

الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كرازك

Professional Stress Among Local Community Frames According To The Robert Karasek Model Stress Professionnel Chez Les Cadres Des Collectivités Locales Selon Le Model De Robert Karasek

أ.هوارى بغو* ، د.مراد خلاصي

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر

تاريخ النشر: 2019/06/22

تاريخ القبول: 2019/06/10

تاريخ الإرسال: 2018/11/28

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وضعيات العمل لدى إطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كرازك. أجريت الدراسة على عينة قوامها 90 إطارا من ولاية أم البواقي، أفضت أداة الدراسة استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرازك إلى النتائج التالية:

- يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد Job Strain (متطلبات نفسية كبيرة + ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار) بنسبة: 57.77% من عينة الدراسة ما يعادل 52 إطارا.
- يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد انعزالي Iso Strain (متطلبات نفسية كبيرة + ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار+قلة الدعم الاجتماعي) وعددهم 28 إطارا بنسبة: 53.84% من الإطارات المتواجدة في وضعية عمل مجهد و 31.11% من مجموع عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد المهني؛ إطارات الجماعات المحلية؛ نموذج كرازك.

Abstract: The aim of this study is to identify the different work situations among local community frames, according to the Robert karasek model.

This study is applied on a sample consisting of 90 frames of oum el bouaghi wilaya, the "JCQ" the job content questionnaire of Robert karasek, tool of this study concluded that:

- 52 frame suffer from job strain (high psychological demands + low decision latitude) by 57,77% of the study sample.
- 28 frame suffer from job strain and isolation »iso strain" (high psychological demands+ low decision latitude+low social support), by 53,84% of the frames in the job strain situation and 31.11% of the total study sample .

Keywords : work stress; local communities frames; the karasek model

Résumé : L'objectif de cette étude est d'identifier les différentes situations de travail des cadres des collectivités locales selon le model de robert karasek.

L'étude à été entreprise sur un échantillon de 90 cadres de la wilaya d'oum el bouaghi, le "JCQ" job content questionnaire de robert karasek, outil de cette étude, a reveler que :

- 52cadres souffrent d'une situation de travail tendue "job strain" (forte demande psychologique+faible latitude décisionnelle), qui représente 57.77% de l'échantillon de l'étude.
- 28cadres souffrent d'un travail tendu et un isolement "iso strain" (forte demande psychologique+faible latitude décisionnelle+faible soutien social), et qui représente 53.84% des cadres souffrant du job strain et 31.11% de l'échantillon total de l'étude.

Mots clés : Stress professionnel ; cadres des collectivités locales ; model de karasek.

* المؤلف المراسل: baghouhouari@yahoo.fr

مقدمة :

تفرض التنظيمات على اختلاف أنواعها ومجالاتها وبغض النظر عن القطاعات التي تمثلها علينا اليوم دراستها، لمعرفة كل ما يتعلق بها ومن ثم إيجاد الحلول للمشاكل التي تعترضها، في سبيل تحقيق أهدافها والحفاظ على استمرارها خاصة في ظل التطور السريع والحركية الكبيرة والتعقيدات التي يعرفها العالم اليوم.

ولعل قطاع الوظيف العمومي بالجزائر واحد من القطاعات الجديدة بالدراسة من طرف الباحثين في شتى العلوم، على غرار علم النفس وعلم الإدارة والسلوك التنظيمي وغيرها، نظرا لما للمنظمات المتنامية لهذا القطاع من خصوصية تختلف على نظيراتها في قطاعات أخرى. ولا شك أن الوظيف العمومي له من الأدوار والمهام ما جعل الدولة تهتم به وهذا ما تجلّى من خلال إدخال إصلاحات تدريجية عليه، وسن القوانين والتشريعات التي انتهت بصدور الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومي، هذا القانون الذي ينظم القطاع ويحدد واجبات وحقوق الموظفين المنتمين إليه.

والجماعات المحلية في الجزائر متمثلة في الولاية والبلدية تلعب دورا رئيسا في عملية التنمية المحلية، فهي تنتمي إلى قطاع الوظيف العمومي تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وتمثل اللامركزية الإدارية وهي على احتكاك يومي ومباشر مع المواطن، وقد اهتم بها كثير من الباحثين كل حسب مجال تخصصه، فعلماء الاجتماع اهتموا بها من منطلق أنها تشكل صورة من صور التضامن الاجتماعي وعلماء الإدارة نظرا لما تشكله من أهمية في نظرية التنظيم، حيث تعتبر أسباب اعتمادها موحدة في كل الدول تقريبا ويمكن حصر هذه الأسباب في: تزايد مهام الدولة، التفاوت فيما بين أجزاء إقليم الدولة، تجسيد الديمقراطية على المستوى المحلي (السلمي، دت).

تعاني الولاية والبلدية كغيرها من المنظمات مشاكل عديدة، هذه الأخيرة ليست بالضرورة مشكلات فنية أو تكنولوجية أو إدارية بحتة تنتهي بمجرد سن قوانين وأحكام تشريعية بقدر ما هي مشكلات إنسانية، كما أن الاهتمام بالإدارة والإصلاح الإداري لا يمكنه أن يتغافل عن مشكلات البشر الذين يعملون في هذه الإدارة، وعلى هذا الأساس أصبحت الدراسات السلوكية من أهم أدوات الإدارة في تحليل مشكلاتها واتخاذ القرارات المناسبة لها (السلمي، دت).

تعتبر الظروف النفس اجتماعية في العمل و الإجهاد المهني من أهم التحديات التي تواجه المنظمات اليوم والتي أثرت سلبا على فعالية أفرادها وفعالية المنظمة ككل، ومن هنا لقي موضوع الإجهاد المهني اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة في التربية وعلم النفس وعلم الإدارة... لما له من انعكاسات سلبية على الأفراد واتجاهاتهم وآدائهم في العمل، فضغط العمل جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر في صحته وجسده، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة (التويم، 2005). فالإجهاد في العمل هو " مجموعة من ردود الأفعال من طرف العمال عندما يواجهون متطلبات و مجهودات مهنية تفوق معارفهم وقدراتهم، وتزداد حدته عندما لا يجد العامل دعما من الزملاء والمشرفين، كما أن المجهودات المهنية عندما تستمر وتصبح غير متحكم بها تؤدي حتما إلى الإجهاد " (leka et al., 2004, p. 03). و هذا ما يتفق مع (Robert Karasek) الذي يرى أن العمل المجهّد هو عملية تفاعل ثلاثة عوامل:

1. المتطلبات النفسية La demande psychologique: من كمية العمل، نوعيته وشدته، وظروفه... الخ

2. مساحة حرية اتخاذ القرار La latitude décisionnelle : ويقصد بها اتساع أو ضيق مساحة حرية اتخاذ القرار.

