

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سطيف (2)

مذكرة

مقدمة بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية و الأروطفونيا

لنيل شهادة

المماجستير

من طرف الطالبة

سامية حمزاوي

بعنوان:

نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

و علاقتهما بالضغط المهني

بتاريخ أمام اللجنة المتكونة من

رئيسا	أستاذ التعليم العالي بجامعة سطيف	أ.د/ شرفي محمد الصغير
مشرفا	أستاذ محاضر بجامعة سطيف	د/ لونيس علي
مناقشا	أستاذ محاضر بجامعة سطيف	د/ بوعلي نور الدين
مناقشا	أستاذ محاضر بجامعة سطيف	د/ بغول زهير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَأَفْوَقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَالِمٍ

سورة يوسف

شكر و تقدير

رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ)

الحمد لله الذي انعم علينا بنعمة العلم، ووفقتي لانجاز هذا العمل و إتمامه.

أتقدم بالشكر الجزيل و التقدير الخالص و الاحترام الفائق

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد

في انجاز هذا العمل المتواضع

وأخص بالذكر:

الأستاذ المحترم الدكتور لونيس علي الذي لم يتوان في تقديم نصائحه و إرشاداته القيمة، وتفضل بالإشراف المتواصل على هذا العمل و متابعتة طيلة مدة انجازه.

خطة البحث		
الصفحة		
أ-ب-ت	مقدمة	
	الجانب النظري	
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي	
02	إشكالية الدراسة	1 -
05	فرضيات الدراسة	2 -
5	أهمية الدراسة	3 -
06	أهداف الدراسة	4 -
07	أسباب اختيار الدراسة	5 -
07	مصطلحات الدراسة	6 -
08	تحديد الدراسات السابقة	7 -
	الفصل الثاني: الشخصية	
23	الشخصية	I -
23	- تعريف الشخصية	1
25	- تكوين الشخصية	2
26	- سمات الشخصية	3
31	- قياس الشخصية	4
31	أنماط الشخصية	II -
31	- مفهوم نمط الشخصية	1
32	- تفسيرات أنماط الشخصية	2
32	1- التفسير وفق الأنماط المزاجية	
33	2- التفسير وفق الأنماط الجسمية	
34	3- التفسير وفق النشاط الغددي الهرموني	
34	4- التفسير وفق الأنماط النفسية	
35	5- التفسير وفق الأنماط الاجتماعية	
36	نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	III -
36	1- مفهوم نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	1 -
37	1- تعريف نمط الشخصية (أ)	
38	2- تعريف نمط الشخصية (ب)	

39	الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	2 -
41	خصائص نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	3 -
42	1- خصائص نمط الشخصية (أ)	
44	2- خصائص نمط الشخصية (ب)	
46	النظريات المفسرة لنمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	4 -
46	1- نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي	
47	2- نظرية مفهوم الذات لروجرز	
48	3- نظرية المجال لكيرت ليفين	
48	4- نظرية التحليل النفسي	
49	5- النظرية الفيزيولوجية	
49	قياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	5 -
49	1) مقياس بورتر	
50	2) مقياس جنكنز للنشاط	
50	3) اختبار النماذج السلوكية للأنماط (أ)، (ب)، (ج)	
50	4) استبيان فارمنجهام للنمط (أ)	
51	علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) ببعض المتغيرات	6 -
51	1- الغضب والعدوانية	
51	2- العصابية	
52	3- الانبساطية	
52	العلاجات المعتمدة لنمط الشخصية (أ)	7 -
52	1- العلاج المعرفي-الاجتماعي	
53	2- العلاج السلوكي عن طريق الاسترخاء	
53	3- العلاج النفسي	
الفصل الثالث: الضغط المهني		
55	مفهوم الضغط المهني	1-
57	تعريف الضغط المهني	2-
57	1- تعريف الضغط المهني على أساس المثبرات الخارجية	
58	2- تعريف الضغط المهني على أساس استجابة الفرد للمثبرات	
58	3- تعريف الضغط المهني على أساس التفاعل مثير استجابة	
59	4- تعاريف لبعض الباحثين	
60	عناصر الضغط المهني	3-
62	أنواع الضغط المهني	4-

64	مصادر الضغط المهني	-5
73	النظريات المفسرة للضغط المهني	-6
80	النماذج المفسرة للضغط المهني	-7
83	الآثار الناجمة عن الضغط المهني	-8
85	أساليب مواجهة الضغط المهني	-9
الفصل الرابع: العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والضغط المهني		
90	علاقة نمط الشخصية (أ) بالضغط المهني	- 1
90	علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بمستوى الأداء	- 2
91	علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بالعلاقات الشخصية	- 3
92	علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بظهور الأمراض	- 4
96	نمط الشخصية وتأثيره في المهنة ومكان العمل	- 5
97	علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بالعلاقات الاجتماعية والفعالية الذاتية	
الجانب التطبيقي		
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية		
101	الدراسة الاستطلاعية	- 1
107	الدراسة الأساسية	- 2
108	المنهج المستخدم في الدراسة	- 3
108	مجتمع الدراسة	-4
109	عينة الدراسة	- 5
112	أدوات جمع البيانات	- 6
116	أساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة	-7
الفصل السادس: تفريغ البيانات والتعليق عليها		
118	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة	- 1
120	نتائج مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	- 2
122	نتائج مقياس الضغط المهني	-3
128	تعليق عام	-4
الفصل السابع: تفسير النتائج في ضوء الإجابة على الفرضيات		
130	بالنسبة للفرضية الأولى	- 1

133	بالنسبة للفرضية الثانية	- 2
135	بالنسبة للفرضية الثالثة	-3
136	بالنسبة للفرضية الرابعة	-4
137	بالنسبة للفرضية الخامسة	-5
138	بالنسبة للفرضية السادسة	-6
139	بالنسبة للفرضية العامة	-7
141	الاستنتاج العام	-8
142	الاقتراحات	-9
144	خاتمة	
147	قائمة المراجع	
	ملخصات الدراسة	
	الملخص باللغة العربية	
	الملخص باللغة الفرنسية	
	الملخص باللغة الانجليزية	
	قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	بروفيل نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب".	40
02	المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	36
03	مراحل الضغط لهانز سييلي	74
04	نموذج أبلسون	81
05	توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس	108
06	توزيع أفراد المجتمع حسب السن	109
07	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	110
08	توزيع أفراد العينة حسب السن	111
09	معامل ارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والدرجة الكلية	113
10	مستويات الميل للنمط (أ)	114
11	معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس نمط الشخصية (أ) والنمط (ب) والدرجة الكلية	115
12	توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس ونمط الشخصية	118
13	توزع أفراد العينة حسب متغير السن ونمط الشخصية	118
14	توزيع أفراد العينة تبعا لمختلف متغيرات الدراسة	119
15	نتائج مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	120
16	مستوى ميل أفراد العينة نحو النمط (أ) ونمط الشخصية (ب)	121
17	استجابات أفراد العينة حول عبارات طبيعة العمل	122
18	استجابات أفراد العينة حول عبارات عبئ العمل	123
19	استجابات أفراد العينة حول عبارات العلاقة مع الرؤساء	124
20	استجابات أفراد العينة حول عبارات التقدم والنمو	125
21	استجابات أفراد العينة حول عبارات العلاقة مع الزملاء	126

127	استجابات أفراد العينة حول عبارات ظروف العمل	22
130	نتائج معامل الارتباط بين درجات نمط الشخصية (أ) والضغط المهني	23
133	نتائج معامل الارتباط بين درجات نمط الشخصية (ب) والضغط المهني	24
135	حساب درجة الحرية لمتغير الجنس	25
137	حساب درجة الحرية لمتغير السن	26

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
61	عناصر الضغط المهني	01
72	مصادر الضغوط المهنية	02
76	ميزة الضغط	03
79	نموذج عمار كشرود للضغط المهني	04
80	نموذج هارود كان وكاري كوبر	05
86	نموذج أندرودي سيزلافي ومارك جي والاس	06
93	خصائص نمط الشخصية (أ) التي تؤدي إلى الإصابة بالشریان التاجي للقلب	07
110	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
111	توزيع أفراد العينة حسب السن	09
122	توزيع أفراد العينة بين النمط (أ) والنمط (ب)	10

مقدمة

مقدمة:

يقترن التقدم السياسي والاجتماعي و الثقافي لأي مجتمع بالعمل الذي يقاس بمدى تحقيقه من إنجازات و تحديات على مر الأزمنة و العصور، وهو المعيار الذي يبرز مكانة وسيادة المجتمع، وبذلك تصنف المجتمعات المتقدمة والمتخلفة في نظام عولمي تتسارع فيه تلك المجتمعات للوصول إلى هذه المكانة التي بها تحقق السعادة والرفاهية لأفرادها، وبحكم الحياة المعاصرة التي تفرض على الفرد مطالب جديدة ومستمرة وأدوار مختلفة تماشيا مع العصر وما لحق به من تميز و تطور مستمرين.

ولقد أصبحت الضغوط النفسية أو ضغوط العمل سمة من سمات هذا العصر حيث يعتبرها البعض مرض القرن العشرين، ويعتبرها آخرون "القاتل الصامت" لما تسببه من أمراض واضطرابات نفسية مثل زيادة الشعور بالقلق و الإحباط ارتفاع ضغط الدم، آلام الظهر، القرحة، السكري... الخ، وما تخلفه أيضا على مستوى منظمات الأعمال فقد كشف تقرير إحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة الأمريكية أن هناك مليون عامل يتغيبون يوميا بسبب الضغوط و بتكلفة 150 مليون دولار، و يشمل هذا الرقم تكاليف الغياب وترك العمل وانخفاض مستوى الإنتاجية و طلبات التعويض و التأمين و نفقات العلاج الصحي.

