما:

**الفصل الأول** والذي ضم الإشكالية والتساؤلات والفرضيات والتعاريف الإجرائية، وأهمية وأهداف الدراسة، وحدود الدراسة .

**الفصل الثاني** فقد كان حول الضغط المهني والذي تناول مفهومه وأنواعه وعناصره ومصادره ومراحلته والنظريات المفسرة له و الآثار المترتبة عليه وفي الأخير تناولنا أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

أما الجانب التطبيقي فقسم إلى فصلين هما :

**الفصل الثالث** احتوى على الإجراءات المنهجية والتي تضم المنهج والدراسة الاستطلاعية ووصف الأداة وعينة الدراسة الأساسية والخصائص السيكومترية والأساليب الإحصائية .

**الفصل الرابع** فقد خصص لعرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة وختمت الدراسة بملخص وإقتراحات.

الجانب النظري

# الفصل الأول

## تقديم موضوع الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- حدود الدراسة
- 6- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة

## إشكالية الدراسة :

تشهد المؤسسات عموماً تطوراً كبيراً في العمالة، وفي الوقت نفسه يواجه المهنيون العديد من المعوقات والصعوبات التي تمنعهم من القيام بمهامهم الموكلة لهم، مما يشعرهم بالعجز والإحباط والتوتر والقلق والاكتئاب، وأصبحت الضغوط المهنية السمة المميزة لهذا العصر حيث أنها تؤثر على الأفراد من الناحية الفيزيائية والنفسية والسلوكية وخاصة العمال في المجال المهني حيث نجد أنهم يعانون من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد.

ومع كل هذا فإن الفرد لا يستطيع أن يعيش من دون ضغوط فالحياة سلسلة من الضغوطات والتوترات، وخلق حياة الفرد منها يعني الموت وإذا كان لا مئاص من معايشة الفرد للضغوط فهو مطلوب وضروري يظل الفرد في حالة من النشاط والإنجاز. (فاروق السيد عثمان، 2001: 87)

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز المشاكل التي يعاني منها العمال اليوم في مجال عملهم إذ ينجم عنها عدم تحقيق العامل للاستجابة التلقائية لبعض الأشياء مما يظهر عليه بعض الأعراض الانفعالية مثل: القلق والتوتر والإحباط وسرعة الإثارة، والأعراض الجسمية: كالصداع وفقدان الشهية وارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب وانخفاض أداء الفرد، وصعوبة اتخاذ القرارات والعدوانية والتغيب المستمر عن العمل. ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من يستجيب لها استجابة إيجابية تظهر في سلوك مرغوب مما تدفعه إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة. وهدفت دراسة باسل الخضري إلى التعرف على إستراتيجيات التأقلم المستخدمة من قبل المرضين العاملين تحت الضغوط في مكان العمل ، وذلك باستخدام مقياس التأقلم للباكين، وقد شملت الدراسة مائة وأربعة ممرضات " 104 " من العاملين في مستشفى كمال عدوان ، ومستشفى شهداء الأقصى ودلت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرضين والمرضات في أبعاد مقياس استراتيجيات التأقلم . ( www. Minshawi.co )

في حين نجد البعض الآخر يستجيب لها استجابة سلبية تظهر في سلوك غير مرغوب مما تدفعه إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية، وهذا ما أكدته دراسة "ذنيهام ستيف" والتي بحث فيها أسباب إستقالة المعلمين من مهنة التدريس، حيث أن الإستقالة هي استجابة واضحة لتعرض لضغوط قوية جداً، وقد أجريت الدراسة على 57 معلماً من التعليم الابتدائي بمقاطعة نيويولز بأستراليا وتمت في المقابلات الشخصية سؤال هؤلاء المعلمين عن رؤيتهم للأسباب التي أدت بهم إلى ترك مهنة التدريس وقد بينت الدراسة أن من أهم الأسباب كان وصول المعلم إلى نقطة

حرجة في اتجاهات نحو مهنة التدريس، تلك التي يعجز المدرس فيها عن مسايرة التغيرات في العملية التعليمية ومقاومتها، وأيضا معاناة من الإتجاهات السلبية للمجتمع نحو مهنة التدريس ونقص العائد المادي وسوء أخلاق الطلاب وسوء العلاقة مع الزملاء. (رقية لخضاري، نجلاء التجاني- 2011: 16)

وفي إطار الحديث عن الاستجابة نرى أن "سيلبي" عندما انطلق في نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر سيلبي "أن أعراض الإستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة. (فاروق السيد عثمان، 2001: 98) ولاشك أن لفئة العاملين في الحماية المدنية النصيب الأكبر من هذه الضغوط نظرا لطبيعة عملهم، وصعوبة المهام الموكلة لهم، هذا ما يخلق لدى هؤلاء الفئة من العاملين حالة من الاستياء وعدم الرضا لهذه الوضعية، إضافة إلى تأثيرات الضغوط المهنية على صحتهم النفسية والجسمية وعلى حياتهم الإجتماعية والمهنية، والذي قد يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق أهداف المنظمة.

وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لضغوط مهنية نظرا لطبيعة عملهم، لذا وجب عليهم أخذ الحيطة والحذر والانتباه لمواجهة هذه الأخيرة حتى لا يؤثر ذلك سلبا على أدائهم داخل المنظمة، مما يعرقل سعي العامل إلى تحقيق التفوق والنجاح في إنجاز المهام الموكلة له.

ومن هذا المنطلق فإن إشكالية دراستنا هي محاولة الكشف عن طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية بمدينة ورقلة، وكذا البحث عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية للمتغيرات الجنس، الأقدمية، الحالة الاجتماعية في الإستجابة للضغط المهني. من خلال الإجابة عن الإشكالية التالية :

ما طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة للضغوط المهنية ؟

## 2- تساؤلات الدراسة:

أ- ما طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة للضغوط المهنية ؟

ب- هل تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الجنس؟

ج- هل تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الأقدمية؟

د- هل تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية ؟  
**3- فرضيات الدراسة:** للإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

- أ- يستجيب عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية استجابة إيجابية .
- ب- تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الجنس.
- ج- تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الأقدمية.
- د- تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية.

#### 4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مايلي:

- طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية في مدينة ورقلة للضغوط المهنية.
- التعرف على مدى تأثيرات متغيرات (الجنس، الأقدمية، الحالة الاجتماعية) على استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية.

#### 5- أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية تتمثل فيمايلي:

- الأهمية العلمية للموضوع، حيث تحظى الضغوط المهنية بأهمية بالغة في البحوث النفسية.
- أهمية علمية من خلال سعيها للكشف عن طبيعة الإستجابة للضغط المهني.
- تفادي العوامل السلبية التي تؤدي إلى ضغوط العمل، وتخفيف آثارها عليهم.
- التعرف على مدى استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية والإختلافات الموجودة بين هؤلاء العمال.

## 6- حدود الدراسة:

- أ- الحدود المكانية : تقتصر على بعض مؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة ( مديرية الحماية المدنية، الوحدة الرئيسية للحماية المدنية، وحدة بني ثور، وحدة المخادمة).
- ب- الحدود البشرية: عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- ج- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الحالية خلال شهري مارس و أبريل للموسم الجامعي 2014/2015 .

## 7- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

الإستجابة : هي رد فعل نتيجة لمثير معين وقد تكون هذه الإستجابة إما إيجابية أو سلبية.

الضغوط المهنية: هي حالة تصيب عمال الحماية المدنية نتيجة عدم توافقتهم مع بيئة عملهم، أو لتعرضهم لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقتهم الذاتية وينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على حالتهم النفسية والفيزيولوجية والسلوكية .

الإستجابة للضغوط المهنية: هي رد الفعل الذي يصدره عمال الحماية المدنية نتيجة تعرضهم لمواقف ضاغطة أو عدم توافقتهم مع بيئة عملهم، لتعرضهم لمثيرات ذاتية وبيئية تظهر في مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على حالتهم النفسية والفيزيولوجية والسلوكية.

الإستجابة الإيجابية: هي ردة الفعل الذي تبدي سلوك أو تصرف مرغوب فيه يؤدي إلى حسن العلاقة بين الفرد وذاته أو الزملاء أو الرؤساء أو بيئة عمله، ويعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها عامل الحماية المدنية من فقرات بعد الإستجابة الإيجابية لأداة الدراسة.

الإستجابة السلبية: هي ردة الفعل الذي تبدي سلوك أو تصرف غير مرغوب فيه يؤدي إلى حسن العلاقة بين الفرد وذاته أو الزملاء أو الرؤساء أو بيئة عمله، ويعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها عامل الحماية المدنية من فقرات بعد الإستجابة السلبية لأداة الدراسة.



## الفصل الثاني

### الضغوط المهنية

- تمهيد

- 1- تعريف الضغط.
  - 2- تعريف الضغوط المهنية.
  - 3- أنواع الضغوط المهنية.
  - 4- عناصر الضغط المهني.
  - 5- مصادر الضغط المهني.
  - 6- مراحل التكيف مع الأحداث الضاغطة.
  - 7- النظريات المفسرة للضغوط.
  - 8- الآثار المترتبة على الضغوط.
  - 9- أساليب مواجهة الضغوط المهنية.
- خلاصة الفصل.

## تمهيد

مما لاشك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها، سواء مادية أو سيكولوجية، بحيث أثرت هذه المثيرات على الفرد، ولم يقتصر هذا التأثير في البيت أو المدرسة، وإنما تجاوز ذلك إلى بيئة العمل، حيث نجد العمال يعانون من شتى الضغوطات التي من شأنها أن تؤثر على تكيفهم مع بيئة عملهم.

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي يعاني منها العمال اليوم في مجال عملهم، فهي تؤثر بصورة سلبية على أدائهم و تكيفهم داخل بيئة عملهم.

## 1- تعريف الضغط:

1-1- ترجع كلمة ضغوط (stress) إلى الكلمة اللاتينية (stringer) والتي تعني يسحب بشدة (drawtight) وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه وقسر، وجهد قوي، وإجهاد وتوتر لدى الأفراد أو لأعضاء الجسم وقواه العقلية.

1-2- كما أن الضغوط هي مفاهيم جاءت من الفيزياء وهي بهذا المفهوم تعني المضاعفات التي تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسد. أما في علم النفس فتعني الضغوط المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله.

1-3- ويرى ( كويك ) و(كويك ) أن الضغوط تتخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والحياة الشخصية، فإن المتطلبات سواء كانت طبيعية وفسولوجية أو نفسية تعد من برامج العيش والحياة تعرف بأنها مثيرات ضاغطة واستجابة الضغوط تظهر كنتيجة لتفاعل الفرد ورد فعله للمثيرات الضاغطة .

