

دور الدعم الاجتماعي في إدارة القلق المهني بالاعتماد على نموذج كارزك دراسة ميدانية بجمع "سفيثال"

وزارة أمينة⁸³

aminagr2014@yahoo.fr

بن عبو جيلالي⁸⁴

djbenabou@yahoo.f

الملخص :

إن القلق المهني موجود بكثرة و في جميع المؤسسات ، والاضطرابات النفسية مثل الاكتئاب و الإجهاد الناجمة عنه تتزايد بشكل مستمر ، و هناك الكثير من الدراسات الاستقصائية المتخصصة التي تؤكد ذلك. حيث أن الغالبية العظمى من الفئة العاملة تعتقد أن مستوى القلق في تزايد و تطور مستمر. (C. DONATI, 2002 ; D. HOAREAU, 2001). وفقا لمسح قامت به صحيفة كاييتال أجري في عام 2001 وجدت انه : في فرنسا 85٪ من المدراء يشعرون بالقلق في حياتهم المهنية، ويرى 86٪ منهم أن مستويات القلق قد ارتفعت في السنوات الأخيرة. أما في ما يخص السياق الجزائري، يبقى القطاع الاقتصادي قليل الاهتمام بهذا الموضوع ، مما دفع بنا إلى اقتراح دراسة تجريبية على عينة من العاملين بجمع سيفيتال لاستكشاف و معرفة حجم و مستوى القلق في شركة خاصة، والتي تمارس نشاطها في بيئة تنافسية للغاية. حيث أجريت دراسة من خلال تقديم اثنين من الاستبيانات، الأول يستخدم عالميا ، وهو استبيان KARASEK، الذي يحمل العالم نفسه ، وهو عالم اجتماع في أمريكا الشمالية. هذا الاستبيان يقيم ثلاثة أبعاد لبيئة العمل النفسية: المتطلبات النفسية والتحكم في القرارات والدعم الاجتماعي. أما الاستبيان الثاني يغطي أهمية وأشكال الدعم الاجتماعي الموجودة في المؤسسة

الكلمات المفتاحية : إدارة القلق ، الاضطرابات النفسية ، وضعية العمل ، الأمن في العمل ، التحقيق، نموذج KARASEK ، والدعم الاجتماعي، مجمع سيفيتال.

Résumé

Le stress est omniprésent dans toutes les entreprises, et les troubles psychiques comme l'anxiété pathologique et la dépression y prolifèrent et s'y propagent. Maintes enquêtes spécialisées le confirment. La majorité de la population active estime que le niveau de stress auquel elle doit faire face augmente régulièrement (D. HOAREAU, 2001 ; C. DONATI, 2002). Ainsi, en 2001, selon une enquête menée pour le journal Capital en France : 85 % des cadres éprouvaient du stress dans leur vie professionnelle, et 86 % d'entre eux considéraient que le niveau de stress avait augmenté au cours des dernières années.

Le contexte algérien, et plus particulièrement le secteur économique, demeure moins exploité, ce qui nous incite à proposer une étude empirique effectuée sur un échantillon de travailleurs du Groupe CEVITAL afin d'explorer l'ampleur de la situation dans cette entreprise privée, qui exerce dans un climat très concurrentiel. L'étude est menée par le biais de deux questionnaires, dont un est utilisé mondialement, à savoir le questionnaire de Karasek, du nom de son principal initiateur, un sociologue nord-américain. Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social. Le deuxième questionnaire traite les formes et l'importance du soutien social dans l'entreprise.

Mots clés : Management du stress, contraintes mentales, situation du travail, sécurité au travail, enquête, modèle de Karasek, soutien social, Groupe CEVITAL.

المقدمة

⁸³ طالبة دكتوراه مناهج تخصص إدارة الأفراد و المنظمات (مدير تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات) (LAPDEQ)

⁸⁴ LAPIDEQ أستاذ التعليم العالي، باحث في المناجحة و نائب عميد كلية الاقتصاد بجامعة مصطفى اسطوبولي - معسكر (رئيس فرقة بحث على مستوى مجر)

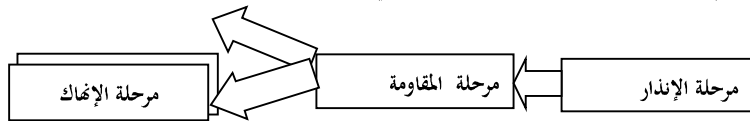
إن ظاهرة القلق المهني أخذت في الازدياد بين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث، حتى أصبحت تعتبر الخطر الأول الذي يهدد فعالية أداء المؤسسات، ذلك أنما تمس إحدى أهم الموارد التي تملكها، ألا وهي الموارد البشرية، إذ تعددت المشكلات والأمراض النفسية والجسدية في العصر الحالي الذي أصبح يطلق عليه عصر "القلق النفسي" فحركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية السريعة التي عرفتها البشرية ومازالت منذ ظهور الثورة الصناعية إلى يومنا هذا ومحاولة الإنسان مسايرة ذلك التطور رغم محدودية قدراته أثقل كاهله وأثر كذلك على حياته الجسدية والنفسية، غير أنه سرعان ما دفع ضريبة هذا التقدم وأخذت حياته اليومية تتعقد نتيجة التغير السريع والمستمر لدرجة جعلته غير قادر على التكيف مع هذه التغيرات، فبدأ الحديث عن أمراض العصر التي أضحت تهدد الفرد في صحته الجسمية والنفسية، بل أصبحت تهدده حتى في وجوده، وجعلته يعيش تحت ضغوطات نفسية ومهنية متعددة، الذي يحتاج إلى التصرف العقلاني حتى لا يخسر المرء نفسه وعمله، فمن بين الأساليب التي يمكن الاعتماد عليها للتخفيف من القلق المهني هي الدعم الاجتماعي سواء المقدم من طرف المنظمة أو البيئة الخارجية .