3. الدعم الاجتماعي Le Soutien Social: وهي إمكانية دعم رفاق العمل والرؤساء في تجاوز متطلبات العمل، و قد يكون الدعم تقني أو عاطفي انفعالي يكون الفرد في حاجة إليه (Karasek & Theorell, 1990).

فحسبه المتطلبات النفسية المرتفعة المصاحبة لضيق في حرية اتخاذ القرار ينجم عنه عمل مجهد job strain و إن لم يجد المعنى في هذه الوضعية المجهدة الدعم المناسب من طرف رفاق العمل أو المشرفين أضحي في وضعية أصعب يسميها كرزاك بالعمل المجهد الإنعزالي iso strain.

" للمجهودات المهنية المستمرة آثار جانبية سلبية على صحة الفرد البدنية والعقلية كأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم والتوتر والشعور بالإحباط والإضطهاد، وبالتالي فإن هذه المجهودات تؤدي إلى انخفاض في الأداء وترك العمل والغياب ويعرض سلامة الآخرين للخطر" (التويم، 2005).

ففي دراسة نمساوية نشرت سنة 2009 بينت أن 42% من العمال أخذوا التقاعد المسبق مجبرين نتيجة اضطرابات نفس اجتماعية لها علاقة بالعمل، كما تسبب الأخطار النفس اجتماعية والإجهاد نتائج سلبية على المنظمة كنقص الإنتاجية ومستوى عال من التغيب ودوران كبير للعمل، ففي سنة 2012/2011 في المملكة المتحدة وبسبب الإجهاد في العمل خسر العمال 10.4 مليون يوم عمل وغابوا بمعدل 24 يوم، كما بينت الدراسات أن تكلفة الإجهاد المهني تكون على المجتمع وعلى الدولة ككل ففي سنة 2002 أقرت اللجنة الأوروبية أن التكلفة السنوية في الاتحاد الأوروبي تقدر بـ 15 إلى 20 مليار أورو (Agence Européenne Pour La Sécurité Et La Santé Au Travail [AESST], 2014).

"يصيب الإجهاد في العمل عامل من بين ثلاثة في الاتحاد الأوروبي ويمس كل القطاعات وكل المنظمات مهما كانت أهميتها ويمكن أن يصيب أي واحد مهما كانت درجته" (AESST, 2003, p. 06).

كما أظهرت دراسة في الاتحاد الأوروبي أن:

من بين المشاكل الصحية المرتبطة بالعمل يحتل الإجهاد المهني المرتبة الثانية بعد آلام الظهر ويشمل 28 % من العمال الأوروبيين، ويمكن أن يكون نتيجة لأخطار نفس اجتماعية كتصميم وتنظيم وتسيير العمل ومثال على ذلك عدم ملائمة حجم العمل مع عدد العمال الذين سيقومون به، أو أخطار أخرى كالغرف والتحرش المعنوي في الوسط المهني (AESST, 2003, p.01).

وحسب البروفيسور "نجاري محمد" رئيس مصلحة الأمراض العقلية بمستشفى دريد حسين بالجزائر وعضو الجمعية الجزائرية لإبيديولوجيا الأمراض العقلية أن من بين أهم مصادر الأمراض العقلية التي تصيب نسبة معتبرة من الجزائريين هو العمل وأن أهم هذه الأمراض هي اختلالات المزاج، انفصام الشخصية وكذا الإنهيار العصبي، هذا الأخير فهو يرتبط عادة بالإحترق النفسي والعمل الشاق الذي لا يلقي مقابلا بالتشمين مما يتسبب في قلق دائم وهيجان وثورة لأنفذه الأسباب، مع الحرمان من النوم وهي العوامل التي تجتمع لتتسبب في إنهاك القدرة العقلية السليمة للفرد (بوريلة، 2018).

تحاول هذه الدراسة الكشف عن مصادر الإجهاد المهني حسب نموذج كرزاك من خلال إستبيان محتوى العمل JCQ الذي يعتبر من أشهر المقاييس التي تقيم الأخطار النفس اجتماعية في العمل" (DARES, 2008, P.01)، حيث أن

التعرض لهذه الأخطار يؤدي إلى الإجهاد وبالتالي إلى مستوى ضعيف في الأداء وبقاء هذه الوضعية واستمرارها تؤدي إلى مشاكل صحية (AESST, 2014).

ومن خلال هذه الدراسة نتعرف على وضعيات العمل لدى إطارات الجماعات المحلية لا سيما المجهدة منها ويقصد بها حسب هذا النموذج وضعية عمل مجهد Job Strain ووضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain، بالإضافة إلى وضعيات: عمل نشيط، عمل سلبي ووضعية عمل مريح.

لهذه الأسباب وغيرها تتجلى قيمة هذه الدراسة التي نحن بصددتها في واحد من أهم القطاعات السيادية في الدولة وهي وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وبالضبط الجماعات المحلية وعلى فئة سوسيو مهنية على قدر كبير من الأهمية و فهي فئة الإطارات بولاية أم البواقي، وبذلك تكون أسئلة الدراسة كما يلي :

هل يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد Job Strain (متطلبات نفسية مرتفعة + ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار)؟

وهل يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain (وضعية عمل مجهد + قلة الدعم الاجتماعي)؟

فرضيات الدراسة:

فرضية رئيسية أولى:

يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد Job Strain (متطلبات نفسية مرتفعة + ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار).

الفرضيات الجزئية:

➤ يعاني إطارات ولاية أم البواقي من متطلبات نفسية مرتفعة في العمل.

➤ يعاني إطارات ولاية أم البواقي من مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار.

فرضية رئيسية ثانية:

يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain (وضعية عمل مجهد + قلة الدعم الاجتماعي).

الفرضية الجزئية:

➤ يعاني موظفي الجماعات المحلية من قلة الدعم الاجتماعي في العمل.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مساحة حرية اتخاذ القرار لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- التعرف على مستوى المتطلبات النفسية في العمل لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- الكشف عن وجود الدعم الاجتماعي من عدمه لدى إطارات ولاية أم البواقي.

- التعرف على وضعيات العمل لدى إطارات ولاية أم البواقي حسب نموذج كرزاك.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة أولاً أنها تتناول موضوع بالغ الأهمية وهو الإجهاد المهني، لكن من زاوية أخرى باستخدام إستبيان محتوى العمل لروبار كرزاك الذي يعتبر أهم أداة لتقييم العوامل النفس إجتماعية والإجهاد في العمل، ومن جهة أخرى فأهمية هذه الدراسة كذلك تكمن في مجتمع البحث وهو الجماعات المحلية في الجزائر والتي على حد علم الباحثين لا توجد دراسات في هذا الموضوع على الرغم من أهميته الكبيرة وأهمية هذا القطاع الحساس، وبالتالي تقديم دراسة علمية إلى المسؤولين في هذا القطاع تفيدهم في إيجاد آليات الوقاية من الإجهاد المهني نتيجة التشخيص المبكر من خلال التعرف على وضعيات العمل إن كانت مجهدة ام لا، و من ثمة تفادي الإجهاد وما ينجر عنه من نتائج سلبية تؤثر على صحة الفرد الجسمية والعقلية وبالتالي على المنظمة ككل.