ومن هذا المنطلق جاء الاهتمام ببيئة العمل والضغط المهني الذي ينعكس على فعالية المنظمة ونوعية العمل وإلى التفتن إلى أهمية العنصر البشري في العملية الإنتاجية، فقد كشف الباحثون أن الضغط المهني لا يعود مباشرة إلى العوامل المرتبطة بمحيط العمل فقط بل أن للعوامل الاجتماعية و الثقافية والاقتصادية دور فعال ومنتشط في بروز المظاهر المرضية سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، فهي كلها مصادر خارجية قد يتأثر بها الأفراد، كما يمكن أن لا يتأثروا بها، و ذلك حسب خصائص متعلقة بشخصيتهم (نمط شخصيتهم) وكيفية تفاعلهم معها (المصادر)، فالبعض يستطيع مواجهتها والبعض الآخر يكيف سلوك يتحدى المحيط، و من ذلك يبدو لبعض الأفراد قابلية التأثر بالضغط وعدم القدرة على مواجهته والتكيف لوضعيته، لهذا انتقل الباحثون إلى دراسة مميزات الفرد النفسية فهي تلعب دور المعدل في العلاقة بين الضغط المهني والصحة النفسية والجسمية و الرضا عن العمل. ومن أهم المميزات النفسية التي درست

في هذا الجانب نجد كل من سلوك النمط (أ) وسلوك نمط الشخصية(ب) ، ويعتبران فريدمان وروزنمان صاحبا هذان النمطين (أ) و(ب) فقد أشار إلى أن نمط الشخصية(أ) أكثر تعرضا للأمراض القلبية والضغوط بثلاث أضعاف من نمط الشخصية(ب) وهذا لما يتميز به أصحاب هذا النمط من خصائص تميزهم عن أصحابا نمط الشخصية(ب) كعدم الشعور بالراحة وانعدام الصبر والشعور بالتنافس فهم أكثر استجابة لعوامل الضغط عن أصحاب النمط (ب)، وعند المقارنة بين النمطين يتبين لنا أن أصحاب النمط (أ) أكثر تيقظا وأكثر ايجابية و هذا ما يؤدي بهم إلى الإنهاك الجسمي و العقلي.

وفي إطار دراسة العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب)، والضغط المهني، جاءت دراستنا مقسمة إلى جانبين، نظري وتطبيقي.

الجانب النظري: يضم أربع فصول،

- **الفصل الأول:** الإطار المفاهيمي، في البداية وككل دراسة، انطلقنا من تقديم فصل مفاهيمي، يحتوي على إشكالية الدراسة وفرضياتها، أسباب اختيار الموضوع أهمية الدراسة وأهدافها، مصطلحات الدراسة والدراسات السابقة.
- **الفصل الثاني:** بعنوان الشخصية تناولنا فيه كل ما تعلق بالشخصية وسماتهم، وكذا أنماط الشخصية وصولا إلى نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) وما تعلق بهما من مفاهيم وخصائص والفرق بينهما، وكذا مختلف النظريات التي تناولت النمطين، مع تقديم بعض الطرق العلاجية المعتمدة لعلاج الأفراد من النمط(أ) .
- **الفصل الثالث:** الضغط المهني، بمختلف المفاهيم المتعلقة به، انطلاقا من تقديم مفهومه ومختلف التعاريف التي تناولت الضغط، ونظرياته وصولا إلى مختلف النماذج الموجودة في التراث الأدبي حول موضوع الضغط المهني.
- **الفصل الرابع:** العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) والضغط المهني، وذلك بعرض مجموعة من الدراسات والأبحاث التي تعرضت للعلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) والأمراض النفس جسمية الناتجة عنها، وكذا علاقتها بالعمل ومكوناته.

الجانب التطبيقي: يضم ثلاث فصول

■ **الفصل الخامس:** الدراسة الميدانية، انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية، ثم الدراسة الأساسية، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، الأدوات والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

■ **الفصل السادس:** تفرغ البيانات والتعليق عليها، بداية بتوزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة ثم نتائج مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)، وأخيرا نتائج مقياس الضغط المهني.

■ **الفصل السابع:** تحليل النتائج على ضوء الفرضيات، وذلك بمناقشة الفرضيات الستة وصولا إلى النتائج النهائية وتقديم مجموعة من الاقتراحات.

وفي الأخير قدمنا ملخصات الدراسة وبعدها قائمة المراجع المعتمد عليها في الدراسة، ثم قائمة الملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول : الفصل المفاهيمي

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. أسباب اختيار الدراسة
6. مصطلحات الدراسة
7. تحديد الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

يمضي الموظف جل وقته في العمل، وأحيانا وتحت تأثير متطلبات العمل يزيد الموظف من ساعات العمل، لإنجاز بعض المهام التي لها صلة بالعمل، بالإضافة إلى أن العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل يحمل الموظف هموم ومعاناة عمله معه إلى المنزل، وهو ما يعني أن ما يتعرض له الموظف في عمله من ضغوط تؤثر في حياته الأسرية، ومن هنا نجد أن حياة الموظف حلقة مترابطة يؤثر بعضها في بعضها الآخر، لأن ما يمر به من مواقف أو أحداث محبطة أو ضاغطة في المنزل ينعكس على عمله وعلى نوعية أدائه.

إن فالضغوط - كظاهرة نفسية - آخذة في الازدياد بين الموظفين في منظمات العصر الحديث بسبب ما يشهده عالمنا المعاصر في الثورة المعرفية والمعلوماتية نتيجة التقدم التكنولوجي الحديث الذي لعب دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية البشرية، وبالمقابل قد تدفع ضريبة التقدم من زيادة التعقد في حياتنا اليومية وبالتالي تنفسي الأمراض النفسية والبدنية التي تهدد حياة الإنسان.

وتعتبر ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاسه الكبير على الفرد ، المنظمة والمجتمع، وعندما نتحدث عن مفهوم ضغط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض ، فقد وجد من أجل أن يعمل، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء، مواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط، وإزاء هذه المخاطر استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها وأن يسخرها لصالحه، في حين كان لبعض هذه المخاطر والتحديات أثر قاسي وشديد يترتب عليها تعاسته وفناؤه، ومع تكيف الإنسان مع هذه الضغوط وتفاعله معها وشيوع استخدام مصطلح الضغط لدى أغلب الأوساط فإن من أهم المشكلات التي واجهها بعض المهتمين بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة، وهي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط والفروق الفردية لتحمل درجات الضغوط من عدمه، بالإضافة إلى أسباب الضغوط وسبل معالجتها وآثارها النفسية والجسدية.

وبالنظر إلى التراث الأدبي الموجود فإن موضوع الضغط المهني حظي باهتمام الباحثين في مجال علم النفس بوجه عام، وفي مجال السلوك التنظيمي بوجه خاص، ويرجع هذا الاهتمام

المتزايد بضغط العمل إلى ما تتركه من آثار سلبية على سلوك الأفراد ومواقفهم اتجاه وظائفهم ومنظمتهم، إضافة إلى أن ضغوط العمل تكلف الاقتصاد الوطني للدول أموالا طائلة فتقدر التكاليف التي تسببها ضغوط العمل في أمريكا مثلا ما يزيد عن مائة بليون سنويا، وتقدر تكاليف التي تنفقها المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية على الأعراض الناجمة عن ضغوط العمل بحوالي 60 بليار سنويا. (فؤاد أبو حطب، 1998، ص 111)

فالفرد داخل منظمته يواجه العديد من الضغوط، فهذا الموظف لا يستطيع أن يتحمل معاملة رئيسه، وذلك العامل الذي لا يستطيع الموافقة على الانتقال من وظيفة لأخرى، أو موقع عمل لآخر وتلك السكرتيرة التي لم تعد قادرة على مسابقة مديرها، وذلك المهندس الذي يتقاعد في سن مبكرة لأنه لم تتح له فرصة النمو والتقدم والأمثلة كثيرة والأسباب متعددة على فشل الموظفين في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل، وسياسات المنظمة والأسلوب القيادي والإشرافي وبالتالي تعرضهم للضغط المهني.

لقد كشف بعض الباحثين أمثال **إيزنك** أن مصادر الضغوط المهنية ليست متعلقة فقط بالمتغيرات الخارجية (داخل بيئة العمل) بل تكون ذاتية أي تتعلق بخصائص الفرد (العامل) في حد ذاته، فالعمال يتفاوتون في شخصياتهم ونمط سلوكهم وميولهم ومدى قابليتهم وتكيفهم معها ومدى شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث، فقد جاء **إيزنك** بفكرة أن الضغوط المهنية لا يمكن فصلها أو فهمها بدون تحديد خصائص الفرد، فالموقف الذي يراه فرد ما ضاغطا يراه شخص آخر غير ذلك فالموقف الضاغط يمكن تحديده في ضوء الإجهاد الذي يخيره الفرد، والموقف نفسه بناء على ذلك قد يؤدي إلى نفس الإجهاد بفرد آخر.

وهناك نظريات تربط الضغط المهني بالشخصية ونمط السلوك وأهمها نظرية الأنماط التي ترى أن كل فرد لديه سمات شخصية ونمط سلوكي ثابت نسبيا يؤثر في تعامله مع المواقف الضاغطة، وتختلف باختلاف الأفراد، فقد صنف الباحثون الأفراد من حيث مدى تأثيرهم بالضغوط المهنية إلى نمطين: شخصية ذات ضغط نفسي منخفض ويطلق عليها بنمط الشخصية(ب)، وشخصية ذات ضغط نفسي مرتفع يطلق عليها بنمط الشخصية(أ)، مما دفع ببعض الباحثين إلى الربط بين الضغوط المهنية والنمط (أ) ، حيث يتسم صاحب هذا النمط بأنه متنافس، وعدواني وسريع الكلام ويشعر بضغط الوقت مما يعرضه لمستويات مرتفعة من

الضغوط، وعلى النقيض يكون صاحب النمط (ب) فهو شخص متروى، ولا يشعر بضغط الوقت وغير متناسف وينتقي لنفسه أساليب حياة سهلة .

ومما هو شائع ومعروف في الواقع أن المواطن الجزائري يمتاز بالتسرع والعصبية والنرفزة، ويميل إلى الاندفاعية في أغلب الأحيان، بالإضافة إلى أنه يتميز بالسعي نحو التقدم والنمو ومعرفة كل ما هو جديد، ولا يدر قيمة الوقت أثناء العمل، وبالنظر إلى خصائص ومميزات الأفراد ذوو نمط الشخصية (أ) فإننا نلاحظ أنها تنطبق على الفرد الجزائري في أغلب حالاتها، لكن هذا لا يعني أن كل الجزائريين من نمط الشخصية (أ)، ومادام النمط تحدده العديد من العوامل وعلى رأسها عامل الوراثة وعامل البيئة المحيطة بالفرد، فإن الأفراد يختلفون لا محال، ولكل فرد خصائص سلوكية وشخصية تميزه عن الآخر.