I. الإطار النظري

1. القلق المهني

1.1. تعريف القلق المهني و مراحله

يرجع أصل مصطلح القلق (stress) إلى المصطلح الفرنسي القديم (estrece)، والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني (stringer)، الذي يعني يسحب بشدة (étreindre, serrer). ولم يستعمل مصطلح القلق (stress) في اللغة الفرنسية إلا في القرن السابع عشر للدلالة على المعاناة، وفي القرن الثامن عشر للدلالة على التوتر أو العبء المنشئ للتوتر (3, Jean Benjamain Stora, 1993)، إلى أن جاء القرن العشرين أين أصبح مصطلح (stress) يستخدم للدلالة على القلق، ويعتبر الإنجليز هم أول من استعمل مصطلح (stress) وذلك في القرن الرابع عشر، حيث كان هذا المصطلح يستخدم في اللغة الإنجليزية للدلالة على المعاناة أو الحزن والأسى. (3, Claire Edey Gamassou, 2004). أشار كولمان (Colman, 1988) إلى أن الاهتمام بموضوع القلق في مجال الصناعة كان لأول مرة في أمريكا عام 1956 حيث تعرض أحد عمال التشغيل في شركة جنرال موتورز "General Motors" لحالة قلق شديد و للاختيار العسبي الناتج عن الضغط الكبير أثناء عمله مما أعاقه على مواصلة العمل، هذه الحادثة دفعت به إلى أن يقاضي الشركة و قد كسب القضية و أصبح معظم المديرون والمخامين في الولايات المتحدة الأمريكية من ذلك اليوم إلى يومنا هذا ينظرون إلى موضوع العلاقة بين القلق و العمل على أنها علاقة مهمة (عن هيجان، 1998). كما يعرف (David Young et al) القلق المهني بأنه "حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظائفهم وتنسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أداءهم المعهود" (David Yong et al, 2009, 122). ويشير تعريف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية (NIOSH) إلى أن القلق المهني يمثل "الاستجابات الانفعالية والجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أو قدراته وطاقاته". (5, 1999, NIOSH). يعتبر كانون (1932, cannon) أول من بحث في ظاهرة القلق و قد توصل إلى أن هذه الظاهرة تؤثر سلبا على الفرد إذ تؤدي إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه، مما ينعكس على الحالة النفسية والجسدية والذي يسبب أمراض مختلفة له، غير أن مصطلح القلق في حد ذاته لم يتم استعماله إلا بعد أن توصل إليه الطبيب (Hans Seley, 1946) من خلال أبحاثه و الذي اقترح نموذج يحاول من خلاله تفسير ردود الفعل الإنساني النفسية والجسدية اتجاه القلق و الممثل في المخطط التالي :



مراحل القلق المهني حسب هانس سيللي (Seley, 1976, 35)

بين كل من (سيزلاغي و الاس) انه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للقلق المهني و هي أولا عنصر المثير و الذي يحتوي على القوى المسببة للقلق المهني و التي تؤدي إلى الشعور بالاضطراب النفسي و قد يكون مصدره البيئة، المنظمة، أو الفرد نفسه. و ثانيا عنصر الاستجابة و الذي يمثل

ردود الفعل النفسية و الجسدية و حتى السلوكية التي يديها الفرد للتعبير عن القلق الموجود بداخله من خلال التوتر و الإحباط و الانخيار .و أخيرا عنصر التفاعل بين العوامل المسببة للقلق و الاستجابة له .18, (1991 Sezilagy& wallace)

2.1. تصنيفات مصادر القلق المهني

صنف كل من (Vansel , Schuler, Brief 1981) و (Elliot,1982) و (Abelson , 1988) و (1995, Everly & Girdano) و (Sizlagy &Wallace ,1987) مصادر القلق المهني إلى ثلاث مجموعات وهي : عوامل خاصة بالفرد ، عوامل خاصة بالمنظمة و عوامل خاصة بالبيئة (جان لا بلاش ،و بونتاليس 1985 , 198) و يمكن شرحها من خلال الجدول التالي:

العوامل التنظيمية	العوامل الفردية	العوامل البيئية
عدم وجود الحوافز المادية الملائمة و الكافية.	الإحباط الوظيفي.	التغير الوظيفي و الحاجة إلى التكيف.
عدم وجود التصور الواضح للرفي الوظيفي.	غموض العمل وتداخل الأعمال .	التغير التكنولوجي.
التخصص الضيق و العمل الزائد.	التمييز والتفرقة وعدم العدالة في المعاملة.	تغير طبيعة أو مكان الوظيفة أو الترقية.
صعوبة اتخاذ القرار.	العمل الممل.	عادة تنظيم الجهاز الإداري.
عدم كفاية الوقت لإنجاز الأعمال.	صعوبة الاندماج مع ثقافة المنظمة.	تغير وقت العمل والتفكير في التقاعد.
صعوبة العمل.		بيئة العمل (الضوضاء ، الحرارة و الإضاءة)

الجدول 1 . تصنيف مصادر القلق حسب النموذج الثلاثي: (جان لا بلاش ،و بونتاليس 1985 , 198)

3.1. النظريات و النماذج المفسرة للقلق المهني

نظرا لاختلاف مصادر و مسببات القلق المهني فان النظريات و النماذج المفسرة له متعددة و مختلفة بدورها، فنجد من يركز في التفسير على العوامل التنظيمية أكثر وهناك من يتطرق إلى العوامل الفردية و هناك من يعتمد على العوامل البيئية و أخيرا نجد من يدرس جميع العوامل المذكورة .

1.3.1. نموذج القلق المهني

الذي قدم من طرف (Mc Grath,1976) ووفقا لهذا النموذج فإن إدراك العامل المسبب للقلق من قبل الفرد مما يقوده إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا العامل، و يتجاهل هذا النموذج الانعكاسات الناتجة عن القلق المهني لدى الفرد ، و يركز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به في مقر عمله و بخاصة أثناء أداء المهنة. (سالم محمد السالم ، 81، 1997)

2.3.1. النموذج البيئي الاجتماعي

وهو نموذج مقترح من طرف (Katz &Kahn 1978) لفهم مسببات القلق المهني من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر للقلق ، و على إدراك الفرد لها و التي تتضمن البيئة الموضوعية و ما تحويه من عوامل مادية (التجهيزات، وسائل الأمن و السلامة في المنظمة)، و البيئة النفسية و التي تشير إلى درجة تعرض الفرد أو سلامته من الاضطرابات النفسية مثل : الإجهاد ، الشعور بالاكنتاب ، عدم الاستقرار ،... (محمود السيد أبو النيل، 1985، 268).

3.2.1. نموذج كرزك (Karasek)

في سنة 1979 قدم (Robert karasek) نموذجاً لتفسير القلق المهني و الذي يركز على بعدين أساسين أولا درجة التحكم في العمل ويقصد به درجة الاستقلالية التي يتمتع بها الفرد في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله ، و ثانيا درجة عبء العمل و هي مجموعة الواجبات أو المهام التي تسند إلى الفرد من أجل أدائها والتي قد تكون أكثر أو أقل مما يجب القيام به.

يقترح هذا النموذج أن القلق يحدث في مواقف العمل ذات المتطلبات التنظيمية العالية حيث تكون درجة المراقبة و القدرة على التحكم ضعيفة و إذ ينتج عن تفاعل العاملين (متطلبات×التحكم) أربعة مواقف عمل.و يمكن تلخيص هذه المواقف في الجدول التالي :

درجة عبء العمل و المتطلبات		
كبيرة	متوسطة	ضعيفة
3-عمل إيجابي إمكانية التعرض للضغط قليلة	1-عمل قليل المتطلبات إمكانية الضغط تكاد تكون معدومة (عمل سهل)	
(عمل متعب)		

درجة التحكم في

العمل و	4-عمل كثير المتطلبات إمكانية التعرض للضغط	2- عمل سلبى إمكانية التعرض للضغط تكاد تكون
إمكانية المراقبة	ضعيفة	جد مرتفعة (عمل مرهق)
		منعدمة (عمل ممل)

الجدول 2. المواقف التي يواجهها الفرد في عمله حسب نموذج كارازاك (Service public fédérale emploi)

أضيف عامل ثالث إلى هذا النموذج في دراسات الحديثة ويتمثل في الدعم الاجتماعي للزملاء والرؤساء ، وهو عامل يلعب دور الوافي من القلق حسب (Karasek and Theorell, 1990)، وفي ما يلي شرح للحالات التي يوضحها الجدول السابق:

1. **الحالة الأولى** أين تكون درجة تحكم الفرد في عمله منخفضة مما يضطره للرجوع إلى رئيسه قبل اتخاذ أي قرار يخص عمله (لا يتمتع بالاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله) مع وجود عبء عمل منخفض . في هذه الحالة يكون الفرد عرضة للشعور بالملل والروتين وانعدام التحدي والإثارة في العمل، وهو ما يجعله عرضة للقلق المهني المرتفع.