1-4- ويعرف مفهوم الضغوط على أساس أنه المثيرات النفسية والفسولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية. (حسن صادق حسن عبد الله ، 2006: 9)

1-5- الضغط يتسبب بواسطة ( مثير خارجي ) وذلك المثير يمكن أن يكون مثيرا ماديا أو نفسيا، والفرد عادة ما تكون له استجابة ما لذلك المثير، وعليه فالضغط هو قابلية الفرد للتأقلم والاستجابة مع المثير الخارجي الذي يضع

مطالب نفسية ومادية تفوق طاقة الفرد للاستجابة لتلك المطالب، وعلى ضوء هذا التعريف الأخير وما يشمله من تعقيدات لا بد أن نتعرض لمكوناته بدقة:

- أن الأفراد قد يستجيبون ويتأقلمون مع الحالات والظروف الضاغطة بطرق مختلفة .
- دور المثير الخارجي وهذا المثير الخارجي يسمى عامل الضغط هو أي شيء يسبب عملية الضغط.
- العوامل الضاغطة (أي المثيرات الخارجية) يمكن أن تكون سيكولوجية أو مادية.
- المطالب التي تفرضها عوامل الضغط على الفرد لا بد أن تكون بحجم متزايد ومكثف يفوق طاقة الفرد حتى يحدث الضغط. (حسن صادق حسن عبد الله ، 2006: 9)

## 2- تعريف الضغوط المهنية:

- 2-1- يعرفها كل من " فرنش وكابلان french و caplan (1973): هي رد فعل تجاه خصائص بيئة العمل والتي تمثل تهديد للفرد.
- 2-2- يعرف "مارجولس maegolis (1974) ضغوط العمل حالة تنتج نتيجة التفاعل بين ظروف العمل وخصائص الفرد ويترتب عليها خلافاً في الاتزان الفسيولوجي والسيكولوجي للفرد.
- 2-3- بينما يعرف "ماكلين mclean" (1980): ضغوط العمل بأنها تلك القوى أو العناصر الموجودة في بيئة العمل والتي تسبب الإجهاد أو الانحراف عما يجب أداءه أو تنفيذه.
- 2-4- ويعرف "إيفانسفش وماتسون ivancevic و matteson" (1985) ضغوط العمل بأنها استجابة تقع نتيجة لأي تصرف بيئي أو موقف أو حدث يفرض متطلبات نفسية أو جسمانية مفرطة على الفرد .  
(شعبان علي حسين السيسي، 2009: 361، 362)
- 2-5- كما يمكن أن نعرف ضغوط العمل بأنها حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل. (محمد شحاتة ربيع، 2010: 205)

2-6- كما عرف الكاتبان " mattenon و ivancevich " ضغط العمل ببساطة على أنه: استجابة متكيفة، تعدلها وتتوسطها خصائص الشخص أو عملياته النفسية التي هي (الاستجابة) نتيجة عمل أو ظرف أو حدث خارجي، يضع متطلبات خاصة بدنية أو نفسية على الشخص.

2-7- وقد عرف الكاتب "جيسون وزملاؤه Gibson" (1994) الضغط بأنه : استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية أو العمليات النفسية ، والتي (الاستجابة) تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية و جسدية عالية. (حسين حريم ، 2009 : 332)

2-8- يعرفها كل من "جراي gray وستارك strake " مصطلح الضغط (stress) على أنه مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في البيئة المحيطة، وتنتج عنها بعض التغيرات النفسية والفسيولوجية على الشخص ذاته. (سعد بن معتاد عايد الروقي ، 2002 : 11)

2-9- هي الانعكاس السلبي والضار على صحة الإنسان النفسية والعضوية نتيجة للمتطلبات المتزايدة في بيئة العمل والتي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الأحيان . (صنفار الشطي ، 2007 ، 2008 : 3)

2-10- يعرفه " علي إسماعيل علي": الضغط استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مؤثرات داخلية أو خارجية تسبب تغيرا في توازنه الحالي. (علي إسماعيل علي، 1999 : 75)

نستنتج من التعاريف السابقة مايلي:

- أن الضغوط المهنية هي ردود الأفعال التي يبديها الفرد سواء كانت إيجابية أو سلبية نتيجة تعرضه لمواقف ضاغطة.

- الضغوط ظاهرة عالمية تصيب فئة العمال خاصة.

- هي إنعكاس سلبي على صحة الإنسان النفسية والعضوية.

- الضغوط هي رد فعل نتيجة لمثير معين.

- الضغوط أمر حتمي لامفر منه.

## 3- أنواع الضغوط المهنية:

ثمة أشكال متعددة للضغط تختلف تبعاً للمواقف الضاغطة ، كما تختلف تبعاً لشدة الضغط النفسي ومن أهم هذه الأشكال ما يلي:

## أولاً- الضغوط المهنية المؤقتة والمزمنة:

**1- الضغوط المهنية المؤقتة:** هي التي تحيط بالعامل لفترة وجيزة ثم تزول، مثل الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ وسريع، إلا أنها قليلة التكرار ولا يدوم أثرها فترة طويلة مثل: ضغوط النقل التعسفي، التسريح من العمل.

(غربي صبرينة، 2012 : 27)

**2- الضغوط المهنية المزمنة:** وهي التي تحيط بالعامل لفترة طويلة، ويمكن أن تكون أحداث و مواقف صغيرة أحياناً، لكنها تتراكم مع الزمن لتشكّل سلسلة من الضغوط المتواصلة، وهذا النوع كثير ما يحدث في بيئة العمل مثل: مشاحنات مع المدير أو مع الزملاء.

## ثانياً- الضغوط المهنية الايجابية والسلبية:

**1- الضغوط المهنية الايجابية:** وهي التغيرات والتحديات التي تفيد في تنمية العامل وتطوره، وتنتج من أحداث الحياة السارة، وهذا النوع من الضغوط يحسن الأداء ويشكل دافعاً لدى الفرد لإنجاز العمل.

ويذكر كيلي (killy) : أن الضغوط الإيجابية تمنح الفرد دافعاً للعمل، وتحافظ على تركيزه وتمنحه الإحساس بالثقة والتفاؤل بالمستقبل، بينما تسبب الضغوط السلبية انخفاضاً في الروح المعنوية، وتجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه، وتظهر لديه الانفعالات السلبية، والتشاؤم من المستقبل. (نفس المرجع، 2012 : 27)

**2- الضغوط المهنية السلبية:** هي تغيرات فسيولوجية و انفعالية سلبية تنجم من تعرض العامل لأحداث الحياة المرعبة وتؤثر في أدائه وإنتاجيته في العمل....

وفي هذا الجانب يذكر موريس Morriss : " أن الإحساس بالضغوط النفسية بنوعها السلبية والإيجابية، يعتمد على تقويم الفرد للموقف على نحو أساسي، فقد يشكل الموقف ذاته ضغطاً سلبياً لشخص، بينما قد يشكل ضغطاً إيجابياً للآخر".

وفي الإطار ذاته يذكر هانسون Hanson أن الضغوط ليست في ذاتها سببا للتفوق أو الإنجاز، أو المرض أو الحسائر المادية، فهي محايدة وتظل كذلك حتى يتعرض لها فرد ما، والمهم هو رد فعلنا على تلك الضغوط.

(غربي صبرينة، 2012 : 28)

#### 4- عناصر الضغط :

يرى سيزلاجي ووالاس szillagy و wallas (1987) أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فسيولوجي أو اجتماعي وتتحدد هذا الحالة من خلال ثلاث عناصر للضغوط النفسية في مجال العمل وهي:

**الأول: عنصر المثير:** ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته. (محمود فتحي عكاشة، 1999: 86)

مثال لذلك تعطل المعدة أو الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملا مثيرا أو موقفا ضاغطا لمراقب الإنتاج.

**الثاني: عنصر الاستجابة:** ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية، أو جسمية، أو سلوكية تجاه الموقف الضاغط وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيرا هي:

- الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.

- القلق (الحصر النفسي) وهو يمثل الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف مثل حالة الطالب الذي يشك أنه ذاك بقدر كاف للامتحان.

**الثالث: عنصر التفاعل:** من العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له وهذا التفاعل مركب من تفاعل عوامل البيئة والعوامل التنظيمية بالمؤسسة والمشاعر الشخصية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات.

(نفس المرجع ، 1999 : 86)

**5- مصادر ومسببات الضغط المهني:**

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدر للتوتر والقلق ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب ولأبعاد العمل والبيئة المحيطة به. وفيما يلي نعرض أهم مسببات ضغوط العمل:

**أ- غموض الدور:** يعني عدم وضوح طبيعة العمل أو توفر معلومات كافية عنه تمنع العامل من أدائه بطريقة مرضية، فالغموض والحيرة في أداء العمل تكونان مصدرا للضغوط.

ويشير ماتيسون 1980 إلى العديد من الأسباب التي تخلق غموض الدور: مثل: الترقية، أو النقل إلى وظيفة جديدة، ووجود مشرف جديد، وحدوث تغير في بناء المنظمة وتركيبها، وممارسة العمل لأول مرة.

(أحمد عبد مطيع شحاتة، 2010: 30)

**ب- صراع الدور:** يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي يراها ويودها الأطراف المختلفة منه . وأحيانا تكون هذه الأدوار (أو التوقعات) متعارضة فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوسين واحد قد تكون ومتعارضة، لو أضفت إلى هذا رغبة المرؤوسين أن يلتزم بمعايير الجماعة، ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية فإن الأمر يزداد تعقيدا. (نفس المرجع، 1994 : 309)

**ج- طبيعة العمل:** تشير الكثير من الدراسات أن نوعية العمل ساهم في إحداث أعلى مستوى من الضغط بالنسبة لأفراد ما خلافا لمجموعة أخرى من العمال وهذا التباين في الدرجات المختلفة مرده لطبيعة العمل بحيث تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات وطريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد في المؤسسة.

**د- عبء العمل:** عبء كمي ويعني كثرة أعمال الفرد التي عليه إنجازها في وقت غير كاف، وعبء كيمي ويحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته.

(رجاء مريم، 2008 : 483)

**هـ- ظروف العمل المادية:** إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة ورطوبة، ضوضاء وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط.

و- **عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:** إن عدم المشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للاحتياجات الطبيعية للعاملين يوصفهم أفراد بحاجة إلى التقدير واحترام الذات و إثباتها ويقود أيضا إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعلمون بها وكذلك يؤثر على علاقاتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم.

ز- **سوء العلاقات في العمل:** يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تمييز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقات إلى الإساءة بالحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية. وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها من ضغوطات.

ن- **صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبته أما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف ونظام الإدارة دورا هاما في هذا المجال فعدم وجود بطاقات وصف العمل يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة ويترتب عن هذا شعور الفرد بالإحراج والاضطراب وعدم الرضا الوظيفي.

(عويد سلطان المشعان، 1994 : 113)

ي- **التوافق بين قدرات الفرد والحاجات:** تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العوامل المؤدية لضغوط العمل. (علي عسكر، 2000 : 101)

## 6- مراحل التكيف مع الأحداث الضاغطة:

حدد Hans Selye وهو رائد بحوث الضغوط، التفاعلات النفسية والبدنية للتكيف العام مع الأحداث الضاغطة والتي يمر بها الفرد وهذه التفاعلات تتضمن المراحل الثلاثة التالية:

### 6-1- مرحلة التنبيه: Alarm stage :

وهي تعبر عن الحركة الأولية بواسطة الجسد الذي يواجه تحدي من خلال ما يفرضه العامل الضاغطة. فعندما يميز الجسد العامل الضاغطة يرسل المخ رسائل كيميائية حيوية تتحرك لكل أنظمة الجسد فيزداد التنفس، ويرتفع ضغط الدم، تنقلص العضلات.. وهكذا وإذا استمر العامل الضاغطة تحدث المرحلة الثانية. (فوزي شعبان مذكور، 2006 : 7)



6-2- مرحلة المقاومة: **Resistance stage** :

وفيها يحدث تعب، قلق، توتر وفيها يقوم الشخص بمقاومة العامل الضاغط وهنا تكون المقاومة عالية جدا تجاه عامل ضاغط معين في حين يحتمل أن تقل المقاومة تجاه عوامل ضاغطة أخرى، وهنا يكون لدي موارد محدودة من الطاقة والتركيز والقدرة على مقاومة العوامل الضاغطة. والأشخاص هنا ما يكونون أكثر عرضة للأمراض أثناء فترة الضغوط عن أي وقت آخر.