وبناءً على ما سبق ذكره فإن هذه الدراسة تهدف إلى الكشف عما إذا كان هناك علاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) والضغط المهني، لدى موظفي المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف ، انطلاقاً من الإجابة على سؤال الإشكالية التالي:

هل لنمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) علاقة ذات دلالة إحصائية بالضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف ؟

وتتدرج تحت هذا السؤال أسئلة فرعية تتمثل في:

- 1) هل لنمط الشخصية (أ) علاقة ذات دلالة إحصائية بالضغط المهني؟.
- 2) هل لنمط الشخصية (ب) علاقة ذات دلالة إحصائية بالضغط المهني؟.
- 3) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين من نمط الشخصية (أ) وفق متغير الجنس؟
- 4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين من نمط الشخصية (ب) وفق متغير الجنس؟
- 5) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين من نمط الشخصية (أ) وفق متغير السن؟

6) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين من نمط الشخصية (ب) وفق متغير السن؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.

الفرضيات الجزئية:

- 1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ونمط الشخصية (أ)
- 2) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ونمط الشخصية (ب).
- 3) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (أ) وفق متغير الجنس.
- 4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (ب) وفق متغير الجنس.
- 5) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (أ) وفق متغير السن.
- 6) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (ب) وفق متغير السن.

3- أهمية الدراسة:

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي إن استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب وكذا الإحباط ، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا قد يؤثر على انجاز مختلف الأنشطة والمهام المنوطة بهم، مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم يتسبب في انخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعدم الرضا والاستقرار، خاصة إذا علمنا أن

لكل عامل نمط شخصية معين، ولكل نمط خصائص ومميزات، قد تكون سببا للضغط، وقد تكون لا، من هنا تستمد الدراسة أهميتها.

ضف إلى ذلك، تعتبر المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف مؤسسة من المؤسسات الوطنية التي لها أهمية كبيرة، ومكانة اقتصادية هامة، لذلك فهي تلقي على عاتق موظفيها مسؤوليات كبيرة وتلزمهم بالتقيد بالقوانين واحترام الوقت والالتزام التام بكل ما هو داخلي، وبالتالي فإن محاولة التقرب من أعضائها ومعرفة نمط شخصيتهم (أ) أو (ب) يساعدنا في التنبأ بمستوى الضغط لديهم وكذا وضع خطط وبرامج مستقبلية لعلاج هذه الضغوط، تبعا للمتغيرات الشخصية والتنظيمية.

4-أهداف الدراسة:

- 1-معرفة العلاقة بين الضغط المهني ونمط الشخصية (أ).
- 2-معرفة العلاقة بين الضغط المهني ونمط الشخصية (ب).
- 3-دراسة الفروق في الضغط المهني لدى كل من ذوي نمط الشخصية(أ) وذوي نمط الشخصية(ب) حسب متغير الجنس والسن .
- 4-الكشف عن مصادر الضغط المهني من أجل التخفيف من آثارها السلبية سواء على الموظف أو المنظمة.
- 5-معرفة ما إذا كان الإطار النظري الذي يتحدث عن نمط الشخصية(أ) ونمط الشخصية(ب) ينطبق على شخصية العامل الجزائري.
- 6-المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية حول موضوع الضغط المهني الذي صار موضوع الساعة باعتباره يمس مختلف جوانب الفرد، وكذا موضوع نمط الشخصية(أ)، ونمط الشخصية(ب).
- 7-إفادة إدارة مديريةية الخزينة بنتائج قد تساهم في التقليل من الأعباء والتكاليف التي يسببها الضغط المهني.
- 8-تقديم نتائج واقتراحات تفيد في إجراء دراسات وبحوث مكتملة في موضوع نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) وكذا الضغط المهني.

5- أسباب اختيار الدراسة:

- 1- قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الضغط المهني ونمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب)، وخاصة الدراسات التي تتناول نمط الشخصية(أ) ونمط الشخصية(ب) سواء عربيا أو وطنيا.
- 2- الانتشار الواسع لظاهرة الضغط المهني والنتائج السلبية التي تخلفها على الموظفين والمنظمات.
- 3- الأعباء والتكاليف الناتجة عن محاولة التقليل من الآثار السلبية التي تخلفها ظاهرة الضغط المهني في المؤسسات الوطنية.

6-مصطلحات الدراسة

- **نمط الشخصية (أ) والنمط (ب):** اعتمادا على الصفات التي حددها بورتر Bortner 1969 لتصنيف الأفراد ذوي النمط (أ) والأفراد ذوي النمط (ب)، وحسب المقياس المستخدم في هذه الدراسة فإننا نستخلص تعريفا للنمطين (أ) و(ب) كالتالي:
 - **نمط الشخصية (أ):** هو نمط من أنماط الشخصية يتصف صاحبها ببعض السمات مثل الاهتمام الزائد بالمواعيد ، التنافس ، الاندفاع ، السرعة ، وتركيز اهتماماته داخل العمل.
 - **نمط الشخصية (ب):** هو نمط من أنماط الشخصية يتصف صاحبها ببعض السمات مثل عدم الاهتمام بالمواعيد، عدم التنافس، والتروي والهدوء والصبر، ولا يركز اهتماماته داخل العمل فقط، ولكن يمارس أنشطة حياته بصورة دقيقة.(نشوة كرم، 2007، ص20)
- إجرائيا:**

نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) هو مجموع الصفات والخصائص التي يتميز بها عمال المديرية الجهوية للخزينة بسطيف والتي يقيسها مقياس نمط الشخصية(أ) ونمط الشخصية(ب) المعد لذلك.

• الضغط:

يعرف سيزلاكي ووالاس الضغط بأنه تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد، وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد ذاته. (الطريي، 1994، ص 112)

لقد تعددت مفاهيم الضغط بتعدد اتجاهات وأفكار الكتاب والباحثين، وقد اتفق معظمهم على أن الضغط هو حافز أو حالة مسببة تعمل على بذل قوة تؤدي إلى مقاومة الجسم الداخلية، مما يسبب حالة مزعجة ذهنية أو عاطفياً، تحدث كاستجابة لتأثيرات خارجية معاكسة، و تتسم عادة بتسارع ضربات القلب و ارتفاع ضغط الدم و شد عضلي و تهيج.

• الضغط المهني:

عرف (لوثنانز، 1992, Luthans) الضغط المهني بأنه استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه اضطراب جسماني، نفسي، وسلوكي لأفراد المنظمة. (حسين مريم، 1997، ص 72)

التعريف الإجرائي : يمكننا أن نعرف الضغط المهني إجرائياً على أنه مجموع المصادر التي توجد في المديرية الجهوية للخزينة بسطيف وتفرض حملاً زائداً على العمال أو الموظفين، ويترتب عليها درجة من التوتر والضييق، يسعى الفرد إلى تجنبها أو التقليل منها، وهو ما تقيسه محاور مقياس الضغط المهني المعد لهذه الدراسة.

7-تحديد الدراسات السابقة:

أ- الدراسات المتعلقة بالضغط المهني:

1) دراسة الزهران (2000) المملكة العربية السعودية: أثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية على مستوى ضغوط العمل، لقد حاول الزهران في هذه الدراسة معرفة أثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية على مستوى ضغوط العمل، وذلك من خلال التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات بالمملكة العربية السعودية، وقد تم توزيع استبانة على مجتمع الدراسة الذي ضم 700 قائد من القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات، استرجع منها 200 استبانته ، وتوصل الباحث بعد تحليل بياناتها إلى أن معظم القيادات بالجوازات لديها ضغوط عمل عالية، وأن من أهم

العوامل المؤدية إلى ضغوط العمل هي السرعة في انجاز العمل، والحرص على تحقيق المعايير التي وضعها القائد لنفسه، وبدل أقصى القدرات في العمل ، وانجاز المهام في أقل وقت، غير أن الدراسة أظهرت في نفس الوقت تدني صراع الدور لدى القيادات الإدارية بالجوازات.

2)دراسة محمد الرزياء (2001) السعودية: العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي
لقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الجوازات في كل من مدينة الرياض والدمام، والتعرف على بعض الآثار النفسية المترتبة عن ضغوط العمل، وكذلك تحديد بعض المتغيرات ذات العلاقة بالضغوط المهنية كمقر العمل، الرتبة العسكرية، العمر، المؤهل العلم والخبرة.

لقد تكونت عينة الدراسة من 102 فردا، بإدارة الجوازات بالرياض والدمام، وتوصل الباحث إلى أن أكثر الضغوطات التي يتعرض لها العمال في إدارة الجوازات، تتمثل في لا موضوعية المعايير التي تتعلق بتقييم أداء العامل، وعدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل، وافتقار العمل إلى وجود فرص كافية لتبادل الرأي مع زملاء العمل، وعدم انتظام الترقي الوظيفية، إضافة إلى اتسام العمل بالأداء الروتيني .

ومن أهم الآثار النفسية المترتبة عن الضغوط المهنية :الشعور بالإرهاك والتعب مع نهاية الدوام، الشعور بالإرهاق لكثرة مطالب العمل، والشعور بالأرق والمعاناة من التوتر بسبب العمل، وعدم الرضا عن العمل، وكذلك الرغبة في تغيير العمل نتيجة لضغوط العمل الناجمة عن كثرة الأعباء.

3)دراسة عويد سلطان المشعان (2001) الكويت: مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، تهدف الدراسة إلى بحث مصادر الضغوط بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي. وتكونت عينة الدراسة من (289) من الموظفين، بواقع (243) من الكويتيين و(46) من غير الكويتيين، و(162) من الذكور، و(127) من الإناث. واستخدم مقياس مصادر الضغوط المهنية من تأليف كوبر سلون وويليامز، تعريب المشعان.