2. **الحالة الثانية** أين تكون درجة تحكم الفرد في عمله مرتفعة (يتمتع بدرجة عالية من الاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله) مع وجود عبء عمل منخفض، في هذه الحالة يكون أقل شعورا بضغط العمل مقارنة بالحالة السابقة، وذلك لتمتعه باستقلالية كبيرة في اتخاذ القرارات لكن عمله السهل الذي لا يتيح له إمكانية إبراز قدراته ومهارته أمام رئيسه وزملائه في العمل يجعله عرضة للقلق المهني .

3. **الحالة الثالثة** أين تكون درجة تحكم الفرد في عمله منخفضة مع وجود عبء عمل مرتفع . في هذه الحالة يجد نفسه عاجزا تماما عن تلبية متطلبات العمل والتي تتعدى قدراته الفكرية و/أو الجسدية، وهو ما يجعله عرضة لمستويات مرتفعة من القلق المهني .

4. **الحالة الرابعة** أين تكون درجة تحكم الفرد في عمله مرتفعة مع وجود عبء عمل مرتفع . في هذه الحالة أقل شعورا بالقلق المهني من الحالة السابقة، لكن عمله يبقى متعب ومصدر مهم لشعوره بالقلق .

ما يمكن أن نستخلصه من نموذج كارازاك، هو أن عبء العمل سواء كان منخفض أو مرتفع سيؤدي إلى الشعور بالقلق ، وأن درجة أو مستوى هذا الشعور يحدد وفق ما يملكه الفرد من استقلالية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله . فإذا كانت هناك استقلالية كبيرة في اتخاذ القرارات، أدى ذلك إلى التخفيف من حدة الشعور بالقلق في حين إذا كانت هناك استقلالية ضعيفة في اتخاذ القرارات أدى ذلك إلى الزيادة من حدة الشعور به .

2. الدعم الاجتماعي

1.2. **تعريف الدعم الاجتماعي** يعرف (Sarason) الدعم الاجتماعي كالتالي : " يعبر عن مدى وجود أو توافر أشخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم، ويعتقد أنهم في وسعهم أن يعتنوا به ويحموه ويقفوا بجانبه عند الحاجة". (حسين فايد ، 2006 ، 237)، كما يعرف كل من (Shumaker & Brownell, 1984) الدعم الاجتماعي بأنه : "تبادل بين شخصين يهدف إلى تحسين نمط الحياة لأحد منهما". (Ficher ,g,n, 2002, 390)، أما (Siegel ، 1993) "يعتبر الدعم الاجتماعي انه إعطاء معلومات معينة للفرد ، في إطار شبكة من الاتصالات سواء كانت رسمية أو غير رسمية (الوالدين ، الزوج أو الزوجة ،أصدقاء ،زملاء في العمل ،عضو في فرقة ، جمعية ، الخ). (Ficher ,g,n, 2002, 393)، كما يقدم (Psenicka & Rahim, 1996, 72) تعريفا واسعا للدعم الاجتماعي حيث يعرفانه : " بصفة عامة، يمكن تعريف الدعم الاجتماعي بأنه المساعدة التي يقدمها الرؤساء وزملاء العمل وأفراد الأسرة والأصدقاء عند الحاجة".

كما عرف الدعم الاجتماعي من طرف (Schwarzer & Leppin , 1991) "كمصدر اعتماد أو دعم من طرف الآخرين، ويتمثل في المساعدة على المواجهة من خلال تبادل لمصادر هذه المقاومة وكيفية استخدام هذه المصادر " (Schwarzer & Leppin , 126, 1991) ،

فالدعم الاجتماعي، اعتبر كمصدر للمقاومة والوقاية من المواقف المسببة للمشاكل المهنية و المساعدة في توجيه الآثار المترتبة عن القلق والضغط في الاتجاه الايجابي (Kessler , 1988) ، وتارة أخرى اعتبر كسمة ثابتة للشخصية أي كأحد استراتيجيات المقاومة الفعالة ، و بالتالي ينظر للدعم باعتباره مصدرا للعلاقات التي يمكن استخدامها بهدف المساعدة في التخفيف من تأثير القلق و تتضمن تلك العلاقات كل من الأسرة و الأصدقاء خارج مكان العمل و الزملاء و الرؤساء داخل مكان العمل ، و لكي يكون الدعم فعالا يجب أن يشمل ثلاثة عناصر هي: عدد الأشخاص الذين يقدمون الدعم كشريك الحياة و أفراد العائلة أو الزملاء أو الأصدقاء أي انه كلما زاد عدد الأفراد أحس الفرد باهتمام أكبر و شعور أفضل ، و مقدار أو درجة الدعم المقدم و يتضمن ذلك أنواع الدعم المختلفة سواء كان مادي من خلال المساعدات المالية المقدمة أو معنوي عن طريق الزيارات

المتبادلة، المكالمات الهاتفية، الرسائل الالكترونية ، و أخيرا مقدار الرضا الذي يحصل عليه الفرد من عملية الدعم ، أي أن إدراك الفرد لإمكانية تقديم الدعم الاجتماعي له من طرف الآخرين يمكن أن يساهم أكثر من الدعم نفسه ،لأن الرضا الذي يحصل عليه من التفاعل مع الآخرين هو الذي يخفف من حدة مشاكله المهنية ، لأنه إن لم يكن الفرد مدرك لعملية الدعم فمهما كانت درجة الدعم المقدم فهو لا يساهم إطلاقا في التخفيف من شدة المخاطر النفسية التي يتعرض لها

2.2. أهمية الدعم الاجتماعي

تكمن أهمية الدعم الاجتماعي في انه ينعكس بالإيجاب على كل من الفرد و المنظمة، فمن جانب يزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق له حاجات مهمة مثل الأمان و الاستقرار و التقدير و الانتماء و المحبة . و من جهة أخرى، فإن الدعم الاجتماعي يعمل كأداة عازلة أو مخففة للضغوط المهنية . و يتم ذلك من خلال المتابعة و الوقاية و تقديم المساعدة. إذ يرى كل من (Marino&Turner , 203 , 1994) أن الدعم الاجتماعي يؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد إذ انه يحس بالفرح و السرور عند تلقيه للدعم فهو يعبر عن مدى مكانة الفرد عند الآخرين ، وكذلك يرى كل من (Coyne & Downey, 1991 , 402) أن الدعم الاجتماعي المقدم من طرف الآخرين له أهمية رئيسة في مواجهة الأحداث و المواقف المسببة للضغط المهني ، و يؤكد (Bowlby , 1980 , 318) على أن الدعم الاجتماعي يزيد من قدرة الفرد على المقاومة و التغلب على الإحباط و يجعله قادرا على حل مشاكله بطريقة جيدة، ويشير كل من (Cutrona & Russell , 1990 , 74) إلى أن الدعم الاجتماعي يساهم في حماية تقدير الفرد لذاته و تشجيعه على مقاومة المشاكل الذي يتعرض إليها في حياته المهنية .

