

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم : علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم النفس

التخصص : علم النفس تنظيم وعمل

إعداد الطالبة : مريم أوماية

مذكرة بعنوان :

الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد و علاقته ببعض المتغيرات الوسيطة

ستكشافية مقارنة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف ولاية ورقلة

تاريخ المناقشة

لجنة المناقشة مكونة من:

مناقشا ورئيسا	د/..... جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
مشرفا ومقررا	د/ فائزة رويم أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرياح ورقلة
مناقشا	د/..... جامعة قاصدي مرياح ورقلة

السنة الجامعية 2019 - 2020

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم : علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم النفس

التخصص : علم النفس تنظيم وعمل

إعداد الطالبة : مريم أوماية

مذكرة بعنوان :

الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد و علاقته ببعض المتغيرات الوسيطة

ستكشافية مقارنة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف ولاية ورقلة

تاريخ المناقشة

لجنة المناقشة مكونة من:

مناقشا ورئيسا	د/..... جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
مشرفا ومقررا	د/ فائزة رويم أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرياح ورقلة
مناقشا	د/..... جامعة قاصدي مرياح ورقلة

السنة الجامعية 2019 – 2020

شكر و عرفان

: (ولئن شكرتم لأزيدنكم) صدق الله العظيم

الحمد لله والصلوة والسلام على رسوله الكريم فالشكر لله وحده على فضله

وإحسانه، الذي أنعم عليّ بنعمة العلم والإيمان وحثني على مثابرة الجهد في

الحصول عليهما بلا حدود سبحانه وتعالى وأشكره على نعمه الجمة عليّ من علم وحب للمعرفة

والذي منحني القوة والهمم في إنجاز هذا العمل

وبعد الشكر العام يتنازع في نفسي تقدير وشكر خاص لمن جعلهم الله أموان لي فغمروني بكل معاني

العون وعلى رأسهم الأستاذة المشرفة: فائزة ربيع و أتقدم بالشكر الجزيل لها على قبولها الإشراف على

هذا العمل وعلى إرشاداتها القيمة

كما أشكر وأنا ممتنة بالعرفان الخالص إلى الأستاذة ربيعة جعفر التي كانت نعم المعين و الموجه فجزاها

الله عنى خير الجزاء. و الشكر موصول لجميع أساتذة تخصص علم النفس و ننائهم القيمة ومعلوماتهم

الوافرة التي قدموها لنا طول فترة الدراسة

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى كل من قدم لي يد العون وأخص بالذكر الشيخ لطفي زور و

و الشيخ اسماعيل زور و الشيخ عبد الرحمان عبد الحي وكل موظفي مديرية الشؤون الدينية و الأوقاف

لولاية ورقلة.

فأسأل الله أن يبارك للجميع في جمودهم الخيرة وان

يحقق لهم الآمال

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد وعلاقته ببعض المتغيرات الوسيطة ومعرفة مختلف مستوياته تبعاً للسن وقرب السكن من المسجد ونمط التكوين وتواجد قسم قرآني، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الاستكشافي، حيث تم الإعتماد على أداة الإجهاد المهني وهي إستبيان لصاحبته الدكتورة بن زروال فتيحة وذلك بعد التأكد من الخصائص السيكومترية حيث قدر معامل صدق المقارنة الطرفية ما بين 149.90 - 78.20 وكانت قيمة معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ ب (0.70)، بالإضافة لذلك للتحقق أكثر من خصائصها السيكومترية طبقت الأداة على عينة قوامها 30 إماماً موظفين بمديرية الشؤون الدينية للأوقاف لولاية ورقلة للموسم الجامعي 2019-2020.

وقد صيغت فرضيات هذه الدراسة على النحو التالي:

1. مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة مرتفع.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير السن.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير قرب السكن من المسجد.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير نمط التكوين.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني.

وباستخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في (كا2)، إختبار "ت" لعينتين مستقلتين (بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي spss ثم تم التوصل إلى النتائج التالية:
مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة منخفض .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السن.
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير قرب السكن من المسجد.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير نمط التكوين.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني.

وبعد ذلك تم تفسير هذه النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.



Summary of the study:

The present study aimed to know the level of occupational stress among mosque imams and its relationship to some intermediate variables and to know its various levels according to age, proximity to the mosque, the pattern of formation and the presence of a Quranic section, and to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive exploratory approach, where The occupational stress tool was relied upon, which is a questionnaire that was authored by Dr. Bin Zeroual Fatiha, after verifying the psychometric characteristics, where the validity coefficient of the peripheral comparison was estimated between 149.90 -78.20) and the value of the stability coefficient using the Alpha Cronbach coefficient was (0.70), in addition to that for verification. More than its psychometric characteristics, the tool was applied to a sample of 30 imams employed in the Religious Affairs Directorate of Endowments for the Wilayat of Ouargla for the 2019-2020 academic year.

The hypotheses of this study were formulated as follows:

1. The level of occupational stress of imams is high.
2. There are statistically significant differences in the level of occupational stress among imams due to the variable of age.
3. There are statistically significant differences in the level of occupational stress among imams due to the variable of the proximity of housing to the mosque.
4. There are statistically significant differences in the level of occupational stress among imams due to the variable of training pattern.
5. There are statistically significant differences in the level of occupational stress among the imams due to the variable of the presence of the Quranic section.

And by using statistical methods represented in (Ca2, T-test for two independent samples) using the SPSS statistical analysis program, then the following results were reached:

The level of occupational stress among the study sample is low.

There were no statistically significant differences in the level of occupational stress among the study sample due to the age variable.

There are no statistically significant differences in the level of occupational stress among the study sample due to the variable of the proximity of housing to the mosque.

There were no statistically significant differences in the level of occupational stress among the study sample due to the variant of the training pattern.

There were no statistically significant differences in the level of occupational stress among the study sample due to the variable of the presence of a Quranic section.

After that, these results were interpreted in light of the theoretical framework and previous studies related to the subject of the stud.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	كلمة شكر وعرفان
ب	ملخص الدراسة
د	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال والملاحق
10	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
14	موضوع الدراسة
17	تساؤلات الدراسة
18	فرضيات الدراسة
18	أهمية الدراسة
19	أهداف الدراسة
19	أسباب إختيار الموضوع
19	التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
الفصل الثاني: الإجهاد المهني	
22	تمهيد
22	تطور مفهوم الإجهاد
24	مفهوم الإجهاد
25	الإجهاد المهني
29	مصادر الإجهاد المهني
34	أنواع الإجهاد المهني
38	أعراض الإجهاد المهني
39	أهمية الإجهاد المهني



40	ادارة الاجهاد المهني
41	أساليب قياس الإجهاد المهني
42	إستراتيجية مواجهة الإجهاد المهني
49	النظريات المفسرة لظاهرة الإجهاد المهني
51	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية	
54	تمهيد
54	المنهج المتبع في الدراسة
54	مجال الدراسة
54	مجتمع الدراسة
55	عينة الدراسة
58	أدوات جمع البيانات
60	الدراسة الإستطلاعية
60	الخصائص السيكمترية للأداة
61	الأساليب الإحصائية
63	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة	
65	تمهيد
65	عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة حسب الفرضيات
78	خاتمة
80	قائمة المراجع
-	الملاحق



فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
36	مقارنة بين الإجهاد الإيجابي والسلبي	01
44	إستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني	02
45	أنجع إستراتيجيات الإجهاد المهني	03
49	مراحل الإجهاد حسب سيلي	04
55	عدد أفراد مجتمع الدراسة	05
56	توزيع العينة حسب السن	06
57	توزيع العينة حسب قرب السكن من المسجد	07
57	توزيع العينة حسب نمط التكوين	08
58	توزيع العينة حسب توفر قسم قرآني	09
61	نتائج صدق المقارنة الطرفية لإستبيان الإجهاد المهني	10
61	نتائج ثبات الإستبيان	11
66	نتائج الفرضية الرئيسية	12
69	نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعا لمتغير السن	13
71	نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعا لمتغير قرب السكن	14
73	نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعا لمتغير نمط التكوين	15
75	نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعا لمتغير توفر قسم قرآني	16



فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
27	تعريف الإجهاد على أساس المنبه	01
28	تعريف الإجهاد على أساس الإستجابة	02
29	تعريف الإجهاد على أساس تفاعلي بين المنبه والإستجابة	03
33	مصادر الإجهاد التنظيمي لكوير ومارشال	04



مقدمة

مقدمة:

إن العصر الذي نعيش فيه اليوم هو عصر التطورات العلمية والتكنولوجية وهذه التطورات انعكست بشكل ايجابي على حياة الفرد في شتى المجالات ،إلا أنها أفرزت إنعكاسات سلبية وهذا ما أدى إلى الأمراض المهنية. وهي مرتبطة مباشرة بالأعمال المهنية المختلفة بالمنظمة والناجمة عن تعرض الفرد لظروف عمل سيئة كالظروف الفيزيائية في موقع العمل وغيرها . ومن الأمراض المهنية نجد الضغط ووما يسببه من آثار مختلفة فقد يثير الحماسة لدى أناس آخرين، فمثلا سائقي سيارات السباق والعاملين على المباني الشاهقة والأسطح العالية.أي أن قليل من الضغط من وقت لآخر قد يأتي بنتائج جيدة على الإنسان. وخلق بعض التحدي في حياة البعض يدعوهم إلى التخلص من الروتين بين الحين والآخر(ويكلنسون،2013،ص02)

ومفاهيم الضغط النفسي كثيرة ومتعددة ككلمة stress التي تشير إلى ظاهرة من الظواهر النفسية التي تحدث خلل في النموالنفسي والفيزيولوجي للفرد إلى التفسيرات الطبية المعقدة للإستجابات الفيزيولوجية لجسم الإنسان نتيجة تغيرات معينة ،والضغط المهني هو مجموعة المواقف المهنية والأكاديمية السارة وغير السارة التي يتعرض لها العامل سواء كانت متعلقة بالعمل نفسه أونتيجة علاقاته مع الزملاء والرؤساء حيث ينجم عنها توتر في حالة عدم إشباعها مما يؤدي إلى الإحباط والشعور بالفشل(جوادي،2005،ص03)

وتزايد هذه الضغوط النفسية على الفرد بشكل مستمر تولد لديه إجهادا نفسيا ومهنيا وموضوع الإجهاد المهني من الموضوعات التي نالت إهتمام الكثير من الباحثين لأن فهم هذا الموضوع بمظاهره وأشكاله والتعرف عليه من شتى الجوانب يساعد كثيرا في تفسيره، وبما أن كل المهن التي يزاولها الأفراد مهما كان نوعها معرض صاحبها للإجهاد المهني فإن مهنة الإمامة لا تخلو من هذا الجانب ومزاولة هذه المهنة موجود منذ القدم لما لها أهمية إجتماعية ونفسية وسلوكية في المجتمع .وانطلاقا من هذه الإعتبارات نحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على ظاهرة الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد، ولقد تطلب ذلك منا القيام بدراسة ميدانية في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة .

ومما لا شك فيه أن أي دراسة تتطلب من الباحث تنظيم دراسته بطريقة منهجية واضحة وهوما تم في هذه الدراسة وفق خطة منهجية شملت الجانب النظري الذي احتوى على فصلين، الفصل الأول تقديم موضوع الدراسة وهو يضم موضوع الدراسة وتساؤلاتها والفرضيات وأهمية الدراسة وأهدافها وأسباب إختيار الموضوع والتعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة .

وقد تضمن الفصل الثاني الإجهاد المهني وتطور مفهوم الإجهاد ومفهومه ومصادره وأنواعه وأعراضه وأهميته وأساليب قياسه وإستراتيجية مواجهته والنظريات المفسرة لظاهرة الإجهاد. أما الجانب الميداني فتضمن فصلين الفصل الثالث خصص لإجراءات الدراسة الميدانية فالمنهج المتبع في الدراسة ومجال الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها وأدوات جمع البيانات ومن ثم الدراسة الإستطلاعية والخصائص السيكومترية والأساليب الإحصائية وبعدها الفصل الرابع والأخير والذي شمل عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات وتفسير نتائج الدراسة حسب الفرضيات وأخيرا خلاصة لهذه النتائج وتقديم بعض التوصيات والمقترحات.

: تقديم موضوع ا
: الإجهاد المهني

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

- 1- موضوع الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- أسباب اختيار الموضوع
- 7- التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة
- 8- حدود الدراسة.

1- موضوع الدراسة :

تعقدت الحياة بشكل كبير في شتى مجالاتها خلال العقود الأخيرة من القرن الماضي، وهذا ما أظهر العديد من ضغوطات الحياة النفسية منها والجسمية التي تؤدي بالفرد إلى الأمراض النفسية. نذكر من هذه الضغوط، الضغوط المهنية التي تؤدي بالعامل إلى عدم التوازن الذي بدوره يشكل له خطرا كبيرا على صحته النفسية والجسمية وتؤثر فيه بشكل كبير وهذا ما دفع الباحثين خاصة في مجال علم النفس ومجال علم النفس العمل والتنظيم خصوصا إلى القول أن الإنسان في هذا العصر يعيش حياة تتسم بالتعب والإرهاق خاصة في مجال العمل. الذي يجعل الفرد يتحمل أكثر من طاقته ويتعرض لمواقف ضاغطة تؤثر في سلوكه وحياته.

هذه الحياة القابلة للتغيير والتبدل بما يتلاءم والتحولات الجوهرية التي يشهدها العالم اليوم في عصر المعلومات وكثرتها وطريقة الحصول عليها. مما يجعل العامل مقبلا على تعب وجهد نفسي وجسمي وفكري

وهذا ما أظهر العديد من ضغوطات الحياة النفسية منها والجسمية التي تؤدي بالفرد إلى الأمراض النفسية والمهنية منها الضغط المهني الذي عرفه (الخصيري، 211، 1991) بأنه كل حالة تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي العاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على إتخاذ القرار بشكل جيد .

وفي نفس السياق يعرفه طه فرج عبد العظيم أنه يعبر عن كافة أنماط السلوك الإنفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسمي والنفسى كتعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود عليه الفرد لكثرة الأعباء والمهام تعددها وتراكمها. ومن خلال تعريف عبد العظيم نرى أنه فسر الضغط المهني على أنه كل أنماط السلوك الإنفعالي التي تؤدي بالفرد إلى عدم التوافق مع متطلبات عمله مما تؤدي به إلى حالة الإجهاد الجسمي، أي أنه أهمل الجانب الإجتماعي وتأثيراته في الضغوط المهنية للفرد .

كما تعرف (غربي، 2011، 225) ضغوط العمل: بأنها بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالفرد العامل وتسبب له التوتر. وهذا التوتر يؤدي به إلى اضطرابات كثيرة تؤثر على حياته الشخصية والمهنية التي تؤدي به إلى الإجهاد. والإجهاد حسب دليل التعامل مع الأمن الوحدة رقم 16 ص 03 هو: أي أمر أو تغيير يطلبه النظام البشري (العقل أو الجسد أو الروح) ويستلزم الإستجابة له. وهناك بعض العوامل التي تسبب الإجهاد مثل تلك التي تتوافق مع الحياة: التنفس، الدورة الدموية، المشي والأكل والكلام واللعب أيضا فهذه الوظائف مشتركة فيما بينها جميعا وجزء من الحياة اليومية فبدون تلك العوامل وغيرها من الطلبات الجسدية على نظامنا البشري فلن نستطيع الإستمرار في الحياة عندما يتحول الإجهاد الطبيعي إلى إنزعاج فهذا يجب إتخاذ القرار حيال ذلك، فمن خلال هذا التعريف أورد هذا الدليل أن الإجهاد يتعلق بالتغيير الذي يطرأ على الجسد والروح ويستلزم الإستجابة له، أي أن الفرد المجهد تكون له ردود أفعال على ما يتعرض له من إجهادات، وهذه الإجهادات عندما تكون مزعجة فإنها تتحول إلى أمر غير طبيعي يؤثر على الفرد، فمصطلح الإجهاد من المواضيع التي تحظى باهتمام كبير في العالم أجمع وهو مصطلح قديم عند العالم هانز سيلبي حيث زاد إهتمامه بدراسة هذا الموضوع حتى أصبح موضوع متداول في المحادثات اليومية وحلقات التدريب فقد أثرى سيلبي المكتبة سنة 1956 بكتابه الإجهاد حيث عرفه في كتابه: بأنه مجموعة من أعراض عامة للتكيف، معنى هذا أنه الجواب الفيزيولوجي لعضويتنا عند مواجهة موقف لم يكن مبرمجا طبعا من قبل عضويتنا فيرد جسمنا بالضغط (صابر، 2008، 35) حيث أن سيلبي ركز على الجانب الفيزيولوجي وأعراضه وأنه هو الذي يولد الضغط وأهمل الجوانب الأخرى التي تؤثر على الإجهاد بشكل مباشر.