مصطلحات الدراسة :

الإجهاد المهني:

يعرفه سيزلاقي وولاس: "الإجهاد تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" (سيزلاقي وولاس، 1991، ص. 180).

ويعرفه نوربار سيلامي Norbert Syllamy "مصطلح إجهاد يشير إلى فعل ورد فعل، أي فعل الإعتداء ورد فعل الجسم على هذا الإعتداء، وأن هذا العامل يسبب اختلالاً في التوازن سواء كان فيزيائياً أو كيميائياً أو حتى نفسياً إنفعالياً وهذا ما نسميه العامل المجهد" (syllamy, 1994, p.260).

الإطارات:

يقصد بهم في هذه الدراسة الموظفون الذين ينتمون إلى سلك المتصرفين الإداريين بمعنى ذوو الرتب: متصرف، متصرف محلل، متصرف رئيسي ومتصرف مستشار.

الجماعات المحلية:

هي الولاية والبلدية واقتصرت هذه الدراسة على ولاية أم البواقي.

محتوى العمل:

وضعيات العمل التي قد يكون فيها الإطار وهي: عمل مجهد، عمل سلبي، عمل نشيط، عمل مريح بالإضافة إلى عمل مجهد إنعزالي والتي نتحصل عليها بتفاعل أبعاد استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزاك (للاشارة أن ترجمة مصطلحي عمل مجهد و عمل مجهد إنعزالي على التوالي Job Strain و Iso Strain هما مصطلحين مأخوذين من نموذج كرزاك وتم استعمالهما في عديد الدراسات وبلغات متعددة دون التصرف فيهما).

نموذج كرزاك:

وضعه "روبار كرزك" وهو باحث أمريكي مختص في علم الاجتماع وعلم النفس أستاذ في جامعة "Massachussetts" رفقة "Tores Theorell" سنة 1990، هذا النموذج مرفق باستبيان يسمى استبيان محتوى العمل JCQ، ويعتبر إلى يومنا هذا من أفضل الأدوات وأكثرها استعمالا من أجل تشخيص وضعيات العمل المجهدة، يجب التنويه بأن هذا الاستبيان لا يقيس مستوى الإجهاد بل التعرض إلى العوامل المؤدية إلى الإجهاد المهني، كما يعتبر أداة مهمة لمعرفة محتوى العمل ومن ثم يفيد في الوقاية من الإجهاد في العمل و من الآثار الناجمة عنه.

1. الإجهاد المهني

1.1. تعريف الإجهاد المهني:

يعرفه بيير ونيومان Beer and Neuman بأنه "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية" (النحاس، 2008، ص. 30). كما يعرفه "باك ديكوتيس Packs Decotus" بأنه "إدراك الفرد أو شعوره باختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة لعمل" (حديدان، 2014، ص. 12).

2.1. أنواع الإجهاد:

تعددت تقسيمات العلماء والمختصين لأنواع الإجهاد منهم من قسمه حسب المصدر ومنه حسب الأثر وآخر حسب الشدة.... إلخ، لا يعتبر الإجهاد سلبيا دائما كما يعتقد البعض، فقد يكون إيجابيا وذو فائدة إذا كان في مستوى معين، حيث يمكن تقسيمه حسب التأثير الذي سيحدثه إلى نوعين:

الإجهاد الإيجابي: ويحدث عندما تكون الضغوط أو المجهودات دافعا ومحفزا لأداء أفضل وتساعد الفرد على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس، وكما هو معلوم أن الإجهاد مستويات المنخفض والمقبول والمرتفع، حيث في الإجهاد الإيجابي يكون مستوى الإجهاد مقبولا أين يشعر الفرد بالمتعة في العمل وبقدرة فائقة على مواجهة المشكلات وحلها، وتجعله نشيطا متفائلا محفزا قادرا على التفكير والتركيز (عياصرة وبني احمد، 2008).

إذن فللإجهاد تأثير إيجابي "إنه أساسي في الحث على التحريض والإدراك حيث يوفر الإثارة والكفاح واليقظة من أجل مواجهة التحديات، فالتوتر والضغط ضروريان ومن دونهما سوف تكون الحياة سيئة" (شيخاني، 2003، ص. 14).

الإجهاد السلبي: "وهو عبارة عن صورة للمجهودات والضغوط المفرطة، فإذا ما تركت مشاعر الغضب والإحباط والإكتئاب المتولدة منها دون حل فإنها تؤدي حتما إلى أضرار على صحة الفرد الجسمية والعقلية والنفسية" (شيخاني، 2003، ص. 13). ويكون الإجهاد سلبيا عندما يكون مستواه مرتفعا أين يسبب انخفاضاً في الروح المعنوية وتولد إرتباك عند الفرد وتشعره بالفشل والتشاؤم، وكذلك الحال عندما يكون مستواه منخفضا حيث أن الفرد إذا كان يعيش في بيئة خالية من المجهودات فسوف يشعر بالملل والإحباط (عياصرة وبني احمد، 2008).

3.1. مصادر الإجهاد المهني :

ظهرت العديد من التصنيفات والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف هذه المصادر، والتي تباينت حسب نظرة مصنفها، ونظرا لكثرة هذه التصنيفات وتداخلها فيما بينها وحتى لا نقع في فخ الرتابة والخلط والتكرار سنحاول التعرض إلى

أهم هذه المصادر المؤدية إلى الإجهاد أو كما تسمى بالمجهادات *Facteurs De Stress*، كما سنتعرض إلى الأخطار النفس إجتماعية (*Les Risques Psychosociaux (RPS)* كمصدر من مصادر الإجهاد في العمل، على اعتبار أن هذه الدراسة استخدمت نموذج كرزك الذي تعتبر محاوره من بين الأخطار النفس إجتماعية في العمل المؤدية إلى الإجهاد المهني.

المصادر الشخصية (متعلقة بالفرد):

ونقصد بها المجهادات التي تأتي من الفرد نفسه أي من طبيعة شخصيته وتكوينه النفسي والبيولوجي والإنفعالي حيث أن وجود الفروق الفردية يجعل الإجهاد خاصية شخصية تختلف باختلاف شخصيات الأفراد، فما يسبب الإجهاد لدى فرد لا يسببه عند آخر بالضرورة، كما أن هناك فروق في مستوى الإجهاد المحتمل بين الأفراد وذلك لاختلاف الإدراك للمجهادات وتقييمها و من ثم التفاعل والتعامل معها على أساس ذلك (لوكية وبن زروال، 2006)

ونذكر في ما يلي أهم هذه المصادر المتعلقة بالفرد: نمط الشخصية (أ) و(ب)، مفهوم الذات، مركز التحكم، التركيب الجيني، النسق القيمي، الحالة النفسية والبدنية، الإدراك، الصلابة النفسية،....