3.2. مصادر و أنماط الدعم الاجتماعي

1.3.2. مصادر الدعم الاجتماعي

من حيث المصادر يمكن التمييز بين مصدرين أساسيين للدعم الاجتماعي من حيث الحد من الضغوط المهنية و هما : زملاء العمل، والمشرفون أو الرؤساء من جهة والأسرة و الأصدقاء من جهة ثانية ، إذ أن المصدر الأول يكون في موقع العمل و يتمثل في المساعدات والاهتمام الذي يتلقاه الفرد داخل المنظمة من طرف رؤساء وزملاءه .

و الثاني يكون خارج موقع العمل و المتمثل في المساعدات التي يتلقاها الفرد خارج المنظمة من طرف الزوج أو الزوجة، وبقية أفراد الأسرة والأصدقاء .

2.3.2. أنماط الدعم الاجتماعي

1.2.3.2. الدعم الانفعالي أو العاطفي و يقصد به حسب (Cohen et Helgeson, 1996) مختلف المشاعر التي يمكنها أن تساعد الفرد في التغلب على الضغط المهني أو العوامل المسببة له ، مثل المودة والصداقة و الرعاية و الاهتمام و الحب و الثقة في الآخرين، فهو يتضمن الإنصات و التعاطف إذ يؤدي هذا النوع من الدعم العاطفي إلى تحسين العلاقات و زيادة الترابط بين الأفراد.

2.2.3.2. الدعم الأدائي أو المادي و يشمل المساعدة المادية و المالية المختلفة التي يمكن من خلالها التخفيف من العوامل المسببة للمشاكل المهنية ، مثل الزيادة في الأجور أو تقديم مكافآت أو القيام باقتراض الفرد مبلغا من المال ، أو مساعدة عن طريق القيام ببعض الأعمال البسيطة.

3.2.3.2. الدعم المعلوماتي :و يقصد به تزويد الفرد بالنصيحة، و الإرشاد أو المعلومات المناسبة للموقف المسبب للقلق المهني بغرض مساعدته في فهم و تحديد معالجه و معرفة كيفية مواجهته أو التكيف معه من خلال محاولة التوفيق بين الحياة المهنية و التنسيق بينها و بين الحياة الشخصية الخاصة.

4.2.3.2. الدعم التقديري أو التقييمي :وهذا النوع من الدعم يساعد الفرد في عملية التقييم الذاتي من خلال عملية المقارنة الاجتماعية التي يقوم بها مع بيئته التي يعمل بها و البيئة التي تعيش فيها ، حيث يساعد الفرد على بناء مشاعره الخاصة بتقييم ذاته و معرفة نقاط القوة التي تمكنه من التخلص من المشاكل المهنية الموجودة لديه في بيئة عمله.

5.2.3.2. دعم الأصدقاء :و يقصد به مساعدة الأصدقاء للفرد في الاندماج مع الآخرين من خلال الانخراط في نشاطات ترفيهية و ثقافية أو ممارسة الرياضة في وقت الفراغ ، فهي تساهم من جهة في استرخاء الفرد و تجديد طاقته و كذلك تمد الفرد بالمشاعر اللازمة ليشعر بأنه عضو في جماعة تشاركه اهتماماته و نشاطاته الاجتماعية ، و حسب تايلور (1995) يختلف نمط الدعم الذي يحتاجه الفرد، باختلاف مرحلة و مستوى المشاكل التي يمر بها و نوعية المصادر و العوامل المسببة لها ،لذا يؤكد الباحثون على وجوب مراعاة التوقيت و نمط الدعم اللازم حتى يكون للدعم أثره الإيجابي المتوقع.

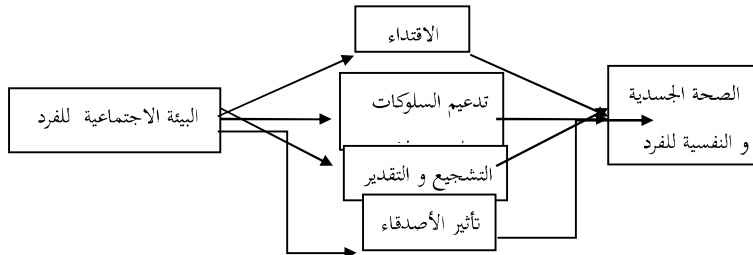
6.2.3.2. أسلوب المشاركة الاجتماعية وتعني مشاركة الأفراد الذين يتعرضون للعوامل المسببة للقلق في الأنشطة الاجتماعية والرياضية والترفيهية، حيث لوحظ أن الأفراد الذين يشاركون في النشاطات الاجتماعية أقل تعرض لتأثيرات الضغط الضارة و من الممكن التخفيف منها أو التخلص منها نهائيا.

4.2. النماذج المفسرة لدور الدعم الاجتماعي

للدعم الاجتماعي نماذج تفسر دوره أو مدى تأثيره الإيجابي وكذلك السلبي على الأفراد من الناحية الجسمية و النفسية وكذلك الاجتماعية.

1.4.2. التأثير الإيجابي للدعم الاجتماعي

1.4.2.1. نموذج التأثير المباشر أو الأثر الرئيسي رواد هذا النموذج كل من (Cohen & Wiles, 1985) يفترض هذا النموذج أن الدعم الاجتماعي هنا يؤثر بطريقة مباشرة و إيجابية على الأفراد الذين يتعرضون لعوامل مسببة للمشاكل المهنية ، حيث يعمل الدعم على حمايتهم و التخفيف من التأثيرات السلبية الناجمة و هناك طرق عديدة يمكن للدعم التأثير من خلالها يمكن تلخيصها في الشكل التالي:



نموذج التأثير المباشر أو الأثر الرئيسي: (Kaplan, et al., 1993, p 144)

و قد وضع كوهن وويلز (1985) آليتين على الأقل لتفسير كيفية قيام الدعم الاجتماعي بالتخفيف و الحد من آثار الضغط الذي يتعرض له الأفراد، إذ تنص الآلية الأولى على أن الدعم يؤثر في هذه الحالة بشكل خاص على مدى إدراك الفرد لعملية الدعم المقدم له أثناء تعرضه لموقف يسبب له التعب النفسي، أما الآلية الثانية تشير إلى أن الدعم الاجتماعي يتدخل في هذه الحالة ليعمل على تعديل آثار الأحداث و المواقف المسببة للضغط و النواتج المترتبة عليها.