موضوع الإجهاد موضوع متشعب وكبير ومتعدد الجوانب فمنهم من درس الإجهاد الفكري حيث نورد دراسة هادي 2018 حول الإجهاد الفكري لدى أساتذة التربية الأساسية بالجامعة المستنصرية حيث تم التعرف على الإجهاد الفكري وفق متغير النوع وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى الإجهاد الفكري. ومنهم من درس الإجهاد النفسي كدراسة خويلدي 2014 بعنوان الإجهاد النفسي وانعكاساته على الدافعية للإنجاز لدى الأستاذ الجامعي فكانت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة إرتباطية بين الإجهاد النفسي والدافعية

للإنجاز لدى الأستاذ الجامعي ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات المدروسة وهي (الجنس-الحالة العائلية والأقدمية في العمل). ووفقا للإحصائيات العالمية إزدادت مخاطر الإجهاد المهني في السنوات الأخيرة وأصبحت الحروق ظاهرة ناشئة عن مخاطر السلامة والصحة في العمل، والإجهاد في مكان العمل هو الأكثر إنتشارا بين حالات الإجهاد النفسي ووفقا ل: **ليجيرون 2014** في كتابه الإجهاد المهني إتخذ الإجهاد مكانة خاصة في المجتمع الأوروبي، بحيث أنه تم توقيع إتفاقيات إطارية بشأن الإجهاد في العمل سنة 2004. كما يشير ليجيرون إلى "تأكيد تقديرات مكتب العمل الدولي إلى أن الإنخفاض في الإنتاج والجودة في العمل يتراوح بين 50 و 60% من أيام العمل المفقودة بسبب الإجهاد" على سبيل المثال إن تكلفة الإجهاد في الشركات تعادل 10 % من الناتج المحلي 10 في بريطانيا العظمى، وفي الولايات المتحدة يتسبب الإجهاد في العمل إلى خسارة 200 مليار دولار سنويا والذي يعادل ما بين 10 إلى 20% من حوادث العمل أو الأمراض المهنية في الضمان الإجتماعي وهذا ما يفسر مدى ظاهرة الإجهاد في العمل والتوترات في علاقات العمل. وأفاد ليجيرون في أبحاثه أن 36% من النساء يصنفن في مستويات عالية من الإجهاد مقابل 21% من الرجال مما يظهر عدم المساواة بين الرجال والنساء في مجالات العمل (يسر حجازي، 2018، 02).

فمن دراسات الإجهاد المهني التي إهتمت بدراسة المرأة العاملة نجد دراسة **بلعابد 2014** بعنوان الإجهاد المهني لدى المرأة العاملة تمت الدراسة على النساء العاملات في القطاع الخدماتي وأسفرت على ما يلي: تعاني المرأة العاملة بدرجة مرتفعة من ظهور الأعراض الجسمية كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ظهور الأعراض وفقا لمتغيرات الحالة المدنية والمهنة ومكان الإقامة، فهذه الدراسة قد وافقت ما توصل إليه ليجيرون أن النساء أكثر تعرضا للإجهاد من الرجال. ونورد كذلك دراسة مبروكي 2018 بعنوان واقع الإجهاد المهني لدى الصحفي حيث تتشابه مع الدراسة الحالية الموسومة بالإجهاد المهني لدى أئمة المساجد في متغير الإجهاد المهني وتوصلت دراسة مبروكي أن مستوى الإجهاد المهني لدى الصحفي متوسط وأنه لا توجد فروق في مستوى الإجهاد في متغيرات الجنس والسن والخبرة فقد أختيرت الدراسة الحالية نظرا لأن مهنة الإمام من المهن التي تلقى

الاحترام والتقدير في مختلف الأوساط الاجتماعية نتيجة العمل الذي يؤديه الإمام ونتيجة تراكم مهامه في المجتمع ، حيث يعتبر الإمام كواعظ ومرشد ومدرس وإمام للصلوات وغيرها من الأعمال الأخرى التي تتطلب جملة من الظروف والشروط الخاصة في بيئة عمله، كما تعد مهنة الإمامة من المهام التي يعاني صاحبها جملة من الضغوط المهنية باعتبار عمله عمل إنساني بالدرجة الأولى والذي ألقى على عاتقه المسؤولية سواء الأخلاقية أو الاجتماعية والمهنية بالدرجة الأولى وقد تم إختيار متغيرات وسيطية مخالفة تماما لما وردت في الدراسات السابقة حيث تم إختيار السن وهو متغير مكرر في معظم الدراسات وقرب السكن من المسجد ونمط التكوين وتواجد قسم قرآني وهي متغيرات جديدة وغير مدروسة حسب علم الباحثة.

وهذه الضغوط المهنية التي يتعرض لها تشعره بالإجهاد لأن عمله عمل يومي وغير منقطع ولمدة ساعات طويلة خلال اليوم. ولتحديد مستوى الإجهاد المهني الذي يتعرض له الإمام خلال عمله إرتأينا القيام بهذه الدراسة على سلك الأئمة نظرا لأهمية الإمام في المجتمع ونظرة المجتمع له .وأهمية العمل الذي يقوم به وكثرة المسؤوليات المهنية والاجتماعية المترتبة عليه. وانطلاقا مما سبق يمكن تحديد الإشكالية في التساؤل التالي: ما مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد بولاية ورقلة.

2- **تساؤلات الدراسة:** يمكن صياغة تساؤلات هذه الدراسة كما يلي :

- 1- ما مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد بولاية ورقلة ؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد تعزى لمتغير السن؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد تعزى لمتغير قرب السكن من المسجد؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد تعزى لمتغير نمط التكوين؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني.

3- فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من التساؤلات السابقة صيغت الفرضيات التالية:

1. مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد مرتفع .
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السن.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير قرب السكن.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير نمط التكوين
5. من المسجد.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني.

4- أهمية الدراسة:

يمكن إيجاز أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية :

- تعد مهنة الإمامة من أهم المهن الإنسانية لذا تم تسليط الضوء عليها لمعرفة مدى تعرض العاملين فيها للإجهاد المهني لا سيما أن هذه المهنة تحتاج لطاقة وجهد متواصل.
- تمثل فئة الأئمة الفئة التي تحظى باهتمام كبير من طرف المجتمع وهي فئة تقع عليها مسؤولية كبيرة.
- تسليط الضوء على هذه العينة ومعرفة مستوى الإجهاد المهني لديها بسبب ما تتعرض له من مواقف ضاغطة ومجهدة.
- إزدیاد حجم الإضطرابات الجسمية والنفسية التي يعاني منها الإمام حسب إجراء مقابلة مع إمام في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف.
- إثراء المكتبة الجامعية بهذا النوع من الدراسات خاصة هذه العينة التي تكاد تنعدم فيها الدراسات حسب علم الباحثة.

4- أهداف الدراسة:

- لابد لأي دراسة كانت وفي أي مجال ، ومجال دراستنا العلوم الانسانية عامة وعلم النفس خاصة أن يرتبط بأهداف معينة ، وعليه تهدف دراستنا الحالية إلى ما يلي :
- البحث نظريا وميدانيا حول موضوع الاجهاد المهني لدى أئمة المساجد .
 - تحديد مستوى الإجهاد المهني الذي يتعرض له أئمة المساجد .
 - معرفة دلالة الفروق في مستوى الإجهاد المهني التي تعزى لعدة متغيرات وسيطية هي السن ونمط التكوين وقرب السكن من المسجد وتواجد قسم قرآني.

5-أسباب اختيار الموضوع :

- من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع تلك التي تفرضها طبيعة التخصص واهتمامات ورغبات وقدرات الباحثة من بينها ما يلي :
- قلة الدراسات في موضوع الإجهاد المهني حسب إطلاع الباحثة.
 - أهمية العينة المبحوثة وهي عينة أئمة المساجد وقلة الدراسات عليها أو إنعدامها.
 - محاولة معرفة مدى تأثير الإجهاد المهني على عمل الإمام.
 - تحمل هذه العينة لعدد كبير من المهام والمسؤوليات ومن خلال الجريدة الرسمية التي توضح مهام متقاربة جدا وكثيرة.
 - المعرفة الشخصية للباحثة بمجموعة كبيرة من الأئمة، ومعرفة معاناتهم وتعبهم في العمل المتواصل .

6- التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة:

يستوجب علينا ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة وتوضيحها وضبطها إجرائيا حيث أن تحديد المفاهيم من الخطوات الأساسية في البحث العلمي، لما لها دور كبير في توجيه مسار البحث وتفاذي أي غموض ومن هذه المفاهيم ما يلي:

1- **الإجهاد المهني:** يقصد به عملية تفاعل مجموعة من العوامل الجسمية والنفسية والاجتماعية والسلوكية التي يتعرض لها الإمام العامل بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة لسنة 2020 في مكان عمله، وهذه العوامل تؤثر على صحته بشكل عام

وهو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها الإمام في إمتييان الإجهاد المهني المطبق في هذه الدراسة.

2- إمام المسجد: هو الشخص الذي يعين موظفا في المسجد عن طريق وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، يقوم بإمامة الناس في الصلوات وإقامة الخطب المنبرية والدروس المسجدية وقراءة الحزب الراتب والقيام بالتدريس القرآني.

الفصل الثاني

الاجهاد المهني

تمهيد

1. تطور مفهوم الإجهاد
 2. مفهوم الإجهاد
 3. مفهوم الإجهاد المهني
 4. مصادر الإجهاد المهني
 5. أنواع الإجهاد المهني
 6. أعراض الإجهاد المهني
 7. أهمية الإجهاد المهني
 8. إدارة الإجهاد
 9. إستراتيجية مواجهة الإجهاد
 - 10- النظريات المفسرة لظاهرة الإجهاد
- خلاصة الفصل

تمهيد :

لازمت ظاهرة الإجهاد ظاهرة الإنسان منذ القدم حيث عرفت عدة تطورات وتتنوعت مجالات استخدامها، حيث يعتبر موضوع الإجهاد من المواضيع الجوهرية داخل المنظمة لما له من تأثيرات على العمال وقد اختلف معظم الباحثين في تعريفهم لمفهوم الإجهاد حيث ركز البعض على الأسباب التنظيمية وركز البعض الآخر على الأسباب الجسمية والنفسية لهذا هدفت الباحثة من خلال هذا الفصل إلى التعرف على تطوره وتعريفاته وأنواعه ما بين إيجابية وسلبية وغيرها ومصادره وأنواعه وأساليب قياسه وإستراتيجيات مواجهته.

1-تطور مفهوم الإجهاد:

من خلال الدراسات حول الإجهاد والكتابات في هذا المجال تعدد الدراسات حول بداية مفهوم الإجهاد حيث أن معظم الدراسات نظرية ولم تتل الدراسات التطبيقية منها نصيب كبير. حيث ذكر الزراد 2000 في كتابه أن كلمة إجهاد (stress) مقتبسة من علم الفيزياء والميكانيك وهي تعني القوة التي تضغط على شيء آخر أوتجذبه وقد تغير من شكله أو من حجمه. كما تعني كلمة stress في مجال البيولوجيا إحداث توتر في العضلة لدرجة الإجهاد وألدرجة الإحساس بهذا التوتر، أما في مجال علم النفس فتعني كلمة (stress) التوتر النفسي الشديد وترتبط كلمة (stress) التي تترجم إلى الجهد أوالضغط أوالمحنة بكلمة (strain) التي تعني الإجهاد أوالعناء. (الزرد،2000،ص34)

كما أن محمود سلمان العميان أرجع ذلك لسببين رئيسيين هما:

الأول: يتمثل في تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها.

الثاني: يتعلق بعدم اتفاق الباحثين على مفهوم دقيق ومحدد لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة. (صابر،2008،ص33)

ويرى جون بينجامين ستورا أن كلمة إجهاد (stress) صعبة التحديد زمنيا وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة اللاتينية (stringer)، والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا ومنظما. (صابر،2008،ص33)

أما في اللغة الإنجليزية فقد ورد بثلاث مصطلحات هي الضواغط (stressor) الضغط (stress) الانضغاط (strain). (الرشيدى، 1999، ص 15)

ويرجع استخدامها إلى القرن الرابع عشر حوالي 1303م أما ما يقابل كلمة (stress) في اللغة العربية فيوجد ثلاث كلمات هي : كرب. ضغط. شدة. انعصاب. ضائقة. إرهاق إجهاد هذه الأخير التي اختارها الهاشم في تعريبه لكلمة (stress) لكونها أكثر فصاحة وأقرب للاستعمال، كما أن ابن سينا 980-1037م هو أول من تناول مفهوم الإجهاد بالدراسة العلمية التجريبية، فقد قام بتجربة حيث ربط حملا وذئب في غرفة واحدة دون أن يستطيع أحدهما أن يصل للآخر، وكانت النتيجة أن الحمل قد تعرض للهزال ومن ثم الموت وذلك من الرغم من أن لديه الغذاء الكافي التي كان يستهلكها حمل آخر يعيش في ظروف طبيعية. (بن زروال، 2007، ص 30)

وقد أستعمل كلمة (stress) مهندسون أنجلوساكسونيون مشيرين بهذا المصطلح إلى القوة التي تحت على التوتر وهي تمارس على الجسم. (شيخاني، 2000، ص 151)

وفي سنة 1920 أدخل السيكولوجي الأمريكي والتر كانون مفهوم الإلتزان الحيوي الذي يدل على المحافظة على البيئة الداخلية وقد كان يتعامل بالإجهاد دون تسميته. (بن زروال، 2007، ص 31)

ويعتبر العالم الفيزيولوجي الكندي هانز سيلبي Hans Selye من أوائل الأطباء الذين بحثوا في هذا الموضوع وقد أعطاه أرضية علمية وافية، فقد لاحظ منذ فترة مبكرة أن المرضى يشتركون بالرغم من تعدد مصادر المرض والشكوى لديهم في خصائص متماثلة وأعراض مرضية متشابهة، بالإضافة إلى الأعراض النوعية التي تصف وترتبط بالمرض الخاص بكل منهم. فجميع المرضى يعانون من ضعف الشهية والوهن العضلي وفقدان الاهتمام بالبيئة ومنه افترض سيلبي أن الأمراض المختلفة تشترك في إحداث زملة أو مجموعة مترابطة من الأعراض أطلق عليها (زملة الضغط العام) بالإضافة إلى الأعراض النوعية الخاصة بكل مرض.

ولقد أثرى هانز سيلبي Hans Selye عام 1956 المكتبة بكتاب تحت عنوان "الإجهاد (stress)"، وقد عرف الإجهاد في هذا الكتاب بأنه: مجموعة من أعراض عامة

للتكيف. معنى هذا أنه الجواب الفيزيولوجي لعضويتنا عند مواجهة موقف لم يكن مبرمجا طبعا من قبل عضويتنا فيرد جسمنا بالضغط. (صابر، 2008، ص35)

ونتيجة الأبعاد المختلفة للإجهاد تحولت الدراسات والبحوث العلمية من الدراسة الفسيولوجية لهذه الظاهرة لمحاولة اكتشاف البعد النفسي للإجهاد، وقد كان التظاهر القائم في مختلف المخابر أثر في تواجد تباينات في نتائج الدراسات العلمية للإجهاد. (صابر، 2008، ص36)

2- مفهوم الإجهاد:

2-1- مفهومه لغة:

الجهد: الطاقة تقول أجهد جهدك، وقيل الجهد المشقة والجهد الطاقة (لسان العرب، 01، ص708).

"**الجهد:** الشيء القليل يعيش به المقل على جهد العيش، ويقول الله في كتابه العزيز "والذين يجدون إلا جهدهم" وقال الفراء: الجهد في هذه الآية نقول هذا جهدي أي طاقتي". (أبي الفضل، 2003، ص164)

وفي الحديث الشريف "أعوذ بالله من جهد البلاء" قيل أنها الحالة الشاقة التي تأتي على الرجل يختار عليها الموت، ويقال جهد البلاء أي كثرة العيال وقلة الشيء.

ويقال جهد الرجل فهو مجهود إذا وجد مشقة، فأما أجهد فهو مجهد بالكسرة، فمعناه ذو جهد ومشقة، أو هو أجهد دابته إذا حمل عليها في السير فوق طاقتها (أبوالنور، 2018، ص ص 28 29)

2-2- مفهومه إصطلاحا: الإجهاد ظاهرة معقدة بمكونات مختلفة وقد عرفه العلماء والباحثين من زوايا مختلفة إلى درجة جعلت البعض منهم مثل لوبسون يوضحون وضع تعريف مناسب يتفق عليه الجميع. (دراعوومزيان، 2018، ص420)

وكلمة الإجهاد التي تترجم إلى اللغة اللاتينية (stress) مقتبسة من علم الفيزياء والميكانيك وهي تعني القوة التي تضغط على شيء آخر أو تجذبه وقد تغير من شكله أو حجمه. وتعني كلمة (stress) في مجال البيولوجيا إحداث توتر في العضلة لدرجة الإجهاد أو لدرجة الإحساس بهذا التوتر.

أما في مجال علم النفس تعني هذه الكلمة التوتر النفسي الشديد وترتبط كلمة (stress) التي تترجم إلى الجهد أو الضغط أو المحنة بكلمة (strain) التي تعني الإجهاد أو العناء. (الزباد، 2000، ص34)

وكلمة إجهاد (stress) ترجع إلى الكلمة اللاتينية stringer والتي تعني to draw tight وقد استخدمت كلمة إجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء جسمه أو قواه العقلية. (عبد الرحمان، 2017، ص160)

من خلال كل هذه التعاريف ورغم اختلافها كل حسب تخصصه فنستطيع القول أن الإجهاد هو التغيرات النفسية والجسمية والتي تحدث للفرد بعد تعرضه لمواقف ضاغطة في محيطه.

3- الإجهاد المهني:

3-1- مفهوم للإجهاد المهني: اختلف الباحثين عن التعاريف المتعلقة بالإجهاد المهني حيث اختلفت الدراسات التي كتبت عنه وفيما يلي نذكر عدة تعاريف له:

يقول ريفولي (RIVOLIER) أن: الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد والتوتر النفسي، القلق، الإحترق النفسي، مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفيزيولوجي. (حمداش 2004. ص92).

لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي:

1- معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء والأفراد

2- يعتبر الضغط أيضا منبها سيكولوجيا أو سيكولوجيا، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة التالية: منبه (ضغط).....إستجابة (ظهور نتائج الضغط).

3- الضغط هو نتاج الفعل المؤثر أو المنبه كما يلي: ضغط.....فعل منبه.

فالضغط النفسي أو التوتر أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية وحتى الجسمية. (حمداش 2004. ص93).