6-3- مرحلة الخبرة الإنهاك /الاستنزاف **Exhaustion** :

إن التعرض الدائم والمستمر لنفس العامل الضاغط يؤدي إلى استنفاد الطاقة المتاحة للتكيف، ولذا فإن النظام الذي يقاوم ويقاوم ويقاوم العامل الضاغط يصبح منهكا ومستنزفا. (فوزي شعبان مذكور ، 2006 : ص7)

## 7- النظريات المفسرة للضغط

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية ، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناءا على ذلك، من حيث مسلمات كل منهما ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها أيضا في مسلمات الإطار النظري لكل منها ، وهو ما يتضح من العرض التالي:

## أولا : نظرية "هانز سيلبي" في الضغوط:

كان لطبيعة تخصصه الدراسي الفسيولوجي والأعصاب تأثيرا كبيرا في صياغته لنظريته في الضغوط حيث ظهر هذا التأثير من خلال اهتمامه باستجابات الجسم الفسيولوجية الناتجة عن الضغوط ، ويتألف النسق الفكري لنظرية "سيلبي" في الضغوط على أن الضغط متغير غير مستقل ، وهو استجابة لعامل ضاغط .

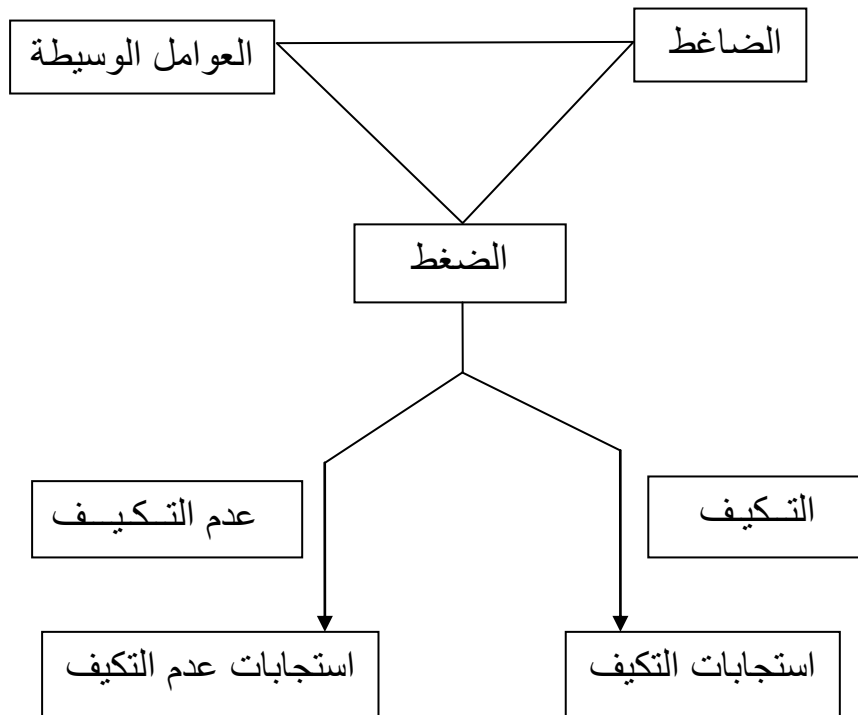
يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات ، يمكن الاستدلال منها على أن الفرد يقع تحت تأثير بيئي مزعج "موقف ضاغطا" ، وتعتبر هذه الاستجابة ضغطا فعلا ، إذا كان حدوثها مصحوبا بأعراض تمثل بالفعل حدوث ضغط. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

- يعتبر "سيلبي" أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضاغط عامة ، وهدفها المحافظة على الكيان والحياة. وهنا يربط: "سيلبي" بين تقدم الفعل للدفاع ضد الضغط وبين التعرض المتكرر المستمر للضاغط ، وقد حدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع عن الضغط واعتبرها تمثل لمراحل التكيف العام ، وتمثل في :

أ/ الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات حسب درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وفي حالة قوة الضاغط فإن مقاومة الجسم تنهار، وتكون الوفاة.

ب/ المقاومة: تحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف، بحيث تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات واستجابة أخرى للدلالة على التكيف.

ج/ الاجتهاد: هي مرحلة يكون فيها الجسم قد تكيف مع الضاغط غير أن الطاقة الضرورية لمقاومة الضاغط قد استنفذت، مما قد ينتج عنه أمراض التكيف، ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:



شكل رقم (2) يوضح تخطيط عام لنظرية سيللي في الضغوط

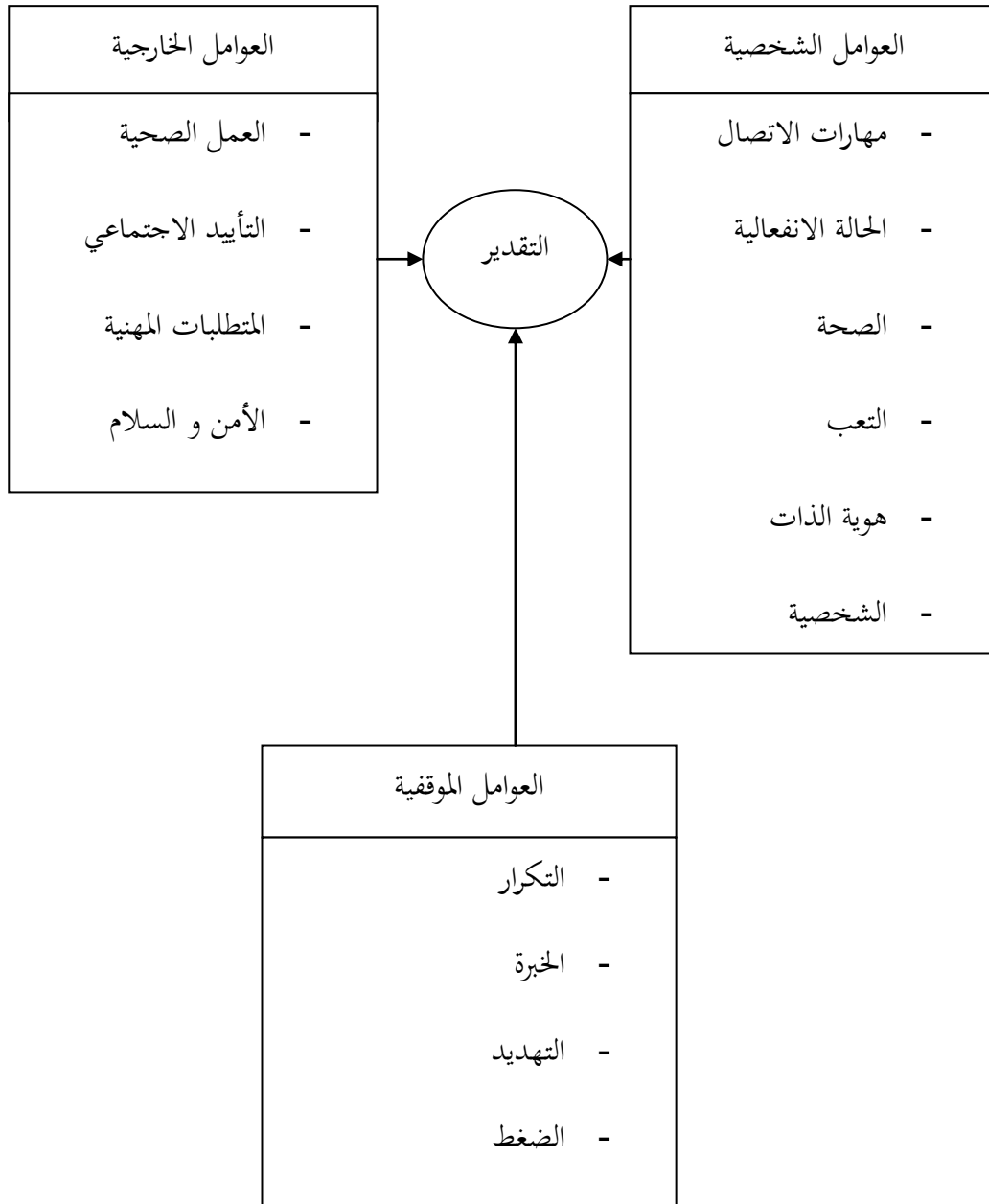
(فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

ثانياً: نظرية التقدير المعرفي للضغوط "لازاروس" (1970) : وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة وخبراته مع

الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقص بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقسيم التهديد و إدراكه في مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: هي الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات، والتي توضح في الشكل التالي:



شكل (3) يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط (فاروق السيد عثمان، 2001: 101)

**ثالثاً: نظرية موراي:** يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان ، على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ، ومفهوم الضغط ، يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخصي، تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين ، و يميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

أ- ضغط بيتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد.

ب- ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات و دلالتها كما هي.

- ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة ، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا. (هاروون توفيق الرشيدى، 1999: 53)

**رابعاً: نظرية "سييلبرجر":** تعتبر نظرية "سييلبرجر" في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ويقول أن للقلق شقين:

- سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمّن: وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية.

- قلق الحالة : وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة ، وعلى هذا الأساس يربط "سييلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة. وعلى هذا الأساس يربط "سييلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم "سييلبرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعى سلوك التجنب.

ويميز "سييلبرجر" بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط.

كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث إن الضغط يشير إلى الإختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف، وكان لنظرية " سيبيلجر " قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق واستفادت منها الكثير من الدراسات تحقق خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته. (فاروق السيد عثمان، 2001 : 99)

## 8- الآثار المترتبة على الضغوط ونتائجها:

### 8-1- الآثار السلبية:

إن تعرض الأفراد للضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء نتائج وآثار سلبية وضارة للفرد والمنظمة على السواء وقد صنفت الآثار المترتبة على الضغوط في خمس مجموعات.

أ- سيكولوجية، ب- سلوكية، ج- فسيولوجية، د- معرفية، هـ- تنظيمية.

و هذه الآثار والنتائج متعددة ومتنوعة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة وهذه الآثار مرتبطة ببعضها البعض أي أن أثر الضغط لا ينعكس فقط على الفرد وإنما على المنظمة في نفس الوقت، فمثلا تعاطي الخمر له آثار سلبية على الفرد ولكن هذه الآثار السلبية نفسها تنسحب على المنظمة التي يعمل فيها الفرد وتؤثر فيها.

أ- آثار سيكولوجية: وتتمثل في: القلق، العدوانية، اللامبالاة والملل، الاكتئاب والإرهاق والإحباط، فقدان المزاج والأعصاب، عدم تقدير الذات، الوحدة.

ب- آثار سلوكية: وتتمثل في: الميل للحوادث، الإدمان على الخمر، استخدام المخدرات والمسكنات، التدخين، الانفجار العاطفي، الإفراط في الأكل، السلوك العدواني، العنف وانتهاك الأنظمة.

ج- آثار فسيولوجية: تتمثل في: تزايد نسبة جلوكوز الدم، زيادة في ضربات القلب، زيادة في ضغط الدم، جفاف الفم والعرق، ارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.

د- آثار معرفية: تتمثل في: عدم المقدرة على اتخاذ القرارات، ضعف التركيز، انتباه قصير المدى، حساسية زائدة تجاه النقد، حواجز ذهنية.