2.4.2. التأثير السلبي للدعم الاجتماعي

على الرغم من التأثيرات الإيجابية للدعم الاجتماعي ، إلا أن في بعض الحالات يكون تأثيره غير فعال و ينعكس بشكل سلبي على الفرد ، و يظهر هذا في الحالات التالية :

1.2.4.2. الحالة الأولى : أوضح (Dunkel , 1990) أن الدعم الاجتماعي ربما يكون متاح، مع ذلك لا نشعر به، إما لكونه غير فعال في حد ذاته ، أو لأنه قَدَم في الوقت الغير المناسب، و بالطريقة الغير مناسبة أو لأنه غير كافي و بالتالي لا ندركه وهذا ما يجعله لا يقلل أو يخفف من حدة المخاطر النفسية إذ يمكن أن يدرك الفرد أن الدعم المقدم من قبل المحيطين، بأنه عطف و شفقة، و ليس دعماً، و من ثم لا يأتي الدعم الاجتماعي بثماره المتوقعة، لاختلاف إدراك الفرد.

2.2.4.2. الحالة الثانية: أشارت (Carolyne , 1990) إلى أننا لا نشعر بالدعم المقدم عندما لا يتطابق نوع الدعم مع الحاجة التي ينتج عنها القلق ، فإذا تعرض الفرد إلى الفصل من العمل مثلاً، فلن يقلل الدعم العاطفي المقدم من الآخرين أو إذا فقد أحد أفراد عائلته فلن يفيد هنا الدعم المادي لذلك يجب مراعاة نوع الدعم المقدم و مدى ملائمته مع الموقف المتعرض له .

3.2.4.2. الحالة الثالثة : لقد أبرز (Burg , 1990) بعض الظروف التي يمكن أن تؤثر على عمل الدعم الاجتماعي فمثلاً نجد أن الروابط الاجتماعية يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على الفرد ، خاصة عندما يكون المحيطين به بالفرد سيئين. فقد يشجع هذا على إتباع نفس سلوكهم لكي يحس بالانتماء إليهم مثلاً ظاهرة التدخين أو نجد ظاهرة التسبب في المجال المهني و هذا ما ينعكس على حياة و يؤثر هذا على صحته الجسدية و النفسية . (Alloway & Bebbington, 1987).

II. الدراسة الميدانية

1. مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في المستويات الإدارية لمجمع (سفيتال) والبالغ عددهم (450) عامل، أما عينة الدراسة فتم تحديدها و اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة و التي تشمل الأفراد العاملين بالإدارات التالية: (مديرية الموارد البشرية، مديرية التجارية ، مديرية التسويق

. مديرية المالية و المحاسبة , مديرية الصحة و السلامة) و الذي يقدر عددهم ب (300) عامل ، أي بنسبة (66,66%) من المجتمع الكلي .وقد تم توزيع (300) استبيان وتم استرجاع ما مجموعه(271) استبيان بنسبة بلغت (90.33%) إذ خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي . والجدول التالي يوضح الإدارات المختلفة لجمع (مفتيات) .

الاستبيانات المديرية	عدد الاستبيانات		الاستبيانات الصالحة للتحليل(%)
	الموزعة	المسترجعة	
مديرية الموارد البشرية	110	105	38,74%
المديرية التجارية	60	54	19,92%
مديرية التسويق	40	37	13,65%
مديرية المالية و المحاسبة	50	42	15,49%
مديرية الصحة و السلامة	40	33	12,17%
المجموع	300	271	100%

الجدول 1. الإدارات و الاستثمارات الموزعة و المسترجعة

كما نجد أن المتغيرات الديمغرافية كان لها أثر كبير في فهم أفراد العينة لأستئلة الاستبيان والإجابة عنها بموضوعة، والجدول التالي يوضح الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة .

الرقم	المتغير	الفئة	النسبة (%)	الرقم	المتغير	الفئة	النسبة (%)
1	الجنس	أنثى	48,3	5	طريقة التنقل	مشي	12,5
		ذكر	51,7			نقل عديمي	37,6
		المجموع	100,0			نقل العمال	15,5
2	السن	أقل من 25 سنة	15,5			سيارة خاصة	34,3
		من 26 إلى 35 سنة	46,1			المجموع	100,0
		من 36 إلى 45 سنة	21,0	6	سلوات الخبرة	أقل من 5 سلوات	29,5
		من 46 إلى 55 سنة	10,7			من 6 إلى 10 سلوات	37,3
		أكثر من 55 سنة	6,6			من 11 إلى 15 سنة	23,2
		المجموع	100,0			من 16 إلى 20 سنة	5,9
3	الحالة الاجتماعية	أعزب	26,9			من 20 إلى 25 سنة	1,8
		متزوج	57,9			أكثر من 25 سنة	2,2
		مطلق	12,9			المجموع	100,0
		أرمل	2,2	7	المستوى الهرمي	إداري	24,0
		المجموع	100,0			مُتحكم	38,4
4	السكن	جد مريح	3,7			منفذ	37,6
		مريح	44,6			المجموع	100,0
		متوسط	48,7	8	العمل في مؤسسة	نعم	62,0
		مزيج	3,0		أخرى	لا	38,0
		المجموع	100,0		المجموع	المجموع	100,0

الجدول 2. الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

2.2. تحليل نتائج الدراسة

من خلال معالجة للعطيات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية و ذلك بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS توصلنا إلى النتائج الممثلة في الجدول الموالي:

1.2.2. العبارات المتعلقة بعبء العمل :

الإجابات	العبارات	اتجاه الآراء	المعياري	الانحراف	المتوسط
----------	----------	--------------	----------	----------	---------

3,55	,991	موافق	وظيفتي تتطلب مني العمل بسرعة كبيرة
3,49	,996	موافق	وظيفتي تتطلب مني العمل بشكل مكثف
3,52	,950	موافق	لا يتم تكليفي بعمل كبير
3,64	,920	موافق	لدي الوقت الكافي للقيام بعملتي بشكل صحيح
3,59	1,017	موافق	لا أتلقى طلبات متعكسة ومتضاربة مع زملائي في العمل
3,59	,996	موافق	وظيفتي تفرض علي التركيز الشديد لفترات طويلة
3,59	,962	موافق	غالبًا ما تتوقف مهماتي قبل إتمامها
3,66	,998	موافق	وظيفتي تتطلب مني في كثير من الأحيان الحركة الكثيرة
3,43	1,113	موافق نوعًا ما	غالبًا ما أتمهل في عملي لأنه يجب أن انتظر الآخرين حتى ينهي الآخرون أعمالهم

الجدول 3 . المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة

حول بعد عبء العمل

يظهر من خلال الجدول إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بعبء العمل فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة "وظيفتي تتطلب مني في كثير من الأحيان الحركة الكثيرة" بمتوسط حسابي بلغ (3,66) ، وانحراف معياري بلغ(0,998) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق" و في المرتبة الأخيرة العبارة "غالبًا ما أتمهل في عملي لأنه يجب أن انتظر الآخرين حتى ينهي الآخرون أعمالهم" بمتوسط حسابي بلغ (3,43)، وانحراف معياري بلغ(1,113) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق نوعًا ما" % .