المصادر التنظيمية (متعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة):

ويقصد بها المجهادات المتعلقة بالمنظمة التي يكون الفرد عضوا فيها وتسبب له إجهادا، وفي مايلي أهم هذه المصادر: غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، سوء الإتصال في مجال العمل، القيادة غير المناسبة، تضائل فرص التدريب، الهيكل والمناخ التنظيمي، العلاقات داخل المنظمة، التطور والإرتقاء المهني، المشاركة في صنع واتخاذ القرارات، المساندة الإجتماعية، البيئة المادية للعمل،...

المصادر الخارجية (المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة):

العوامل الاقتصادية العامة :

حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الحاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش.

العوامل الاجتماعية:

وهي تشكل الحجر الأساسي في التماسك الإجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الإلتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح هي سبباً في إحداث الضغط، كما أن ارتفاع تكاليف الحياة و رغبة الأفراد في المحافظة على حالة مادية جيدة تدفعهم للبحث عن وظيفة إضافية لجلب المزيد من المداحيل، لكنهم في الوقت نفسه يفقدون أوقات راحتهم، فتضعف قوتهم وتهدر طاقتهم، وبهذا يزداد توترهم، وتظهر مشاعر الإحباط والقلق، ومنه فالمشكلات الاقتصادية تشكل مصدراً هاماً من مصادر الإجهاد لدى الأفراد تزيد ضغط التعب والمشكلات الأسرية وتؤدي بالتالي إلى انخفاض الأداء المهني للفرد (في لوكيا و حديدان وبن زروال، 2014).

العوامل السياسية:

تؤثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد، فالجو السياسي العام، التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، المساعدات المقدمة من بعض الدول كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط، كذلك يتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات حيث أن سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم غالباً ما يكتنفه الغموض، خاصة حينما يكون هذا السلوك مختلفاً اختلافاً جوهرياً عن سلوك السابقين لهم (مصطفى أبوبكر في عمار، 2006).

الأخطار النفس اجتماعية في العمل « RPS » Les Risques Psychosociaux Au Travail كمصدر من مصادر الإجهاد المهني:

تعرف بأنها " خطر يضر بالراحة النفسية والجسدية للموظف، تنشأ عند التفاعل بين تصميم وتنظيم (تسيير) العمل في محتوى تنظيمي واجتماعي " (In AESST, 2014, p.04).
يشير (Cox 1993) إلى أن:

العوامل المتعلقة بالعمل والمرتبطة بالأخطار النفس اجتماعية تشمل: عبء عمل كبير، إيقاع عمل غير مقيد، شكوك وعدم اليقين بالوظيفة، ساعات عمل صارمة، ساعات غير منتظمة وغير منسجمة مع الحياة الاجتماعية، علاقات سيئة بين الموظفين، غياب المشاركة، غموض الدور، سوء الإتصال، فرص ضئيلة للترقية والتطور المهني و صراعات بين متطلبات الحياة المهنية و الشخصية، بالإضافة إلى ذلك بعض الأخطار ممكن أن تكون متعلقة ببعض المنظمات أو الوحدات، ويمكن تحديدها من خلال تقييم المخاطر المنتظم، كما يمكن لمخاطر جديدة ان تظهر من خلال التطور والتغيرات التي تطرأ في مكان العمل (In AESST, 2014, p.04).

التعرض إلى الأخطار النفس اجتماعية يمكن أن يسبب الإجهاد لدى الموظفين مما يؤدي إلى ضعف في الأداء، وعندما تستمر هذه الوضعية تصبح تشكل خطراً كبيراً على الصحة، وحسب الوكالة الأوربية للصحة والسلامة المهنية فالإجهاد المهني ينشأ عندما تكون المتطلبات في محيط العمل تتجاوز قدرات الموظفين لمواجهتها أو التحكم فيها، كما بينت الدراسات أن التعرض لفترات قصيرة إلى الأخطار النفس اجتماعية و الإجهاد من شأنه أن يحدث رد فعل على غرار: اضطرابات النوم، اضطراب المزاج، التعب والإرهاق، آلام في الرأس والمعدة، أما التعرض لفترات طويلة إليها يؤدي إلى مشاكل في الصحة العقلية والجسدية بالأخص: القلق، الإحباط، الإكتئاب، محاولات الانتحار، آلام في الظهر، التعب المزمن، مشاكل هضمية، أمراض المناعة، أمراض القلب، الضغط الدموي و القرحة المعدية (AESST, 2014).

فالأخطار النفس اجتماعية هي " أخطار على الصحة العقلية، النفسية، الجسدية والاجتماعية، جراء ظروف العمل والعوامل التنظيمية و العلائقية، كما أننا نتحدث عن الخطر عندما نقيس احتمالية التعرض لهذا الخطر سيؤدي إلى الضرر، فإذا كانت الصحة غياب المرض فالخطر يعني احتمال ظهور الأمراض" (Hirigoyen, 2016, p.22).

4.1. آثار الإجهاد المهني:

الآثار على الأفراد:

التعرض إلى الإجهاد يؤدي إلى سلوكيات غير مألوفة ونتائج عكسية في العمل وتدهور في الحالة الجسدية والعقلية، وصعوبة في الاحتفاظ بالتوازن بين العمل والحياة الخاصة مما يترتب عليه اعتمادهم على ردود أفعال سلبية للتعويض على غرار التدخين، كما أن المجهدون يصبحون سريعو الانفعال ويجدون صعوبة في الإسترخاء والتركيز وكذلك في التفكير المنطقي واتخاذ القرارات بالإضافة إلى الإحساس بالتعب والإكتئاب والقلق، ويتعرضون إلى مشاكل صحية خطيرة كالإضطرابات القلبية والمضمية ، زيادة في الضغط الشرياني، الصداع النصفي، إضطرابات حركية كما يؤثر الإجهاد على الجهاز المناعي مما يضعف قدرات الأفراد في مواجهة الإلتهابات (Ieca & al., 2014).

الآثار على المنظمة:

إذا أصيب فرد مفتاح (مهم) في المنظمة بالإجهاد كما هو الحال بالنسبة للإطارات في دراستنا الحالية هذا من شأنه أن يؤثر على صحة المنظمة وعلى أدائها ومن بين هذه الآثار: التغيب عن العمل، انخفاض الدافعية، زيادة الأخطار المهنية، زيادة الشكاوى سواء من العمال أو المتعاملين بالإضافة إلى تزعزع صورة المنظمة في الداخل أو في الخارج باعتبار أن المنظمات اليوم تعتبر نسقا مفتوحا (Ieca & al., 2014).