هـ- آثار تنظيمية: تتمثل في: الغياب المتكرر، الدوران الوظيفي، انخفاض الإنتاجية، العزلة عن الزملاء، عدم الرضا الوظيفي، انخفاض التزام الموظف وولائه. (حسن صادق حسن عبد الله، 2006 : 15)

**8-2- الآثار الإيجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي :**

- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

(عثمان مريم ، 2010: 54)

**9- أساليب مواجهة الضغوط المهنية:****تعريف أساليب المواجهة:**

يشير فول كمان ولازاروس إلى أن أساليب المواجهة هي الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة على الضغوط أو الخفض أو التحمل للمطالب الداخلية والخارجية التي تتسبب بها المواقف الضاغطة.

ويعرف هويدي أساليب المواجهة بأنها " كافة جهود الفرد المعرفية والانفعالية والنفس حركية والبيئشخصية، التي يسعى الفرد من خلالها إلى التصدي للمواقف الضاغطة للتخلص منها، أو لتجنب آثارها السلبية (مادية ومعنوية)، أو التقليل منها بهدف المحافظة قدر الإمكان على توازنه الانفعالي، وتكيفه النفسي والاجتماعي."

(خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي، 2012: 51، 52)

و تتعدد مصادر الضغوط في تنظيمات العمل المختلفة وكما تشير الكتابات والدراسات حول الموضوع فإنه من الاستحالة القضاء نهائياً على الضغوط ولكن يمكن التحكم فيها وتقليلها إلى أدنى درجة ممكنة.

وبصورة عامة عند تناول أساليب وإستراتيجيات التحكم نجدها تصنف إلى:

**1- أساليب شخصية: حيث تقع مسؤولية القيام بها على الأفراد.****2- أساليب تنظيمية: حيث تلعب المنظمة دوراً هاماً في التحكم في مصادر الضغوط النابعة من بيئة وطبيعة المهام**

المختلفة فيها. (حسين الموسوي وآخرون، 1999: 176)

**1- الأساليب الشخصية personal tactics :**

تدخل هذه الأساليب ضمن الاعتقاد الشخصي من جانب الفرد بأنه المسؤول الأول و الأخير عن سلامته وسعادته وبالتالي إدراك دوره في ما يجب القيام به.

وتحدر الإشارة إلى أن الأساليب المذكورة تكمل بعضها البعض وتتطلب إرادة قوية للاستمرار في توظيفها حتى تصبح جزءا من حياة الفرد .هذه الأساليب بإيجاز:

**أولاً: الاسترخاء التام deep relasction :**

تهدف أساليب الاسترخاء إلى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط .هذا الاسترخاء يتحقق إما بطريقة فسيولوجية وتسمى أسلوب من الخارج إلى الداخل.

أو من خلال التركيز على داخل الجسم ( صورة رمزية أو نفسية ) والذي يأخذ تسمية أسلوب من الداخل إلى الخارج. (حسين الموسوي، 1999: 177)

ويشير المعنيون بموضوع الضغوط والأساليب الشخصية في التعامل معها إلى مجموعة من الأمور ينبغي وصفها في الاعتبار عند اختيار الأسلوب المناسب:

- الوعي التام بمصادر الضغوط وكيفية التعامل معها، على سبيل المثال هل تلجأ إلى الأساليب قصيرة الأجل مثل اللجوء إلى المهدئات، أو إلى الأساليب طويلة الأجل مثل معرفة المزيد عن الموقف المسبب للضغوط والتخطيط لمواجهة ذلك الموقف.

-عدم التردد في طلب المساعدة من المتخصصين إذا دعت الحاجة.

- التمرين بشكل منتظم.

- فترة الاسترخاء ينبغي أن تكون قصيرة ومرة واحدة بعد الدوام يمكن أن تعود بالفائدة على الفرد.

- عدم الإكثار من عمليات الاسترخاء فتصبح غاية بدلا من أن تكون وسيلة للتخلص من الضغوط.

ومن أبرز الوسائل ضمن هذا الإطار:

أ) (الاسترخاء التقدمي /التدرجي: يرتبط هذا الأسلوب "بإدموند جاكسون Edmund Jacobson " الذي يلقب (بأب الاسترخاء ) في هذا الأسلوب يتعلم الفرد كيفية استرخاء عضلات جسمه بشكل منظم (يبدأ أو يتجه إلى أعلى نحو الرأس أو العكس).

ب - التأمل **méditation**: يختار الفرد وضعا مريحاً ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه، ثم يقوم باختيار كلمة يرددتها بعد مرة. وعلى الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب، إلا أن هناك الكثير من الذين يبنوا بأن الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء مثل: عملية التنفس -درجة النشاط في الموجات المخية.

ثانيا :ممارسة الرياضة بشكل منتظم:

تعتبر من الوسائل الفعالة لتقليل الضغوط .ولكي تكون الممارسة فعالة يجب أن تدور حول الرياضيات الخفيفة التي لا تتطلب عملا مكثفا من الرئتين والقلب.

ثالثا :الاتجاه والوعي :

وتكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكياتنا دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا بما نقوم به أو ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

وضمن إطار الاتجاه هناك أسلوبان آخران يساعدان على التعامل مع الضغوط هما :

أ ( إعادة البرمجة الذهنية:

وتشير إلى التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال خطوتين:

التوقف والتركيز على الموقف ذهنيا وإعادة التفكير في حل المشكلة بصورة عقلانية.

ب) تصور ذهني **Imaging**:

يدخل ذلك ضمن إعادة البرمجة الذهنية ويساعد الفرد في توقيح مصادر الضغوط والخطوات اللازمة لمواجهةها وبخاصة أثناء الاسترخاء من خلال التأمل.

رابعا :نظام غذائي صحي :

من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة العقلية والجسدية للإنسان وبصورة عامة ينصح المتخصصون بتناول المجموعات الغذائية بشكل معتدل مع تقليل اللحوم والمواد الكربوهيدراتية وكما ينبغي الابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات عند التدخين. (حسين الموسوي، 1991: 177)



## 2- الأساليب التنظيمية:

وتتمثل في دور المنظمة في التقليل من ضغوط العمل. ويتم ذلك من خلال:

- الاهتمام بالاختيار والتعيين لتحقيق التوافق المهني.
- الاهتمام بالبرامج التدريبية للارتقاء بمهارات المدراء والعاملين وبالتالي زيادة فعاليتهم في التعامل مع مواقف العمل.
- إعادة تصميم بعض الوظائف وزيادة إثرائها وما يؤدي ذلك إلى زيادة استقلالية الأفراد في إنجاز مهامهم وبالتالي تخفيض مستوى المعاناة من الضغوط.
- اللامركزية حيث تتوزع المسؤوليات داخل المنظمة وتقلل من الشعور بالعجز بين العاملين.
- إتاحة الفرصة للمشاركة في القرارات.
- التأكد من أن عمليات التقويم والمكافآت تنفذ بشكل عادل بين الجميع.
- التطوير التنظيمي الذي غالبا ما يركز على فتح قنوات الاتصال وتنمية روح الجماعة داخل المنظمة.

(حسين الموسوي، 1999: 179)

**خلاصة الفصل:**

مما ذكر سابقا نستنتج أن الضغط المهني ظاهرة عالمية ومتعددة المصادر، وكثيرة الحدوث في حياة الأفراد وخاصة العمال في بيئة عملهم ، لذا فإنه يجب على الفرد أن يتعلم كيف يواجهها وكيف يعيش معها، وخاصة إذا كان هذا الفرد العامل يعيش في ظروف مهنية ضاغطة كعامل الحماية المدنية والذي تناولته الدراسة الحالية، وسيتم التطرق للجانب الميداني في الفصول الموالية.

الجانب الميداني

## الفصل الثالث

### الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تمهيد

- 1- منهج الدراسة
  - 2- الدراسة الاستطلاعية
  - 3- أداة القياس المستخدمة في الدراسة
  - 4- بعض الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)
  - 5- عينة الدراسة الأساسية
  - 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- خلاصة

**تمهيد:**

بعدما تطرقنا للجانب النظري للدراسة سيتم في هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية المتبعة. وذلك من خلال عرض المنهج المتبع وعينة الدراسة وأهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية.

**1- منهج الدراسة:**

تختلف المناهج باختلاف المواضيع وطبيعة الدراسة هي التي تحدد عادة المنهج المستخدم، ونذكر بأن موضوع دراستنا هو طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية وبالتالي فإن المنهج الذي يناسب دراستنا هو المنهج الوصفي والذي يعرفه "تركي رابح" أنه منهج البحث الوصفي كما يبدو ومن تسمية لا يقف عند وصف الظاهرة موضوع البحث ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك فيحلل ويفسر ويقارن .

(تركي رابح، 1984: 130)

أما "عمار بحوش" و"محمود الدييات" فيعرفانه بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل عملي ومنظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة .

(عمار بحوش ، محمود الدييات ، 1995: 129)

**2- الدراسة الاستطلاعية:**

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الأساسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحث تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع بحثه، كما تحدد له الطرق العلمية التي بواسطتها يتم دراسة الموضوع.

**- الهدف من الدراسة الاستطلاعية:**

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أمر ضروري ومهم في بناء البحث، حيث أن إهمالها يفقد البحث أحد العناصر الأساسية فيه، حيث تكتسي أهمية بالغة في البحث العلمي ، إذ تعتبر دراسة أولية له، وتهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أفراد العينة المراد دراستها.

- التأكد من دراسة أداة الدراسة ومعرفة مدى صلاحيتها وصدقها وثباتها من أجل استعمالها أو استخدامها في الدراسة الأساسية.

- التأكد من توفر متغيرات الدراسة في مجتمع الدراسة.

- التعرف على الصعوبات التي قد تعرقل الدراسة الأساسية.

**- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:**

بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية (50) عامل وعاملة من عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة وذلك باختلاف: الجنس، الأقدمية، الحالة الإجتماعية، وهذا ماهو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية**

العينة	الجنس		الأقدمية		الحالة الإجتماعية		المجموع
	ذكور	إناث	أقل من 05 سنوات	أكثر من 05 سنوات	متزوج	أعزب	
50	40	10	17	33	29	21	50

وقد أختيرت هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

**3- أداة القياس المستخدمة في الدراسة:**

إن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة، والأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في استبيان يهدف إلى معرفة طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية.

وقد تم بناء هذه الأداة بناء على الإطار النظري ومقاييس للضغوط المهنية حيث كان الأول مقياس أساليب التعامل مع الضغوط المهنية وذلك بالاستعانة ببعض الفقرات من مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية والمهنية من أطروحة الباحثة غربي صبرينة والمعنونة تحت: مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في التعامل مع الضغوط المهنية وكان الفقرات المستعان بها كالتالي: 14، 16، 22، 24، 25، 26، 27، 28، 38 مع التعديل البسيط فيها. في حين كان المقياس الثاني المعتمد مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمات المرحلة الابتدائية والمصمم من طرف الطالبين عز الدين غطاس و علية مجوحة ، وتمثلت الفقرات المستعان بها في الدراسة : 13، 14، 15، 16، 22، 23، 24، 26، 27. وطرأت عليها بعض التعديلات البسيطة في بعض الفقرات وهذا قبل عرضه على الأساتذة المحكمين وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح تعديل الفقرات من حيث الصياغة اللغوية:

الفقرة بعد التعديل	الفقرة قبل التعديل
- أمارس تمارين الاسترخاء العضلي عندما أتعرض لموقف ضاغط في العمل.	14- أمارس تمارين الاسترخاء العضلي عندما أحس بالقلق.
- أقرأ الجرائد والمجلات عندما أتعرض لضغوط العمل.	15- أقرأ الجرائد والمجلات لأغير من جو العمل اليومي.
- أتمشى لفترة قصيرة وأخذ قسط من الراحة عندما أكون متوتر في العمل	16- أتمشى لفترة قصيرة وأخذ قسط من الراحة.
- أصمت ولا أتحدث إلى أحد عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل.	23- أصمت ولا أتحدث إلى أحد عندما أتعرض لأي مشكلة.
- أتجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفعلا	24- أتجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفعة.
- أصرخ بصوت عال للتنفس لما أتعرض له من ضغوط في العمل.	26- أصرخ بصوت عال للتنفس لما أتعرض له من ضغوط نفسية.