2.2.2. العبارات المتعلقة بالتحكم في القرارات في العمل

المتوسط	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء	الإجابات
3,49	1,014	موافق	العبارة
3,49	,981	موافق	وظيفتي تتطلب مني أن أتعلّم أشياء جديدة
3,41	,969	موافق نوعًا ما	وظيفتي تتطلب مستوى عالٍ من المؤهلات في عملي لدي الحرية في الإبداع والابتكار
3,60	,964	موافق	وظيفتي تتطلب مني دائمًا إعادة نفس المهام
3,64	,982	موافق	في عملي لدي الفرصة في عمل عدة أشياء مختلفة
3,72	,909	موافق	في عملي لدي القدرة على تطوير مهاراتي الشخصية
3,56	1,069	موافق	لدي الحرية لكي أقرر كيفية القيام بعملتي
3,46	1,077	موافق	وظيفتي تسمح لي باتخاذ القرارات بطريقة مستقلة
3,58	1,015	موافق	لدي تحكم كبير في الطريقة التي تسير بها الأمور في وظيفتي

الجدول 4 . المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة

حول بعد التحكم في القرارات في العمل

يظهر الجدول إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالتحكم في القرارات في العمل فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " في عملي لدي القدرة على تطوير مهاراتي الشخصية" بمتوسط حسابي بلغ (3,72) ، وانحراف معياري بلغ(0,909) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق" و في المرتبة الأخيرة العبارة " في عملي لدي الحرية في الإبداع والابتكار" بمتوسط حسابي بلغ (3,41) ، وانحراف معياري بلغ (0,969)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق نوعًا ما" .

3.2.2. العبارات المتعلقة بالدعم الاجتماعي :

المتوسط	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء	العبارة
3,55	1,052	موافق	العبارة
			الإجابات
			الدعم الرؤساء
			رئيسي يهتم برعاية العمال الذين تحت إشرافه

3,54	1,024	موافق	رئيسي دائما مهتم لما أقول
3,40	1,222	موافق	رئيسي لديه موقف عدائي تجاهي
3,71	,981	موافق	رئيسي يسهل انجاز العمل
3,67	,966	موافق	رئيسي لديه القدرة في جعل العمل جماعي بين الأفراد
3,63	,930	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم مؤهلون للمهام الموكلة لهم

2- دعم الزملاء			
3,53	,954	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم مهتمون بي بشكل خاص
3,41	1,032	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم لديهم مواقف متضاربة اتجاهي
3,67	,973	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم وديين
3,64	,975	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم يشجعون بعضهم على العمل الجماعي
3,61	1,033	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم يسهلون علي انجاز المهام

الجدول 5. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الاجتماعي

يظهر الجدول إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالدعم الاجتماعي فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " رئيسي يسهل انجاز العمل " بمتوسط حسابي بلغ (3,71) ، وانحراف معياري بلغ (0,981) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق" " و في المرتبة الأخيرة العبارة "رئيسي لديه موقف عدائي تجاهي " بمتوسط حسابي بلغ (3,40) ، وانحراف معياري بلغ (1,222) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق نوعا ما " .

1.3.2.2. العبارات المتعلقة بالدعم الاجتماعي الداخلي

المتوسط	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء	العبارات الإجابات
3,55	1,052	موافق	رئيسي يهتم برفاهية العمال الذين تحت إشرافه
3,54	1,024	موافق	رئيسي دائما مهتم لما أقول
3,40	1,222	موافق نوعا ما	رئيسي لديه موقف عدائي تجاهي
3,71	,981	موافق	رئيسي يسهل انجاز العمل
3,67	,966	موافق	رئيسي لديه القدرة في جعل العمل جماعي بين الأفراد
3,63	,930	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم مؤهلون للمهام الموكلة لهم
3,53	,954	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم مهتمون بي بشكل شخصي
3,41	1,032	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم لديهم مواقف متضاربة اتجاهي
3,67	,973	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم وديين
3,64	,975	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم يشجعون بعضهم البعض على العمل الجماعي
3,61	1,033	موافق	الأفراد الذين اعمل معهم يسهلون علي انجاز المهام
3,77	1,006	موافق	أنا راض على كل المساعدات التي ألقاها من الزملاء
3,58	1,011	موافق	لدي زملاء كثيرون في العمل يهتمون بي
3,45	1,121	موافق	أنا لست راض عن تعامل زملائي معي
3,69	1,022	موافق	كلما أود تعلم مهارة معينة ألتقي دائما بالمساعدة
4,11	,842	موافق تماما	أرى أن زملائي يحترمون إمكانياتي في العمل

الجدول 6. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الاجتماعي الداخلي

يظهر الجدول إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالدعم الاجتماعي الداخلي فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " أرى أن زملائي يحترمون إمكانياتي في العمل " بمتوسط حسابي بلغ (4,11) ، وانحراف معياري بلغ (0,842) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب" موافق تماما " و في المرتبة الأخيرة العبارة "رئيسي لديه موقف عدائي تجاهي " بمتوسط حسابي بلغ (3,40) ، وانحراف معياري بلغ (1,222) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق نوعا ما " .