2. الدراسة الميدانية:

1.2. حدود الدراسة:

أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين شهري ماي وسبتمبر 2018 بولاية أم البواقي، بالضبط في مصالح إدارة الولاية والدوائر التابعة لها إداريا على اتساع رقعتها الجغرافية، وكانت عينة الدراسة هي الإطارات من سلك المتصرفين الإداريين كفئة سوسيو مهنية، وبالتالي تبقى هذه الدراسة محكومة بهذه الحدود كما أن النتائج يمكن أن تعمم في حدود خصائص العينة والأداة المستخدمة وكذلك مجتمع الدراسة والمجتمعات المماثلة في الخصائص عبر كل ولايات الوطن.

2.2. المنهج المستخدم في الدراسة:

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة.

3.2. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو إطارات الجماعات المحلية في ولاية أم البواقي (الولاية والدوائر) وهم الموظفون المنتمين إلى سلك المتصرفين الإداريين (متصرف، متصرف محلل، متصرف رئيسي، متصرف مستشار) البالغ عددهم 114 إطارا، أما عينة الدراسة فقد تم مسح جميع أفراد المجتمع وبعد استبعاد البعض لعدم استكمال الإجابات أو عدم التمكن من استعادتها بقي منهم 90 فردا.

4.2. أداة الدراسة:

تمثلت في استبيان محتوى العمل لروبار كرازاك JCQ ذو 26 بندا النسخة الفرنسية وهذا بعد ترجمته ترجمة علمية (الترجمة وإعادة الترجمة ثم عرضها أمام متخصصين)، ثم إعادة حساب الصدق والثبات حيث أثبتت النتائج صدق وثبات جيديين وذلك كما يلي:

الصدق البنائي لاستبيان كرازاك :

يمكن التأكيد من الصدق البنائي لاستبيان كرزك من خلال التعرف على علاقة الارتباط بين العبارات و الأداة ككل، ولقد أسفرت النتائج معنوية معاملات الارتباط في كل عبارات الاستبيان، بمعنى أنها دالة إحصائياً نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها قيم أقل من مستوى الدلالة المعتمد (5%)، ما يثبت الارتباط البنائي للإستبيان وكل عباراته.

إختبار ثبات إستبيان كرزك:

تم إختبار ثبات الإستبيان بإعتماد إختبار ألفا كرونباخ والجدول التالي يبين لنا نتائج الإختبار

الجدول رقم (01) : معامل الثبات ألفا كرونباخ

المقياس	ألفا كرونباخ	مستوى القياس
الاستبيان ككل	0.768	جيد

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يبين الجدول بأن معامل الثبات حققت نتائج جيدة للإستبيان ، حيث بلغت قيمة إختبار ألفا كرونباخ للاستبيان ككل 0.768 ، وهي تدل على ثبات جيد.

التعريف بالإستبيان:

يتكون الإستبيان من 03 أبعاد رئيسية: المتطلبات النفسية، حرية إتخاذ القرار و الدعم الإجتماعي و كل بعد من هذه الأبعاد يتكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) : أبعاد وبنود الإستبيان

الأبعاد	الأبعاد الفرعية	عدد البنود	رقم البند
المتطلبات النفسية DEMANDE PSYCHOLOGIQUE	الكمية – السرعة Quantité – Rapidité	03	13-12-10
	التعقيد – الكثافة Complexité – Intensité	03	15-14-11
	التقسيم – القدرة على التنبؤ Morcellement – Prévisibilité	03	18-17-16
حرية اتخاذ القرار LATITUDE DECISIONNELLE	الحرية أو هامش المناورة Latitude Ou Marges De Manœuvre	03	08-06-04
	استخدام المهارات Utilisation Actuelle Des Compétences	03	07-05-02
	تنمية المهارات Développement Des Compétences	03	09-03-01
الدعم الإجتماعي LE SOUTIEN SOCIAL	الدعم المهني Le Soutien Professionnel	من الرؤساء	22-21
		من الزملاء	26-23
	الدعم العاطفي Le Soutien Emotionnel	من الرؤساء	22-21
		من الزملاء	24-25

صدر: من إعداد الباحثين

المفتاح:

يقابل كل بند من بنود الاستبيان 04 بدائل للإجابة على مقياس ليكرت وهي:
غير موافق بشدة، غير موافق، موافق، موافق بشدة والدرجات من (1 إلى 4).

التصحيح:

لكل بعد طريقة تصحيح مختلفة وفق المعادلات التالية:

- بعد المتطلبات النفسية:
- $18س + 10س + 11س + 12س + (5س - 13)س + 14س + 15س + 16س + 17س + 18س$
- بعد حرية إتخاذ القرار:
- $4س * 4 + (5س - 6)س * 4 + 8س * 2 + (5س - 2)س * 2 + 5س * 2 + 7س * 2 + 1س * 2 + 3س * 2 + 9س$
- بعد الدعم الاجتماعي :
- $19س + 20س + 21س + 22س + 23س + 24س + 25س + 26س$

بالنسبة لبعد المتطلبات النفسية:

← إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد < 20 فإن مستوى المتطلبات النفسية كبيرة والعكس

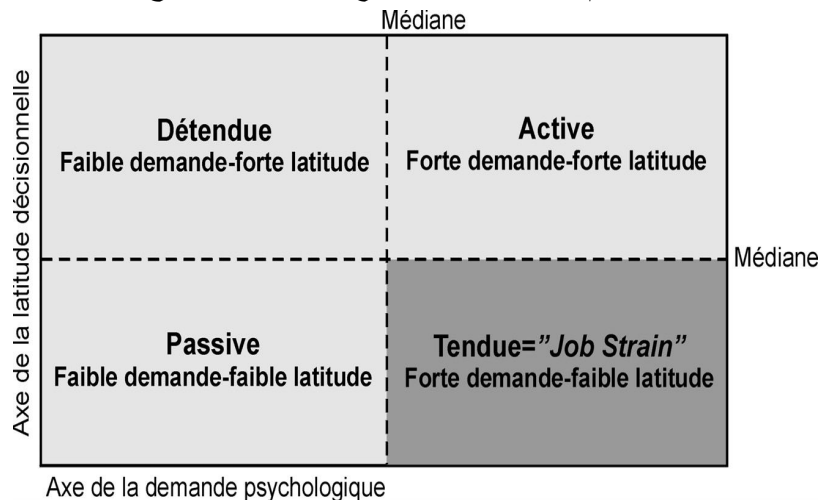
بالنسبة لبعد حرية إتخاذ القرار :

← إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد > 71 فإن مساحة حرية إتخاذ القرار ضيقة والعكس.