وفيمايلي وصف لأبعاد وفقرات الأداة والتعليمات المرفقة بها .

**3-1- وصف أبعاد وفقرات الأداة:** اشتملت الأداة على (26) فقرة موزعة على بعدين هما:

أ- بعد الاستجابة الإيجابية (13) فقرة موزعة كالاتي:

- البعد النفسي (05) فقرات.

- البعد الفيزيولوجي (03) فقرات.

- البعد السلوكي (05) فقرات.

ب- بعد الاستجابة السلبية (13) فقرة موزعة كالاتي:

- البعد النفسي (06) فقرات.

- البعد الفيزيولوجي (03) فقرات.

- البعد السلوكي (04) فقرات.

ويتكون الاستبيان من فقرات موجبة ( من 1 إلى 13 ) ، أما الفقرات السالبة (من 14 إلى 26).

**3-2 - تعليمات مرفقة بالأداة:** وقد خصصت الصفحة الأولى من الأداة للتعليمات واشتملت على مايلي:

**أ- بيانات عامة:**

- الجنس (ذكور، إناث).

- الأقدمية (أقل من 05 سنوات، أكثر من 05 سنوات).

- الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج).

**ب- التعليم:**

حيث طلب من العمال قراءة كل عبارة بدقة والإجابة عليها، وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي تناسبهم في

الخانة المناسبة من البدائل وهي (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا)

كما أرفقت الأداة بمثال توضيحي يبين طريقة الإجابة لتسهيل العملية.

**3-3- طريقة التصحيح:**

تمت طريقة التصحيح بإعطاء درجات لاستجابات أفراد العينة على الإستهيبان حسب البدائل المقدمة وقدرت الأوزان

المعطاة لبدائل الأجوبة كما هي موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (03) يوضح أوزان بدائل بعد الإستهيبان الإيجابية**

البدائل	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الأوزان	5	4	3	2	1

**جدول رقم (04) يوضح أوزان بدائل بعد الإستهيبان السلبية**

البدائل	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الأوزان	5	4	3	2	1

إذ يصبح للفرد درجتين درجة في الإستهيبان الإيجابية ودرجة في الإستهيبان السلبية.

**4- بعض الخصائص السيكو مترية للأداة:**

للتأكد من الأداة المستخدمة في الدراسة هي أداة قادرة على قياس ما وضعت لأجله، يجب أولاً قياس الخصائص السيكو مترية والمتمثلة في الصدق والثبات.

**أولاً: الصدق:** " يعتبر الاختبار صادقاً إذا كان يقيس ما وضع لقياسه".

(بشير معمريّة ، 2007: 130)

وقد تم الإعتماد على نوعين من الصدق وهما:

**1- صدق المحكمين:**

عرضت الأداة المتمثلة في استبيان طبيعة مواجهة الضغوط المهنية على مجموعة من الأساتذة المحكمين من أساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة ورقلة باختلاف التخصص و درجاتهم العلمية. (أنظر الملحق رقم 03)

حيث طلب من الأساتذة المذكور أسماءهم التحكيم فيما يخص الجوانب التالية:

- تعريف الأبعاد .

- مدى انتماء الفقرات للأبعاد.

- مدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات.

- مدى وضوح التعليمات.

- مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات.

- مدى ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة.

التفضيل بآراء أخرى إن وجدت.

- نتائج التحكيم:

وبعد استرجاع الاستمارات تم الأخذ بآراء واقتراحات المحكمين، إذ تم قبول كل الفقرات على أنها تقيس السمة المراد قياسها، مع بعض التعديلات البسيطة التي تم الأخذ بها.

**2- صدق المقارنة الطرفية:**

تم حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية على الأداة حيث تم ترتيب الدرجات المتحصل عليها من قبل أفراد الدراسة الاستطلاعية، حيث تقوم هذه الدراسة في جوهرها على مقارنة متوسطات درجات الأقوياء في الميزان بمتوسطات درجات الضعفاء في نفس ذلك الميزان بالنسبة لتوزيع درجات الاختبار.

(عمار مجوش ومحمود الديبات، 1955: 404)



قمنا بتطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية وبعد عملية جمع الاستبيانات وعملية التفرغ قمنا بترتيب الدرجات التي تحصل عليها الأفراد من الأداة من الأصغر إلى الأكبر وأخذنا نسبة 27% للحصول على المجموعة العليا والدنيا، تم حساب المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا والمتوسط الحسابي للدرجات العليا ، والانحراف المعياري لكل منهما، تم تطبيق قانون "ت" للفروق بين عينتين باستخدام برنامج spss نسخة 16 ، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (05) يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة القياس

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت"	العينة الدنيا ن= 14		العينة العليا ن= 14	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
دالة عند 0.03	26	6.94	7.20	89.35	5.07	105.71

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن المتوسط الحسابي للفئة العليا يقدر ب (105.71) والانحراف المعياري ب (5.07)، بينما قدر المتوسط الحسابي للفئة الدنيا ب (89.35) والانحراف المعياري ب (7.20) فجاءت قيمة (ت) المحسوبة (6.94) وهذه القيمة أكبر من 0.05 وعليه هناك فروق بين المجموعتين وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.03) ، وهذا يدل على أن الأداة تتمتع بقدر من الصدق التمييزي يمكن استخدامها في الدراسة الأساسية.

#### ثانيا: الثبات:

يشير إلى الإستقرار في درجات الفرد الواحد على نفس الإختبار، وهذا يعني إلى أي مدى يعطي رائر معين نفس النتائج في إجراءات متكررة لنفس الفرد. (فيصل عباس، 1996:22)

وقد اعتمدنا في حساب ثبات هذه الأداة على معامل ألفا كرونباخ

– معامل ألفا كرونباخ: يعتبر معامل ألفا كرونباخ والذي يرمز له عادة بالرمز اللاتيني  $\alpha$  وهو من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة.

ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده، فازدياد نسبة تباينات البنود بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات. (بشير معمري، 2007: 184)

وبعد حساب هذا المعامل تحصلنا على نتيجة (0.59) وهو معامل مقبول يدل على اتساق عالي بين البنود وبالتالي تجانس البنود، وعليه ثبات الأداة.

#### 5- عينة الدراسة الأساسية:

تتكون عينة الدراسة الأساسية من (140) عامل وعاملة من عمال الحماية المدنية من مؤسسات الحماية المدنية ورقلة، حيث تم إختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

وكان التطبيق خلال الفترة الممتدة من 31 مارس إلى 14 أبريل على مجموعة من عمال الحماية المدنية موزعين على متلف المؤسسات بمدينة ورقلة (مديرية الحماية المدنية، الوحدة الرئيسية للحماية المدنية، وحدة بني ثور، وحدة المخادمة) وقد تضمنت الدراسة متغيرات وسيطية مختلفة تمثلت في الجنس والأقدمية والحالة الاجتماعية وفيما يلي وصف لخصائص العينة حسب متغيرات الدراسة السابق ذكرها في الجداول التوضيحية:

#### الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ذكور	إناث	المجموع
توزيع العينة	107	33	%140
النسبة المئوية	% 76.42	% 23.58	%100

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الجنس ، حيث بلغ عدد العاملات الإناث (33) بنسبة مئوية قدرت ب ( 23.58 %) في حين بلغ عدد الذكور ( 107 ) بنسبة مئوية قدرت ب (76.42%)، ويمكن القول أن هناك تباين بين الذكور و الإناث في عينة الدراسة.

#### الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	أقل من 05 سنوات	أكثر من 05 سنوات	المجموع
توزيع العينة	45	95	140
النسبة المئوية	% 32.14	% 67.86	% 100

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الحالة الاجتماعية ، حيث بلغ عدد العمال اللذين يبلغن في الأقدمية أقل من 05 سنوات (45) بنسبة مئوية قدرت ب (32.14 %) في حين تتراوح أقدمية العمال

الأكثر من 05 سنوات (95) بنسبة مئوية قدرت ب (67.86%)، وبهذا نلاحظ، أن العمال اللذين لديهم أقدمية أكثر من 05 سنوات أكثر من العمال اللذين لديهم أقدمية أقل من 05 سنوات.

#### الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	المجموع
توزيع العينة	46	94	140
النسبة المئوية	% 32.86	% 67.14	% 100

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الحالة الاجتماعية ، حيث بلغ عدد العمال المتزوجين (94) بنسبة مئوية قدرت ب (67.14%) في حين بلغ عدد العمال الغير متزوجين (46) بنسبة مئوية قدرت ب (32.86%)، ويلاحظ أن العمال المتزوجين أكثر من العمال الغير متزوجين.

#### 6 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

إن طبيعة الدراسة تقتضي تقنيات وأساليب إحصائية التي بمقدورها إعطاء مؤشرات تساعدنا على تفسير وتحليل الظاهرة.

وقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- اختبار (ت) لحساب صدق المقارنة الطرفية.
  - 2- معامل الثبات ألفا كرونباخ.
  - 3- النسبة المئوية (توزيع أفراد العينة في الدراسة الأساسية).
  - 4- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
  - 5- اختبار "ت" لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين.
- وقد تم استخدام هذه الأساليب الإحصائية من خلال Spss نسخة 16.

#### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى المنهج المتبع في الدراسة والعينة التي طبقت عليها الدراسة، والدراسة الاستطلاعية، ثم أداة القياس المستخدمة في الدراسة وبعض خصائصها السيكومترية والأساليب المستخدمة، حيث حددت لنا كيفية معالجة بيانات الدراسة التي سوف يتم عرضها وتحليلها ومناقشتها في الفصل الموالي.

## الفصل الرابع

### عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

- تمهيد

- 1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

**تمهيد:**

بعدما تطرقنا في الفصل السابق للإجراءات المنهجية وقمنا بإجراءات الدراسة الأساسية سيتم في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة.

**- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات:****1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:**

تنص الفرضية الأولى " يستجيب عمال الحماية للحماية المدنية للضغوط المهنية استجابة إيجابية".