2.3.2.2. العبارات المتعلقة بالدعم الخارجي

الجدول 7. النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات

العبارة	الإجابات	اتجاه الآراء	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
لدي أصدقاء كثيرون يمكنهم مساعدتي عند الحاجة	موافق نوعاً ما	3,58	1,000	3,73
أجد مساعدة مادية و معنوية من العائلة كلما احتجت إليها	موافق	3,84	,978	3,83
أفراد عائلتي يوفرّون لي جواً من الراحة	موافق	3,75	,946	3,66
الكثير من أفراد عائلتي يساعدونني عند الحاجة	موافق تماماً	3,65	,918	3,72
عموماً أتحصل على كافة المعلومات من الطبيب عندما أكون مريضاً	موافق	3,72	1,026	3,75
لا أفضل الإكثار من الصداقات	موافق	3,75	,987	3,78
أشعر بالحياء عندما أتلقى مساعدة مالية	موافق	3,72	,978	3,73
أحتفظ بعلاقات كثيرة مع الأصدقاء	موافق	3,60	1,013	3,52
أجد من يوجهني في اختيارياتي	موافق	3,68	,930	3,67
أتلقى المساعدة في الوقت المناسب	موافق	3,62	1,053	3,70
أتلقى دائماً الاهتمام عندما أكون في موقف صعب	موافق	3,71	,981	3,69
أشعر بالضيق عندما لا يهتم أفراد عائلتي بي	موافق	3,64	1,143	3,74
علاقاتي مع أفراد عائلتي جد نزيهة و متطورة	موافق	3,69	1,069	3,66
أعتقد أن أفراد عائلتي لا تهتمهم انشغالاتي	موافق	3,72	,957	3,77
في حالة القلق تنقص اتصالاتي مع الآخرين	موافق	3,68	1,021	3,86
أجد مساعدة مادية كلما احتجت إليها	موافق	3,83	1,000	3,91
عندما أكون في حالة قلق أفضل الاتصال بأصدقائي	موافق	3,91	,996	
في حالة القلق أجد تعاطف الآخرين معي	موافق			
أصدقائي يفهمونني بشكل جيد	موافق			
أجد دائماً من يصغي إلي عندما أكون في حالة قلق	موافق			
لا أتوقع أن يساعدني أحد عندما أكون في حالة قلق	موافق			
الدعم الذي تقدمه لي عائلتي جيد	موافق			
الأشخاص الذين أتوقع منهم المساعدة قليلون	موافق			
أشعر بالوحدة بالرغم من حضور و وجود الآخرين	موافق			
عندما تحصل لي مشكلة أتلقى دائماً المساعدة	موافق			
ناراً ما أتلقى تفهماً من الآخرين	موافق			
أحب الانخراط في جمعيات مختلفة	موافق			
أحظى بقبول من كافة أفراد عائلتي	موافق			
في حالة القلق لا أجد مساعدة كافية	موافق			
أجد صعوبة في الاتصال مع الآخرين	موافق			

عينة الدراسة حول بعد الدعم الاجتماعي الخارجي

يظهر الجدول إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالدعم الاجتماعي الخارجي فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " أجد

صعوبة في الاتصال مع الآخرين " بمتوسط حسابي بلغ (3,91) ، وانحراف معياري بلغ(0,996) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب" موافق " وكانت النسبة المئوية تقدر ب39.9 % و في المرتبة الأخيرة العبارة "أعتقد أن أفراد عائلتي لا تهتمهم انشغالاتي" بمتوسط حسابي بلغ (3,52) ، وانحراف معياري بلغ(1,105) ، اذ كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق نوعاً ما " وكانت النسبة المئوية تقدر ب 34.7 % .

درجة التحكم في العمل = 1س+2س+3س+(4س-5س)+7س+6س+5س+8س+9

المهدف من هذه الدراسة هو تشخيص مستوى القلق المهني لدى العاملين بمجمع " سفيتال " اذ قمنا بالاعتماد على نموذج القلق المهني لكارازك KARASEK ، و الذي يركز على قياس مستوى القلق المهني و الذي صمم من قبل عالم الاجتماع الأمريكي و عالم النفس روبرت كارازك في عام 1979 هو نموذج بسيط يفترض أن وضع العمل يولد القلق إذا كان يجمع بين التحكم في القرارات في العمل و عبء العمل (المتطلبات النفسية) ، تحسب درجة التحكم في القرارات في العمل latitude décisionnelle في نموذج كارازك عن طريق المعادلة التالية:

بعد حساب درجة التحكم في القرارات في العمل باستخدام الوسيط و التي تقدر ب 32 و عليه فحسب نموذج كارزاك فان كانت درجة التحكم بالعمل (اقل من 71) إذن التحكم في القرارات في العمل منخفض، و تحسب درجة عبء العمل demande psychologique في نموذج كارزاك عن طريق المعادلة :

$$\text{درجة عبء العمل} = 10\text{س} + 11 + (12\text{س} - 5) + (13\text{س} - 5) + (14\text{س} - 5) + 15\text{س} + 16\text{س} + 17\text{س} + 18\text{س}$$

بعد حساب درجة عبء العمل باستخدام الوسيط و التي تقدر ب 26 و عليه فحسب نموذج كارزاك فان كانت درجة عبء العمل (أكبر من 20) إذن عبء العمل مرتفع ، و عليه فحسب نموذج كارزاك إذا كان درجة عبء العمل أكبر من 20 و درجة التحكم في العمل أقل من 71 ، فالعامل يعيش حالة قلق مرتفع. و عليه نجد ان هناك قلق مهني مرتفع جدا « **Job strain** » حسب نموذج كارزاك التفاعل بين درجة التحكم في العمل المنخفضة و درجة عبء العمل المرتفعة .

من خلال حساب الدرجات لكل بعد و جدنا أن القلق يحدث في مواقف العمل ذات المتطلبات العالية في وجود تحكم ضعيف في العمل ، اذ ينتج عن تفاعل العاملين (متطلبات×درجة التحكم) أربعة مواقف عمل و يمكن تلخيص هذه المواقف في الجدول التالي :

	درجة التحكم في العمل	
	(Actifs)	(Détendus)
درجة عبء العمل و المتطلبات	JOBSTRAIN (Tendus)	(Passifs)
	قوية	ضعيفة

التفاعل بين متطلبات العمل ودرجة التحكم حسب نموذج كارزاك 1979

اذ يضيف كارزاك بعدا ثالثا للنموذج و هو الدعم الاجتماعي تحسب درجة الدعم الاجتماعي: soutien social في نموذج كارزاك عن طريق المعادلة التالية:

$$\text{الدعم الاجتماعي} = \text{دعم الزملاء (س19 + 20 + (5س21) + 22س + 23) + دعم الرؤساء (س24 + 25 + (5س26) + 27س + 28س + 29)}$$

بعد حساب قيمة الدعم الاجتماعي و التي تقدر ب 36 و عليه فحسب نموذج كارزاك فان كانت قيمة الدعم الاجتماعي (اكثر من 24) ، هذا ما يفسر حسب نموذج كارزاك وجود دعم اجتماعي مرتفع.

الخاتمة

زاد الاهتمام بالقلق المهني في الآونة الأخيرة لأهمية نتائجه في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، وكذلك لأهمية نتائجه في التأثير على سلوكهم، ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمؤسسة التي يعملون بها ولأن القلق المهني من الموضوعات الواسعة و المتنوعة التي يصعب تغطيتها في دراسة واحدة و فعلى سبيل المثال يعاني نحو 56 مليون ياباني من أعراض القلق المهني، وتصرف اليابان نحو 370 مليون دولار في السنة على برامج التعامل مع الضغوط واللياقة الجسمية وأدوية وكتب وأدلة علاج الضغوط النفسية. وفي دراسة قامت بها وزارة الصحة اليابانية أوضحت أن 59 % من الموظفين و العاملين يعانون من القلق المهني ،ويطلق عليه في اليابان القاتل الوطني، national killer حيث يموت بسبب القلق المهني أكثر من عشرة آلاف موظف ياباني في السنة، ويعد التوتر والاكتئاب من سمات الموظفين في اليابان، وينعكس ذلك على حياتهم الأسرية ، كما أن هناك حالات انتحار وإدمان للكحول بسبب ضغوط العمل في اليابان.