بالنسبة لبعد الدعم الاجتماعي:

← إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد > 24 فإن الدعم الاجتماعي منخفض والعكس

الشكل رقم: 01 الوضعيات الأربع للعمل حسب نموذج كرزاك



المصدر: (inserm, 2011, p : 27)

مبدأ حصول وضعيات العمل:

كما هو موضح في الشكل رقم: 01 كل وضعية تحدث عند تقاطع بعدين اثنين من أبعاد الاستبيان (المتطلبات النفسية و حرية إتخاذ القرار) كما يلي:

- **وضعية عمل مجهد** Job Strain = متطلبات نفسية مرتفعة + ضيق في مساحة إتخاذ القرار
(forte demande psychologique + faible latitude décisionnelle)←
 - **وضعية عمل مريح** = متطلبات نفسية منخفضة + إتساع في مساحة إتخاذ القرار
(faible demande psychologique + forte latitude décisionnelle)←
 - **وضعية عمل نشيط** = متطلبات نفسية مرتفعة + إتساع في مساحة إتخاذ القرار
(forte demande psychologique + forte latitude décisionnelle)←
 - **وضعية عمل سلبي** = متطلبات نفسية منخفضة + ضيق في مساحة إتخاذ القرار
(faible demande psychologique + faible latitude décisionnelle)←
- وعند إضافة البعد الثالث وهو بعد الدعم الاجتماعي فتنشأ وضعية أخرى وهي:
- **وضعية عمل مجهد إنعزالي** Iso strain = وضعية عمل مجهد Job Strain + تديني في مستوى الدعم الاجتماعي
(forte demande psychologique + faible latitude décisionnelle + faible soutien social) ←
3. النتائج ومناقشتها:

محور المتطلبات النفسية :

وصف الاستجابات حول المتطلبات النفسية من خلال الجدول رقم (04):

الجدول رقم (04) : الاجابات حول محور المتطلبات النفسية

الدرجة	العدد	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من أو يساوي 20	15	16.7%	صغيرة
أكبر من 20	75	83.3%	كبيرة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول اعلاه أن المتطلبات النفسية لعينة الدراسة كبيرة بنسبة 83.3% أي ما يمثل 75 إطار، في حين نجد المتطلبات النفسية القليلة حققت نسبة ضعيفة قدرت ب 16.7% أي 15 إطار، وهذا يفسر بأن الإطار يعاني من الكم الهائل من المهام وكذلك يمكن أن يطلب منه القيام بأعمال كثيرة وفي وقت قليل خاصة إذا كانت تتميز بدرجة من التعقيد والكثافة، ومع الحرص على اتقانه والقيام به بشكل صحيح كما أن انتظار الزملاء أو المصالح الأخرى يؤثر ويعطل عمل الإطار، بالإضافة إلى التركيز الذي يفرضه العمل ويطلب منهم أداء مهامهم بسرعة على الرغم من كمية العمل الكبيرة خاصة في أوقات الذروة كفترة الإنتخابات مثلا أو نهاية السنة المالية، بالإضافة إلى أن المتصرف الإداري بإمكانه أن يعمل في كل المصالح في الولاية وأدواره متعددة ولا يستقر في عمل معين، فتارة في المالية والمحاسبة وأخرى في التنظيم والشؤون العامة ومرة في تسيير الموارد البشرية... كل هذه الأسباب جعلت الإطار يعاني من متطلبات نفسية كبيرة.

محور مساحة حرية إتخاذ القرار:

يمكن وصف مساحة حرية إتخاذ القرار لعينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (05) : وصف محور مساحة حرية إتخاذ القرار

الدرجة	العدد	النسبة المئوية	الوزن النسبي
--------	-------	----------------	--------------

أقل من أو يساوي 71	64	71.1%	ضيقة
أكبر من 71	26	28.9%	واسعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول اعلاه حرية اتخاذ القرار لعينة الدراسة ضيقة بنسبة 71.1% أي ما يمثل 64 فردا، في حين نجد حرية اتخاذ القرار الواسعة حققت نسبة ضعيفة قدرت ب 28.9% أي 26 فردا، وهذا يفسر أن الإطار رغم ما يضطلع به من مهام ورتبته ومنصبه النوعي إلا أن مساحة حرية اتخاذ القرار ضيقة بشكل كبير ولا يملك مجال أو هامشا للمناورة أو الاجتهاد، كما أنه لا يستخدم مهاراته ولا يقوم بتنميتها وليس لديه الإمكانية أن يؤثر على سيرورة عمله، و الجماعات المحلية في الجزائر تابعة لقطاع الوظيف العمومي وهذا القطاع تحكمه قوانين وتشريعات صارمة على غرار الأمر رقم: 03/06 المتعلق بالقانون الأساسي للوظيفة العمومية الذي يحدد حقوق وواجبات الموظف وكل ما يتعلق بهذا القطاع وينظمه، وما يعاب عليه أنه لا يعطي للإطار في الجماعات حيزا للمناورة والإجتهاد ويربطه بالقانون لأن أي خطأ إداري سيحاسب عليه حسابا عسيرا، وبالتالي يخاف من عواقب أي قرار يتخذه يراه هو مناسبا لحل مشكلة ما أثناء تأدية مهامه..

محور الدعم الاجتماعي :

استجابات العينة حول محور الدعم الاجتماعي من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (06) : وصف متغير الدعم الاجتماعي

الدرجة	العدد	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من 24	51	56.7%	قليل
أكبر من أو يساوي 24	39	43.3%	كبير

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول اعلاه رقم (06) أن الدعم الاجتماعي القليل لعينة الدراسة حقق نسبة أعلى قدرت بـ 56.7% أي ما يمثل 51 إطارا، في حين نجد الدعم الاجتماعي الكبير قد حقق نسبة اقل بقليل قدرت بـ 43.3% أي 39 إطارا وهذا يفسر بأن نسبة كبيرة من الإطارا يفقدون للدعم سواء من الرؤساء أو الزملاء، وطبعاً وحسب كرزك فهم يحتاجون إلى الدعم المهني وكذلك العاطفي، هذا ما يؤثر عليهم وعلى آدائهم خاصة في ضل الظروف التي يعيشها الإطار في الجماعات المحلية على سبيل الذكر الأجر المتدني مقارنة بالقطاعات الأخرى وساعات العمل اليومية التي تتعدى الثماني ساعات القانونية خاصة في مناسبات كالانتخابات مثل، كل هذا يحتاج إلى دعم يساعد الموظف على تجاوز الأزمات وتقبل الضغوط المهنية، أما وإن افتقد هذا الدعم فسيؤثر هذا لا محالة على الموظف نفسياً وحتى جسدياً، فالمديرين التنفيذيون ورؤساء الدوائر فهم معينون بمراسيم رئاسية ويأتون من ولايات أخرى وعادة لا يستقرون بالولاية في المعدل لأكثر من 5 أو 6 سنوات، وبالتالي فهم يريدون أن تمر الأمور بسلاسة ولا يهم كيف أو ما هي الطريقة ومن يقوم بها، وبالتالي قد لا يعطون الأهمية لمروسيهم طبعاً هنا لا نعمم الحكم على كل المسؤولين، أما فيما يخص نقص دعم الزملاء نفس ذلك بالجفاء الحاصل بين الزملاء في العمل وانشغالهم بأعمالهم ومشاكلهم الخاصة

بالإضافة إلى عدم رضاهم الوظيفي كما أظهرته مجموعة من الدراسات (بغو وخلاصي، 2017)، كما أن غياب الإهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي في هذه الإدارة أثر على العلاقات بين أعضائها عكس كل النظريات الحديثة التي تعتبر المنظمات كائنات وأنساق إجتماعية .