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد الأداة، كما تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من المتغيرات الوسيطة في كل بعد، ثم تم المقارنة بين كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بين البعدين لمعرفة طبيعة الإستجابة . وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

**جدول رقم(09) يوضح نتائج الفرضية الأولى**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	طبيعة الاستجابة
01	6.21	42.83	ذكور	استجابة إيجابية
	7.23	44.70	إناث	
	6.40	42.07	أقدمية أقل من 05 سنوات	
	6.48	43.84	أقدمية أكثر من 05 سنوات	
	6.32	42.07	أعزب	
	6.52	43.86	متزوج	
	6.49	43.27	140	
02	7.59	27.92	ذكور	استجابة سلبية
	6.83	28.76	إناث	
	7.40	27.67	أقدمية أقل من 05 سنوات	
	7.43	28.33	أقدمية أكثر من 05 سنوات	
	7.33	27.61	أعزب	
	7.46	28.36	متزوج	
	7.40	28.11	140	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن المتوسط الحسابي لبعء الإستجابة الإيجابية هو (43.27) وبانحراف معياري قدر ب (6.49) وهو أكبر من المتوسط الحسابي لبعء الإستجابة السلبية والذي قدر ب (28.11) وبانحراف معياري ب (7.40)، كما يتضح أن متوسطات العينة في بعد الاستجابة الإيجابية أكبر من متوسطات العينة في بعد الاستجابة السلبية، ويلاحظ أن المتوسط الحسابي لمتغير الجنس ( ذكور ، إناث) في الإستجابة الإيجابية أكبر من المتوسط الحسابي لمتغير الجنس (ذكور ، إناث) في الإستجابة السلبية، وأن المتوسط الحسابي لدى الاقدمية أقل من 05 سنوات وأكثر من 05 سنوات في الاستجابة الإيجابية أكبر من المتوسط الحسابي لدى الاقدمية أقل من 05 سنوات وأكثر من 05 سنوات في الإستجابة السلبية، في حين أن المتوسط الحسابي لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج) في الإستجابة الإيجابية أكبر من المتوسط الحسابي للحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج) في الإستجابة السلبية ومنه يمكن القول أن عمال الحماية يستجيبون للضغوط المهنية استجابة إيجابية رغم وجود استجابة سلبية ضعيفة للضغوط ، ومنه تترتب الإستجابة لدى العينة استجابة إيجابية ثم إستجابة سلبية، وهذا يدل على إثبات وصحة الفرضية الأولى ، التي تنص على أنه " يستجيب عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية استجابة إيجابية".

ومنه يمكن تفسير هذه النتيجة بالقول أن عمال الحماية المدنية يستجيبون للضغوط المهنية استجابة إيجابية، وذلك لأن عمال الحماية المدنية يستخدمون أساليب إيجابية في مواجهتهم للضغوط المهنية، أو راجع لنمط الشخصية في حين نجد بعض العوامل الضاغطة تشكل عبئا على أنماط معينة من الشخصيات، في حين تستطيع أنماط أخرى تحملها ومن ثم تصريفها بالشكل الذي لا يترك أثرا لدى الفرد، وأيضا تتدخل المكونات البيولوجية في قدرة التحمل وقوة أجهزة الفرد البدنية.

وقد جاءت الدراسة الحالية عكس ما توصلت إليه مختلف الدراسات السابقة التي إنفقت في مجملها على أن الإستجابة للضغوط المهنية غالبا ما تكون استجابة سلبية وهذه الدراسات في أغلبها بحثت في مجال التعليم، وقد نرجع ذلك إلى طبيعة العينة حيث أن عمال الحماية المدنية يختلفون في استجاباتهم للضغوط المهنية عن المعلمين، باعتبار أن مهنة التعليم من أكثر المهن ضغوطا وهذا ما أكدته عدة دراسات، وكذلك طبيعة العمل التي تفرض نفسها على العامل، و نظرا لقلة الدراسات التي تفسر الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية وبناءا على الإطار النظري نجد أن هناك أساليب لمواجهة الضغوط المهنية أو التخفيف منها مما يساهم في تحقيق الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية إذا ما عمل بها الفرد. ومن بين هذه الأساليب نجد:

أسلوب التعامل مع الضغوط المركزة حول المشكل: يظهر هذا النوع من استراتيجيات التعامل في بذل جهود معرفية وسلوكية لمواجهة الوضع الضاغط، هذا الأسلوب لا يكمن فقط على الجانب الإنفعالي للتفكير في التخفيض من التوتر الإنفعالي، بل في فهم المشكل ومحاولة مواجهته لحله بصفة فعلية. وهذا يأخذ أشكالا منها: حل المشكل فهو موجه لتحديد المشكل وإيجاد حلول بديلة مع فعاليتها وتحديد دراستها.

وقد أظهرت دراسة لازاروس " Lazarus " (1996) أن معدل استخدام الأفراد أساليب التعامل المركزة حول المشكل أعلى بكثير من استخدامهم للنوع الأول من الإستراتيجيات لأنها تسمح بالحصول على حلول بديلة لمشاكلهم. تظهر أساليب التعامل المركزة حول المشكل في حالة المواجهة، وهي بذلك تمكن الفرد من الحصول على إمكانيات تغيير الوضعية التي هو بصدد مواجهتها، الشيء الذي يؤدي مباشرة إلى تغيير الحالة الانفعالية.

بالإضافة إلى ذلك تضمن هذه الأساليب وضع مخططات عمل تسمح بإعطاء الفرد الوسائل الملائمة لتحويل الموقف الذي يعيشه أو تعديله بإيجاد حلول بديلة، دراسة وتحديد فعالية وعواقب هذه الحلول الجديدة ثم إختيار واحدة منها وتطبيقها. ولهذا السبب تقترب أساليب التعامل التي تركز على المشكل من فئة واسعة من الإستراتيجيات الخاصة بتوجيه المشكل حسب لازاروس بالمقارنة مع تلك التي تشمل عليها حل المشكل.

كما أن الاستراتيجيات التي تركز على حل المشكل تحتوي على عملية تحليل ذاتية تركز بصفة أولية على المحيط، أو البيئة، بينما تضم أساليب التعامل التي تركز على المشكل استراتيجيات موجهة نحو الداخل (نحو الفرد ذاته). بهدف دراسة اختبار إمكانياته وقدراته في حل المشكل المطروح.

وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة "دنيهام ستيف": وقد بحث فيها أسباب إستقالة المعلمين من مهنة التدريس، حيث أن الإستقالة هي استجابة واضحة للتعرض لضغوط قوية جدا، وقد أجريت الدراسة على 57 معلما من التعليم الابتدائي بمقاطعة نيويولز بأستراليا وتمت في المقابلات الشخصية سؤال هؤلاء المعلمين عن رؤيتهم للأسباب التي أدت بهم إلى ترك مهنة التدريس وقد بينت الدراسة أن من أهم الأسباب كان وصول المعلم إلى نقطة حرجة في اتجاهات نحو مهنة التدريس تلك التي يعجز المدرس فيها عن مسايرة التغيرات في العملية التعليمية ومقاومتها، وأيضا معاناة من الإتجاهات السلبية للمجتمع نحو مهنة التدريس ونقص العائد المادي وسوء أخلاق الطلاب وسوء العلاقة مع الزملاء. (رقية لخضاري، نجلاء التجاني - 2011: 16)

ويرجع الاختلاف بين الدراستين إلى طبيعة العينة على أن عمال الحماية المدنية ونظرا لتعودهم على المواقف الضاغطة أصبحت تعتبر الضغوط لديهم كروتين ومنه قد تكون الإستجابة لهذه الأخيرة استجابة إيجابية.

في حين أن المعلمين وبحكم طبيعة عملهم ومن المعروف لدينا أن مهنة التعليم من أكثر المهن التي يتعرض عملها لضغوط مهنية قوية وذلك لأسباب منها: معاناة في الإتجاهات السلبية للمجتمع نحو مهنة التدريس، نقص العائد المادي وسوء أخلاق الطلاب وسوء العلاقة مع الزملاء. ويرجع هذا الاختلاف بين الدراستين في طبيعة العينة التي تعتبر من بين الأولويات التي يجب أن يهتم الباحث بها في دراسته، حيث كانت عينة الدراسة الحالية عمال الحماية المدنية في حين شملت تلك الأخرى عينة المعلمين وهذا ماأحدث تباينا في الاختلاف القائم بين طبيعة الاستجابة للضغوط المهنية في دراستنا الحالية.

## 2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

وتنص الفرضية الثانية على أنه: تختلف طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الجنس. وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين، وتم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي spss نسخة 16، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

### جدول رقم (10) يوضح اختلاف طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية باختلاف الجنس

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجنس
غير دالة $0.05 < 0.15$	0.15	138	-1.44	6.21	42.83	107	ذكور
				7.23	44.69	33	إناث

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن الذكور عددهم (107) ومتوسطهم الحسابي (42.83) وانحرافهم المعياري (6.21). أما الإناث فعددهم (33) ومتوسطهم الحسابي (44.69) وانحرافهم المعياري (7.23). وبحساب الفرق باستخدام "ت" لعينتين مستقلتين قدرت قيمة "ت" المحسوبة والتي تقدر قيمتها (-1.44)، ومنه فالفرضية غير دالة



إحصائياً لأن مستوى دلالتها (0.15) أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يتم رفض الفرضية البحثية وقبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه " لا تختلف إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الجنس. من خلال عرض نتيجة الفرضية الثانية يتضح أن النتيجة المتحصل عليها كشفت على أنه لا تختلف طبيعة الاستجابة لدى عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الجنس، ويعود عدم الاختلاف في الاستجابتين الإيجابية والسلبية على اعتبار أن العينة تستجيب استجابة سلبية ضئيلة للضغوط على خلاف الإستجابة الإيجابية التي تبدو طاغية على مستوى العينة.

حيث يتضح من النتيجة أن عامل الجنس ليس له تأثير على الاستجابة الإيجابية لدى عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية ، فالذكور لا يختلفون عن الإناث في استجابتهم للضغوط المهنية ، وهذا راجع إلى أن المنظمة تخضع عملها لنفس القوانين والإجراءات بالإضافة إلى السلوكيات المهنية التي يتقيد بها الجميع دون تمييز، ويرجع كذلك إلى المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الذكور هي نفسها التي يتعرض لها الإناث، وكذا نفس الدور الذي يقوم به الذكور (أي عمال الحماية المدنية) يمكن أن يقوم به الإناث. و أن المهام والأعمال توزع على المصالح والأفراد بحسب نوع الوظيفة لانوع الجنس.

وهذا ما يختلف مع دراسة دراسة "علي عسكر وآخرون" (1986): التي هدفت إلى التعرف على مدى تعرض مدرسي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي التي تحدد إجرائياً بأنها التغيرات السلبية في الإتجاهات والسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل، وكانت مجالات الدراسة كمصدر للضغط هي: علاقة المدرسين بعضهم ببعض، وعلاقة المدرس بالإدارة وبالموجه التربوي، وتكونت عينة الدراسة 1183 مدرسا، وأضحت نتائج الدراسة أن درجة الإحترق النفسي منخفضة نسبياً بين مجتمع الدراسة، إلا أن تعرض المدرسين الكويتيين للإحترق النفسي أكبر من تعرض المدرسين غير الكويتيين، كذلك بينت الدراسة أن درجة عالية من الإحترق النفسي وجدت بين المدرسين الكويتيين ذوي الخبرة التدريسية ما بين (5-9) سنوات، كما أشارت إلى أن تعرض المدرسون الذكور للإحترق النفسي أعلى من الإناث، في حين أشارت دراسة بورج وفلزون (إلى أن المعلمين أصحاب الخبرة الأطول يعانون من ضغوط أعلى. (رقية لخضاري، نجلاء التجاني- 2011: 13)

ويرجع الاختلاف بين الدراستين إلى طبيعة العينة وطبيعة العمل، حيث أن عمال الحماية المدنية يختلفون عن المعلمين في استجابتهم للضغوط المهنية .