-يعرفه كشرود على أنه: إستجابة تكيفية متوسطة تهتم بالخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي، والذي يضع متطلبات طبيعية ونفسية

معينة على الفرد، وهذه الخصائص قد تشمل متغيرات كالعمر والجنس والحالة العائلية والصحة والوراثة وما إلى ذلك، أما العمليات النفسية فقد تشمل مكونات عن الإتجاهات وعن القيم والمعتقدات وعدد كبير من أبعاد الشخصية. (كشرود. 2007 ص 541).

من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن الإجهاد يكون نتيجة التغيرات النفسية والجسمية أو ظروف نفسية داخلية خاصة بالفرد وظروف خارجية بيئية متعلقة بالمتغيرات الشخصية والوراثية للفرد وغيرها من الظروف التي تؤثر في الفرد وتؤثر في ردود أفعاله ومواجهته للمواقف المحيطة بالفرد في مكان عمله وبهذا جمع كشرود بين الظروف النفسية والاجتماعية والبيئية في تأثيرها على الإجهاد.

-أما **حرحوش والسالم** فقد عرفا الإجهاد: هو حالة من التوتر النفسي والبدني التي يتعرض لها الموظف نتيجة لتعرضه لطلبات أو معوقات أو فرص غير عادية في موقع العمل، وتشير البحوث الإدارية أن الإجهاد يحصل عند الفرد نتيجة لأسباب عديدة، ومن النادر أن يكون هناك سبب واحد. وقد تكون هذه الأسباب مرتبطة بالعمل أو متعلقة بسمات الفرد نفسه أو الاثنين معا. (حرحوش والسالم. 2009 ص 247)

-**الحيلة وأبوعجوة** يعرفان الإجهاد على أنه: إستجابة الفرد البدنية والنفسية لحادث أو موقف أو حالة حرجة خارجية طارئة تؤثر في حالته النفسية وتدفعه إلى تغيير سلوكه الاعتيادي. (الحيلة وأبوعجوة، 2017، ص 37)

-**تري أبوالنور** أن: الإجهاد هو حالة نفسية تصيب الفرد بالإرهاق والتعب نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية تؤدي إلى شعور الفرد بعدم القدرة على التحمل والتكيف معها مما ينعكس عليه وعلى من يتعامل معه بصورة سلبية. (أبوالنور. 2018 ص 30).

-**ويعرف عسكر** الإجهاد الوظيفي بأنه التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له (حسين، ب س، ص 9).

-**ويرى جيبسن (GIBSON)** بأن الإجهاد الوظيفي يمثل إستجابة تكيفية تتوسطها الخصائص الشخصية والعمليات النفسية، وأنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي بأن تضع متطلبات سيكولوجية أو بدنية مفرطة على الفرد. (حسين. ب س، ص 07)

أما سيلبي (SEYLE) والذي يعد أول من بدأ الإهتمام بهذا الموضوع إذ يرى أن الإجهاد إستجابة غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الإيجابية والسلبية هذه الإستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي أعراض التكيف العام. (دراعوومزيان، 2018، ص 420)

1- مرحلة الإنذار: وفيها يقوم الجسم بتنبيه آليات التكيف للمساعدة على مواجهة الإجهاد.

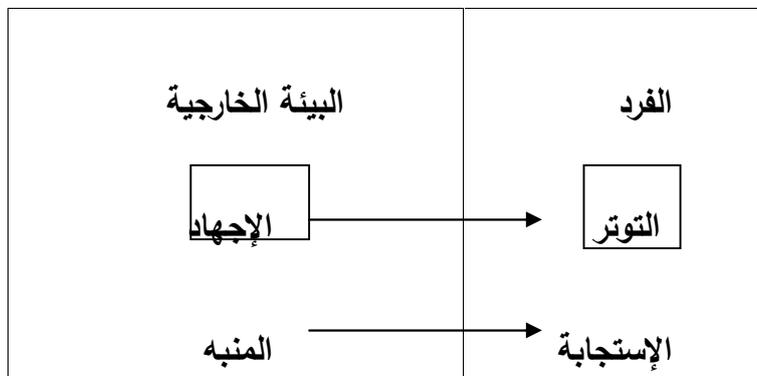
2- مرحلة المقاومة: وفيها تقوم آليات المقاومة في الجسم بالمقاومة المستمرة في مواجهة الإجهاد واستعادة التوازن النفسي.

3- مرحلة الإجهاد أو الإنهاك: وفيها يتم إستنزاف قوى آليات التكيف في جسم الإنسان وتصبح غير قادرة على المقاومة مما يؤدي إلى الأمراض والعجز وتلف بعض أجهزة الجسم. (حسين . ب س، ص 07).

أما بن زروال فقد أسهبت في تعريفها للإجهاد حيث قسمت تعاريفه إلى ما يلي:

أولاً- منها ما يقوم على أساس المنبه: وهو ما تحمله البيئة المحيطة بالفرد، في شكل مواقف وأحداث أوخصائصتتسبب بشكل معين في حدوث أضرار قد تكون بالغة. (بن زروال، 2007، ص 33)

وهناك من يرى أن الإجهاد المهني هو مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أوفي حالتهم النفسية والجسمية وأدائهم لأعمالهم نتيجة لتفاعل الفرد مع البيئة التي يعمل فيها. ويعبر كل من إيفانسفيتش وماتسون عن هذا التعريف بالشكل التالي:



الشكل رقم 01 يبين تعريف الإجهاد على أساس المنبه (بن زروال، 2007، ص 34)

ثانيا- تعاريف تقوم على أساس الإستجابة:

تندرج ضمن هذه الفئة التعاريف التي تولي إهتماما لإستجابات الفرد المختلفة، ردا على تأثير مصادر بيئية مجهدة. وهذا ما أتى به سيلاي 1946 الذي رأى أن الإجهاد إستجابة جسدية غير محددة لأي مطلب بيئي وتتم هذه الإستجابة عبر ثلاث مراحل هي:

مرحلة الإنذار ومرحلة المقاومة ومرحلة الإنهاك أو الإستنفاد. (بن زروال، 2007، ص 35)

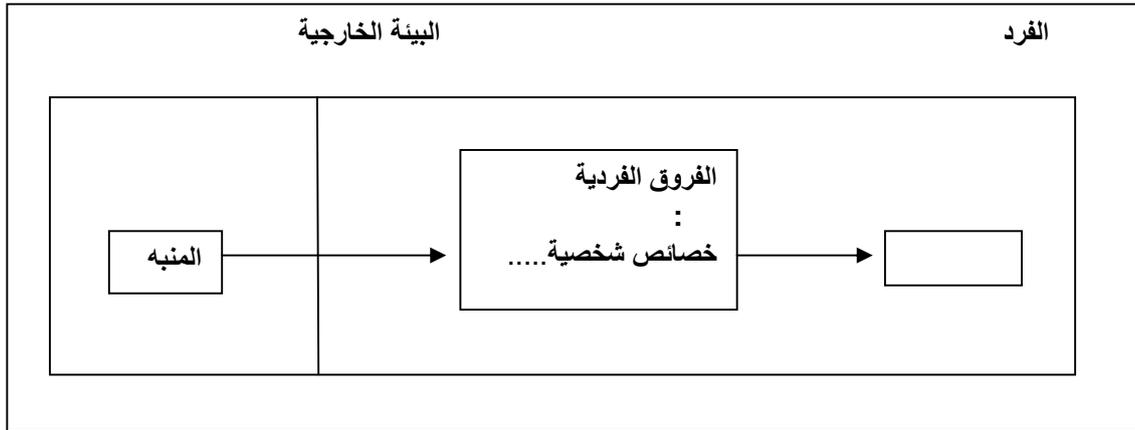
ويمثل كل من إيفانسفيتش وماتسون هذا التعريف بالشكل التالي الذي يعكس نفس قصور الإتجاه السابق فمعرفة مصادر الإجهاد لا تساعدنا على توقع طبيعة الإستجابة للإجهاد ولا حتى إحتمال وجود استجابة أصلا.



الشكل رقم 02 يبين تعريف الإجهاد على أساس الاستجابة (بن زروال، 2007، ص 36)

وثالثا : تعاريف تقوم على أساس تفاعلي بين المنبه والإستجابة: وهذا ما أكده مايسن في تناوله للإجهاد وفق هذا المنظور التفاعلي بين المنبه والإستجابة، وهذا ما أكده أيضا لازاروس وفولكمان 1984 حيث يريان أن الإجهاد ليس مثير ولا إستجابة، بل هو علاقة خاصة بين الفرد وبيئته يقيمه هذا الأخير بأنها مرهقة وأنها تفوق قدراته وتعرض وجوده للخطر؛ مشيرين بذلك إلى العمليات الوسيطة بين المثير والإستجابة وهذه الأخيرة يحددانها في:التقييم والمواجهة. (بن زروال، 2007، ص 37)

وهذا التعريف قد مثله إيفانسفيتش وماتسون بالشكل التالي:حيث إفترضا أنه إذا توفرت خصائص السياقات البيئية بطريقة قصوى لدى كل نمط شخصية، نتج هناك توافق وتلاؤم بين الفرد وبيئته. في حين يؤدي غياب هذا التوافق إلى موقف مولد للإجهاد .



الشكل رقم 03 يبين تعريف الإجهاد على أساس تفاعلي بين المهنة والاستجابة (بن زروال، 2007، ص 38)

4- مصادر الإجهاد: يساهم التعريف بمصادر الإجهاد بالتعريف والكشف عن عدة عوامل

وهذه العوامل والأسباب هي التي تؤدي إلى شعور الفرد بالإجهاد ومن هذه المصادر نجد:

1-4- المصادر التنظيمية: يقصد بها تلك العوامل والمتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون

مصدر الإجهاد للأفراد العاملين ومن تلك المصادر نجد ما يلي:

1-4-1- عبء الدور: الذي يقصد به العبء الذي يتضمن زيادة أو انخفاض في الدور الذي يكلف به الموظف وهونوعان: **عبء العمل الزائد** ويعتبر سببا أساسيا من أسباب الإجهاد المهني التي نالت إهتماما كبيرا من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد والمقصود بعبء العمل الزائد هو أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله وذلك ما يسبب له الإرهاق الجسمي والنفسي وينتج عنه عدم الرضا عن العمل وانخفاض التقدير الذاتي وارتفاع نسبة الكوليستيرول في الدم وزيادة ضربات القلب والإصابة بالحساسية الجلدية وغيرها من الأعراض الجسمية (عبد الباقي 2004 ص 339)

ونجد مثال عن الأعمال التي تتأثر بعبء الدور الأعمال التي تتطلب جهدا جسميا وعقلي أكثر وتتطلب يقظة كعمال التنقيب عن البترول حيث أن عملهم متواصل ويتطلب فطنة ونباهة من العامل ويضطر العامل إلى الإنتباه المستمر واليقظة المستمرة التي تصل إلى أكثر من إثنا عشر ساعة متواصلة وهذا ما يؤدي به للإجهاد نتيجة لعبء الدور المتقل عليه.

أما عن **عبء العمل الناقص** فهو أن العامل يكون لديه عمل أقل من طاقاته وقدراته واهتماماته التي يتمتع بها، أي يكون لديه إمكانيات أكبر من المهام المكلف بها وهذا ما يسبب له شعورا بعدم الإرتياح والملل وعدم إهتمام الأفراد مما يؤدي إلى الإهمال والقلق وعدم الشعور بأهمية العمل. فمثلا نجد خريجي الجامعة الجدد الذي يبحثون عن وظائف تناسب قدراتهم ومواهبهم وهم في أوج نشاطهم، فعند ولوجهم إلى عالم الشغل فإنهم يصطدمون بالواقع خاصة إذا صادف طالب العمل غير الذي كان يتوقعه ويطمح إليه من تسبب وإهمال وعدم مبالاة في مكان العمل وحجم العمل الموكل إليه أقل من قدراته، وهذا ما يجعل طالب العمل في موقف مجهد نتيجة لإصطدامه بالواقع الذي لم يكن يتوقعه.

1-4-2 - غموض الدور: أي النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، ويحدث هذا عندما تكون متطلبات العمل والإهتمامات والمهام غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم السيطرة في عمله وهذا ما يسبب له الإجهاد. (العميان، 2004، ص164)

1-4-3 - صراع الدور: ويعد من أهم مصادر الإجهاد فقد أشارت الأبحاث أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني الذي يؤدي بدوره إلى إنخفاض الرضا والدافعية نحو العمل ومن أشكاله الصراع بين العمل والأسرة. (بنين وآمال بنين، 2016، ص97).

1-4-4-1- الشعور بالنقص وعدم الكفاية: ينتج الإجهاد عند الفرد نتيجة شعوره بعدم التوازن بين الأجرة التي يحصل عليها والمكافأة التي يريد، إضافة إلى زملاء العمل والخلافات الشخصية والعلاقات مع المسؤولين أو الإدارة العليا. (بنين وآمال بنين، 2016، ص97).

1-4-5 - التقدم المهني: يسعى الفرد خلال حياته المهنية للحصول على المزيد من المهارات التي تنمي قدراته وتعطيه الفرص للترقية في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته، وإذا ما شعر العامل بعدم حصوله على المهارات التي تعطيه هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد. ويزداد هذا الشعور إذا كانت مدة العمل في هذه المنظمة طويلة، إذ يشعر بأحقية على الحصول على المناصب العليا. (حسين، ب س، ص10).

1-4-6 - العمل الروتيني: العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر القلق والملل والضيق، حيث تتسم الكثير من الأعمال بالروتين والتكرار وعدم التجديد بحيث يتسرب الشعور بالملل والضغط النفسي إلى العامل. (حسين، 2006، ص224)

1-4-7 - تقييم الأداء: ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمنظمة، حيث أن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يفتتق بها العاملون من الممكن أن تؤدي للعامل إلى الإجهاد المهني إن لم يتم التعامل بأسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة، ويؤدي ذلك إلى أن العمال يؤدون عملهم وفقا لما تقتضيه واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقهم المناسب من التقدير ويسود اعتقاد أن الكل سواسية سواء امن عمل ومن لم يعمل وهذا ما يؤدي إلى العمال لأن يكونوا عرضة للإحباط الذي يؤدي بهم إلى الأمراض النفسية والجسدية. (الهنداوي، ب س ، ص100).

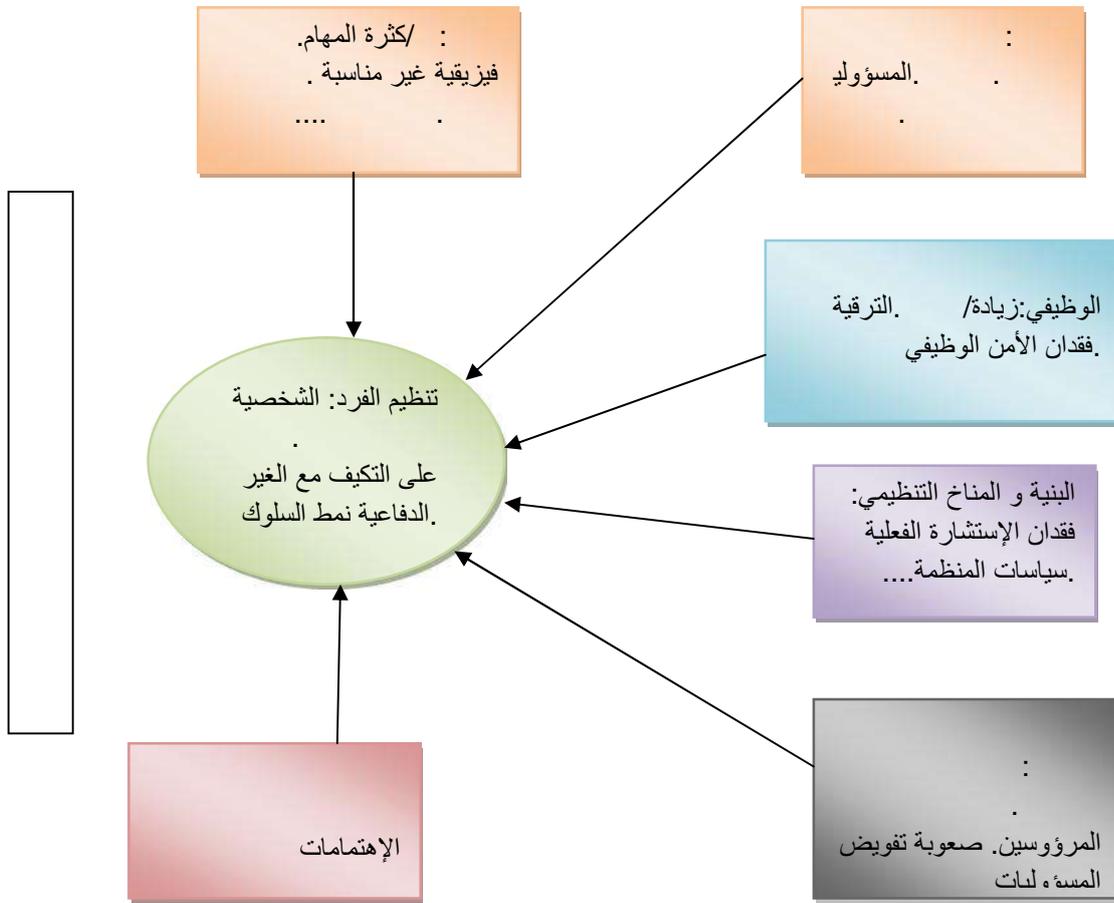
1-4-8 عدم المشاركة في إتخاذ القرارات: إن عدم المشاركة في إتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للإحتياجات الطبيعية للعاملين بصفتهم أفراد يحتاجون للتقدير واحترام الذات وإثباتها ويقود أيضا إلى إنخفاض الروح المعنوية للعاملين تحول دون الإبداع وهي مصدر من مصادر الإجهاد في العمل للموظفين بسبب شعورهم بفقدان إنتمائهم للمؤسسة التي يعملون فيها، كما يؤدي عدم المشاركة في إتخاذ القرار إلى الشعور بالغبرة والإجهاد في العمل. (ماهر، 2002، ص421)

كما أوردت ابن زروال مصادر الإجهاد على مستوى المنظمة بالعوامل المتعلقة بالعمل ذاته من حيث قلة أو كثرة المهام، الظروف الفيزيائية، حمل الوقت... وعوامل مرتبطة بدور الفرد في المنظمة من حيث الغموض، الصراع، المسؤولية على الآخرين واتخاذ القرارات.