وضعية العمل:

لقد تم اعتمادا على أبعاد المتطلبات النفسية وحرية اتخاذ القرار وكذا الدعم الاجتماعي للخروج بوضعية العمل لدى العينة المدروسة ممثلة في الجدول رقم (07):

الجدول رقم (07) : وصف وضعية العمل

النسبة	العدد	وضعية العمل
3.33 %	3	مريح
13.33 %	12	سلبي
57.77 %	52	عمل مجهد job train
25.55 %	23	نشيط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول بوضوح أن العينة المدروسة تضم 52 حالة في وضعية عمل مجهد، بمعنى متطلبات نفسية كبيرة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار كما نلاحظ انه توجد 28 حالة في وضعية عمل مجهد انعزالي، ما يبين افتقاد أكثر من نصف عدد الإطارات الذين يعانون من وضعية عمل مجهد للدعم الاجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المشرفين مما جعلهم ينتقلون إلى وضعية أكثر تعقيدا وتجعلهم معرضون لخطر الإجهاد والأمراض النفسية والجسدية، كما يوضح الجدول انه يوجد 23 إطارا في وضعية عمل نشيط بمعنى متطلبات نفسية كبيرة مع في مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار، ما يجعلنا نستنتج أن هؤلاء الأفراد من العينة يمكن أن يكونوا من أصحاب المناصب السامية على غرار رؤساء الدوائر وكذلك المديرين والذين يعتبرون من الإطارات الذين شملتهم الدراسة، حيث يحوزون على هامش كبير من الحرية في اتخاذ القرارات كما أن الأعمال الملقة على عاتقهم كبيرة جدا بالإضافة إلى كونها معقدة وكثيفة، أما وضعية العمل السلبية فقد قدرت ب 12 حالة بمعنى متطلبات نفسية قليلة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، وهي تبين أن الأفراد الذين ينتمون إلى هذه الوضعية كما معظم أفراد العينة يعانون من مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار وهذا مبين في الجدول رقم: 07، أما المتطلبات النفسية القليلة أحيانا تجد بعض الإطارات لا تعطى لهم مهام كبيرة ولا يكلفون بأنشطة ذات أهمية ربما لعدم كفاءتهم أو لتمردهم وعدم رغبتهم في العمل، أما وضعية العمل المريح التي تعني متطلبات نفسية قليلة في العمل مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار فقد وجدت لدى ثلاث أشخاص فقط، والعدد القليل كليل بالإجابة فرما توجد مكاتب مضطربة بمهام سهلة لا تستدعي الرجوع دائما للمسؤولين ولا تتميز بالتعقيد ولا بالكثافة وأعطى لأصحابها حرية في اتخاذ القرارات وطبعا هذا الوضع قليل جدا .

الجدول رقم (08) : وصف وضعية العمل المجهد الإنعزالي Iso Strain

النسبة مقارنة بالعينة ككل	النسبة مقارنة بوضعية عمل مجهد	العدد	وضعية العمل
------------------------------	----------------------------------	-------	-------------

عمل مجهد إنعزالي	iso strain	28	% 53.84	% 31.11
------------------	------------	----	---------	---------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يوضح الجدول رقم: 10 عدد الإطارات الذين يتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain ، وهي الوضعية التي تنشأ عندما يكون الأفراد في وضعية عمل مجهد Job Strain (متطلبات نفسية كبيرة+مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار) بالإضافة إلى افتقارهم للدعم الاجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المشرفين، وعدد 28 إطاراً من بين 52 المتواجدون في وضعية عمل مجهد وهو عدد لا يستهان به إذ أن أكثر من النصف يعانون من قلة الدعم الاجتماعي، وحتى بالنسبة للعينة الإجمالية فنسبة 31.11 % نسبة لا يستهان بتا، وهذه الوضعية خطيرة جداً على صحة الإطارات فقد تؤدي إلى أمراض القلب وضغط الدم وتجعلهم في عزلة اجتماعية وبالتالي تؤثر عليهم وعلى آدائهم ومن ثمة على المنظمة ككل.

التحقق من الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد JOB STRAIN

بما أن وضعية العمل المجهد هي عبارة عن متطلبات نفسية كبيرة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، فإن التحقق من هذه الفرضية يمر حتماً عن طريق الفرضيات الجزئية التي وضعناها للدراسة، وبالتالي فالفرضية الرئيسية الأولى تستنتج من خلال نتائج الفرضيتين الجزئيتين وهذا ما بينته النتائج المذكورة أعلاه .

الفرضيات الجزئية:

يعاني إطارات ولاية أم البواقي من متطلبات نفسية كبيرة في العمل.

حسب النتائج المتوصل إليها المبينة في الجدول رقم: 06 فإن المتطلبات النفسية لعينة الدراسة كبيرة بنسبة 83.3% أي ما يمثل 75 إطاراً، في حين نجد المتطلبات النفسية القليلة حققت نسبة ضعيفة قدرت ب 16.7% أي 15 فرداً وهذا يعني أن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت.

يعاني إطارات ولاية أم البواقي من مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار.

حسب النتائج المتوصل إليها المبينة في الجدول رقم: 08 فإن مساحة حرية اتخاذ القرار لعينة الدراسة ضيقة بنسبة 71.1% أي ما يمثل 64 إطاراً، في حين نجد مساحة حرية اتخاذ القرار الواسعة حققت نسبة ضعيفة قدرت ب 28.9% أي 26 إطاراً من العينة الكلية للدراسة، وبالتالي فإن الفرضية الجزئية الثانية قد تحققت.

وبناءً على تحقق الفرضيتين الجزئيتين الأولى والثانية فإن الفرضية الرئيسية الأولى قد تحققت، حيث أن وضعية العمل المجهد Job Strain هي نتائج متطلبات نفسية كبيرة بالإضافة إلى ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار، وحسب النتائج المتوصل إليها والمبينة في الجدول رقم: 09 يبلغ عدد الإطارات المتواجدون في وضعية عمل مجهد 52 إطاراً ما يمثل نسبة 57.77 % من مجموع عينة الدراسة البالغ 90 فرداً، وهي أعلى نسبة وبالتالي تأكيد تحقق الفرضية الرئيسية الأولى.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد إنعزالي ISO STRAIN

نفس الشيء بالنسبة لهذه الفرضية فوضعية العمل المجهد الإنعزالي هي عبارة عن متطلبات نفسية كبيرة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار أي وضعية عمل مجهد Job Strain مع قلة الدعم الاجتماعي، وبالتالي فإن التحقق من هذه الفرضية يمر حتما عن طريق الفرضية الجزئية التي وضعناها للدراسة، وبالتالي فالفرضية الرئيسية الأولى تستنتج من خلال نتائج هذه الفرضية الجزئية .