أظهرت نتائج الدراسة بأنه توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والموظفين غير الكويتيين من مصادر ضغوط العمل، حيث إن الموظفين الكويتيين أكثر شعورا بضغط العمل من الموظفين غير الكويتيين ما عدا متغير التطور المهني حيث إن غير الكويتيين أكثر تعرضا لضغوط العمل من الكويتيين. وكذلك توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغوط العمل حيث إن الموظفات الإناث أكثر تعرضا لضغوط العمل، من الموظفين الذكور، وأيضا لا توجد فروق دالة إحصائية بين الحاصلين على الثانوية والجامعيين في مصادر ضغوط العمل سوى في متغيري دور المدير والمناخ والهيكل التنظيمي حيث إن الجامعيين أكثر تعرضا لضغوط العمل من غير الجامعيين، أما من حيث متغير المناخ والهيكل التنظيمي فنجد أن الحاصلين على الثانوية العامة أكثر تعرضا لضغوط العمل من الجامعيين، وأيضا أظهرت الدراسة عدم وجود فروق بين الموظفين المتزوجين وغير المتزوجين. (عويد المشعان، 2001)

4) دراسة علي بن أحمد بن سليمان النوشان (2003) الرياض: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة هل تؤثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية، وطبقت هذه الدراسة على عينة تتكون من (889)، وكانت على النحو التالي: (600) من القيادات الإدارية في الأجهزة الأمنية و(289) من القيادات الإدارية في الأجهزة المدنية. وأظهرت النتائج:

أن مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية، كما أنها تشير إلى أن القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية كذلك تقوم بإتباع جميع الخطوات العملية لاتخاذ القرارات بمستوى عالٍ. (علي بن احمد، 2003 ، ص 75)

5) دراسة شيمازو وكوزبي (2003) اليابان: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية وأساليب التكيف لدى عينة من العمال اليابانيين، حيث تكونت الدراسة من 5630 عاملا في إحدى مصانع السيارات في اليابان من كلا الجنسين، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين التكيف النشط والسعي نحو الدعم الاجتماعي وارتباط سلبي بين التكيف الفاعل والابتعاد عن الآخرين والاستقلالية في العمل والضيق النفسي كذلك ارتباط ذي دلالة إحصائية

بين أساليب التكيف غير الفاعلة وزيادة الضيق النفسي. كما أنها أسفرت إلى ارتباط ذي دلالة إحصائية بين أساليب التكيف النشطة وانخفاض الشعور بالضيق. (أحمد الشخانية، 2010، ص 74).

6) دراسة لوكيا الهاشمي (2003) الجزائر: الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين، جاءت في إطار دراسة نفسية اجتماعية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة وقد تم استعمال استمارة لتحقيق أغراض البحث، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها بأن المكتبيين الجامعيين يولون اهتمام بالعوامل المحيطة بالعمل والتي تكون أهم المصادر التي تسهل نشوء الضغط النفسي لديهم، وتتمثل في ظروف العمل، الحوافز، الإدارة، النظرة الاجتماعية لمهنة المكتبي. (بن زروال فتيحة، 2007)

7) دراسة نجاح بنت قبلان القبلان (2004) المملكة العربية السعودية: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية فهي ترمي إلى تفهم الانفعالات النفسية والسلوكية لأمناء المكتبات الناتجة عن ظروف عملهم رغبة في تحفيزهم وحثهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بما يحقق أهداف المؤسسة الأكاديمية. تكونت عينة الدراسة من (105) عامل تتوزع على عدد من المؤسسات الأكاديمية.

وأشارت نتائج الدراسة من خلال التحليل الإحصائي والمعالجة البيانية أن العينة انقسمت إلى فئتين، فئة تقرأ بأنها تعاني من ضغوط مهنية، والفئة الأخرى أشارت إلى أنها لا تعاني من أية ضغوط، خلصت هذه الدراسة إلى أنه هناك ارتباط إيجابي عن تزايد متغير ضغط العمل تبعاً للمتغيرات الديمغرافية للمشاركين. وكذلك أنه هناك ارتباط سلبي بين ضغوط العمل والمتغيرات الأخرى في بقية المحاور. (هدى سلام، 2008، ص 20).

8) دراسة هبة إبراهيم (2004) الكويت: ضغوط العمل وعلاقتها بالنمط (أ) ووجهة الضبط والرضا الوظيفي لدى المعلمين المصريين والكويتيين، هدفت هذه الدراسة إلى فحص الفروق بين المعلمين المصريين والكويتيين في ضغوط العمل، ووجهة الضبط والرضا الوظيفي، وكذلك الكشف عن الفروق بين الجنسين في المتغيرات السابقة، كما تهدف هذه الدراسة لفحص الارتباط بين ضغوط العمل وكل من النمط (أ) والرضا الوظيفي، وتكونت العينة من (408) معلماً من مصر والكويت (253 معلماً مصرياً و155 معلماً كويتياً)، وقد استخدم الباحثان المقاييس التالية: مقياس ضغوط العمل، ومقياس النمط (أ) ومقياس الضبط والرضا الوظيفي، وقد

كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية من المعلمين المصريين والمعلمين الكويتيين في مقياس ضغوط العمل في اتجاه المعلمين المصريين، بينما كانت الفروق دالة إحصائية في اتجاه المعلمين الكويتيين في كل من النمط (أ) والرضا الوظيفي، وأخيراً تبين وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في ضغوط العمل في اتجاه الإناث كما ارتبطت ضغوط العمل إيجابياً بالنمط وسلبيًا بوجهة الضبط الخارجية والرضا الوظيفي. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2004، ص 32).

9) دراسة قيسي (2004) فلسطين: هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين كل من الضغوط المهنية والشعور بالوحدة النفسية لدى العاملين في مديريات الشؤون الاجتماعية في محافظات الضفة الغربية في فلسطين. تكونت عينة الدراسة من (121) موظفاً وموظفة وقد استخدم الباحث مقياس الضغوط المهنية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية والشعور بالوحدة النفسية لدى العاملين في مديريات الشؤون الاجتماعية في محافظة الضفة الغربية بمعنى أن الزيادة في الضغوط المهنية تتبعها زيادة في الشعور بالوحدة النفسية والعكس صحيح. (سامر قيسي، 2000).

10) دراسة قوارح محمد وزكري نرجس (2007) الجزائر: ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بولاية ورقلة، تتمثل أهمية هذه الدراسة في تحديد مدى أهمية ضغوط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية وكيفية مواجهتها والسيطرة عليها والاستفادة من النتائج في كيفية سبل مواجهة ضغوط العمل لدى العمال، تتكون عينة الدراسة من مجموعة الأفراد الذين يزاولون عملهم بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بمدينة ورقلة (الجزائر) والبالغ عددهم 30 عاملاً، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية. تم جمع البيانات انطلاقاً من استمارة أعدت خصيصاً لهذا الموضوع، متبعين المنهج الوصفي

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها ما تعلق بمصادر الضغط والمتمثلة في:

- تجهيزات العمل غير مناسبة
- عدم ملائمة المكتب لطبيعة العمل.
- عدم إتاحة الفرصة في المشاركة
- بعد مكان العمل عن الإقامة.

- كثرة المسؤولين وصعوبة التعامل معهم.
 - فترات الراحة الخاصة بالعمال أثناء يوم العمل محدودة.
- 11) دراسة مطاطلة موسى (2009) الجزائر: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية،** تتمحور هذه الدراسة حول ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، وذلك من خلال الإجابة على التساؤل العام التالي:
- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية ومستوى توافقيهم المهني؟
- وتكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية.
- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية
- معرفة مصادر وأسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية ، وهل للمتغيرات الديموغرافية تأثير على توافقيهم المهني.
- ولقد لجأ الباحث ف هذه الدراسة إلى استعمال المنهج الوصف ومن أجل ذلك تم توزيع 80 استمارة على أفراد الحماية المدنية المتواجدين بالمديرية الولائية والوحدة الرئيسية لولاية سكيكدة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعد غموض الدور في العمل والتوافق المهني
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعد عبئ الدور ف العمل والتوافق المهني
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة بين طبيعة العمل والتوافق المهني
 - وجود علاقة ارتباطية بين الترقية والتقدم الوظيفي والتوافق المهني
 - أما بالنسبة للفرضيات الصفرية و بحساب كا² للسن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية و طبيعة العمل، الرتبة عند مستوى الدلالة 0.05 وتبين عدم وجود تأثير دال إحصائيا لهذه المتغيرات، فهي لا تؤثر على مستوى التوافق المهني و بالتالي تم قبول الفرضيات الصفرية.(مطاطلة موسى، 2009)

12) دراسة شارف خوجة 2011(الجزائر): مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط وثانوي)، دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، هدفت الدراسة إلى البحث عن مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعا لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقارن، اشتملت على عينة تتكون من 210 مدرسا من الجنسين، اختيروا بطريقة عشوائية حصصية، في خمس بلديات من ولاية تيزي وزو، ولقد أفرزت الدراسة على ما يلي:

- مدرسو المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية التي يقيسها المقياس المعد لذلك مع وجود فروق دالة إحصائية تعود لصالح مدرسو التعليم المتوسط
- ليس هناك فروق دالة بين الفئات الثلاث في مصادر الضغوط راجعة للخبرة. (شارف خوجة،

2011)

ب- الدراسات المتعلقة بنمط الشخصية (أ) والنمط (ب):

13) دراسة جمعة سيد يوسف(2000) مصر: العلاقة بين نمط السلوك (أ) وبعض متغيرات الشخصية ذات الدلالة الإحصائية المحدودة، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين نمط السلوك (أ) وبعض متغيرات الشخصية ذات الدلالة التشخيصية وهي القلق والاكتئاب والتوهم المرضي والنشاط العام لدى عينتين من الذكور والإناث وكانت نتائج هذه الدراسة على النحو التالي:

- فيما يخص عينة الذكور كانت جميع الارتباطات بين نمط السلوك (أ) ومتغيرات الشخصية إيجابية دالة إحصائيا.