وعوامل متعلقة بالنموالوظيفي من حيث زيادة أو نقصان الترقية، فقدان الشعور بالأمن الوظيفي، إعاقة الطموح... الخ عوامل مرتبطة ببنية المنظمة والمناخ السائد فيها من حيث فقدان المشاركة الفعلية في إتخاذ القرارات وتحفظات حول سياسة المنظمة... الخ

عوامل مرتبطة بالعلاقات داخل المنظمة كعلاقات سيئة مع الرؤساء أو الزملاء أو المرؤوسين، صعوبات في تفويض المسؤوليات... الخ عوامل متعلقة بتشابك حدود المنظمة بحدود خارجية تتواجه فيها مطالب المنظمة بمطالب عائلة الفرد، واهتمامات المنظمة باهتمامات الفرد.... الخ. (ابن زروال. 2010. ص 128)

وهذا الشكل لكوبر ومارشال يوضح مصادر الإجهاد التنظيمي:



الشكل رقم:04 يوضح مصادر الإجهاد التنظيمي لكوبر ومارشال(ابن زروال.2010.ص129)

2-4-4 مصادر الإجهاد العامة:

2-4-2-1- الحياة اليومية وتغييراتها: إن حياة الفرد تحتوي على عدة تغييرات يومية قد تكون ملائمة أو غير ملائمة له فالفرد يعيش أحداث حياة مختلفة بإيجابياتها وسلبياتها التي تحمل درجات من الضغوط، إضافة إلى المنغصات التي تحدث وضعيات جديدة في حياة الفرد.

2-4-2-2- الحياة العائلية: قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الأفراد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما يحدث في الحياة الأسرية من تغييرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض وغيرها. (صابر 2017، ص ص365.364)

ومن خلال عرض مصادر الإجهاد ترى الباحثة أن مصادر الإجهاد متنوعة ومختلفة فهي تنقسم إلى مصدرين أوسبيين رئيسيين هما مصادر مرتبطة بالعمل رغم إختلافها وتنوعها ومصادر مرتبطة بالشخص التي تعتبر المصادر العامة أوالمصادر الشخصية وكل هذه المصادر تؤثر على الفرد العامل تأثيرا سلبيا ما يؤدي به إلى الإجهاد المهني .

5- أنواع الإجهاد: اختلف الباحثين في تصنيف الإجهاد المهني بإختلاف وجهات نظرهم.

1-التصنيف الأول:

أ- الإجهاد الإيجابي: وهو يتمثل في الإستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه وهومفيد في الخلق والإنتاج وعمل التغييرات الضرورية في أسلوب الحياة.إن هذا النوع من الإجهاد يعتبر كحافز أومنبه يحث العامل على بذل جهد أكثر أوالإنتباه لما يفعله في مكان عمله. لكننا لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط ورغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية إلا أنه في حالة تطوره أومرافقته لمشاكل أخرى قد تكون شخصية، سوف يدفع العامل للقلق والشعور بالإنزعاج والفتل وبالتالي ينتهي بالعامل إلى ارتكاب أخطاء وقد أوضح فوريس بعض المؤشرات المتعلقة بالإجهاد الإيجابي التي تحدث بين الموظفين فيما يلي: إرتفاع حجم النشاط وقوته.

تعلم الهدوء.

القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.

زيادة الدوافع.

زيادة القدرة على التركيز والتذكر والإسترجاع.

زيادة القدرة على التصرف.

التفاؤل نحوالمستقبل. .(عنا،2018، ص28)

ب- الإجهاد السلبي: يؤثر الإجهاد السلبي على الصحة العقلية والجسدية والنفسية للعامل ففي حالة الإستمرار في وضعية مجهدة يتولد عنها إكتئاب حيث يصبح الإجهاد المثير

الرئيسي لسوء صحة العامل ومن هنا يتدهور وضع الموظف وبالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني، فقد يقع في أخطاء متكررة كما وقد يتسبب في حوادث عمل.

قد تكون متفاوتة الخطورة إما على العمل أو الفرد بحد ذاته حيث عند تعرض العامل للإجهاد المهني يجره هذا الأخير إلى الوقوع في حوادث قد ترجع عليه بالسلب كما قد تؤثر على المنظمة وقد تتسبب بعض الحالات في مرض العامل زيادة على هذا بإمكان الإجهاد أن يتسبب في حادث معين حيث يضعف العامل مما يعرقله التعب عن التقدم في عمله، إذ تبدأ العملية بعدم الرغبة في العمل وانخفاض الرضا مما يؤدي به إلى التعرض لإضطرابات جسدية ونفسية وهذا ما يتولد عنه آثار سلبية على صحة العامل وأدائه وعلى المنظمة التي يعمل فيها.

فعند وصول الإجهاد لمستوى مرتفع يحدث التأثير على الموظف ككل إذ تصل الخسائر الناتجة عن حوادث العمل إلى الملايين الدينارات على المنظمة. إذ يعتبر الإجهاد هو العامل الرئيسي في كثير من المشاكل التنظيمية وخاصة مشاكل الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب والتسرب الوظيفي. (عنا، 2018، ص 28)

وفيما يلي جدول نوضح فيه مقارنة بين الإجهاد الإيجابي والإجهاد السلبي:

الجدول رقم: 01 يوضح المقارنة بين الإجهاد الإيجابي والإجهاد السلبي (جعان، 2014، ص119)

الإجهاد السلبي	الإجهاد الإيجابي
يسبب انخفاضا في الروح المعنوية	يمنح دافعا للعمل
يولد ارتباكا	يساعد على التفكير
يدعوللتفكير في الجهد المبذول	يحافظ على التركيز على النتائج
يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه	يحافظ على التركيز على العمل
الشعور بالأرق	النوم الجيد
ظهور إنفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	القدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر
الإحساس بالقلق	يمنح الإحساس بالمتعة
يؤدي إلى الشعور بالفشل	يمنح شعور بالإنجاز
يسبب للفرد الضعف	يمد الفرد بالقوة والثقة
التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل
عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

2- تصنيف حسب المصدر لبابلوك:

يرى أن هناك ثلاث أنواع من الإجهاد متداخلة فيما بينها ولكن يوجد إختلاف بينها في الشدة.

1- إجهاد ناتج عن الصراعات الداخلية: أي صراعات داخلية بين الفرد ونفسه كالعصاب وترتبط هذه المجهدات بالقلق إرتباطا وثيقا حسب مفهوم الطب العقلي.

- 1- **إجهاذ نوأصل آارجي:** مصدره عأئء إلى المعيقاء البيئية التئظيمية والتي يصطءم بها الفرد أثناء أءائه لمهامه لتأقيق أهداف المنظمة والوصول إلى الرضا الوظيفي.
- 2- **إجهاذ يعزوالى آاجة الإبداع:** فالعقل الذكي يآتاآ إلى عيشه في وسط يساعء على تفآير طاقاته الفكرية الإبداعية وينقسم بءوره إلى قسمين:
- 1- إجهاذ مؤقت: الذي يصاحب ويسانء الفرد في تأقيق إنجازات ذات قيمة فكرية أورياضية.
- 2- إجهاذ مستمر: ذوالطابع الفكرى أو النفس عقلى والذي يشعر به عئء قيامه بالعمل الءائم نسبيا وهذا آاص بالإبداع الفكرى كتحليل ظاهرة معقءة أو تأقير كتاب أو.....شريطة ألا يآرر الفرد من المآهءات الأآرى(عئاب،2018،ص ص29-30)
- 3- **التصنيف الثالث:** كما نآء تصنيف آآر للإجهاذ، صنفه بعضهم إلى نموذجين من الإجهاذ:

الإجهاذ الصآى والإجهاذ المرضى.

- 1- **الإجهاذ الصآى:** يعآبر الإجهاذ ظاهرة أساسية في الآياة الیومية كما أنه ضرورى لنموالفرد وتآقيق ذاته بشرط أن تكون الإسآجابة التآيفية للفرد مناسبة لما يآطلبه الموقف ويساعء الإجهاذ على نمو شخصية الإنسان إرباطه بعمليات التألم والسعى لآل المشآلات فهوبشیر آماس الأفراد وآيالهم ويآآهم على آآسين أوزيادة مردوبيآهم.أما على الصعید العلائقى فهوتآديد القدرة على التآيف مع المسآآءات، وتآرر الإشارة إلى أنه یفضل النموآ الصآى للإجهاذ من طرف المنظمات التي زاءت من مستوى طموآها لأنها آمكنت من تطوير "أناها التئظيمي" والهيكلى أثناء عملية التآير كما ظهرت أهمية الإجهاذ الصآى بالنسبة للأفراد آلال المراحل الإئقالية بين المناصب كالترقية. ومهما يكن فإن أآسامنا في آاجة ءائمة إلى كمية من الطاقة الآرارية الضرورية للآياة. الأمر الذى لا یآآ إلا إذا واجهت الفرد مواقف مآهءة شرط أن تكون في آءود التآيف. (مرابط،2013،ص20)
- نسآطیع القول أن الإجهاذ الصآى ظاهرة موجودة لءى العمال الذين ينآمون إلى مؤسساء آكن لهم الإآآرام وتقدير المآهوءات المبذولة من طرفهم وإعطاءهم كل آقوقهم المهنية

كالتنقيات والعلوات والحوافز وغيرها وهذا ما يجعل العامل يضاعف مجهوداته في العمل رغم كل الإجهادات التي يتعرض لها إلا أنه يكون في حالة راحة نفسية ما تجعله يتناسى الجهد العضلي الذي يقوم به.

2- **الإجهاد المرضي:** يرى كل من **أجربارت ودلماس** أنه لا يوجد إجهاد بهذا المفهوم المرضي إلا إذا كانت الإستجابة مفرطة أو سيئة التكيف أو مؤلمة في حين يمكن أن يسبب التعرض للمجهودات البسيطة ولكن بشكل متكرر، كما أنه وعند الحديث عن ظاهرة الإجهاد لابد أن نراعي شدة العوامل المجهدة وتكرارها وما تحدثه من إستجابات لدى الفرد الطبيعي للفرد، فالفرد يشعر بحالة من الإنذار المبكر حين يدرك خطورة الموقف الذي يعيشه فيزيد الجسم من إفراز هرمون الأدرينالين في الدم وبعدها يدخل مرحلة التغيرات الفيزيولوجية لزيادة ضربات القلب أو وتيرة التنفس بشكل ملحوظ وأن استمرار تعرض الفرد لهذا الموقف بالنسبة له يصل إلى حالة من الإنهيار النفسي الكامل. (مرابط، 2013، ص21)

فبهذا يكون سبب الإجهاد المرضي هو تكرار التعرض للمجهودات الشديدة لفترات طويلة وبقوة ما يؤثر على جهازه المناعي من زيادة في إفراز الهرمونات وضربات القلب المتواصلة وغيرها التي تؤدي به إلى الضعف الفيزيولوجي المؤدي إلى الإجهاد.

6- **أعراض الإجهاد:** إذا استمر الفرد في التعرض للإجهاد الشديد فإن هناك آثار سلبية تحدث له وللتعرف على هذه التأثيرات سواء كانت نفسية أو جسمية نذكر ما يلي:

- **الأعراض الجسمية:** تتمثل في عدم إنتظام النوم إما الأرق أو النوم الزائد - آلام العضلات خاصة الرقبة والأكتاف - الإمساك - القرحة المعدية - عسر الهضم - آلام الجزء السفلي من الظهر - الصداع بأنواعه - التعب أو فقدان الطاقة (شيخاني، 2003، ص18)

ومن الأعراض الجسمية الناتجة عن الإجهاد نجد كذلك زيادة سرعة دقات القلب - ارتفاع ضغط الدم - وما تفرزه الغدد الصماء من هرمونات تؤدي إلى ارتفاع نسبة السكر في الدم والهدف من هذا كله هو إعداد الجسم للدفاع عن نفسه، وتزداد سرعة التنفس وينتج عن ذلك زيادة في عدد كرات الدم الحمراء التي تحمل الأكسجين وزيادة في إنتاج كرات الدم البيضاء التي تحارب الإلتهاب إلا أن عودة الجسم إلى حالته الطبيعية تختلف باختلاف درجة التوتر. (شبلبي، 2015، ص26)

ب- الأعراض الإنفعالية: تتمثل في سرعة الإنفعال - تقلب المزاج - العصبية - سرعة الغضب - العدوانية - اللجوء إلى العنف - الإكتئاب وسرعة البكاء - نوبات غضب شديد - الشعور بالإحترق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط النفسي. (شيخاني، 2003، ص 19).

ج- الأعراض السلوكية: تتمثل في التغيير في الشهية - الإفراط في التدخين وزيادة تناول الكحول وغيرها من العقاقير - وسواس المرض أي يصبح الفرد موسوس على صحته - قضم الأظافر. (الهنداوي، ب س، 58)

د- الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية:

تتمثل في عدم الثقة غير المبررة بالآخرين ولومهم - التهكم والسخرية من الآخرين وتبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين - التفاعل مع الآخرين بشكل آلي (غياب الإهتمام الشخصي).

الأعراض العقلية: تتمثل في فقدان التركيز وإنحطاط في قوة الذاكرة وصعوبة إتخاذ القرارات - الإرتباك ونوبات الهلع والإنحراف من الوضع السوي - النسيان - تزايد عدد الأخطاء وإنخفاض في الإنتاجية ودافعية منخفضة. (صابر، 2008، ص 56)

هـ- أعراض على مستوى المنظمة: تتمثل في:

1- الأعراض غير المباشرة: المتمثلة في التكاليف التي تتحملها المنظمات نتيجة لإنخفاض الروح المعنوية للعاملين لديها وسوء العلاقات فيما بينهم كما تتحمل المنظمة أيضا خسائر ناتجة عن القرارات الخاطئة التي يتخذها متخذو القرارات وعدم رضا العاملين عن العمل على أن نسبة التذمر والشكوى الناتجة عن ضغوط العمل تزيد لدى العاملين.

2- الأعراض المباشرة: تتمثل في التكاليف الناجمة عن الغياب ودوران العمل وانخفاض جودة الأداء كما تتضمن التكاليف الناتجة عن تعويض الإصابات وتكاليف تدريب الموظفين وانخفاض مستوى الولاء التنظيمي وانخفاض إنتاجية الفرد. (عنا، 2018، ص 51)

7- أهمية الإجهاد المهني: أصبح موضوع الإجهاد الوظيفي محط إهتمام الأفراد في الكثير من منظمات الأعمال، لأهميته الكبيرة والفوائد التي يمكن أن تحصل عليها تلك المنظمات التي تتبنى هذا المفهوم. بحيث أدرك الباحثون أهمية دراسة الإجهاد في الوقت الحالي بسبب التغيرات والتطورات السريعة في عالم الأعمال اليوم.

وتتجلى أهمية الإجهاد المهني في أنها وسيلة أساسية وحقيقية لتفسير سلوك الأفراد في المنظمة سواء كان إيجابيا أو سلبيا والتي تؤثر على الإنجاز، الولاء، الإلتزام، والإتقان والإنتاج وذلك لمعرفة الآثار الناتجة عنها إيجابية أو سلبية على مستوى الفرد والمنظمة، وكذلك تعد أساس القاعدة التنظيمية في توافريئة عمل ملائمة وصحية.

والأفراد تحت الإجهاد المهني العالي أكثر عرضة للحوادث المهنية وهذا يستدعي محاولة التقليل من الضغوطات ذات العلاقة بالإصابات المهنية وذلك لتأثيره على الصحة الموظف وعلى أرباح المنظمات. (عبد الرحمان، 2017، ص 161)

8- إدارة الإجهاد : قليل من التوتر والإجهاد مطلوب لتنشيط الموظف وتوثيق علاقته بالعمل وتطويره إلا أن المشكلة التي تتقاسمها الكثير من المنظمات الصناعية هي تصاعد أوطغيان الإجهاد السلبي، الإجهاد الهدام الذي يؤثر على الصحة النفسية والعقلية للأفراد وعلى صحتهم الجسدية ، ويؤثر في الوقت نفسه على إنتاجية المنظمة ، الأمر الذي يجعل المنظمات تتفق أموالا طائلة لمعالجة هذه المشكلة ومن أجل إدارة الإجهاد بشكل فعال يجب على إدارة الموارد البشرية أن تعالج هذه الظاهرة من خلال الاهتمام بمسبباتها ، تم اتخاذ البرامج اللازمة للتخفيف من نتائجها .

بالرغم من تعدد طرق المعالجة إلا أنه يتم ذكر أن إدارة الموارد البشرية مهما كانت ماهرة في تشخيص أسباب الإجهاد سوف تفشل في معالجتها لهذه الظاهرة بفعالية إن هي فشلت في إقناع الموظف المجهد بأهمية تعاونه وإيمانه بكفاءته في هذا المجال .

ولعل من بين أهم إستراتيجيات إدارة الإجهاد هي إستراتيجية الوقاية وتتضمن قيام الإدارة بتحديد وتعريف المشكلات القائمة والمحتملة في بيئة العمل والتي يمكن أن يترتب عليها الإجهاد النفسي أو البدني ثم يلي ذلك اتخاذ القرارات والإجراءات الضرورية للقضاء عليها أو التخفيف من أثارها .