الفرضية الجزئية:

يعاني إطارات الجماعات المحلية من قلة الدعم الاجتماعي في العمل

حسب النتائج المتوصل إليها المبينة في الجدول رقم: 08 فإن عدد الإطارات الذين يعانون من قلة الدعم الاجتماعي هو 51 ما يمثل نسبة 56.70 %، وهذا ما يمثل أكثر من نصف أفراد العينة وبالتالي فإن الفرضية الجزئية قد تحققت. وحسب النتائج المتوصل إليها والمبينة في الجدول رقم: 10 يبلغ عدد الإطارات المتواجدين في وضعية عمل مجهد إنعزالي 28 إطارا ما يمثل نسبة 31.11 % من مجموع عينة الدراسة البالغ 90 فردا، وما نسبته 53.84 % مقارنة بعدد الإطارات المتواجدين في وضعية عمل مجهد Job Strain، وعلى اعتبار أن نسبة 31.11 % من العينة الكلية هي نسبة لا يستهان بها، وكذلك نسبة 53.84 % من الإطارات المتواجدين في وضعية عمل مجهد يعانون من قلة الدعم الاجتماعي وبالتالي فهم يتواجدون في وضعية أكثر تعقيدا وهي وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain، ومما سبق نستطيع القول بأن الفرضية الرئيسية الثانية يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain قد تحققت. خاتمة:

من خلال النتائج المحصل عليها تعرفنا على وضعيات العمل الأربع لعينة الدراسة المتمثلة في 90 إطارا من إطارات ولاية أم البواقي وهذا باستخدام إستبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزك ، حيث أظهرت أن 52 إطارا منهم يوجدون في وضعية عمل مجهد Job Strain ، و 23 إطارا يتواجدون في وضعية عمل نشيط، و 12 يوجدون في وضعية عمل سلمي، أما 03 منهم يوجدون في وضعية عمل مريح، وما يلاحظ من النتائج أن أكثر من نصف عينة البحث تعاني من العمل المجهد و أكثر من نصف هؤلاء يتواجدون في وضعية العمل المجهد الإنعزالي Iso Strain وهو العمل المجهد مع إنعدام أو تدني الدعم الاجتماعي، وعلى هذا الأساس وجب دق ناقوس الخطر وعلى الدولة ووزارة الداخلية بالخصوص أن تولي للموضوع أهمية كبيرة من خلال الوقاية من الإجهاد في العمل والإهتمام بالأخطار النفس إجتماعية، من خلال الإهتمام أكثر بالرأسمال البشري خاصة الإطارات والكفاءات عن طريق إشراكهم في القرارات وإعطائهم هامش أكبر من الحرية في إدارة المهام وحرية أكثر في اتخاذ القرار، كما لا تغفل أهمية الدعم الاجتماعي خاصة وأن المنظمات اليوم تعتبر أنساقا إجتماعية وأنساقا مفتوحة على البيئة الخارجية تتأثر وتؤثر بها، وبالتالي فالموظف بحاجة ماسة إلى دعم من الإدارة وكذلك من الزملاء خاصة في المواقف والظروف التي يكون فيها بحاجة إلى السند المعنوي والدعم سواء مهنيًا كان أو عاطفيا، كل هذا من شأنه زيادة الروح المعنوية للإطار وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي مما يعزز ولاءه التنظيمي ومن ثم التأثير إيجابا على أداء وفعالية الإدارة .

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- بورويل، صورية (04، نوفمبر، 2018)، طغيان داء انفصام الشخصية على حساب الأمراض الأخرى، جريدة الخبر.
- التويم، نايف (2005). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية (رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- حديدان، خضرة (2014). المصادر المهنية للإجهاد وعلاقتها بظهور الأمراض السيكلوسوماتية (أطروحة دكتوراه في علم النفس غير منشورة). كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة 02.
- عمار، تغريد (2006). أثر بعض المتغيرات الدخيلة على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة). كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عياصرة، محمود؛ و بني أحمد، محمد (2008). إدارة الضغوط والأزمات وضغوط العمل والتغيير. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- السلمي، علي (د). السلوك الإنساني في الإدارة. القاهرة: دار غريب للطباعة.
- سيزلاقي، أندرو دي؛ و ولاس، مارك جى (1991). ترجمة أحمد، جعفر أبو القاسم، السلوك التنظيمي والأداء. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
- شيخاني، سمير (2003). الضغط النفسي: طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية، المداواة. بيروت: دار الفكر العربي.
- النعاس، عمر (2008)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط1، الجماهيرية الليبية، منشورات جامعة 17 أكتوبر.
- لوكيا، الهاشمي وبن زروال، فتيحة (2006). الإجهاد: مفهومه، تعريفه، أنواعه، مصادره، نظرياته، أساليب قياسه و الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية. عين مليلة، الجزائر، دار الهدى للنشر والتوزيع.
- لوكية، الهاشمي؛ بن زروال، فتيحة؛ وحديدان، خضرة (2014). الإجهاد الفردي والتنظيمي واستراتيجيات مواجهته، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة 02.

باللغة الأجنبية:

- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2003). *Prévention des risques psychosociaux et du stress au travail en pratique*, Semaine européenne de la sécurité et de la santé au travail. Retrieved from: <https://osha.europa.eu/fr/tools-and-publications/publications/reports/104>.
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2014). *Calcul des coûts du stress et des risques psychosociaux liés au travail*. Retrieved from: https://osha.europa.eu/fr/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks

- Dares (Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques) (2008). *Les facteurs psychosociaux au travail une évaluation par le questionnaire de karazek dans l'enquête sumer 2003*. Retrieved from: <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=TF%20175>.
- Hirigoyen, M (2016). *Le harcèlement moral au travail*. Liban: point delta.
- Institut national de la santé & de la recherche médicale (2011). *Stress au travail & santé. Situation chez les indépendants*. Expertise collective. Paris. France. Retrieved from <http://www.ipubli.inserm.fr/handle/10608/216>.
- Karasek, R & Theorell, T (1990), *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*, USA, basicbooks.
- Leka, S. & Griffiths, C. & Cox, T (2004). *Organisation du Travail & Stress. serie protection de la santé des travailleurs n°03*. Institute of work, health & Université de Nottingham. Royaume –uni : Institute of work, health & organisation. Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3f.pdf.
- Silamy, N (1994), *Dictionnaire de psychologie*, Larousse, France.