- في عينة الإناث كانت جميع الارتباطات بين نمط السلوك (أ) ومتغيرات الشخصية إيجابية دالة إحصائيا. (جمعة سيد يوسف، 2000 ، ص 181)

14) دراسة فخرية يوسف محمد الجارودي(2001) الإمارات العربية: سلوك الشخصية من نمط(أ) وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من طلبة وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة سلوك الشخصية من نمط (أ) وعلاقته بمكونات كل من بعد الإنبساط والانطواء، وهي النشاط والتأملية، التعبيرية، المسؤولية

والمخاطرة، الاندفاعية، الاجتماعية، ومكونات بعد العصابية/ الاتزان الانفعالي وهي: مفهوم الذات، السعادة، القلق، توهم المرض والاستقلالية والشعور بالذنب والوسواس القهري لدى عينة من طلبة وطالبات جامعة الإمارات تتكون من 200 طالب، وتوصلت في الأخير الباحثة إلى جملة من النتائج منها:

- ❖ توجد فروق بين الطلبة والطالبات من ذوي النمط (أ) في مكونات بعد العصابية في متغير القلق لصالح الذكور، ومتغير الوسواس لصالح الإناث.
- ❖ توجد فروق بين الطلبة و الطالبات من ذوي النمط (أ) في مكونات بعد الانبساط في متغير النشاط فقط لصالح الذكور.
- ❖ توجد علاقة ارتباطيه بين مكونات بعد الانبساط لدى الذكور من نمط الشخصية (أ) وعينة الإناث من ذوات كمت الشخصية (أ).
- ❖ توجد علاقة ارتباطيه بين مكونات العصاب لدى الذكور من نمط الشخصية (أ) وعينة الإناث من ذوات كمت الشخصية (أ). (فخرية يوسف محمد الجارودي،

(2001)

15) دراسة اعتماد يعقوب محمود الزيتاني (2003): أنماط الشخصية الصبورة وعلاقتها بالضغط النفسي، جاءت هذه الدراسة لإبراز التراث الديني ، و بيان أثر الصبر كنمط شخصية في التخفيف من الضغوط النفسية و مواجهتها بإرادة قوية و حسن تصرف، تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على التساؤلات التالية:

هل توجد فروق في مستوى الضغط النفسي بين متوسط درجات الطالبات من أفراد الفئة العليا وقريناتهن من الطالبات من أفراد الفئة الدنيا على استبانة الشخصية الصبورة؟

- هل توجد فروق بين متوسط درجات الطالبات على استبانة الشخصية الصبورة تعزى إلى المستوى الدراسي (الأول – الرابع) ؟
- هل توجد فروق بين متوسط درجات الطالبات على استبانة الشخصية الصبورة تعزى إلى التخصص (العملي – النظري) ؟
- هل توجد فروق بين متوسط درجات الطالبات على استبانة الشخصية الصبورة تعزى إلى التقدير الدراسي (متفوقات ومتأخرات) ؟

- هل توجد فروق بين متوسط درجات الطالبات على استبانة الشخصية الصبورة تعزى إلى التفاعل بين المستوى الدراسي والتخصص ؟

وهدفنا الدراسة إلى بيان الفرق في مستوى الضغوط النفسية بين الطالبات من أفراد الفئة العليا على استبانة الشخصية الصبورة وقريناتهن من الطالبات من أفراد الفئة الدنيا ومعرفة ما إذا كان متوسط درجات الطالبات على استبانة الشخصية الصبورة يختلف باختلاف المستوى الدراسي أو التخصص أو التقدير الدراسي، وكذا معرفة مدى إسهام كل من هذه المتغيرات في إيجاد اختلاف في متوسط درجات الطالبات على استبانة الشخصية الصبورة، وأخيراً الكشف عن طبيعة العلاقة بين عوامل الشخصية الصبورة ومستوى الضغوط النفسية.

تكونت العينة النهائية من (90) طالبة من طالبات المستويين الأول و الرابع في الجامعة

الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية بين الطالبات ذوات نمط الشخصية الصبورة و الطالبات ذوات نمط الشخصية الجزوعة لصالح الطالبات ذوات نمط الشخصية الجزوعة.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في نمط الشخصية الصبورة بين طالبات المستوى الأول والرابع.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في نمط الشخصية الصبورة بين طالبات الكليات العملية طالبات الكليات النظرية.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في نمط الشخصية الصبورة بين الطالبات المتقدمات دراسياً و الطالبات المتأخرات دراسياً.
- وجود أثر دال إحصائياً عند مستوي 0,05 لتفاعل التخصص و التقدير الدراسي على نمط الشخصية الصبورة لدى طالبات الجامعة الإسلامية بغزة لصالح الطالبات المتقدمات دراسياً ذوات التخصص النظري.
- عدم وجود أثر دال إحصائياً لتفاعل المستوى الدراسي و التخصص على نمط الشخصية الصبورة.
- عدم وجود أثر دال إحصائياً لتفاعل المستوى الدراسي و التقدير الدراسي على نمط

الشخصية الصبورة.

- عدم وجود أثر دال إحصائياً لتفاعل المستوى الدراسي و التقدير الدراسي والتخصص
- عدم وجود علاقة بين عوامل الشخصية الصبورة (عامل الشجاعة، كتم السر، كظم الغيظ، و ضبط النفس) ومستوي الضغوط النفسية مع وجود علاقة بين عامل (قوة الإرادة و بعد النظر) و مستوي الضغوط النفسية . (اعتماد يعقوب الزيتاني، 2003)
- 16) دراسة بن زروال فتيحة (2007) الجزائر: أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة)، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الاستعجالات والتوليد بولاية أم البواقي، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أنماط الشخصية (أ)، (ب)، (ج) بكل أبعادها والإجهاد من حيث مستواه وأعراضه، مصادره المهنية، واستراتيجيات مواجهته.
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، معتمدة على ثلاثة مقاييس، مقياس أنماط الشخصية، مقياس أعراض الإجهاد، ومقياس الإجهاد المهني ، و طبقت على عينة قدرت ب 395 فردا ، وأظهرت النتائج بعد المعالجة والتحليل :
- علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية (أ، ج) ومستوى الإجهاد
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية (ب) ومستوى الإجهاد
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية (أ)، وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية (ب) وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية (ج)، وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية(أ)، ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، عبئ العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل و الظروف الفيزيائية.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية (ب)، ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، عبئ العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل و الظروف الفيزيائية
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية (ج)، ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، عبئ العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل و الظروف الفيزيائية.
- ميل ذوي النمط (أ) لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر

- ميل ذوي النمط (ج) لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر. (بن زروال فتيحة، 2007)

17) دراسة نشوة كرم عمار أبو بكر دردير (2007) : الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نمط الشخصية (أ، ب) في الاحتراق النفسي عند المعلمين وكذا معرفة الفروق بينهم في درجة الاحتراق النفسي، حسب المتغيرات الشخصية، تكونت العينة من 240 معلم ومعلمة بالمرحلة الابتدائية والإعدادية والثانوية، مع بعض مدارس محافظة الفيوم، واستعملت الباحثة مقياس الاحتراق النفسي لمعلمين (Seidman , Zager 1986)، ومقياس نمط الشخصية لبورترن Portner ، حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- وجود فروق دالة بين ذوي النمط (أ) وذوي النمط (ب) في الدرجة الكلية للاحتراق في اتجاه ذوي النمط (أ).
- وجود فروق دالة في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (أ) وعدم وجودها عند ذوي النمط (ب).
- المتغيرات الشخصية لا تؤثر على الاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (أ) وكذا ذوي النمط (ب). (نشوة كرم، 2007)

18) دراسة حوراء حيدر محمد الجابري (2007) العراق: الشخصية الشكوكية وعلاقتها بالنمطين (أ) و (ب)، وتألفت عينة البحث من (320) طالباً وطالبة تم اختيارهم بصورة عشوائية من أربع كليات من جامعة بغداد من الاختصاص العلمي والاختصاص الإنساني، وتحقيقاً لأهداف البحث تم بناء مقياس الشخصية الشكوكية والذي تكون بصورته النهائية من (40) فقرة يتصف بالصدق والثبات والقدرة على التمييز، واستخدمت الباحثة أيضاً مقياس نمطي الشخصية (أ) و (ب) وهو أحد مقاييس المحتوى من قائمة منيسوتا المتعددة الأوجه للشخصية والذي يتكون من (19) فقرة وطبق أيضاً على عينة البحث البالغة (320) طالب وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتصف طلبة الجامعة بشخصية شكوكية .

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى طلبة الجامعة في الشخصية الشكوكية على وفق متغير النوع ولصالح الذكور، وفرق ذي دلالة إحصائية على وفق متغير الاختصاص ولصالح الاختصاص العلمي .

-يتصف طلبة الجامعة بنمط الشخصية (أ) .

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى طلبة الجامعة في نمط الشخصية (أ) على وفق متغير النوع ولصالح الذكور وفرق ذي دلالة إحصائية على وفق متغير الاختصاص ولصالح الاختصاص العلمي .

-لا فرق ذو دلالة إحصائية لدى طلبة الجامعة في نمط الشخصية (ب) على وفق متغير النوع ومتغير الاختصاص .

-وجود علاقة ارتباطية موجبة وجيدة بين الشخصية الشكوكية والنمط (أ) وعلاقة ارتباطية موجبة ولكنها منخفضة بين الشخصية الشكوكية والنمط (ب) . (حوراء حيدر محمد الجابري، 2007)

19) دراسة هدى عبد الرحمن أحمد المشاط 2008 (المملكة العربية السعودية): العلاقة بين نمط السلوك (أ) والمهارات الاجتماعية والفعالية الذاتية لدى عينة من طالبات كلية إعداد المعلمين بمحافظة جدة، هدفت هذه الدراسة إلى العلاقة بين نمط السلوك (أ) والمهارات الاجتماعية لدى عينة من طالبات كلية إعداد المعلمين بمحافظة جدة، وكذا العلاقة بين نمط السلوك (أ) وفعالية الذات لدى عينة من طالبات كلية إعداد المعلمين بمحافظة جدة.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، و تكونت عينة الدراسة من 150 طالبة من طالبات كلية إعداد المعلمين بمحافظة جدة بالقسم العلمي اقتصاد منزلي والقسم الأدبي اللغة العربية، وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إحصائية سالبة بين نمط السلوك (أ) والمهارات الاجتماعية.
- هناك علاقة دالة إحصائية بين نمط السلوك (أ) والفعالية الذاتية وهذه العلاقة موجبة. (هدى عبد الرحمن، 2008).

20) دراسة حبيب علي و طاهر 2011 (العراق): نمطي الشخصية (أ، ب) وعلاقتها بدقة الإرسال بالكرة الطائرة لدى طالبات كلية التربية الرياضية جامعة كربلاء.