فمن بين الوسائل المستخدمة في التعرف على أسباب الإجهاد وتحديد المشاكل المحتملة والقائمة هي مقابلات الاستقصاء والمقابلات المعمقة مع الموظفين.

(حرحوش والسالم، 2009، ص ص 248.249).

9-أساليب قياس الإجهاد:

تعددت وسائل قياس الإجهاد ومحاولة ضبط درجته ومستواه ومن بين هذه المقاييس نجد:

1- مقياس أساليب التعامل: تم تصميمه من قبل فلوكمان ولازاروس سنة 1988 لتزويد الباحثين بمقياس يهدف للكشف عن دور المواجهة في العلاقة بين الإجهاد والتوافق، ويهتم بتقدير الأفكار والسلوكيات التي يستعملها الأفراد للمواجهة وقد استمد من النظرية المعرفية الظاهرية للإجهاد والمواجهة وقد ركز أيضا على المواجهة كمجهودات معرفية وسلوكية لإدارة متطلبات خارجية أوداخلية خاصة ومرهقة وتتجاوز الموارد الفردية. ويتكون من 67 بند تتوزع على 08 مقاييس للمواجهة وتم تحديدها من خلال التحديد العاملي وتتمثل في: استراتيجية التصدي -مخططات حل المشكل -إتخاذ مسافة- ضبط الذات - تحمل المسؤولية - البحث عن سند إجتماعي - التهرب - التجنب وإعادة التقدير الإيجابي. (عنا، 2017، ص57)

2- مقياس ماسلاش للإحترق النفسي: يعد هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس درجة الإحترق النفسي والذي تم استخدامه من قبل العديد من الباحثين والمنظمات وتوجد ثلاث طبقات لهذا المقياس. الطبعة الأولى مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية، والثانية معدلة جزئيا ومعنية بالتعليم والقطاعات الثقافية، أما الثالثة فهي طبعة عامة مخصصة لقياس علاقة الموظف بالعمل. ويتوجه هذا المقياس النفسي إلى قياس 03 أبعاد رئيسية للإحترق النفسي هي: الإجهاد الإنفعالي: أي أن يشعر الفرد بكونه متعبا ومجهدا إلى درجة كبيرة ومستنزفا في عاطفته وذهنه ووجدانه، التبلد الإحساسي.

وقد ترجم بعض الباحثين ذلك ب"التجرد عن الخواص الشخصية" الإنجاز الشخصي الذي يقيس مستوى الشعور بتحقيق أوعدم تحقيق إنجازات شخصية على صعيد العمل. ويتكون المقياس من 22 عنصر "فقرة" تمثل الأبعاد الثلاثة ونتائج المقياس يمكن تصنيفها على ثلاث درجات من الإحترق النفسي حيث يكون بدرجة كبيرة أومتوسطة أو بدرجة منخفضة من خلال الإستجابة لمقياس من سبعة درجات. (عنا، 2017، ص57)

صفر = أبدا / 1 = بعض المرات في السنة / 2 = مرة = مرة في الشهر أو أقل / 3 = بعض مرات في الشهر / 4 = مرة في الأسبوع / 5 = بعض مرات في الأسبوع / 6 = كل يوم تقريبا. ويكون مستوى الإحترق عاليا إذا كانت درجات البعدين الأول والثاني مرتفعة ودرجة البعد الثالث منخفضة.

3- **التحقيق التشخيصي للإجهاد:** وضع "إيفان سيفستش" و"ماتسون" من جامعة "هيوستن" الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الإستبانة التي تهدف إلى قياس إدراكات الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في 15 قسم مع ربط تلك المدركات بالوقت وعاء العمل ونظام المكفأة والعقاب ووجود العامل في المؤسسة وغموض الدور، تحوي هذه الإستبانة على 60 بند تؤكد ارتباط مصادر الإجهاد بالمستوى العام والجزئي للتنظيم والفائدة من هذا المقياس أنه يبين ويوضح لنا أي المؤسسات عرض لمستوى مرتفع جدا من الإجهاد. (عنا، 2017، ص58)

4- **تحقيق الإجهاد:** وهو عبارة عن استمارة تضم 238 بند مقسمة إلى 14 سلم موضحة في ثلاث أشكال من الإجهاد: الأوضاع- الأعراض - الجروحية. والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق هو أنه سلم واحد من بين 14 سلم يمكن أن يصف لنا المنابع المرتبطة بالعمل ويعود ذلك ربما إلى أن بقية السلاالم لا تصف الأشياء المرتبطة بالعمل ويعود ذلك ربما إلى أن التحقيق تم إعداده من طرف مؤسسة خاصة في بوسطن.

5- **تقويم إجهاد آدم:** هو استبيان طور من قبل باحثين من جامعة "سان دياغو" يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي وبين الإجهاد المرتبط بالعمل وغير المرتبط به.

6- **إختبار تحديد أعراض المجهودات المهنية:** هو إختبار يحتوي على 20 بند إذ أن المختبر يقدر البنود وفق البدائل التالية: أبدا، نادرا ، أحيانا ، غالبا ، دائما. وقد إقتبسه **علي عسكر** من دافستال مجريا عليه بعض التعديلات ومن خلال هذا الإختبار يمكننا معرفة تكيف الفرد مع الإجهاد المهني ومدى معاناته منه. (عنا، 2017، ص58)

7- **مقياس الإجهاد المدرك ل "كوهن وزملاءه":** PSS تم تصميمه من قبل "كوهن" ليكون سلم الأبعاد على قاعدة التحليل العملي لإدراك المواقف المجهددة في درجة معينة لكل

عنصر يحدد الموضوع (المفحوص) تردده وظهوره خلال فترة حديثة. الدرجة تتحدد في 05 نقاط.

كثير من الأحيان - غالبا - أحيانا - تقريبا أبدا - أبدا. وهوعرض الصفات النفسية أولا في النسخة pss10 ثم pss14 ثم pss04 وعلى المفحوصين حساب التكرارات خلال الفترة المحددة. (عنا، 2017، ص58)

10- إستراتيجية مواجهة الإجهاد: يذكر (YOUSEF 2005) مجموعة من الإستراتيجيات لمواجهة الإجهاد في المنظمة منها:

- 1- تصميم العمل ووصف.
- 2- ديناميات الجماعة في مكان العمل.
- 3- توضيح الأدوار التنظيمية وإدارة الصراعات.
- 4- مهارات جيدة في الإتصال والتواصل.
- 5- أساليب ناجعة في القيادة.
- 6- إستراتيجيات سياسة فعالة.
- 7- مهارات إتخاذ القرارات.
- 8- بيئة فيزيقية جيدة في العمل.
- 9- المرونة في العمل.
- 10- تلقي التغذية الراجعة.
- 11- تخطيط وتطوير المسارت المهنية.
- 12- مناخ تنظيمي داعم.
- 13- تقنيات تطوير التنظيم. (الحيلة وأبوعجوة. 2017)

كما تصنيف ابن زروال الإستراتيجيات التالية لمواجهة الإجهاد:

وضحت بن زروال مجموعة من الإستراتيجيات لخصتها في عدة جداول سنوردها فيما يلي:

الجدول رقم 02 يوضح استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني(بن زروال 2010.ص151)

التصنيف	العلماء
-إستجابات موجهة نحوالمشكلة -إستجابات موجهة نحوالدفاع -إستجابات عصابية وذهانية	ميدنيك وزملاؤه MEDNICK E AL 1975
-مواجهة مباشرة. -مواجهة دفاعية	موريس MORRIS 1982
-مواجهة وقائية -مواجهة قتالية	ماثني وزملاؤه MATHENY E AL 1986
-مواجهة موجهة مركزة على المشكلة. --مواجهة موجهة مركزة على الإنفعالات. -مواجهة بالتجنب	أندلر وباركر ENDLER E PARKER 1990
-إستراتيجيات المواجهة الانفعالية -إستراتيجيات المواجهة المعرفية	مارتن وزملاؤه MARTIN E AL 1992
-مواجهة بالتحكم -مواجهة بالتجنب	كوسكي، كرك وكوسكي KOESKE ,KIRK E KOESKE 1993
--التفكير العقلاني -التخيل -حل المشكلة -الفكاهة اللجوء للدين -الإنكار	كوهين 1994 cohen
-مواجهة موجهة نحوالمشكلة -مواجهة موجهة نحوالإنفعال	زيماردو , فيبر zimbarado e weiber 1997
-مواجهة بالتحكم -مواجهة بالهروب.	جيناكوس 2002 gianakos

كما ذكرت عدة دراسات عن الإجهاد خطورة المواجهة المركزة على الإنفعال أو المواجهة بالتجنب حيث تؤدي إلى ارتفاع مستوى الإكتئاب أو عدم الرضا المهني.

كما أن وايد وتافريس wade e tavis 2000 يوردان مجموعة من أنجع الإستراتيجيات في مواجهة الإجهاد يوضحها الجدول التالي ويريان أن أي طريقة تؤدي إلى تخفيف الأعراض الفيزيولوجية للإجهاد من ارتفاع ضغط الدم وتزايد للتوتر العضلي وتسارع لتوتيرة التنفس، يمكن إعتبارها كوسيلة ناجعة في مواجهة الإجهاد.

الجدول 03 يمثل أنجع إستراتيجيات مواجهة الإجهاد (بن زروال 2010.ص154)

المصدر	الفئة
الإسترخاء، التأمل، التدايك، التمرين	إستراتيجيات جسدية
المواجهة المركزة على الإنفعال للتخفيف من الإنفعالات السلبية المواجهة المركزة على المشكلة كجمع المعلومات	إستراتيجيات موجهة نحو المشكلة
إعادة تقييم المشكلة، التعلم من المشكلة، القيام بمقارنات إجتماعية، تنمية روح الدعابة	إستراتيجيات معرفية
الإعتماد على الأصدقاء والعائلة، مساعدة الآخرين	إستراتيجيات إجتماعية

نظرا لدور الفرد وأهميته في التخلص من الإجهاد لا بد له من إتباع عدة إستراتيجيات متنوعة ومتعددة منها ما يلي:

- 1- الفرع إلى الله: لقد جاء القرآن الكريم ليؤكد على حقيقة التداوي والشفاء والفرع إلى الله من أجل التفريج عن الكربات ونذكر من الآيات القرآنية قوله تعالى (ونزل من القرآن ما هو شفاء ورحمة للمؤمنين) سورة الإسراء الآية 82

وقوله تعالى أيضا: (وإذا مرضت فهو يشفين) سورة الشعراء الآية 80. وقوله تعالى كذلك: (أمن يجيب المضطر إذا دعاه ويكشف السوء) سورة النمل الآية 26. وتوجد العديد من الآيات القرآنية التي تحث على التمسك برحمة الله والدعاء والفرع إليه في الشدائد.

كما ذكر القرآن الكريم عدة قصص عن أنبياء فرج الله كربهم كإنجاء نوح ومن معه وإبراهيم الخليل من النار ، وقصص سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم مع الكفار كثيرة والنجاة من الكفار.

كما جاءت السنة النبوية لتؤكد أيضا على الإهتمام بصحة الفرد ورعايته وتوجيهه لمواجهة الشدائد والكرب فعن أبي العباس عبد الله بن عباس رضي الله عنهما قال كنت خلف رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال (إني أعلمك كلمات أحفظ الله يحفظك، إحفظ الله تجده أمامك، تعرف إلى الله في الرخاء يعرفك في الشدة، واعلم أن ما أخطأك لم يكن ليصيبك وما أصابك لم يكن ليخطئك، واعلم أن النصر مع الصبر وأن مع اليسر يسرا). (هيجان 1998.ص297)

وترى الباحثة أن تمسك الإنسان بالله في السراء قبل الضراء هو من أساسيات الإيمان حيث قال تعالى في حديثه القدسي "أنا عند ظن عبدي بي فليظن بي ما شاء...." فهذا الحديث هو عبارة عن منهج رباني ليمسك الإنسان بالله حق تمسك ويستعين به في كل أموره الدينية والدنيوية ويجب على الإنسان أن يقتبس من سير الأنبياء والصالحين وقصصهم في مواجهة المشاكل ويتعض منها لأنها نهج من الله سبحانه وتعالى .

2- ممارسة التمارين الرياضية: إن لممارسة الرياضة دور كبير في مواجهة الآثار السلبية للإجهاد المهني حيث تؤدي ممارسة الرياضة إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمارين الرياضية يتمتع بنوع من اللياقة أما الشخص الذي لا يمارس التمارين فيكون مرهق وتكون قدرته

منخفضة في تحمل الأعباء الجسمية والنفسية للعمل لذلك فالتمارين الرياضية تعتبر من الوسائل التي يمكن للفرد الإعتماد عليها لمواجهة الإجهاد المهني. (العميان، 2004، ص169) لأن الجسم السليم في العقل السليم فالمحافظ على صحته والمعنتي بها عن طريق ممارسة الرياضة خاصة بانتظام تجعل الفرد في راحة نفسية وجسمية وعقل سليم معافى.

2- النظام الغذائي: إن كمية ونوعية الغذاء التي تدخل الجسم ضرورية له فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف الجسم وإعطاء الحيوية اللازمة لأداء العمل وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية يكون لهما أثر جيد على الفرد والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته لأسباب الإجهاد المهني. (مخلوفي، 2013، ص125)

3- الإسترخاء: يتطلب الإسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر المجهودات حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي حيث أن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد من مستوى التوتر النفسي بدلا من أن يحسن النفسية والمزاج. وفيما يتعلق بالإسترخاء للتغلب على الإجهاد المهني أكدت بعض الدراسات أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظائف الخلايا المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الفرد لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتتاب حالات القلق والإكتئاب كما يلزم على الفرد عدم شرب المنبهات بكمية كبيرة لأنها تمنعه من الحصول على الإسترخاء المطلوب. (حسين وطه حسين، 2006، ص187).

4- إدارة الوقت: إن إدارة الوقت من العمليات التي يستطيع الفرد أن ينجز بها المهام والأهداف التي تمكنه من يكون فعال في عمله ويوصى بها في إدارة الإجهاد، حيث يمكن تخفيض الكثير من الإجهاد اليومي أو إلغاؤه إذا استطاع الشخص إدارة الوقت بفعالية، والطريقة الشائعة لإدارة الوقت هي كتابة قائمة الأشياء التي يجب أن تؤدي ذلك اليوم وتصنيفها إلى ثلاثة أصناف: نشاطات مهمة جدا يجب أن تؤدي ونشاطات مهمة من الواجب

أن تؤدي ونشاطات غير مهمة ويمكن تفويضها أو تأجيلها. فهذه الإستراتيجية تساعد العامل على أداء الأشياء الأكثر أهمية كل يوم وتشجعه على تفويض الأشياء الأقل أهمية وتأجيل أشياء أخرى. (فلية وعبد المجيد. 2005. ص. 319. 318).

5- وذكر دون جوزيف جيووي في كتابه نهاية الإجهاد النفسي أنه توجد أربع خطوات للتخلص من الإجهاد والوصول إلى الطمأنينة حيث تساعد هذه الأدوات على إتقان الأدوات والعمليات ليس من أجل المحافظة على التغيير الحاصل فقط وإنما من أجل توسيعه بحيث تتمكن من التوصل إلى أعلى إمكانياتك وهذه الخطوات الأربع هي:

الخطوة 01: تكوين الوعي أي الفطنة التي تنهي الإجهاد حيث تبدأ في هذه المرحلة في إيصال نمط الإجهاد الذي يعاني منه الفرد إلى مستوى أكبر من الوعي، وذلك من أجل إبطاء إستجابات الإجهاد وتعزيز الخيار نحو الطمأنينة.

الخطوة 02: التوصل إلى الخيار أي العقلية التي تحول دماغك حيث سيتعلم الفرد في هذه الخطوة مجموعة محددة من المبادئ التي تؤدي إلى الخيارات التي تسهل عملية التغيير الإيجابي في الدماغ وسوف يتمرن عليها.

الخطوة 03: تجاوز الإجهاد أي أساسيات استغلال كامل إمكانيات دماغك مع هذه المرحلة يكون الفرد قد وصل إلى إتقانه طرائق تجاوز الإجهاد يعني ذلك أنه في غياب هرمونات الإجهاد السامة يبدأ الدماغ الأعلى مرحلة شفائه وتوسعه، وهو الأمر الذي يمكنك من تحقيق المزيد من إمكانيات دماغه الكامنة.

الخطوة 04: المحافظة على هذه المرحلة كل يوم وبكل طريقة توجد عدة أدوات تساعد الفرد إلى التخلص من الإجهاد وعلى الفرد إعتادها خاصة الأدوات التي نجحت معه أكثر من غيرها ويجعلها ممارسة تمكنه من المضي قدما معتمدا على نفسه. (جيووي

2015. ص. 14. 13).

وترى الباحثة أن كل هذه الإستراتيجيات بتكاملها ووعي الفرد بها ومسؤوليته وعمله بها سوف تخلصه من الإجهاد المهني بسهولة ومرونة.

11- النظريات المفسرة لظاهرة الإجهاد المهني:

يعتبر الإجهاد ظاهرة في غاية التعقيد لذلك عكف الباحثون إلى دراسته وتحليله وتوصلوا إلى نماذج مختلفة بحسب إختلاف تخصصاتهم لتفسير هذه الظاهرة ومن هذه النماذج ما يلي:

1-النموذج الحيوي الكيميائي للإجهاد: (1956)

يعتبر هانز سيلبي (1956) من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الإجهاد وذلك راجع لكتاباته ومحاضراته وينطلق نموذجه من مسلمة ترى أن الإجهاد متغير غير مستقل وهو إستجابة لعامل ضاغط، يميز الشخص على أساس إستجابته للبيئة الضاغطة وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الإجهاد هي:مرحلة الإنذار ومرحلة المقاومة ومرحلة الإجهاد.