## 3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

وتنص على مايلي: تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الأقدمية وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين، وتم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي spss نسخة 16 ، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (11) يوضح اختلاف طبيعة الاستجابة للضغوط المهنية باختلاف الأقدمية

الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
أقل من 05 سنوات	45	42.06	6.40	-1.51	138	0.13	غير دالة
أكثر من 05 سنوات	95	43.84	6.48				0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن عدد العمال الذين لديهم أقدمية أقل من 05 سنوات (45) ومتوسطهم الحسابي (42.06) وانحرافهم المعياري (6.40). أما عدد العمال الذين لديهم أقدمية أكثر من 05 سنوات هو (95) ومتوسطهم الحسابي (43.84) وانحرافهم المعياري (6.48). وبحساب الفرق باستخدام "ت" لعينتين مستقلتين قدرت قيمة "ت" المحسوبة والتي تقدر قيمتها ب (-1.51)، ومنه فالفرضية غير دالة إحصائياً، لأن مستوى دلالتها (0.13) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ، وعليه يتم رفض فرضية البحث، وقبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه " لا تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الأقدمية.

من خلال عرض نتائج الفرضية يتضح أن النتيجة المتوصل إليها جاءت عكس الفرضية المصاغة حيث كشفت نتائج المعالجة الإحصائية بعدم اختلاف طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الأقدمية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن الأقدمية في العمل ليست عامل مؤثر لوحده في اختلاف الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية، فمرور السنوات وحدها لا يمكن أن تكون لهم خبرة في الاستجابة، وهذا يرجع إلى سمات الشخصية لكل عامل التي تميزه عن غيره من العمال. و يمكن أن نرجع عدم وجود إختلاف في الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية ، إلى أن العمال ذوي الأقدمية (أقل من 05 سنوات) ، أي الجدد يتمتعون بجملة من الطاقات والمهارات والمعلومات الي تساعدهم على التكيف والتوافق مع العمل لمواجهة الضغوط، وبالتالي تزول الاختلافات بينهم وبين العمال ذوي الأقدمية أكثر من (05 سنوات) في استجاباتهم الإيجابية للضغوط المهنية. وكذلك استفادة العمال ذوي الأقدمية أقل من (05 سنوات) من خبرة وتجربة العمال القدامى في استجاباتهم للضغوط المهنية، وبالتالي هذا يعكس عدم وجود اختلاف في الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية. ووجود دافعية عالية بالنسبة للموظفين الجدد في مقابل الخبرة المهنية للقدامى، والتعود على المواقف الضاغطة، حيث أن العمال الجدد يعتادون على المواقف الضاغطة من خلال تكرارها وبالتالي يستجيبون نفس الإستجابة التي يستجيبها العمال الذين يبلغن في الأقدمية (أكثر من 05 سنوات)، مما يعرف على أنها أصبحت بالنسبة إليهم كروتين.

وقد جاءت نتائج الفرضية عكس ماتوصلت إليه دراسة " عسكر وعبد الله " (1988): كانت حول مدى تعرض المعلمين لضغوط العمل في بعض المهن الإجتماعية (التدريس، التمريض، الخدمة الإجتماعية، الخدمة النفسية) وعلاقة ذلك بمتغيرات الخبرة والجنس والحالة الإجتماعية. أكدت الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية بأن الفرق في التعرض للضغوط بين العاملين ظهر في مهنة التدريس وهو فرق ذو دلالة إحصائية عند المستوى (0.05).

(رقية لخضاري، نجلاء التجاني - 2011: 14)

#### 4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

وتنص مايلي: تختلف طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الحالة الإجتماعية. وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين، وتم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي spss نسخة 16، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

## جدول رقم (12) يوضح اختلاف طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية باختلاف الحالة الإجتماعية

الحالة الإجتماعية	العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
أعزب	46	42.06	6.32	-1.54	138	0.12	غير دالة
متزوج	94	43.86	6.51				0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن عدد العمال غير المتزوجين (46) ومتوسطهم الحسابي (42.06) وانحرافهم المعياري (6.32). أما العمال المتزوجين هو (94) ومتوسطهم الحسابي (43.86) وانحرافهم المعياري (6.51). وبحساب الفرق باستخدام "ت" لعينتين مستقلتين قدرت قيمة "ت" المحسوبة والتي تقدر قيمتها (-1.54)، ومنه فالفرضية غير دالة إحصائياً لأن مستوى دلالتها (0.12) أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يتم رفض فرضية البحث، وقبول الفرضية الصفرية أو البديلة والتي تنص على أنه " لا تختلف طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية".

من خلال عرض نتائج هذه الفرضية يتضح أن النتيجة المتوصل إليها جاءت عكس الفرضية المصاغة حيث كشفت نتائج المعالجة الإحصائية بعدم اختلاف الاستجابة للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العمال وإن اختلفت حالتهم الاجتماعية فهم يزاولون نفس المهام ويقومون بنفس الأعمال مما جعل الاختلاف في الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية لا يظهر بشكل واضح فالعامل بكل الأحوال يتسم بروح المسؤولية والجد والإتقان في العمل. وهذا لا يمنع من وجود الإختلافات الملاحظة والبسيطة بين العمال المتزوجين والغير متزوجين في استجاباتهم، وهذا ماوضحته نتائج الجدول رقم (11).

ويمكن إرجاع ذلك إلى العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل بين العمال المتزوجين والغير متزوجين، وبين كل من الزملاء والمشرف والعملاء، من خلال رضاهم على مستوى الخدمة المقدمة.

ووجود فترات راحة طويلة نوعا ما بين الفترة الصباحية و المسائية، و التي ما بين 2 إلى 3 ساعات، تجعل كل من فتي العزاب و المتزوجين أخذ قسط من الراحة و استرجاع لإمكاناتهم، وكذلك صعوبة الحصول على مناصب عمل في ظل انتشار البطالة، و قلة عروض العمل، و عليه يجد العامل نفسه مرغما على تفهم الظروف المعنية، و محاولة التكيف و التعامل معها بإيجابية.

وهذا ما يختلف مع دراسة "السيد إبراهيم السمدوني" (1989): وضحت هذه الدراسة العلاقة بين تقدير المعلم لضغوطه المهنية وبعض المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل والخبرة والمرحلة التعليمية وتكونت عينة البحث من 145 معلما و149 معلمة من المراحل التعليمية الابتدائية والمتوسطة والثانوية وكان من أهم النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين المتزوجين لضغوط العمل في جميع المجالات لصالح المتزوجين، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين ذوي الخبرة الأقل من 05 سنوات وقرنائهم ذوي الخبرة الأعلى من 05 سنوات لصالح المجموعة الأولى، كما تبين أن متوسط تقديرات معلمي المرحلة الابتدائية للضغوط أعلى من قرنائهم في المرحلتين المتوسطة والثانوية. (رقية لخضاري، نجلاء التجاني، 2011: )

### خلاصة الدراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية بمدينة ورقلة.

وبعد ما قمنا بإجراءات الدراسة الأساسية :

1- تم التوصل إلى صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أن إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية إستجابة إيجابية .

2- تم رفض الفرضيات الثلاث، والتي نصت على أنه:

- لا تختلف طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية باختلاف الجنس والأقدمية والحالة الإجتماعية.

### الاقتراحات:

من خلال النتائج المتحصل عليها نقترح ما يلي :

- القيام بدراسات تساهم في دعم الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية للعمال.
- التعمق أكثر في دراسة هذا الموضوع وذلك بإضافة متغيرات أخرى (المؤهل العلمي، المستوى التعليمي، السن، طبيعة المنصب).
- وضع أخصائي نفسي في العمل يهتم بمشاكل العمال.
- بناء برامج معرفية سلوكية لتنمية أساليب التعامل مع الضغوط المهنية للتخفيف من آثارها.
- توفير وتطبيق أساليب تنمية الضغط المهني لدى العمال.
- دعم وتحفيز العمال وتحسين ظروف عملهم ماديا ومعنويا.
- ضرورة الإعتماد على أساليب لمواجهة الضغوط المهنية وخاصة الأساليب الإيجابية.
- إرشاد العمال والعاملات بصفة عامة وتوجيههم إلى استخدام الأساليب الإيجابية في التعامل مع الضغوط النفسية.
- إجراء المزيد من الدراسات حول طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية في مؤسسات العمل الأخرى.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### المراجع العربية:

- 1- أحمد عبد مطيع الشحاتة- (2010)- التكيف مع الضغوط النفسية- الطبعة - دار الحامد للنشر والتوزيع- عمان، الأردن.
- 2- بشير معمريّة- (2007)- القياس النفسي وتصميم أدواته- الطبعة 2- منشورات الحبر للنشر والتوزيع - الجزائر .
- 3- تركي رابح - (1984)- مناهج البحث في علوم التربية وعلم النفس - مؤسسة الوطنية للكتاب- الجزائر.
- 4- حسن صادق حسن عبد الله- (2006)- ضغوط العمل مصادرها مسبباتها نتائجها وآثارها- المنظمة العربية للنشر والتوزيع- طبعة 1- الإمارات.
- 5- حسين الموسوي وآخرون- (1999)- علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق- دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع- الطبعة الأولى- الكويت- القاهرة- الجزائر.
- 6- حسين حريم- (2009)- السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال) دار الحامد للنشر والتوزيع- الطبعة 3- عمان.
- 7- خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي- (2012)- الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية - دراسة بالسعودية- مذكرة لنيل شهادة الماجستير- علم النفس (تخصص إرشاد نفسي)- جامعة أم القرى.
- 8- رجاء مريم- (2008)- مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض- دراسة في محافظة دمشق- مذكرة لنيل شهادة دكتوراه- كلية التربية جامعة دمشق.
- 9- رقية لخضاري، نجلاء التجاني- (2010، 2011)- الضغط المهنية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة- مذكرة لنيل شهادة ليسانس- جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 10- رمزية الغريب- (1996)- التقويم والقياس النفسي والتربوي- مكتبة الجامعة الحديثة، الإسكندرية.
- 11- سعد بن معتاد عايد الروقي- الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي- رسالة ماجستير- كلية الدراسات العليا- أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية برنامج الماجستير في العلوم الإدارية- الرياض - (ب.س).



- 12- شعبان علي حسين السيبي - (2009) - السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق - المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع.
- 13- صنفار الشطي - ضغوط العمل (كيف تصنع قائدا متميزا) - الدورة التكوينية لرئيسيات الأقسام - الكويت - (ب.س).
- 14- عثمان مريم - (2010) - الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية - دراسة بولاية قسنطينة - مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه.
- 15- علي عسكر - (2000) - ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها - دار الكتاب الحديث - الطبعة 2.
- 16- علي اسماعيل علي - (1999) - استراتيجية الخدمة الإجتماعية المدرسية للتدخل في مواقف الضغوط والأزمات - دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.
- 17- عمار بحوش - محمود الديبات - (1999) - مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث - ديوان الجامعية الجزائرية للنشر والتوزيع - الجزائر.
- 18- عويد سلطان المشعان - (1994) - علم النفس الصناعي - مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع - طبعة الأولى - بيروت .
- 19- غربي صبرينة - (2011، 2012) - مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى المرضين - رسالة دكتوراه - كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية - جامعة الجزائر 2.
- 20- فاروق السيد عثمان - (2001) - القلق وإدارة الضغوط النفسية - دار الفكر العربي - الطبعة الأولى - القاهرة.
- 21- فؤاد البهي السيد - (1996) - علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري - دار الفكر العربي - القاهرة.
- 22- فوزي شعبان مذكور - (2006) - ضغوط وصراعات العمل - المنظمة العربية للتنمية الإدارية - القاهرة - جمهورية مصر العربية - الشارقة - الإمارات العربية المتحدة.
- 23- فيصل عباس - (1996) - الإختبارات النفسية (تقنياتها وإجراءاتها) - دار الفكر العربي للطباعة والنشر - الطبعة الأولى - بيروت.