استخدم الباحثون المنهج الوصفي بأسلوب المسح والعلاقات الارتباطية واشتمل مجتمع البحث على طالبات المرحلة الثالثة والثانية كلية التربية الرياضية – جامعة كربلاء للعام الدراسي 2010 – 2011 ، وقد جاء اختيار عينة البحث بالأسلوب العشوائي الطبقي بواقع (31) طالبة توزعت على (16) طالبة من المرحلة الثالثة و (15) طالبة من المرحلة الثانية ومن خلال ما أفرزته نتائج التحليل الإحصائي للبيانات وتحليلها ومناقشتها توصل الباحثون إلى إن هناك علاقة ارتباطيه عكسية ومعنوية بين استجابات طالبات نمط الشخصية (أ) ودقة أداء مهارة الإرسال وهناك علاقة موجبة ومعنوية بين استجابات طالبات النمط (ب) ودقة أداء مهارة الإرسال ، كما خلص الباحثون بعدة توصيات أهمها ، ضرورة التعرف على الأنماط الشخصية لدى طالبات كلية التربية الرياضية وإمكانية التعامل فيما يتلاءم مع سلوكيات كل نمط. (حبيب علي، 2011)

21) دراسة جميلة رحيم عبد الوائلي 2012 (العراق): المعنى في الحياة وعلاقته بنمط الشخصية (أ، ب) لدى طلبة جامعة بغداد، هدفت الدراسة إلى :

- ❖ التعرف على مستوى المعنى في الحياة لدى طلبة جامعة بغداد على مقياس المعنى في الحياة والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى معنى الحياة تبعا لمتغير الجنس (ذكور -إناث) والتخصص (علمي -إنساني).
- ❖ التعرف على مستوى نمط الشخصية (أ، ب) على المقياس المعرب من قبل الباحثة وتطبيقه على طلبة جامعة بغداد، والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى نمط الشخصية (أ، ب)، تبعا لمتغيرات الجنس(ذكور، إناث) والتخصص (علمي-إنساني)
- ❖ التعرف على العلاقة بين المعنى في الحياة ونمط الشخصية (أ، ب)، استخدمت الباحثة مقياس المعنى في الحياة المعرب والمكيف على البيئة العراقية وقامت الباحثة بتعريب مقياس نمط الشخصية (أ، ب) وتكيفه، أظهرت النتائج ما يلي:

• طلبة جامعة بغداد يتمتعون بمستوى في المعنى في الحياة ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور، ولا توجد فروق ذات دلالة على مقياس المعنى في الحياة تبعا للتخصص (علمي ، إنساني)

• ميل الطلبة إلى النمط (أ) و لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات الجنس والتخصص، على مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب). (جميلة رحيم،

(2012)

22-دراسة بشير معمريّة (2012) الجزائر: سلوك النمط (أ) وتصميم استبيان وتقنيته على البيئة الجزائرية، هدف هذا البحث إلى تحليل مفهوم سلوك النمط (أ) وعلاقته بأمراض القلب، إضافة إلى علاقته بمتغيرات نفسية أخرى، وتحديد خصائص الأفراد الذين يسلكون وفق هذا النمط، وخصائص الآخرين الذين يسلكون عكس هذا النمط، أي النمط(ب)، ثم تصميم استبيان لقياسه وتقنيته على البيئة الجزائرية.

قام الباحث بإعداد استبيان لقياس النمط(أ) وبعد التأكد من الشروط السيكومترية، قام بتطبيقه في الحصص الدراسية، سواء لتلاميذ التعليم المتوسط أم التعليم الثانوي أم طلبة الجامعة، أما بالنسبة للموظفين فقد أجابوا على الاستبيانات في مكاتبهم. وكان عدد المفحوصين يتراوح بين 22- 40 فردا، وبعد قيامه بالعمليات الإحصائية تبعا للشروط التي وضعها لقياس النمط (أ)، توصل الباحث إلى وضع ثلاث أصناف للنمط(أ):

- نمط (أ) منخفض
- نمط (أ) متوسط
- نمط (أ) مرتفع.

الفصل الثاني: الشخصية

I – الشخصية

- 1- تعريف الشخصية
- 2- تكوين الشخصية
- 3- سمات الشخصية
- 4- قياس الشخصية

II- أنماط الشخصية

- 1- مفهوم نمط الشخصية
- 2- تفسيرات أنماط الشخصية

III- نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

- 1- مفهوم نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)
- 2- الفرق بين نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية (ب)
- 3- خصائص نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)
- 4- النظريات المفسرة لنمط الشخصية (أ)، ونمط الشخصية (ب)
- 5- قياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)
- 6- علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) ببعض المتغيرات
- 7- العلاجات المعتمدة لنمط الشخصية (أ)

I - الشخصية:**1-1 تعريف الشخصية:**

أ-التعريف اللغوي: الشخصية تشتق في اللغة من شخص و الشخص: كل جسم له ارتفاع و ظهور، و عند الفلاسفة الذات الواعية لكيانها المستقلة في إرادتها، و منه الشخص الأخلاقي، وهو ما توفرت فيه صفات تؤهله للمشاركة العقلية و الأخلاقية في مجتمع إنساني، والجمع أشخاص وشخوص، والشخصية صفات تميز الشخص عن غير ه، ويقال فلان ذو شخصية قوية ذو صفات متميزة و كيان مستقل. (اعتماد يعقوب الزيتاني، 2003 ، ص12)

وفي اللغات الأجنبية لفظ Personality بالانجليزية و Personnalité بالفرنسية مأخوذ من الكلمة اللاتينية Persona أي القناع ، وبعده أصبح يطلق على الفرد Person . ويتضح لنا مما سبق أن الشخصية تمثل المظهر الخارجي وسلوك الفرد الذي يلاحظه الآخرون .

ب-التعريف الاصطلاحي:

تعتبر الشخصية ميزة الإنسان النفسية وهي في الوقت نفسه مجموعة تصرفاته وطريقة عيشة وتفكيره ومزاجه وتتكون الشخصية شيئاً فشيئاً منذ سنوات الإنسان الأولى وتطبع بالأحداث والصدمات والخيبات والنجاحات التي تتعرض لها والتي تغير معالمها ، والشخصية في نظر الأخصائيين وعلماء النفس معقدة تتكون من عوامل كثيرة ومتداخلة بحيث لا يمكن فصلها أو تحليلها على انفراد.

أما التعريفات العلمية للشخصية فهناك العديد من الاتجاهات والتصورات لمفهوم الشخصية، نذكر منها: (اعتماد يعقوب الزيتاني، المرجع نفسه ، ص12)

تعريف كاتل: يرى كاتل أن الشخصية هي تلك التي تمكنا من التنبؤ بما سوف يفعل

الشخص في موقف معين. (مرسي عبد الحميد، 1985، ص 12)

تعريف ألبورت: يعرف ألبورت الشخصية بأنها ذلك التنظيم الدينامي الذي يكمن بداخل

الفرد والذي ينظم كل الأجهزة النفسية والجسمية التي تملي علي الفرد طابعة الخاص في السلوك

والتفكير. (غنيم، 1987، ص 57)

تعريف مصطفى فهمي: يعرف فهمي الشخصية بأنها ذلك التنظيم المتكامل من الصفات والمثيرات والتركيبات الجسمية والعقلية ، والانفعالية والاجتماعية التي تبدو في العلاقات الاجتماعية للفرد والتي تميزه عن غيره تميزاً واضحاً. (فهمي مصطفى، 1967، ص56)

تعريف سعد جلال: يرى جلال أن الشخصية هي التنظيم الفريد لاستعداد الشخص للسلوك في المواقف المختلفة، أو أنها التنظيم الفريد للأفكار والمعتقدات والاتجاهات والقيم والعادات التي نظمها الفرد في شكل أدوار ومراكز يستغلها في تفاعله مع الغير ومع نفسه.(ياسين حمدي، 1986، ص96)

ومن هذه التعريفات يمكن أن تستخلص الباحثة النقاط التالية:

- اعتبار الشخصية تنظيم دينامي داخلي من مجموعة الصفات، الاستعدادات والمعتقدات والقيم والاتجاهات طبقاً لتعريف ألبورت و جلال.
- أن السلوك الظاهر والخفي هو نتاج لهذا التنظيم الداخلي المترابط والمتداخل لمجموعة الصفات والمثيرات والتركيبات الجسمية، العقلية ، الانفعالية، والاجتماعية وذلك كما يتبين من تعريف فهمي و ألبورت و جلال للشخصية.
- أن الشخصية كامنة في الفرد نفسه بمعنى أن الشخصية إضافة إلى الجانب الظاهري لها فإن الجانب العضوي وما يرتبط به من سمات معينه كامنة في الفرد طبقاً لتعريف فهمي و ألبورت للشخصية.
- الشخصية تتحدد وتتشكل على أساس استجابة الفرد للآخرين ، واستجابات الآخرين له في المواقف المختلفة أي تؤكد علي جانب التوافق الاجتماعي طبقاً لتعريف فهمي و جلال للشخصية.
- أن الشخصية شيء ينفرد به الشخص عن باقي الأفراد ، أي ينظر إلى الشخصية علي أنها تميز وانفراد، طبقاً لتعريف فهمي و ألبورت للشخصية.
- الشخصية تكوين افتراضي، ولكن يستدل عليها من السلوك الظاهر كما يتبين من تعريف فهمي للشخصية.

كما يتضح أن تعاريف الشخصية التي وضعها العلماء لها تختلف باختلاف الأطر النظرية التي يتبناها كل منهم في نظرتهم إلى الشخصية الإنسانية وباختلاف فهمه لها ، وتفسيره

لسلوكلها ، وقد حاول ككثير من علماء النفس دراسة الشخصية ووضع نظريات لها تقوم بتفسير سلوك الإنسان في إطار منطقي منظم . وتم بالفعل في إطار هذه الجهود وضع عدة نظريات من وجهات نظر مختلفة لكل منها مزايا.

2-تكوين الشخصية

تعد عملية التكوين هذه نتاجا لتفاعل العوامل البيولوجية والعوامل النفسية الاجتماعية لاسيما البيئية العائلية وهي الوسيط الخاص المسجد لنقل الثقافة، لذا فمكونات الشخصية تمثل خصائص حصيلة فعل وتفاعل أعداد هائلة من المكونات الأساسية للشخصية ومتغيراتها، ولهذا فمن العبث على أي باحث أو مشتغل في هذا الجانب من النفس الإنسانية أن يحاول تتبع خاصية واحدة من خصائص الشخصية إلى تأثير جين واحد أو إلى فعل عامل بيئي واحد مؤثر، إنها مجموعة عمليات متداخلة بالتفاعل والتحليل الوافي لتعطي بالتالي سمة الشخصية الواحدة التي تمثل حصيلة عمليات واسعة من التفاعل والتداخل والتوازن في كيان الإنسان بكامله بايلوجيا وبيئيا وتكوينيا، وعليه فإن تكوين الشخصية يتطلب درجة ما من النضج، ولكن كما أشار سيجموند فرويد إلى أهمية السنوات الأولى في تكوين الشخصية، وإن كان التطور والنمو لا يتوقفان عن تعديل سمات هذه الشخصية فيما بعد ، ولما كان تكوين الشخصية يعني وجود صفات وسمات أساسية تستمر على مر الزمن وتميز الفرد عن غيره حتى تجعل منه متفرد عن غيره، فإن الشخصية بهذا المعنى من التكوين لا تتضح معالمها تماما في مرحلة الطفولة والمراهقة بل إلى مرحلة البلوغ حين يهدأ ايقاع التغيرات، ولكننا نستطيع أن نقرر أن البيئة لا تؤثر على فراغ أو على تكوين منعدم، ولكنها تتفاعل مع بعض المعطيات الأساسية التي يملكها الإنسان بالفعل .