الجدول رقم : 04 يوضح مراحل الإجهاد حسب سيلبي (صابر 2008،ص،42،41)

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
مستوى طبيعي للمقاومة	المقاومة	الإنهاك

2-النموذج التكيفي للإجهاد: قام بصياغة هذا النموذج العالم ميكانيك (ميشانيس) عام (1962) وكان الهدف من هذا النموذج هو محاولة تفسير المشاكل المتعلقة بعلم النفس الإجتماعي التكيفي ، ويعتبر ميكانيك الموقف مجهدا أم لا حسب عدة عوامل كطاقة الفرد وقدرته، المهارات والمحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية والتقليدية والوسائل المعطاة للفرد قبل البيئة الإجتماعية والمعايير التي يحدد أين وكيف يستعمل الفرد هذه العوامل والوسائل ، ويوضح هذا النموذج أن الأفراد حينما يشعرون أنهم ليسوا على استعداد لمواجهة

الموقف المجهد فإنهم يمرون بمرحلة عدم راحة مفرطة، ويؤدي ذلك إلى فقدان الفرد المهارات والمعلومات الملائمة أو الخصائص الشخصية ، وكلما كانت هذه الخصائص عالية كلما كان للفرد القدرة على تخطي خبرة الإجهاد بنجاح وهذا النموذج لا يصلح إلا في حالات معينة كالإمتحانات إضافة إلى أنه قد أهمل كيفية إدراك الفرد للموقف. وركز فقط على الطريقة التي يعتمدها الفرد للتكيف مع الموقف المجهد (نوال حمداش.2003.ص107)

2- النموذج النفسي المعرفي للإجهاد: لقد قام العالم لازاروس 1966 بصياغة نموذج آخر للإجهاد في فترة امتدت حوالي 20 سنة وأوصح لازاروس أنه لكي يكون هناك إجهاد يجب أن تدرك الموقف المجهد أولاً على أنه مجهد ومهدد لسلامة الفرد.

وبهذا حدد لازاروس أن الإدراك هو أهم شيء في عملية الإجهاد والذي يكون بتقويم المنبهات في شكلين، الأول ضار والثاني غير ضار والذي أثبتت بمدلولات عديدة في دراسات وبحوث الإجهاد ويمر التقويم المعرفي في هذا النموذج بمرحلتين: التقويم الأول والذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه الخارجي. التقويم الثانوي: وهو المحدد لعمليات التعامل أو المجابهة. (كشروود1995.ص318)

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نخلص إلى القول بأن الإجهاد المهني هو ظاهرة سلبية يمكن أن تؤثر على صحة الموظفين في حياتهم الشخصية وفي مكان عملهم فأينما حل الفرد فإنه يتعرض لمجموعة من المجهدات المختلفة التي تؤثر عليه ونظرا لأن الفرد المجهد يتعرض لمجموعة من الأعراض قد تكون جسمية أو سلوكية أو شخصية وقد تكون عامة أو على مستوى المنظمة التي يعمل فيها فإنه يتوجب عليه مواجهتها بمجموعة من الإستراتيجيات المتنوعة والمتعددة كممارسة الرياضة والإهتمام بالنظام الغذائي والإسترخاء واللجوء إلى الله لأنه هو المعين في الشدائد وغيرها من الإستراتيجيات الأخرى، إلى أن يصل الفرد إلى طريقة ناجعة للتغلب على الإجهاد الضار المؤثر عليه سلبا وعلى حياته الفردية والأسرية.

الجانب الميداني

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد :

1. المنهج المتبع في الدراسة
2. مجال الدراسة
3. مجتمع الدراسة
4. عينة الدراسة
5. أدوات جمع البيانات
6. الدراسة الاستطلاعية
7. الخصائص السيكمترية للأداة
8. الأساليب الاحصائية
9. خلاصة الفصل.

تمهيد :

فيما سبق قامت الباحثة بالتعرض إلى تقديم موضوع الدراسة وإبراز أهميتها وأهدافها والخلفية النظرية لموضوع الإجهاد المهني، وما توصل إليه الباحثون من دراسات ونظريات حول موضوع الدراسة، وفي هذا الفصل سوف يتم التطرق إلى الإجراءات الميدانية للدراسة للتأكد من مستوى الإجهاد المهني ميدانيا بدءاً بالمنهج المتبع وخطواته وحجم العينة ومواصفاتها وأدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية ثم لأساليب لاحصائية المستخدمة للنتائج المتوصل إليها.

1- المنهج المتبع في الدراسة: يقصد بالمنهج تلك الطريقة التي يستلزم على الباحث انتهاجها من خلال مجموعة من القواعد العامة التي تسهل سير البحث ويسترشد بها الباحث في سبيل الوصول إلى الحلول الملائمة لمشكلة الدراسة.

تسعى الباحثة من خلال الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة لذا إرتأت الباحثة إتباع المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب في مثل هذه الدراسات، والمنهج الوصفي هو: طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية أو مشكلة إجتماعية أو سكان معينين (**بوحوش والذنيبات، 1995ص129**).

2- مجال الدراسة: يعتبر مجال الدراسة من أهم خطوات البناء المنهجي في أي بحث علمي كونه يساعد في قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان.

2-1-المجال الجغرافي : يتمثل بالتحديد في ولاية ورقلة.

2-2-المجال الزمني : نظرا لظروف الحجر الصحي بهذه الفترة امتد لزمان أطول حيث كان المجال الزمني لهذه الدراسة من 01 مارس 2020 إلى 08 أوت 2020.

2-3-المجال البشري : يشمل الأئمة الموظفين في مديرية الشؤون الدينية لولاية ورقلة.

3-مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع الدراسة على " أنه مجموعة العناصر أوالأفراد التي يقع عليهم الاهتمام أثناء دراسة معينة، والتي يرغب فيها الباحث أن يعمم النتائج التي جمعت من العينة إليه" وتعرف العينة بأنها هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية

والتي تعتبر جزء من الكل، أي أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع الذي تجرى عليه الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أونسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي لتعمم بعد ذلك نتائج الدراسة على المجتمع كله. (مرابطي ونحوي، 1996، ص 96 97)

اذ يتمثل مجتمع الدراسة في الأئمة الأساتذة والأئمة المدرسين الموظفين بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لمدينة ورقلة والذين يزاولون عملهم في المساجد والبالغ عددهم 335 إماما.

والجدول التالي يبين عدد أفراد مجتمع الدراسة وتصنيفهم المهني:

الجدول رقم: 05 يبين عدد أفراد مجتمع الدراسة وتصنيفهم المهني

الرتبة	العدد
إمام أستاذ	124
إمام مدرس	211
المجموع	335

4- عينة الدراسة: بما أن اختيار العينة المناسبة يعد أحد العناصر الأساسية المهمة في بداية الجانب التطبيقي لذلك يمكن تعريف العينة بأنها شريحة (جزء) من مجتمع الدراسة، تحمل خصائص وصفات هذا المجتمع وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث (الكلادة وآخرون 1997.ص177)، وعليه فان عينة الدراسة هي العينة الميسرة. وفي هذا النوع من العينات يقوم الباحث باختيار الحالات المتوفرة لديه والتي في متناول يده، يجمع منها ما يسد حاجته من حيث العدد وعليه سيعتمد في هذه الدراسة هذا النوع من العينات لأنها الأنسب لدراسات الجمهور (صيني، 1994، ص249)

لقد تم اختيار عينة الدراسة المتكونة من الأئمة الأساتذة والأئمة المدرسين البالغ عددهم (335) كمجتمع دراسة، حيث تم إختيار عينة قوامها 179 إماما. إلا أن الظروف التي آلت إليها البلاد قلصت من عينة الدراسة إلى 100 إمام نظرا لظروف الحجر الصحي الناتجة عن جائحة كورونا -كوفيد 19- وبما أن المساجد والمدارس القرآنية كانت أول ما أغلق من طرف الدولة في هذه الظروف فإن الباحثة لم تستطع الوصول إلى الأئمة بسهولة

لإكمال عدد العينة المطلوبة في الدراسة فبعد توزيع الإستبيان الورقي بعدد 150 استبياناً تم إسترداد منه 49 إستبياناً فقط وهذا عدد غير كافي.

فقامت الباحثة بتحويل الإستبيان الورقي إلى إلكتروني وقامت بإرساله عبر مواقع التواصل الإجتماعي للأئمة بمساعدة بعض الأفراد الذين لهم علاقة شخصية بالأئمة وتم إسترداد 64 إستبياناً إلكترونياً تم استخدام منها 60 إستبياناً والأربع الباقية تم رفضها نظراً لعدم إتمام الإجابة من طرف الأئمة.

كانت مجموع العينة التي طبقت عليهم الدراسة هو: 100 إمام طبقت عليهم أدوات جمع البيانات وكانت خصائصهم من حيث المتغيرات التي تبنتها الدراسة كما يلي:

1- خصائص عينة الدراسة:

- السن: حددت الباحثة عامل السن لأفراد العينة بتقسيمه إلى مجموعتين، المجموعة الأولى أقل من 40 سنة والمجموعة الثانية أكثر من 40 سنة. والجدول التالي يوضح توزيع العينة حسب السن.

الجدول رقم: 06 يبين توزيع العينة حسب السن

النسبة	العدد	السن
53%	53	أقل من 40 سنة
48%	48	أكثر من 40 سنة
100%	100	المجموع

من خلال الجدول لاحظت الباحثة أن عدد الأئمة الأقل من 40 سنة هي الفئة المسيطرة في الدراسة بنسبة 53% أما نسبة الأئمة أكثر من 40 سنة فهي نسبة 48%.

- قرب السكن الوظيفي من المسجد: تم إضافة هذا المتغير نظراً لأهميته بالنسبة للإمام، ويجب أن يتوفر لديه سكن وظيفي قريب من المسجد نظراً لتواجده

المستمر في المسجد ويعتبر حصول الإمام على سكن وظيفي من الحقوق التي يجب توفرها للإمام ليزاول عمله بأريحية.

الجدول رقم 07 يوضح توزيع العينة حسب قرب السكن من المسجد

قرب السكن من المسجد	العدد	النسبة
قريب	70	70%
بعيد	30	30%
المجموع	100	100%

لاحظت الباحثة من خلال الجدول أن عدد الأئمة الذين لديهم سكن قريب من المسجد هي الفئة المسيطرة في الدراسة بنسبة 70% وهي نسبة كبيرة أما نسبة الأئمة الذين لديهم سكن بعيد فهي نسبة 30%.

• **نمط التكوين:** تم تقسيم نمط التكوين إلى خريج معهد وخريج جامعة نظرا لأن هذه الرتب تكون نتيجة هذا التقسيم. والجدول الآتي يوضح نمط التكوين:

الجدول رقم 08: يوضح نمط التكوين

نمط التكوين	العدد	النسبة
خريج معهد	71	71%
خريج جامعة	29	29%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول لاحظت الباحثة أن عدد الأئمة خريجي المعهد هي الفئة المسيطرة في الدراسة بنسبة 71% أما نسبة الأئمة خريجي الجامعة فهي نسبة قليلة تقدر بـ 29% ، ربما يرجع هذا أن عدد سنوات التخرج من المعهد أقل بكثير المقدرة بسنتين والدخول للمعهد أسهل من الدخول للجامعة لأنه يتطلب مستوى الرابعة متوسط فقط كحد أدنى أو الثالثة ثانوي، لهذا معظم الأئمة خريجي معهد.

- **تواجد قسم قرآني:** تم إضافة هذا المتغير نظرا لأن تواجد قسم قرآني لدى الإمام يزيد من مهامه الموكلة إليه والجدول التالي يوضح تعداد الأئمة الذين لديهم قسم قرآني:
الجدول رقم: 09 يوضح تعداد الأئمة الذين لديهم قسم قرآني

النسبة	العدد	تواجد قسم قرآني
85%	85	نعم
15%	15	لا
100%	100	المجموع

لاحظت الباحثة من خلال الجدول أن عدد الأئمة الذين لديهم قسم قرآني هي الفئة المسيطرة في الدراسة بنسبة 85% أما نسبة الأئمة الذين ليس لديهم قسم قرآني فهي نسبة قليلة تقدر ب 15%.

وهذا ما يزيد من أعباء ومهام الإمام إذا كان لديه قسم قرآني.

5- أدوات جمع البيانات: إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بالأداة المنهجية الاستبتيان باعتبارها الأدوات المناسبة لتحقيق الغاية.

5-1 الاستبتيان: هو أسلوب من أساليب جمع البيانات يستهدف الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم بيانات مرتبطة بموضوع الدراسة.

حيث يعتبر الاستبتيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال، وهو يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها عن المبحوث، وقد استخدمنا الاستبتيان كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، يوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات ويقويها، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج (عبد الحميد. 2000. 106).

كما يعد الاستبتيان الأداة الأساسية والملائمة للحصول على حقائق ومعلومات أوبيانات مرتبطة بحالة معينة أو مشكلة، وهو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة

ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف المراد الوصول إليها. (بن مرسلي. 2005.197)

وقد لجأت الباحثة في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة إلى تبني إستبيان الإجهاد المهني للدكتورة بن زروال فتيحة وهو إستبيان من تصميمها.

■ التعريف بالإستبيان المطبق:

مقياس الإجهاد: يهدف هذا المقياس إلى قياس مستوى الإجهاد من خلال مدى ظهور أعراضه المختلفة، وهو مقياس أعدته الباحثة بن زروال فتيحة في بحث قدم لنيل شهادة الماجستير صدقه ﴿0.82 وثباته 0.97﴾. (بن زروال، 2007، ص 244)

يتكون هذا الاستبيان من جزأين خصص الجزء الأول للمعلومات العامة الشخصية التي تتعلق بالسن وقرب السكن من المسجد ونمط التكوين الذي تلقاه الإمام وتواجد قسم قرآني للإمام. أما الجزء الثاني فخصص لأعراض الإجهاد يمثلها 50 بند تتوزع على 03 أبعاد هي:

01- الأعراض الجسدية: يضم هذا البعد 19 بند تدور حول الأعراض الخاصة بالجهاز الهضمي كالبنء 13 عسر الهضم والجهاز التنفسي كالبنء 07 قصر النفس وكذا الجهاز المناعي كالبنء 14 ضعف مقاومة المرض، إضافة إلى الأجهزة الأخرى مثل الجهاز الدوري كالبنء 10 تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة. والجهاز العضلي البندين 02 و 11.

02- الأعراض النفسية: يشمل هذا البعد 16 بند تتمحور حول أعراض متجهة نحو الذات تمثل الشعور بالكآبة في البند 30 والشعور بالخطر في البند 22 وأعراض متجهة خارج الذات كسرعة الإستثارة والغضب في البند 20 وزيادة الشك في الآخرين في البند 35.

03- الأعراض السلوكية: يشمل هذا البعد 15 بند تدور حول ما يظهر على الفرد المجهء من سلوكيات إبتداء من فقدان الشهية في البند 42 والنسيان في البند 45 والسلوكيات العدوانية في البند 44 واضطرابات النوم في البند 40، وتكرار الأخطاء في العمل في البند 50 .

وتم تصميم هذا المقياس وفق تدرج ﴿سلم ليكارت﴾ في الشءة يحمل خمسة بدائل (أبدأ، نادرا ، أحيانا ، غالبا ، دائما).

■ **التعليمات:** يحتوي الإستبيان على تعليمات تضم التعريف بالإستبيان والبيانات الخاصة بالإمام.

■ **طريقة التصحيح:** يحتوي إستبيان الإجهاد المهني على خمسة بدائل، حيث يقوم الإمام باختيار أحدها لكل فقرة من الفقرات ووفقا للسمة المقاسة يتم إعطاء درجة من درجات السلم من 01 إلى 05 درجات. تجمع درجات كل الفقرات لتعطي الدرجة الكلية للعامل حول الإستبيان حيث تتحصر بين 50 درجة كحد أدنى و250 درجة كحد أقصى.

6- الدراسة الإستطلاعية:

تعتبر الدراسة الإستطلاعية من أهم الخطوات التي يجب القيام بها في أي دراسة ميدانية، حيث من خلالها يتم التأكد من تطبيق أدوات جمع البيانات والتأكد من صلاحيتها ولقد تحدد هدف الدراسة الإستطلاعية في:

التأكد من صدق وثبات أدوات جمع البيانات.

إستطلاع ميدان الدراسة للتأكد من إمكانية التطبيق عليه.

لقد تمت الدراسة الإستطلاعية على عينة قوامها 30 إمام تم إختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 335 إماما منهم 14 إمام أقل من 40 سنة و16 إمام أكثر من 40 سنة.

والجدول التالي يبين تقسيم العينة الإستطلاعية حسب السن:

أ- الخصائص السيكومترية للأداة:

ب- إستبيان الإجهاد المهني:

1- الصدق:

- **صدق المقارنة الطرفية:** لمعرفة قدرة الاستبيان المطبق لقياس ما وضع لأجله تم تقدير

معامل صدق المقارنة الطرفية حيث تم تصنيف 30 فردا إمام.

الجدول يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لإستبيان الإجهاد المهني:

الجدول رقم:10 يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لإستبيان الإجهاد المهني

مستوى الدلالة	القيمة الإجمالية	د.الحرية	قيمة T	المجموعة الدنيا n=10	المجموعة العليا n=10	الإستبيان
	sig	d.f	6.36	78.20	149.90	الإجهاد المهني
0.01	0.000	18				

بما أن القيمة الإجمالية أقل من $sig=0.01$. وعليه توجد فروق بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا ومنه فإن الإستبيان قادر على التمييز بين المجموعتين وبذلك يتميز بمستوى عال من الصدق.