24- محمد شحاتة ربيع- (2010)- علم النفس الصناعي والمهني- دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة- الطبعة الأولى- عمان .

25- محمود فتحي عكاشة- (1999)- علم النفس الصناعي- مطبعة الجمهورية للنشر والتوزيع- ب. ط- الإسكندرية.

26- هارون توفيق الرشيدى- (1999)- الضغوط النفسية (طبيعتها- نظرياتها- برنامج لمساعدة الذات)- مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع- القاهرة.

### مواقع الأنترنت:

27- www. Minshawi.com/vb/showthread.phbt AM 12 :07 , 15- 05- 2015

الملاحق

## الملحق رقم (1): إستمارة صدق المحكمين

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استمارة صدق المحكمين

أستاذي الكريم .....أستاذتي الكريمة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم بعنوان طبيعة إستجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية بمدينة ورقلة وبحكم خبرتكم وتجربتكم نضع بين أيديكم مقياس ملاحظته وتقويمه وإبداء رأيكم فيه وذلك من خلال العناصر التالية :

تعريف الأبعاد

مدى انتماء الفقرات للأبعاد

مدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات

مدى وضوح التعليمات

مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات.

مدى ملائمة الأبعاد .

التفضل بآراء أخرى إن وجدت

وتكون الإجابة من خلال وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة والرجاء تقديم البديل في حالة عدم الموافقة قبل ذلك أرجو منك ملاً هذه البيانات الخاصة بك.

إسم الأستاذ .....

الدرجة العلمية.....

التخصص.....

إليك أستاذي ، أستاذتي الفاضلة ، هذه المعلومات الخاصة بالمقياس والتي تساعدك في عملية التحكيم

الهدف من المقياس : هوالكشف عن طبيعة استجابة عمال الحماية المدنية للضغوط المهنية.

الإستجابة:

هي رد فعل نتيجة لمثير معين وقد تكون هذه الإستجابة إما إيجابية أو سلبية.

الضغوط المهنية:

هي حالة تصيب عمال الحماية المدنية نتيجة تعرضهم لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقتهم الذاتية وينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على حالتهم النفسية والفيزيولوجية والسلوكية.

الإستجابة للضغوط المهنية:

هي رد الفعل الذي يصدره عمال الحماية المدنية نتيجة تعرضهم لمواقف ضاغطة أو عدم توافقتهم مع بيئة عملهم، لتعرضهم لمثيرات ذاتية وبيئية تظهر في مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على حالتهم النفسية والفيزيولوجية والسلوكية.

الإستجابة الإيجابية:

هي ردة الفعل الذي تبدي سلوك أو تصرف مرغوب فيه ويؤدي إلى حسن العلاقة بين الفرد وذاته أو الزملاء أو الرؤساء أو بيئة عمله.

الإستجابة السلبية: هي ردة الفعل الذي تبدي سلوك أو تصرف غير مرغوب فيه ويؤدي إلى حسن العلاقة بين الفرد وذاته أو الزملاء أو الرؤساء أو بيئة عمله.

جدول التحكيم الخاص بمدى انتماء الفقرات للأبعاد ومدى وضوح الصياغة اللغوية

### الجدول الخاص بقياس الإستجابة الإيجابية للضغوط المهنية

بعد الإستجابة النفسي: هي رد الفعل الذي يصدره العامل ويظهر تغيرا في حالته النفسية.

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
1	أتمتع أثناء أنجز عملي		
2	أستمع بالعمل أكثر من أي أنشطة أخرى		
3	أقرأ الجرائد والمجلات عندما أتعرض لضغوط العمل لأغبر من جو العمل		
4	أستمع إلى الموسيقى الهادئة عندما أتعرض لموقف ضاغط		
5	أتمتع بصبر كبير عند تعرضي لضغوط العمل		

بعد الإستجابة الفيزيولوجي: هي رد الفعل والذي يظهر في الجانب الفيزيولوجي للعامل.

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
1	أتنفس بعمق عندما أكون متوترا في العمل		
2	أمارس تمارين الإسترخاء العضلي عندما أتعرض لموقف ضاغط في العمل		
3	أتمشى لفترة قصيرة وأخذ قسط من الراحة عندما أكون متوتر في العمل		

بعد الإستجابة السلوكي: هي رد الفعل الذي يظهر في سلوكيات العامل نتيجة تعرضه لموقف ضاغط .

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
1	أصمت ولا أتحدث إلى أحد عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل		
2	أجلس وحيدا عندما أكون متوتر في العمل		
3	أبتعد ممارسة أي عمل عندما أكون منفعا		
4	أبتسم رغم وجود عمل حولي		
5	أشعر بالإرتياح		

## جدول خاص بقياس الإستجابة السلبية للضغوط المهنية

بعد الإستجابة النفسي: هو رد الفعل الذي يظهر تغيرا على مستوى الحالة النفسية للعامل.

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
1	ينتابني القلق عندما يتأخر إنجاز عملي		
2	ينتابني القلق بسبب طبيعة عملي		
3	أتضايق كثيرا عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل		
4	أغضب بسرعة ولا أستطيع السيطرة على أعصابي		
5	أعامل زملائي في العمل بشيء من العصبية		

بعد الإستجابة الفيزيولوجية: هو رد الفعل الذي يظهر في التغيرات الفيزيولوجية للعامل.

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
1	أشعر بالإرهاك والتعب		
2	أعاني من آلام في المعدة بسبب ما أتعرض له من ضغوط في العمل		
3	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل		
4	أشعر بضيق الصدر عندما أكون في العمل		

بعد الإستجابة السلوكية: هو رد الفعل الذي يظهر في سلوكيات العامل

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
1	أصرخ بصوت عال للتنفيس لما أتعرض له من ضغوط في العمل		
2	أبكي لأشعر بالراحة عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل		
3	أتناول المهدآت أو المسكنات بسبب ما أتعرض له من ضغوط في العمل		
4	أشد شعري أو أضغط على أسناني عندما أكون متوتر		

جدول خاص بمدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات : مقياس طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية

غير ملائمة	ملائمة	البدائل
		دائما
		غالبا
		أحيانا
		نادرا
		أبدا

جدول التحكيم الخاص بمدى ملائمة الأبعاد للسممة المقاسة

غير ملائمة	ملائمة	الأبعاد
		بعد الإستجابة الإيجابية
		بعد الإستجابة السلبية



## الملحق رقم (2):

أداة طبيعة الإستجابة للضغوط المهنية في صورتها النهائية (الاستبيان)

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم ، نضع بين يديك هذه الاستمارة والمتعلقة بطبيعة استجابتك للضغوط المهنية.

وأرجو منك الإجابة على كل هذه العبارات بكل صدق وأمانة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة ، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة وأن هذه الإجابات لا تستخدم إلا لغرض علمي وتؤكد تماما أننا نقدر تعاونك معنا.

بيانات عامة:

الجنس: ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
الأقدمية: أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	أكثر من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>
الحالة الاجتماعية: متزوج	<input type="checkbox"/>	أعزب	<input type="checkbox"/>

مثال توضيحي:

الرقم	الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	أوجه كلام قاسي للآخرين عند تعرضي لضغوط			X		

الرقم	الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	أتمتع أثناء إنجاز عملي					
2	أستمتع بالعمل أكثر من أي أنشطة أخرى					
3	أقرأ الجرائد والمجلات عندما أتعرض لضغوط العمل					
4	أستمع إلى الموسيقى الهادئة عندما أتعرض لموقف ضاغط					
5	أتمتع بصبر كبير عند تعرضي لضغوط العمل					
6	أتنفس بعمق عندما أكون متوتر في العمل					
7	أمارس تمارين الإسترخاء العضلي عندما أتعرض لموقف ضاغط في العمل					
8	أتمشى لفترة قصيرة وأخذ قسط من الراحة					
9	أصمت ولا أتحدث لأحد عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل					
10	أجلس وحيدا عندما أكون متوتر في العمل					
11	أجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفعا					
12	أبتسم رغم وجود عمل حولي					
13	أشعر بالإرتياح					
14	ينتابني القلق عندما أتأخر في إنجاز عملي					
15	ينتابني القلق بسبب طبيعة عملي					
16	أضايق كثيرا عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل					
17	أغضب بسرعة ولا أستطيع السيطرة على أعصابي					
18	أعامل زملائي في العمل بشئ من العصبية					
19	أشعر بالإرهاك والتعب					
20	أعاني من آلام المعدة بسبب ضغوط العمل					
21	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل					
22	أشعر بضيق في التنفس عندما أكون في العمل					
23	أصرخ بصوت عال للتنفس لما أتعرض له من ضغوط في العمل					
24	أبكي لأشعر بالراحة عندما يواجهني موقف ضاغط					
25	أتناول المهدآت و المسكنات بسبب ما أتعرض له من ضغوط العمل					
26	أشد شعري أو أضغط على أسناني عندما أكون متوتر في العمل					

ملحق رقم (3): يوضح القائمة الإسمية للأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	التخصص	الأساتذة المحكمين
دكتوراه	علم النفس الإجتماعي	نبيلة باوية
دكتوراه	علم النفس عمل وتنظيم	ياسين محجر
دكتوراه	علم النفس الإجتماعي	طاوس وازي
دكتوراه	علوم التربية	محمد قوارح
دكتوراه	علم النفس عمل وتنظيم	صبرينة غربي
ماجستير	علم النفس المدرسي	الحاج قدوري
دكتوراه	علم النفس الإجتماعي	يمينة خلادي

الملحق رقم (4) يوضح مخرجات الدراسة الإستطلاعية SPSS

صدق المقارنة الطرفية

t- Test

Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00002					
VAR00001	1,00	14	105,7143	5,07526	1,35642
	2,00	14	89,3571	7,20691	1,92613

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00001	Hypothèse de variances égales	1,118	.3 00	6,943	26	,000	16,35714	2,35581	11,51471	21,19958
	Hypothèse de variances inégales			6,943	23,349	,000	16,35714	2,35581	11,48780	21,22648

## الثبات ألفا كرونباخ

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,569	,591	26

الملحق رقم (5) يوضح مخرجات Spss لنتائج الدراسة

نتائج الفرضية الأولى

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
VAR00001	140	28.00	62.00	6058.00	43.2714	6.49055	42.127
VAR00002	140	13.00	44.00	3936.00	28.1143	7.40512	54.836
Valid N (listwise)	140						

## نتائج الفرضية الثانية

### T-Test

Group Statistics

	VAR00003	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1.00	107	42.8318	6.21393	.60072
	2.00	33	44.6970	7.23483	1.25942

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	1.976	.162	-1.449	138	.150	-1.86519	1.28732	-4.41061	.68023
	Equal variances not assumed			-1.337	47.475	.188	-1.86519	1.39535	-4.67154	.94116

نتائج الفرضية الثالثة

T-Test

Group Statistics

	VAR00004	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	3.00	45	42.0667	6.40099	.95420
	4.00	95	43.8421	6.48782	.66564

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	1.088	.299	-1.519	138	.131	-1.77544	1.16909	-4.08708	.53620
	Equal variances not assumed			-1.526	87.539	.131	-1.77544	1.16343	-4.08769	.53681



T -TEST

Group Statistics

	VAR00005	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	5.00	46	42.0652	6.32948	.93323
	6.00	94	43.8617	6.51978	.67246

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	1.531	.218	-1.546-	138	.124	-1.79648-	1.16210	-4.09430-	.50133
	Equal variances not assumed			-1.562-	91.877	.122	-1.79648-	1.15027	-4.08107-	.48810