كما أن هناك آراء ترى بأن معالم الشخصية تتقرر بالوراثة وهذا الرأي يستند إلى أن وراثة الطفل بالتفاعل مع كل ما يؤثر على نمو الجنين، حيث تكون شخصية المولود بها من المعالم الأساسية للأم أو الأب، وبعض الآراء وخصوصا التحليل النفسي الذي يرى بأن معالم الشخصية تتبلور منذ الطفولة وبأنها تظل ثابتة لا تتغير مع الزمن ولكن بشكل نسبي، مما يؤكد الاستمرار والثبات في المعالم والتكوين الأساس لها.(اعتماد يعقوب الزيتاني، مرجع سابق، ص22)

ورأي آخر يقول بأن هناك تبديلاً ملحوظاً يحدث في الشخصية حتى تتبدل من مظهر إلى آخر، وبأن كل ذلك يتغير وفق اثر الجانب الوراثي المحدد في التكوين الوراثي للفرد، ويرى كارل يونغ بأن شخصية الفرد وإستراتيجية حياته تختلف في النصف الأول من الحياة، والذي فيه تتجه الشخصية نحو تأكيد الذات والعائلة والسعي من اجل توفير حاجاتها، بينما تتجه في النصف الثاني من الحياة نحو تأكيد الرغبات الداخلية الخاصة. (هول لنذري، 1971، ص78)

خلاصة القول في هذا الجانب يمكن صياغته بأن معالم الشخصية تتسم بالثبات في الفترة الممتدة من بداية المراهقة وحتى نهايتها، ومن الفترة بين أوائل سن الشباب (البلوغ) وحتى منتصف العمر، وبأن من بعض مظاهر الثبات في الشخصية تتضح في نسبة الذكاء التي يكون عليها الفرد وما يحققه، فضلاً عن المزاج أو أسلوب التعامل مع مواقف الحياة حيث تتغير عبر مراحل العمر المختلفة التي يمر بها، ففيها مرحلة البلوغ وتكوين أسرة والأبوة والمسؤولية والعلاقات الاجتماعية والنضج في التعامل ثم التقاعد. (هول لنذري، المرجع نفسه، ص80)

3-سمات الشخصية

لقد عرفت سمات الشخصية في معجم العلوم الاجتماعية بأنها خصال مميزة ، مستقرة في الشخصية ، ونحن لا نشاهدها ولكننا نستنتجها من مشاهدتنا لمظاهر سلوكية ، ونتنبأ على أساسها أن سلوك الشخص في المستقبل سيمضي في اتجاه معين.

وعرفها بعض الباحثين بأنها مجموعة صفات تتضمن بعض الانتظام والاتساق في سلوك الشخص، لأنها ليست وقتية، إنما هي أنماط تتميز بالاستمرار النسبي. (موفق ويس محمود، 1989، ص21).

و مما تقدم فإن مفهوم السمة مرادف لمفهوم الصفة، الخاصة، الخصلة، مع العلم أن جميع هذه المفاهيم تُعدّ تعبيراً عن التصرفات المتكررة والثابتة نسبياً في المواقف المختلفة، فعلى سبيل المثال ، إننا إذا أردنا أن نَصِفَ أشخاصاً نعرفهم من خلال سماتهم ، فنقول بأنهم متعاونون، متسلطون، عدوانيون، متصلبون ، مترددون ...الخ. فكل سمة من هذه السمات تشير إلى نمط سلوكي متكرر ومستقر يمارسه الشخص تجاه الآخرين، وفي الوقت نفسه يكون استجابة لهم . علماً أن الطبيعة التكرارية للسمة تساعدنا في التنبؤ بما سيكون عليه سلوك الشخص في المستقبل

كما تتضمن معياراً اجتماعياً لتقويم الشخصية حين نقول هذا الشخص يسلك سلوكاً عدوانياً وذاك يسلك سلوكاً وقوراً.

ولا بد من القول أن سمات الشخصية لا يمكن ملاحظتها لأنها داخل الشخص ، لكن يجري الاستدلال عليها من خلال السلوك الظاهري ، فمفهوم السمة يتكون من خلال عملية تجريد لعدد من الأنماط السلوكية المتشابهة والمتناسقة في الظروف المتشابهة ، فمثلاً نحن لا نرى سمة التسلط داخل الشخص لكن نلاحظ ونقيس السلوك التسلطي لديه. ولكي نكون أكثر دقة وتحديداً لهذه السمة فيجب أن لا نقول بأن الشخص يمتلك سمة التسلط ، بل نقول بأنه يسلك سلوكاً تسلطياً في مواقف معينة. (عبد الرحمن محمد عيسوي، 1974 ، ص256)

إذن السمة تُعد إحدى المتغيرات المهمة للسلوك لأنها تعمل على اتساقه وانتظامه واستقراره في الظروف المتشابهة. لكن هذا الاتساق والاستقرار هو من الأشياء المتغيرة والمتبدلة، فمن المحتمل أن تتبدل وتتغير بعض السمات بمرور الوقت نتيجة لعوامل عدة منها الحالة الانفعالية والعقلية للشخص، ودرجة قوة الدافع، والصيغ الكلية للمواقف الاجتماعية، فضلاً عن تأثير عوامل السن والجنس والمستوى التعليمي. (عبد الرحمن عيسوي، نفس المرجع ، ص256)

ومن الجدير بالذكر أن الفرد عندما يولد لا يحمل معه أي سمة من سمات شخصيته، لكنه يكون مزوداً باستعدادات تؤهله لاكتساب هذه السمات من خلال عملية التفاعل التي تحدث بينه وبين الآخرين في المجتمع واستيعابه للموجهات الثقافية، فضلاً عن تأثير التجارب الاجتماعية التي يمر بها لأجل إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه . فكل هذه العوامل تسهم في تشكيل الأنماط السلوكية الدالة على سمات شخصيته ، في ضمن هذا السياق يوضح بيسانز أن السمات تنمو وتتشكل من خلال عملية تطور الذات The Self. (نزار محمد سعيد العاني، 1989 ، ص42)

فالنجاحات المتكررة التي يمر بها الشخص لإثبات ذاته تسهم في تشكيل سماته الإيجابية مثل سمة الإنجاز والاستقلالية والمبادرة الاجتماعية وما شابه ذلك، أما الفشل في تحقيق الأهداف فقد يسبب نوعاً من الإحباط مما يسهم في تشكيل السمات السلبية لديه مثل سمة العدوان واللامبالاة والتردد وما شابه ذلك، وفي السياق نفسه يوضح بيسانز بأن الشخص المحبط نتيجة لبعض تجاربه الفاشلة التي مر بها قد يدفعه ذلك إلى تطوير إدراكات جديدة وأهداف أخرى، تسهم

في تحقيق ذاته واثبات وجوده ومن ثم تشكيل سماته الإيجابية عندما يتغلب على الظرف أو الموقف الصعب الذي مر به. (حيدر فاضل حسن علي، 2000 ، ص10)

وبناءً على ما تقدم يمكن القول أن السمات تنمو وتتشكل مع تطور الذات ونمو الشخصية في المحطات العمرية المتعددة ، وهي تُعدّ صفات فردية لأنها موجودة في أشخاص، لكنها تتطور وتعمم إلى استعدادات عامة وشاملة وفقاً لخبرات الأشخاص وبتأثير القوى الاجتماعية والثقافية.

ولعل من المفيد بعد ما تناولناه أن نشير للمبادئ الأساسية التي تقوم عليها نظرية السمات في إطارها العام المشترك ، فهذه النظرية تنص بأن لكل فرد مجموعة سمات فطرية ومكتسبة ثابتة نسبياً تميزه عن غيره من الناس، والسمات إلى جانب ثباتها النسبي تتصف بالعمومية والشيوع، كما يفترض أصحاب هذه النظرية وجود استعدادات تهيؤ الفرد للسلوك أو العمل بشكل معين، بمعنى آخر تحدد كيفية الاستجابة للمواقف الاجتماعية. (لويس كامل وآخرون، 1959 ، ص43)

وبناءً على ذلك يمكن دراسة الشخصية بدلالة العديد من السمات التي يظهرها الفرد خلال سلوكه، وهذا الافتراض قائم عند معظم منظري هذه الاتجاه، ولهذا يستلزم الحكم على شخصية الفرد مراعاة ما لديه من سمات تقع بين طرفين من الخصائص الخارجية والداخلية. فالخصائص الخارجية تشير إلى المظاهر السلوكية التي يمكن ملاحظتها ، في حين أن الخصائص الداخلية توضح الأحداث النفسية الداخلية كالدوافع والرغبات، ومن ابرز المنظرين الذين تبناوا التفسير السماتي للشخصية هم كل من **جوردن البورت G.Allport** و**ريموند كاتل R.Cattell** و**هانز آيزنك H.Eyzenck** ، وقد أهتم هؤلاء المنظرون بدراسة سمات الشخصية من خلال قوائم الشخصية والاستبانات والمقابلات. (نزار محمد سعيد العاني، مرجع سابق ، ص43)

وقد عُدت السمات لدى أغلب المنظرين بأنها سمات أسلوبية Stylistic أو دافعية Motivational أو موجهة Orientational ، الأولى تبين كيف يتصرف الشخص ، إذ تركز على الطريقة التي يعتمد عليها في التعامل مع الناس وأمور الحياة مثل سمة المبادرة أو التردد، والثانية تبين لماذا يتصرف الفرد بطريقة ما دون أخرى مثل سمة الإنجاز، فالأولى تعطي الأسلوب، في حين تعطي الثانية العوامل الدافعة وتدعى أيضاً بالسمات الدينامية لأنها تتعلق

بمركات السلوك ، إذ تكون ذات فاعلية مستمرة، والثالثة تكون موجهة تتعلق بكفاءة الأداء نحو هدف معين مثل سمة العقلانية، علماً أن جميع تلك السمات تشتق معانيها من الحالة المعاصرة فهي لا تأتي مباشرة من الماضي. (حيدر فاضل حسن علي، مرجع سابق، ص 11)

ولعل من ابرز المنظرين في هذا الاتجاه هو **جوردن البورت** الذي عدّ السمات وحدة بناء الشخّصية بوصفها نظاماً عصبياً خاصاً بالفرد الذي لديه القدرة على ان يصدر عدداً من التنبيهات، ويثير ويوجه أشكالاً ثابتة من السلوك التكيفي والتعبيري.