2- الثبات: لمعرفة مدى حفاظ الإستبيان على نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقه على نفس العينة وفي نفس الظروف تم الإستعانة بطرق تقدير الثبات بطريقة ألفا كرونباخ. والجدول التالي يبين نتائج ثبات إستبيان الإجهاد المهني.

الجدول رقم 11 يبين نتائج ثبات إستبيان الإجهاد المهني

قيمة ألفا	عدد الفقرات
0.97	50

ومن خلال الجدول نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ أكثر من 0.70 وبالتالي فإن الثبات عال ويمكن استخدامه في هذه الدراسة.

7- الأساليب الإحصائية : تحل الأساليب الإحصائية أهمية خاصة في الأبحاث العلمية الحديثة إذ لا تخلو أي دراسة أبحاث من دراسة تحليلية إحصائية تتعرض لأصل الظاهرة أو الظواهر المدروسة فتصور واقعها في قالب قياس رقمي ، لذلك لا يمكن لأي بحث أن يستغنى عن الطرق والأساليب الإحصائية، مهما كان نوع الدراسة لكونها قادرة على تفرغ البيانات تفرغاً إحصائياً يتم تفسيره.

وأن اعتماد الباحث على الإحصاء يقود الباحث الى الأسلوب الصحيح والنتائج السليمة وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على برنامج (spss) "Statistical Package for Social Sciences" أي " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها " (خضر. 2019. موقع إلكتروني)

خلاصة الفصل:

تم التعرض في هذا الفصل إلى أهم الخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية، فقد تناولت الباحثة المنهج المتبع في الدراسة المتمثل في المنهج الوصفي الاستكشافي المناسب للدراسات الإستكشافية، وكان مجال الدراسة على مستوى ولاية ورقلة جغرافياً، حيث تم التطبيق في الفترة الممتدة من 01 مارس إلى 08 أوت 2020 وقد طالت مدة التطبيق نظراً لجائحة كوفيد-19 وما آلت إليه البلاد من غلق معظم الإدارات وكان أولها المساجد. وقد طبقت الدراسة على أئمة المساجد الموظفين التابعين لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة الذي كان عددهم 100 إمام وقد تمت الدراسة حسب المتغيرات التالية وهي: السن الذي قسم إلى قسمين فوق 40 سنة وأقل من 40 سن وقرب السكن من المسجد ونمط التكوين الذي تلقاه الإمام وتواجد قسم قرآني يدرس فيه الإمام أم لا .

كما إعتمدت الباحثة على إستبيان الدكتور ابن زروال فتيحة للإجهاد المهني الذي يحتوي على 50 بندا مقسمة على 03 أبعاد تمثلت في الأعراض الجسدية والأعراض النفسية والأعراض السلوكية، وتم تصحيحه حسب سلم ليكارت الخماسي، وبعد الدراسة الإستطلاعية التي طبقت على 30 إماماً تم التوصل إلى مستوى عال من الصدق بين المجموعتين ومستوى ثبات عالي قدر ب: 0.70 وهو ما أهل الإستبيان لتطبيقه على هذه الدراسة وفي الفصل الموالي سنقوم بعرض وتحليل وتفسير النتائج.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى
 2. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية
 3. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
 4. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
 5. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
- خلاصة عامة

تمهيد:

بعد التعرف على منهج الدراسة وحدودها والعينة ومواصفاتها والأدوات المستخدمة وخصائصها السيكومترية وبعد تطبيق تقنيات التحليل الإحصائي المناسبة للدراسة المذكورة سابقا ، تم الحصول على نتائج صنفت الإجهاد المهني إلى ثلاث مستويات منخفضة ومتوسط ومرتفع، وهذا باعتماد معيار بن زروال في تقسيمها لمستويات الإجهاد المهني حسب إستبيانها وقد كانت مستويات الإجهاد لديها مقسمة إلى ثلاث مستويات: المستوى الأول منخفض ويشمل الدرجات من 50 إلى 116 ، والمستوى الثاني المتوسط الذي يشمل الدرجات من 117 إلى 183 والمستوى الثالث المرتفع الذي يشمل الدرجات من 184 إلى 250 وفي هذا الفصل سيتم عرض هذه النتائج جدوليا وتحليلها بالتسلسل مع فرضيات الدراسة.

عرض النتائج ومناقشتها: شملت الدراسة الحالية على 04 فرضيات ستقوم الباحثة بمعالجتها كما يلي:

عرض وتحليل وتفسير النتائج:

1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على ما يلي : مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة مرتفع.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام إختبار "كا²" وتم التوصل إلى النتائج المبينة.

الجدول 12: يوضح نتائج الفرضية العامة

قيمة " كا²"

المحور	مستوى الإجهاد المهني	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	مستوى الدلالة
مقياس الإجهاد المهني	مرتفع	03	3%	45,73	0.01
	متوسط	40	40%		
	منخفض	57	57%		

العينة=100

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن: قيمة " كا²" المحسوبة بلغت 45,73 عند درجة الحرية (9,29) يلاحظ أن قيمة (sig:0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.01 وعليه الفروق دالة إحصائياً لصالح المنخفضين بنسبة 57% ثم المتوسطين 40% ثم المرتفعين بنسبة 3% وعليه فدرجة الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة منخفض، وبالتالي نرفض الفرضية التي مفادها أن الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد مرتفع ونقبل الفرض البديل الذي يقول أن: درجة الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد منخفض. وقد تدل هذه النتيجة على أن المستوى المنخفض للإجهاد لدى الأئمة ناتج عن وعي الأئمة برسالتهم ومهامهم المقدمة بما أنها رسالة إنسانية ونابعة من الروح الإسلامية وهي متعلقة بتعاليمنا الإسلامية كمجتمع مسلم ونظراً أن الإمام يحظى بمكانة جيدة وسط أفراد المجتمع

تتم على الإحترام وتقدير ذات الإمام، فإن الإمام رغم كل الضغوطات التي يتعرض لها والمهام الموكلة إليه سواء مهام إنسانية أو مهامه الإدارية فإنه يتمتع بالمسؤولية والقبول بالواقع لكل المهام التي يقوم بها. وبالرجوع إلى الأدب النظري نستطيع تصنيف إجهاد الإمام ضمن الإجهاد الإيجابي الذي يؤدي حسب شيخاني إلى التحريض على الإدراك موفرا الإثارة التي يؤدي إليها الإضطرار للكفاح والنجاح فالضغط يوفر حس التيقظ الذي نحتاج إليه في الحياة عند مواجهة التهديدات (شيخاني، 2003، ص 13 14) وهوما أشارت إليه kobassa حيث تقول أن هناك نمطا من الأفراد يقال عنهم مقاوموالضغط ولا يبذوعليهم سوى أعراض طفيفة من التوتر والألم النفسي ، وأشارت أن مقاومة الضغط لدى هؤلاء يعتمد على أسلوبهم في الحياة وإدارتهم لضغوطاتها واتسامهم بالقوة والمرونة الذي يمكن التنبؤ بالنتائج الإيجابية للضغوط (بنين آمال وإبتسام بنين، 2016، ص 106)

ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الأئمة يعملون على إكتساب وتبني إستراتيجية فعالة في مواجهة المواقف المجهدة المختلفة التي تواجههم خلال تأدية واجباتهم المهنية وفي هذا الصدد تشير (بن زروال 2010) أن المواجهة المركزة حول المشكلة تشكل عموما عامل وقاية يخفف من الأثر السلبي للمجهدات المهنية على الصحة الجسدية والعقلية، وعليه يبقى الأفراد الذين يملكون ذخيرة متنوعة من استراتيجيات المواجهة الأكثر نجاحا في حماية أنفسهم من التأثيرات السلبية للإجهاد نظرا لأن عمل أومهنة الإمام إنسانية بالدرجة الأولى أكثر منها وظيفية. وأن الإمام يحظى بدرجة كبيرة من الإحترام داخل المجتمع من طرف الأشخاص المحيطين به.

وهذه النتيجة قد إختلفت مع دراسة بلعابد 2014 التي أجريت على المرأة العاملة حيث أسفرت الدراسة إلى أن مستوى الإجهاد لدى المرأة العاملة مرتفع وهذا ما يعكس صحة أن إعتبار المرأة العاملة أكثر عرضة للإجهاد المهني، كما إختلفت كذلك مع دراسة قوراري 2013 التي كانت حول الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة

العمومية فكانت النتيجة وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية (قوراري، 2013، ص185). ونجد كذلك دراسة جوادي 2005 التي درست مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي فكانت النتائج أن أساتذة الجامعة يعانون من ضغط نفسي مرتفع بنسبة 61،80% وتليها فئة الضغط المتوسط بنسبة 26،08% وبعدها الضغط المنخفض بنسبة 12،11% وهذا يدل على المعاناة والظروف المحيطة بالأستاذ ما تسبب له ضغطا نفسيا. (جوادي، 2005، ص151). أما عن الدراسات المشابهة المتفقة مع الدراسة الحالية فنجد دراسة عناب 2017 حول الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات حيث توصلت إلى أن الإجهاد المهني لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي منخفض لأن المتوسطات الحسابية لأبعاد أعراض الإجهاد أقل من المتوسطات النظرية مما يدل على إنخفاض مستوى الإجهاد. ونجد كذلك دراسة أبوالنور 2018 التي توصلت إلى أن مستوى الإجهاد النفسي لدى الشباب العاملين في العقود التشغيلية منخفض وترجع الباحثة ذلك لأن أكثر من 70% من العينة من الشباب ما بين 20 و 30 سنة، فمزال لديهم الأمل بتحسين الظروف (أبوالنور، 2018، ص89) وقد فسرت الباحثة ميل مستوى الإجهاد المهني إلى الإنخفاض لدى عينة الدراسة إلى طبيعة المهنة من حيث أنها ليست مهنة خطيرة وكذا لا تحدث حوادث عمل خطيرة أثناء تأديتها، كما قد يرجع إلى طبيعة عمل الإمام حيث أنه إنساني وديني أكثر منه واجب يؤديه، ووعي الإمام بأهمية عمله والرضا عنه ونظرته الواقعية وسعيه الدائم لتحقيق التأقلم مع الموافق المجاهدة.

2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تنص الفرضية على أنه توجد

فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير السن.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام إختبار"ت" لعينتين مستقلتين حيث تم التوصل إلى

النتائج المبينة

الجدول 13: نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعاً لمتغير السن.

قيمة "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي الأئمة (السن: أقل من 40-أكثر من 40) على مقياس الإجهاد المهني.

المؤشرات	ن	متوسط العينة	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الدلالة
السن	أقل من 40	119.50	37.9611	90.685	1.685	0.095	غير دالة
	أكثر من 40	108.978	23.779				

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين (أقل من 40 سنة - أكثر من 40 سنة) في مستوى الإجهاد المهني قدرت ب: 1.685 عند درجة الحرية 90.465 ($p < 0.05$, $n = 100$) والقيمة الاحتمالية: 0.095 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة من وجهة نظرهم تبعاً للسن. ومنه نرفض الفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير السن ونقبل الفرض البديل الذي ينص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير السن.

ويمكن تفسير هذه الفرضية أي أن الإجهاد المهني لدى الأئمة لا يؤثر على السن ذلك، إلى كون الأئمة كلهم يشتركون في نفس المهام، فلم يؤثر الإجهاد لا على الشباب بنشاطهم ولا على الكبار بخبرتهم ولا بأي خصائص ترتبط بالسن، لأن الأئمة باختلاف أعمارهم كانوا منخفضي مستوى الإجهاد المهني. الأمر الذي لم يظهر تأثير إختلاف السن على

الإجهاد المهني حيث لم يورد في مصادر الإجهاد المهني عامل السن كمؤثر في ظهور أعراض الإجهاد رغم ظهور عامل التقدم المهني ما ينم على عامل السن المرتفع ورغم ذلك لم يكن مستوى الإجهاد مرتفع باختلاف السن لدى الأئمة وهذا ما يدل على أنهم يؤدون واجباتهم وفق ما تقتضيه واجباتهم الوظيفية وروح المسؤولية التي يتحلون بها نظرا لأهمية وظيفتهم الإنسانية قبل أن تكون وظيفية، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة مبروكي 2018 التي أكدت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الصحفيين العاملين بالإذاعة الوطنية الأولى تعزى لمتغير السن. (مبروكي 2018، ص64)

كما تتفق كذلك مع دراسة أمال بنين وإبتسام بنين 2016 التي توصلت بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد النفسي تبعا لإختلاف الفئة العمرية (أمال بنين وإبتسام بنين 2016، ص107)

كما تتفق مع دراسة أبوالنور 2018 التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الإجهاد النفسي ومعنى الحياة تعزى لمتغير العمر، نظرا لأن جميع الفئات العمرية تعاني بنفس المستوى من الضغوط التي تواجهها وإن كانت مختلفة في نوعيتها لكنها تتساوى في كميتها.

إلا أنها اختلفت مع دراسة دراعو ومزيان 2018 التي توصلت على أنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير السن (دراعو ومزيان، 2018، ص424)

وهذا ما يمكن إرجاعه إلى أن الضغوط متشابهة في بيئة العمل مهما اختلفت الأعمار ما يعني أن الإجهاد لا يرتبط بالسن بقدر ما يرتبط بحالة الفرد المعنوية وطريقة تفكيره وتفسيره للأحداث والمواقف ومدى نجاعته في التغلب على المواقف المجهدة، كما أن رسالة الإمام وطبيعة الأعمال الموكلة إليه وكذا شعوره بأهمية العمل الذي يقوم به إضافة باعتبار أن عمله مهنة نبيلة من خلال الخدمات التي يقدمها للآخرين .

ومن هذا نستطيع القول أنه مهما كان سن الإمام فإنه يتمتع بنوع من المسؤولية في أدائه لعمله و تأقلمه مع الوضع المهني.

3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: تنص الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير قرب السكن من المسجد.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام إختبار "ت" لعينتين مستقلتين حيث التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 14: نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعا لمتغير قرب السكن من المسجد.

قيمة "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي الأئمة (السن: أقل من 40-أكثر من 40) على مقياس الإجهاد المهني.

المؤشرات	ن	متوسط العينة	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الدلالة
قرب السكن من المسجد	قريب	70	116.82	32.446	98	1.019	غير دالة
	بعيد	30	109.60	32.606			

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين (قريب - بعيد) في مستوى الإجهاد المهني قدرت ب: 1.019 عند درجة الحرية 98 ($p < 0.05$, $n = 100$) والقيمة الاحتمالية 0.311 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة من وجهة نظرهم تبعا قرب السكن من المسجد. ومنه نرفض صحة الفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير قرب

السكن وتقبل الفرض البديل الذي ينص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير قرب السكن.

ويمكن تفسير هذه الفرضية أي أن الإجهاد المهني لا يؤثر على مكان سكن الإمام سواء قريب أو بعيد.

إن بيئة العمل والظروف الفيزيائية من أهم مصادر الإجهاد المهني التي ذكرتها بن زروال هي عامل مهم بالنسبة للفرد العامل ورغم ذلك لم يكن لهذا المصدر تأثير مباشر في مستوى الإجهاد المهني لدى الإمام لأن السكن الوظيفي يعتبر كحق من حقوق الإمام الذي يجب أن توفره له مديرية الشؤون الدينية نظرا لتواجده معظم الوقت في المسجد.

وقد اختلفت نتائج دراستي الحالية مع دراسة بلعابد 2014 التي هدفت إلى معرفة مستوى الإجهاد المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير مكان الإقامة حيث أسفرت دراستها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد لدى المرأة العاملة تعزى لمكان الإقامة والفروق كانت لصالح العاملات اللواتي يقطن داخل المدينة لأنهن أكثر عرضة للتعب والإرهاق في طريقة التنقل من وإلى مكان العمل.

ولم ترد في الدراسات السابقة دراسة تتفق مع نتائج الدراسة الحالية من حيث مكان الإقامة وقرب السكن من مكان العمل، ويعتبر هذا المتغير مميز لأنه يدرس الظروف البيئية للعامل إلا أن الأئمة وعلى اختلافهم ليس لهم تأثيرا مباشرا على مستوى أدائهم وحبهم لعملهم رغم كل الاجتهادات الموجودة لديهم لأنهم يتمتعون بنوع من المرونة في التصدي لمختلف الاجتهادات والضغوطات المهنية التي يمكن أن تواجههم في مجال عملهم .

4- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير نمط التكوين.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام إختبار "ت" لعينتين مستقلتين حيث تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 15: نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعا لمتغير نمط التكوين.

قيمة "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي الأئمة (خريج معهد -خريج جامعة) على مقياس الإجهاد المهني.

المؤشرات	ن	متوسط العينة	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الدلالة
نمط التكوين	خريج معهد	117.087	33.4504	98	1.115	0.250	غير دالة
	خريج جامعة	109.258	30.09537				

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين (خريج معهد -خريج جامعة) في مستوى الإجهاد المهني قدرت ب: 1.115 عند درجة الحرية 98 ($n=100, p<0.05$) والقيمة الاحتمالية 0.250 أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة من وجهة نظرهم تبعا لنمط التكوين ومنه نرفض صحة الفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير نمط التكوين ونقبل الفرض البديل الذي ينص على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير نمط التكوين.