لقد أثارت هذه الدراسة الكثير من التساؤلات و من أهمها معرفة أهمية الدعم الاجتماعي و كيف يساهم في إدارة القلق المهني و للمعرفة دور كل من الدعم الاجتماعي الداخلي (الزملاء و الرؤساء) في كيفية التخفيف من حدة القلق المهني و لا ننسى العالم الخارجي و الذي بدوره يقدم للعامل الدعم الاجتماعي الخارجي (الأسرة و الأصدقاء) و كيف يمكن الحد من القلق المهني من خلاله و هذه الدراسة هي محاولة لتسليط الضوء أكثر على الموضوع و فتح آفاق جديدة للبحث ، و لقد توصلنا إلى عدة نتائج و من أهمها وجدنا أن مسببات القلق المهني تتمثل في كل من العبء الوظيفي و قلة التحكم في القرارات في العمل كما يمكن أن تكون ناتجة عن قلة الدعم الداخلي (الزملاء و الرؤساء) أو قلة الدعم الخارجي (الأسرة و الأصدقاء) ، كذلك من مسببات القلق المهني عدم وضوح الأدوار وتعددتها، كما يمكن أن تكون ناتجة عن تعقد الاتصالات و العلاقات الإنسانية و أخيراً لا ننسى أن القلق المهني يمكن أن تكون ناتج عن الظروف المادية و البيئية للعمل.

1. المراجع باللغة العربية

1. أندرو سيزلاقي ، مارك جي ولاس : 1991 السلوك التنظيمي و الأداء ترجمة الدكتور جعفر أبو القاسم معهد الإدارة العامة الرياض السعودية.
2. جان لابلاش ، و بونتاليس : 1985 معجم مصطلحات التحليل النفسي ترجمة مصطفى حجازي ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
3. سالم محمد السالم (1997) : الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالملكة العربية السعودية ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، السعودية.
4. محمود السيد أبو النيل ، (1985) ، علم النفس الصناعي بحوث عربية و عالمية، دار النهضة العربية بيروت ، لبنان.
5. هيجان عبد الرحمن أحمد بن محمد، (1998) ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، في الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

2. المراجع باللغات الأجنبية

1. Alloway, R., Bebbington, P. (1987). The buffer theory of social support : a review of the literature. Psychologie medicine, N°17, PP 91- 108.
2. Boswell Wendy; Olson-Buchanan Julie and LePine Marcie, (2004), "Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain", Journal of Vocational Behavior, Vol. 64: 165-181..
3. Bowlby, J. (1989). A secure base parent child attachment and healthy human development. New York, Asic Books Publishers
4. BUNGE, C 1989 Stress in the library ibrary staff reveal: sources of stress and satisfaction in their work journal of Personality N 15. PP 47-51
5. Claire Edey Gamassou, prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail : une enjeu de gestion des ressources humaines, les cahiers du CERGOR, numéro : 01/04, paris, février 2004, P :3.
6. Cohen, S., et al. (1990). The role of Coping in support provision: the self presentational Dilemma of victims of life crises, in: I. G. Sarason, et al. (Eds.), Social support: an Interactional view, New York, Wiley, 26-40.
7. Cutrona, C. & Russell, B. (1990). Type of social support and specific stress: Towards a theory of optimal matching, In: B. R.
8. David Yong et al, A study of job stress among university staff in Malaysia ,European journal of social sciences, volume 8, number1, 2009,P :122
9. Jean Benjamain Stora, (1993), le stress, 2édition, édition dahleb, France,
10. Kaplan, R. M., Sallis, J. F. & Patterson, T.L., (1993). Health and human behavior, New York:
11. Johnson, J. & Sarason L., (1979). " Life stress, depression, and anxiety: internal – external control as a moderator variable" Journal of Psychosomatic Research, Vol., (22).
12. Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). Healthy work : Stress, productivity, and reconstruction of working life. New York: Basic Books.
13. Kessler, R. C., Price, R. H. & Wortman, C. B., (1985). Social factors in psychopathology: stress, social support, and coping processes. Annual Review of Psychology, Vol. 36
14. Khan, R. L., and Byosiene, P. (1991). Stress in organization. In Dunette, I., and Hough. Handbook of industrial and organizational. Polo Alto: Consulting psychologists press.
15. Mc Crath, R. R., (1982), Age differences in the use of coping mechanism, In Journal of gerontology behavior. N° 19, PP 155 – 165.
16. NIOSH, (1999). Stress at Work. U.S. National Institute for Occupational Safety and Health, DHHS (NIOSH) Publication Number 99-101. NT WorkSafe, Darwin. Safety Management – A guide, (1997)

17. Rahim, A., and Psenicka, C. A., (1996). Structural equations model of stress, locus of control, social support, psychiatric symptoms and propensity to leave a job. *The journal of social psychology*. Vol 136, N° 1, PP 69 – 84
18. Sarason, I. G. & Sarason, B. R. (1986). Experimentally provided social support. *Journal of Personality & Social Psychology*, Vol. 50, 1222-1225.
19. Sarason, et al (Eds.), *Social support: An Interactional view*, New York, Wiley, 26-40.
20. Schultz.D.P. Sydney.E.Schults(1986) :*Psychologie and industry today,an introduction to industrial and organizational psychology*, university of south florida,Macmillan publishing company.New york
21. Schwarzer. R & Leppin. A (1991). *Social support and health: A theoretical and empirical overview*, *Journal of Social and Personal Relationships*, 2(8), 99- 127, New York: Plenum Press
22. Spielberger, C.D. & Reheiser, E. C., (1987), preliminary test manual for Lifestyle defense mechanisms inventory.
23. Szilagy, M. Wallace (1987). *Organization Behavior and Performance* , lionis : Foresman , and Company
24. Taylor. S.E, Welch. W.T, Kim. H.S, & Sherman. D.K (2007), *Cultural differences in the impact of social support on psychological and biological stress responses*, Psychological Science, New York: Oxford University Press.
25. Turner. J (1983): *Social support: Conceptualisation: Measurement and implication for mental Health*. Sons Publishers, USA.

Les sites

- 1 . Service public fédéral emploi, le stress au travail : facteurs de risques, évaluation et prévention, SPf emploi travail et concertation sociale, Belgique, 2004, p : 38 disponible sur :
Http : // [www.deparisnet.be/psy/ publication /le% stress20% au 20% travail](http://www.deparisnet.be/psy/publication/le%20stress20%20au%20travail) PDF/, consulté le : 13/02/2014.
- 2.NIOSH group, *Stress at work*, National Institute for Occupational Safety and Health
web site: www.gov/niosh consulté le : 10/05/2014 -. 13 :23
3. Organisation Internationale du Travail, (2003), *violence et stress sur le lieu de travail, activité sectorielles, dialogue social*, web site : sector@ilo.org consulté le : 09/4/2014.-17 : 54
- 4.Schirmer Louise. L.(1999), *Interrelationships among adult attachment style, work stress, social support, and indexes of strain*, Ph.D, Michigan, state university, 1999.
[http://www. sciencedirect.com/science](http://www.sciencedirect.com/science) consulté le : 23/6/2014.-18 :52
5. www.gestionappliquee.com . consulté le : 17/8/2014.-21 :34