بالرغم من أنه يفترض أن يكون للمستوى التعليمي تأثير مباشر على مستوى الإجهاد. حول أثر تصميم العمل في الإجهاد إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحصيل الدراسي والإجهاد الوظيفي (حسين: ب س، ص28)

وقد اختلفت دراستنا الحالية مع نتائج دراسة الحيلة وأبوعجوة 2017

حيث أسفرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين آراء الباحثين وحول الإجهاد الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة باختلاف المؤهل العلمي لصالح حملة الدبلوم (الحيلة وأبوعجوة، 2017، ص32)

كما نجد دراسة بن زروال 2007 حيث أسفرت أنه توجد علاقة دالة إحصائية بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد تختلف باختلاف المستوى التعليمي المتوسط، الثانوي، الجامعي (بن زروال، 2007، ص 328). إلا أن هذا لا ينطبق على عينة الأئمة دائما في إتصال مباشر مع المفتشين وزياراتهم التقديرية ما يعطي لهم فرصة للإستفسارات عن أي مشكلة في مجال العمل مهما كان المستوى التعليمي للإمام فإنها تنقص هذه الفجوة، كما أن اللقاءات الشهرية للأئمة المتمثلة في لقاء شهري كل أول أسبوع من الشهر بالسيد المدير والسادة المفتشين يعطي مجال للأئمة أن ينمو مهاراتهم رغم إختلاف مستواهم التعليمي فإن هذه اللقاءات الشهرية واللقاءات التفتيشية تعطي فرص لهم لأي إستفسار أو مشكلة في مكان العمل. وأن أي مصدر من مصادر الإجهاد كعدم المشاركة في إتخاذ القرارات أو أي غموض في مكان العمل كما أوردت بن زروال 2010. حيث يستطيع الإمام التغلب عليه بإتصاله المباشر مع السادة المفتشين يخلق نوع من التناسق والأداء الجيد لعملهم بما أنهم أصحاب رسالة دينية ودنيوية.

5- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام إختبار "ت" لعينتين مستقلتين حيث التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 16: نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق في الإجهاد المهني تبعا لمتغير تواجد قسم قرآني.

قيمة "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي الأئمة (نعم-لا) على مقياس الإجهاد المهني

مستوى الدلالة	القيمة الإحتمالية sig	قيمة "ت"	درجة الحرية	الإنحراف المعياري	متوسط العينة	ن	المؤشرات
غير دالة	0.225	-1.227	53.025	34.942	113.326	82	نعم
				17.114	120.277	18	لا

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين (نعم - لا) في مستوى الإجهاد المهني قدرت ب: 1.227 عند درجة الحرية 53.025 (ن=100، $p < 0.05$) والقيمة الإحتمالية 0.225 أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الأئمة من وجهة نظرهم تبعا لتواجد قسم قرآني ومنه نرفض الفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني ونقبل الفرض البديل الذي ينص على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني. تستطيع الباحثة القول أن رغم التغيرات اليومية للحياة وأحداثها المختلفة بإيجابياتها وسلبياتها وتحمل كل الضغوط من طرف الإمام وحسب قيامي بمقابلة مع إمام في مديرية الشؤون الدينية أسفرت على الإمام في تعب وإرهاق دائم لكثرة واجباته التي يقوم بها يوميا وتكون إنسانية أكثر منها وظيفية إلا أن مهنته إنسانية

أكثر ما يجعله ينسى كل هذا التعب والإرهاق المتكرر لقيامه لعملية صلح مثلا أو حضور عقد زواج أو تأبينية فكل هذه المهام إنسانية وتتبع من وازعنا الديني ،ورغم أن الدراسات المشابهة لهذا المتغير تكاد تكون نادرة أو معدومة لإختلاف عينة الأئمة عن باقي العينات إلا أن تواجد قسم قرآني لدى الإمام يشبه لحد ما الأساتذة والمعلمين والمدرسين لأنهم كذلك لديهم أقسام تدريسية.

ورغم أن توفر قسم قرآني للإمام يزيد من أعبائه ومهامه ويجعله عرضة للتعب والإرهاق والأمراض المهنية خاصة الجسدية منها إلا أنه يتمتع بهذا العمل وينسى كل متابعه خاصة عند قيام طلبته بحفظ القرآن وختمه فإن هذا الإنجاز يزيد من قوة الإمام ويعتبر كإجتهاد إيجابي وكإستجابة إيجابية التي تحركه. ويعتبر كحافز أو منبه يحث الإمام على بذل جهد أكثر مع طلبته ونستطيع تفسيره نظريا حسب رأي فوريس أن بعض المؤشرات المتعلقة بالإجتهاد الإيجابي التي تحدث للموظف منها إرتفاع حجم النشاط وقوته وتعلم الهدوء وزيادة القدرة على التصرف والتفائل بالمستقبل (عنا، 2018، ص28) كلها تنطبق على مهنة الإمام وذلك لإيمان الإمام برسائه وتقانيه في عمله الإنساني قبل المهني لأن عمله إنساني أكثر منه مهني كما يمكن إرجاع ذلك إلى أن الأئمة يعملون على إكتساب وتبني إستراتيجيات فعالة في مواجهة المواقف المجهدة والتكيف معها من خلال تأديتهم لواجباتهم المهنية وفي هذا الصدد تشير بن زروال 2008 إلى أن الإستراتيجيات المتبناة من طرف العامل ترجع بالأساس إلى نمط شخصية الفرد فمنها ما يركز على إستراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل ومنها إستراتيجيات المواجهة على الإنفعال. وبما أن تدريس الإمام للطلبة رسالة نبيلة يقوم بها معظم الأئمة كمهمة إنسانية يسعى الإمام لتحقيقها رغم المجهود الذي يتوجب على الإمام القيام به مع الطلبة فإنه يعتبره كعمل يومي وروتيني.

خاتمة

تمحورت هذه الدراسة حول التساؤل: ما مستوى الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد. حيث تمت دراسته نظريا بالتطرق إلى مفهومه وأنواعه، أعراضه ومصادره، وأهميته وكذا أساليب قياسه وأهم الإستراتيجيات المستخدمة لمواجهته. وبالإعتماد على عينة تكونت من 100 إمام، تم التوصل إلى أن مستوى الإجهاد المهني يميل إلى الإنخفاض لدى هذه الفئة المهنية. ومن خلال هذه النتائج تم التوصل إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة منخفض .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السن.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير قرب السكن من المسجد.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير نمط التكوين.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير تواجد قسم قرآني.

فإنه عموما تبقى نتائج هذه الدراسة محدودة بعينيتها وأدواتها وإطارها الزمني والمكاني كما يبقى البحث في ظاهرة الإجهاد المهني عند هذه العينة مجالا بكرا لذا تقترح الباحثة:

إجراء دراسات أوسع على عينات أخرى كعينة المؤذنين والقيمين .

دراسة مستوى الإجهاد وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى كالرضا عن الحياة ،عدد الموظفين في المسجد وغيرها.

قائمة المراجع

الدوريات العلمية

- 1- إبراهيم حسين قيس (ب س) أثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي/المجلة العراقية للعلوم الإدارية 24.
- 2- ابن منظور (ب س) *لسان العرب*: دار المعارف القاهرة.
- 3- أحمد الهنداوي-وفية (ب س) إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري 58
- 4- إسماعيل صيني سعيد (1994) *قواعد أساسية في البحث العلمي*: مؤسسة الرسالة بيروت
- 5- بحري صابر (2017) الإجهاد المهني وعلاقته بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية/مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة 51.
- 6- بن أحمد قويدر، حابي خيرة (2016) الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة تيارت/مجلة العلوم النفسية والتربوية 01- 71- 92.
- 7- بن زروال فتيحة (2010) الإجهاد على مستوى المنظمة (المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة)/مجلة دراسات نفسية وتربوية 04- 125- 163.
- 8- بن مرسلي أحمد (2005) *مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال*: ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- 9- بنين أمال، بنين إيتسام (2016) الإجهاد النفسي لدى الطالب العامل بجامعة الوادي/مجلة العلوم النفسية والتربوية 01- 93- 111.
- 10- بوحوش عمار، محمود الذنبيات محمد (2001) *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث*: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 11- حرحوش صالح عادل، سعيد السالم مؤيد (2009) *إدارة الموارد البشرية: عالم الكتب الحديث*. جدارا للكتاب العالمي عمان الأردن.
- 12- حسن جعدان إيمان (2014) الإجهاد الفكري وعلاقته بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية عند المرشدين التربويين/مجلة البحوث التربوية والنفسية 42
- 13- دراغو فاطمة، مزيان محمد (2018) الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي/مجلة إقتصاديات المال والأعمال 06- 417- 426.
- 14- دون جوزيف جيووي (2015) *نهاية الإجهاد النفسي*: مكتبة الكندل العربية.

- 15- راضي هادي إبتسام(2019)الإجهاد الفكري لدى أساتذة كلية التربية الأساسية/مجلة كلية التربية للبنات 01.
- 16- الرشيدى توفيق هارون(1999)،*الضغط النفسي*.
- 17- شيخاني سمير(2003) *الضغط النفسي*: دار الفكر بيروت.
- 18- صالح علي أسماء،خليل إبراهيم إكثار(2019)الإجهاد النفسي وأساليب التعامل معه وعلاقتها بمرونة الأنا لدى عينة من تدريسيات جامعة البصرة/مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية 44(02) 242 259.
- 19- صلاح الدين عبد الباقي(2004) *السلوك الفعال في المنظمات*: الدار الجامعية للطبع والتوزيع الإسكندرية.
- 20- الطيب كشرود عمار(1995) *علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث مفاهيم، نماذج ونظريات*: جامعة قريوس بنغازي.
- 21- عادل مرابطي، عائشة نحوي(2009)العينة/مجلة الواحات للبحوث والدراسات 04 - 97 96
- 22- عبد الحميد محمد(2000) *البحث العلمي في الدراسات الإعلامية*: عالم الكتب القاهرة
- 23- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان(1998) *منهج شامل لدراسة ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*: معهد الإدارة العلمية الرياض.
- 24- عبد الرحمان-وردة عبد الخالق(2017)الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين مصادر الإجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية /مجلة الإدارة والإقتصاد 113- 156 180.
- 25- عبد العظيم حسين طه، عبد العظيم حسين سلامة(2006) *إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية*: دار الفكر.
- 26- عبد المجيد الحيلة آمال، كامل أبو عجوة حسام. إدارة الأزمات كمدخل للحد من الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز في محافظات غزة/مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات 07(02).

- 27- عبد الوهاب شلبي نعيم(2015) إدارة الضغوط الحياتية من منظور إجتماعي معاصر المنصورة:المكتبة العصرية مكتبة طريق العلم.
- 28- عبده فلية فاروق،محمود عبد المجيد السيد(2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية/دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن.
- 29- العميان محمد محمود(2004) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال:دار وائل للنشر والتوزيع.
- 30- غربي صبرينة،(2011)فعالية برنامج تدريبي سلوكي معرفي في مجابهة الضغوط النفسية لدى العاملين بالقطاع الصحي/مجلة الواحات للبحوث والدراسات 11-225-247.
- الكتب والقواميس:**

- 31- الكلالدة طاهرة وآخرون(1997) أساليب البحث العلمي:دار زهران عمان
- 32- كويك نوتس(2003) (إعداد اللجنة العلمية للتأليف والتحرير والنشر عماد الحداد) كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل:دار الفاروق للنشر والتوزيع
- 33- ماهر أحمد(2002) السلوك التنظيمي -مدخل بناء المهارات-:الدار الجامعية الإسكندرية.
- 34- محمد خير الزراد فيصل(2000)الأمراض النفسية-جسدية أمراض العصر:دار نفائس.
- 35- ويلكنسون غريغ(2013) الضغط النفسي :مكتبة الملك فهد عبد العزيز للعلوم التقنية دار المؤلف.

تقارير البحوث

- 36- بوزيان راضية(2011)الإجهاد الوظيفي وظروف العمل السيئة كعامل للضغط النفسي عند الموظفين بالجزائر،الطارف،المركز الجامعي الطارف.
- 37- حجازي يسر (2018)الإجهاد في العمل/دنيا الوطن <https://www.alwanvoice.com>

اللقاءات وحلقات النقاش والمؤتمرات

- 38- الكيالي عبد الكريم(2016، 04) التأثيرات النفسية والعقلية للإجهاد في العمل على العاملين،الأسبوع الوطني الثالث عشر للسلامة والصحة المهنية،عمان الأردن

- 39- دليل التدريب الأمني التابع للإدارة العامة لدائرة المساعدات الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية DG ECHO
رسائل أطروحات الماجستير والدكتوراه
- 40- بحري صابر (2008.2009) الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية (رسالة ماجستير) جامعة منتوري قسنطينة
- 41- بن زروال فتيحة (2007.2008) أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، إستراتيجيات المواجهة) (رسالة دكتوراه) جامعة منتوري قسنطينة
- 42- جوادي يوسف (2005.2006) مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي (رسالة ماجستير) جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
- 43- حمداش نوال (2003) الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات التعامل معه (رسالة دكتوراه) جامعة قسنطينة.
- 44- عناب أميمة (2017.2018) الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر، الأعراض، إستراتيجيات المواجهة) (رسالة دكتوراه) جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- 45- فايز يونس أبوالنور آلاء (2018) قلق المستقبل في ضوء الإجهاد النفسي ومعنى الحياة لدى الشباب العاملين في العقود التشغيلية المؤقتة في محافظة غزة (رسالة ماجستير) جامعة الأقصى.
- 46- مخلوفي أسعد (2013) ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط (رسالة ماجستير) جامعة أم البواقي.
- 47- مرابط كريمة (2013.2014) الإجهاد المهني وعلاقته بحوادث العمل (رسالة ماستر) جامعة محمد خيضر بسكرة.

الملاحق

01: أداة الدراسة مقياس الإجهاد

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

إستبيان

السلام عليكم

نحن طالبة علم النفس تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، وفي إطار إنجاز بحث ميداني لنيل شهادة الماستر. نضع بين أيديكم هذا الاستبيان والمتمثل في مجموعة من الأسئلة

ونرجو منكم الإجابة عليها بصدق وموضوعية وأن تعبروا عن رأيكم الشخصي، مع العلم أنه لا يوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ونؤكد لكم أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي ولكم منا جزيل الشكر على تعاونكم معنا، وفيما يلي نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لدراسة علمية بعنوان: **الإجهاد المهني لدى الأئمة.**

فيما يلي بعض العبارات لمعرفة البيانات الشخصية :

<input type="checkbox"/>	السن: أقل من 40 سنة	<input type="checkbox"/>	من 40 سنة فأكثر
<input type="checkbox"/>	قرب السكن الوظيفي من المسجد: قريب	<input type="checkbox"/>	بعيد
<input type="checkbox"/>	نمط التكوين: خريج معهد	<input type="checkbox"/>	خريج جامعة
<input type="checkbox"/>	هل لديك قسم قرآني: نعم	<input type="checkbox"/>	لا

الرتبة:

أرجو التفضل بإعطائي جزء من وقتكم الثمين للإجابة عن الاستبانة التي بين أيديكم وجزاكم الله خيرا.

		أحياناً			
					.32
				الرغبة في أشياء ()	.33
					.34
				زيادة الشك في الآخرين	.35
				أحلام مخيفة	.36
				تصرفات قهرية (الحنفيات...)	.37
				صعوبة في التركيز	.38
				الانعزال عن الآخرين	.39
				(تغرق فيه)	.40
				حركات عصبية كالدق بالأصابع	.41
				فقدان الشهية	.42
				زيادة استهلاك المنبهات (قهوة، شاي)	.43
				تصرفات عدوانية	.44
				النسيان	.45
					.46
				صعوبات في تنظيم الوقت	.47
				استخدام المهدئات	.48
				إهمال المظهر	.49
					.50

SPSS يبين صدق الإستبيان

:02

Group Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001 1.00	10	78.2000	10.63328	3.36254
2.00	10	149.9000	34.01454	10.75634

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
VAR00001	Equal variances assumed	11.364	.003	-6.362-	18
	Equal variances not assumed			-6.362-	10.742

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
VAR00001	Equal variances assumed	.000	-71.70000-	11.26967	-95.37671-
	Equal variances not assumed	.000	-71.70000-	11.26967	-96.57715-

:03

SPSS يبين الإستبيان

لإجهاد المهني

Reliability
Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	50

04: يبين نتائج الفرضية الجزئية الثانية

:

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاجهاد	1.00	54	119.5000	37.96113	5.16586
	2.00	46	108.9783	23.77907	3.50603

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الاجهاد	Equal variances assumed	6.894	.010	1.627	98
	Equal variances not assumed			1.685	90.465

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower
الاجهاد	Equal variances assumed	.107	10.52174	6.46739	-2.31258-
	Equal variances not assumed	.095	10.52174	6.24326	-1.88072-

05: يبين نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

:

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاجهاد	1.00	70	116.8286	32.44615	3.87806
	2.00	30	109.6000	32.60696	5.95319

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الاجهاد	Equal variances assumed	.086	.769	1.019	98
	Equal variances not assumed			1.017	54.695

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
الاجهاد	Equal variances assumed	.311	7.22857	7.09073	-6.84276-
	Equal variances not assumed	.313	7.22857	7.10491	-7.01178-

06: يبين نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

التكوين:

Group Statistics

التكوين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاجهاد 1.00	69	117.0870	33.45046	4.02696
2.00	31	109.2581	30.09537	5.40529

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الاجهاد	Equal variances assumed	.217	.642	1.115	98
	Equal variances not assumed			1.161	63.864

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower
الاجهاد	Equal variances assumed	.267	7.82889	7.01853	-6.09916-
	Equal variances not assumed	.250	7.82889	6.74044	-5.63724-

07: يبين نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

:

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاجهاد	1.00	82	113.4268	34.94229	3.85873
	2.00	18	120.2778	17.11486	4.03401

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الاجهاد	Equal variances assumed	5.409	.022	-.808-	98
	Equal variances not assumed			-1.227-	53.025

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			95% Confidence Interval of the Difference Lower
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
الاجهاد	Equal variances assumed	.421	-6.85095-	8.47432	-23.66796-
	Equal variances not assumed	.225	-6.85095-	5.58239	-18.04767-