وقد طرح **البورت** أكثر من مستوى للسمات، إذ صنفها حسب أهميتها إلى :

1-السمات العظمى Cardinal : هي التي تتمركز حولها شخصية الفرد ، وتشمل الدوافع والعواطف المسيطرة والصفات البارزة مثل سمة الكرم، وسمة الشجاعة.

2-السمات المركزية Central : تكون لها سيطرة أقل على سلوك الشخص ولكنها مهمة جداً مثل سمة الطموح، وسمة التنافس.

3-السمات الثانوية Secondary : هي سمات قد لا تكون مؤثرة في سلوك الشخص، لكنها تظهر من مدة إلى أخرى مثل سمة التفضيل. (قاسم حسين صالح، 1988 ، ص 34)

كما انه صنف السمات حسب عموميتها وفرديتها إلى قسمين:

❖ **سمات عامة مشتركة Common:** هي التي نجدها عند معظم الأشخاص نتيجة لوجود أنظمة وموجهات ثقافية في المجتمع الواحد تؤدي إلى تكوينها، أي إنها تنتج بفعل المحددات الاجتماعية والثقافية. ويرى **البورت** أن هذه السمات ليست ذات فائدة في علم نفس الشخصية لأنها موجودة عند أعداد كبيرة من الناس، كما إنها تتغير باستمرار.

❖ **السمات الفردية Individual:** يسميها **البورت** بالاستعدادات الشخصية ، وتعني الخاصية الفردية أو السمة التي يمتلكها الشخص ولا يشاركه فيها الآخرون، ويؤكد أهمية دراستها لأنها تعكس بدقة تركيب الشخصية ، في حين أن السمات المشتركة حسب وجهة نظره تُعدّ حالة مفروضة على الشخص بفعل منظومة القيم والمعايير الاجتماعية. (قاسم

حسين صالح، المرجع نفسه ، ص 34-35)

نستدل مما تقدم أن السمات العامة المشتركة التي يعتقد البورت بعدم أهميتها في علم نفس الشخصية، تُعدّ ذات أهمية في مجال البحث الحالي لأنها توضح فاعلية وتأثير القوى الاجتماعية والثقافية إلى جانب القوى النفسية في تشكيل شخصيات الأفراد ضمن بناء اجتماعي معين. كالبناء البيروقراطي على سبيل المثال.

وهناك تصنيف آخر لسمات الشخصية وضعه عدد من الباحثين في مجال علم النفس الاجتماعي وهم كل من كريج Krech وكروتش فيلد Field Crutch وبالاشي Ballachey، ويضم هذا التصنيف ثلاثة أقسام رئيسة هي: (نزار محمد سعيد العاني، 1989 ، ص 44-48)

❖ **خصائص الدور :** تتضمن سمات التسلط ، والاستعلاء ، والاستقلالية ، والمبادرة الاجتماعية وتضاداتها.

❖ **الخصائص الاجتماعية :** تتضمن سمات المودة ، والتعاطف ، والصدق ، وتقبل الذات وتضاداتها.

❖ **الخصائص التعبيرية :** تتضمن سمات التنافس ، والعدوان ، والوعي بالذات ، والتباهي وتضاداتها.

أخيراً صنف عدد آخر من العلماء السمات لتشمل جميع جوانب الشخصية. وهذه الأقسام هي :

❖ **الخصائص الجسمية :** تتضمن الطول ، والقوة ، والصحة ، والجمال .. الخ.

❖ **الخصائص الحركية:** تتضمن القدرة على المثابرة، المهارة الفنية وأسلوب الحركة .. الخ.

❖ **الخصائص العقلية :** تتضمن القدرة على حل المسائل ، وعلى التعلم والتذكر، وعلى التخيل الإبداعي ... الخ.

❖ **الخصائص الانفعالية :** وتتضمن الحالات الانفعالية، ومدى الانفعال وشدته ، والحالات الانفعالية المتغلبة، الخ.

❖ **الخصائص التعبيرية :** وتتضمن الانبساط والانطواء، والسيطرة والخضوع، والرجولة الخلقية والأنوثة ... الخ.

❖ **الخصائص الاجتماعية :** وتتضمن الاتجاه العام في تقدير القيمة (كقيمة الوقت على سبيل المثال)، والصفات الأخلاقية ... الخ.

4- قياس الشخصية

كثيرا ما يحتاج السيكولوجي الإكلينيكي في عمله إلى تقدير بعض فعالية الاختبار النفسي وجديته في إعطاء النتائج الموضوعية التي ترتبط ارتباطا مباشرا بجديته نتائجه، فالاختبارات النفسية ما هي إلا تقنيات صممت لقياس جانب من جوانب الإنسان العديدة، فهناك اختبارات لقياس التوافق النفسي وقياس رد الفعل وقياس القدرات النفسية وقياس السمات الشخصية وقياس الذكاء والميول المهنية والتعليمية والقدرات اللغوية لاختبار نوع اللغة التي يتفوق بها على اللغات الأخرى وما إلى ذلك من مقاييس نفسية، وقد ينتقد البعض أداء المقاييس النفسية لأنها صممت لتقيس بعض السمات منها ولكن كيف يمكن قياس الشخصية ، ونقول أن قياس الشخصية يتم عن طريق :

-المقابلة

-الملاحظة

-المقياس النفسي والاختبار

II- أنماط الشخصية:

1- مفهوم نمط الشخصية:

اهتم الإنسان منذ القدم بتصنيف من يعاشرونه من الناس إلى شخصيات مختلفة يرجعها إلى أنماط معينة، ويقصد بالنمط أو الطراز Type ، أو صنف من الأفراد يشتركون في نفس الصفات العامة، وإن اختلف بعضهم عن بعض في درجة اتسامهم بهذه الصفات أو مجموعة من السمات المترابطة. (اعتماد يعقوب الزيتاني، مرجع سابق، ص 13)

ويرى عيسوي أنه يمكن القول بأن النمط هو سمة عامة أو سمة غالبية، أو ائتلاف معين من عدة سمات، فأسلوب النمط يعد امتداداً للتفكير المستخدم في أسلوب السمة ، فعلى حين يمكن أن تعزى عدة سمات إلى شخص واحد، ونقول أنه يتصف بهذه السمة أو تلك أو بمجموعة من السمات ، فإنه في أسلوب النمط يمكن تبني خطة إجمالية أوسع ، أو أكثر توحداً ، ألا وهي خطة التصنيف أو الوضع في خانات، فالفرد قد يتصف باعتباره ينتمي إلى نمط ما حسب مجموعة السمات التي يكشف عنها. (العيسوي، 1983، ص 294)

فالأنماط إذن أنظمة معقدة من السمات المتعارضة التي يمكن تبسيطها في مجموعة قليلة من القوائم الأساسية ، ويقول ألبورت أن النمط أو الطراز كان كما يستخدم غالباً يشير إلى طريقة تصنيف الشخصية الكلية أكثر من كونه يشير إلى الوحدات الأصغر بداخلها وفي الحقيقة فإن العديد من دراسة الرموز والتي تطورت يمكن أن تعتبر كسمات مركبة أكثر من اعتبارها طرق لتصنيف الشخصية وأن الأنماط موجودة في عين الملاحظ أو الباحث، والسمات على النقيض موجودة فعلاً داخل الأفراد. (الأشول، 1977، ص 24).

وأضاف ألبورت أن هذه السمات مركبة أي أنه كي ينتمي الفرد إلى نمط معين يجب أن تتوفر فيه مجموعة من السمات المتداخلة والمتفاعلة معاً، والتي لا يمكن عزل سمة منها عن الأخرى حتى تكون نتيجة هذا التفاعل للسمات، يتكون النمط الذي يتم تصنيف الفرد على أساسه ضمن هذا النمط. (الأشول، نفس المرجع، ص 25).

مما سبق يتبين لنا أن هناك اتفاق بين علماء النفس على أن النمط عبارة عن مجموعة من السمات التي يتسم بها شخص ما، ويشترك بهذه السمات مع مجموعة الأفراد الذين ينتمون لنفس النمط.

2- تفسيرات أنماط الشخصية

لقد ظهرت المصطلحات اللغوية للأنماط منذ آلاف السنين وتعددت تفسيرات الأنماط

فشملت:

- التفسير وفق الأنماط المزاجية Tempermental
- التفسير وفق الأنماط الجسمية Body type
- التفسير وفق النشاط الغدي الهرموني Hormones
- التفسير وفق الأنماط النفسية Psychological
- التفسير وفق الأنماط الاجتماعية Social

2-1 التفسير وفق الأنماط المزاجية:

وهذا التصنيف يعزى إلى نظرية هيبوقراط التي تقسم الناس إلى أربعة أنماط مزاجية تبعاً

لكيمياء الدم هي : (منصور أبو عبادة، 1996، ص 15)

أ- **النمط الدموي:** ويتسم أصحاب هذا النمط بسمات التفاؤل المرح، والاستثارة السريعة، والاستجابات المباشرة، ووصف أفراد هذا النمط بعدم الجدية في معالجة أمور حياتهم، وسرعة تقلب أمزجتهم وعواطفهم ، ولذلك وصف أصحاب هذا النمط بأنهم هوائيين.

ب- **النمط الصفراوي:** وخصائص هذا النمط هي سرعة الغضب، والعناد، والعدوانية في التعامل ، وحدة الطباع ، والإصرار في مواجهة المواقف.

ت- **النمط السوداوي:** وخصائص هذا النمط التشاؤم ، وسرعة الانفعالات ، وبطء التفكير، وصعوبة التعامل مع الآخرين .

ث- **النمط البلغمي:** وخصائص أفراد هذا النمط البدانة المفرطة ، وبدء الانفعالات، واللامبالاة ، وانعدام الاهتمام، والخمول الذي قد يصل إلى البلادة ، الفتور والتكاسل.

ولم يثبت العلم صدق نظرية هيبوقراط، وإن كان قد أثبت العلاقة بين إفرازات الغدد والسلوك. (جلال، 1981، ص12)

2-2 التفسير وفق الأنماط الجسمية

وضع كرتشمير أنماطاً ثلاثة رئيسية للتكوين الجسدي هي:

- أ- **النمط البدين:** ويتمثل في الشخص الممتلئ الجسم، قصير الساقين سميك العنق، عريض الوجه
- ب- **النمط النحيل:** ويتمثل في الجسم الطويل النحيل، طويل الأطراف، دقيق السمات ونحيلها
- ت- **النمط الرياضي:** وهو أشبه بالنوع السابق سوى أنه قوي العضلات الممتلئ الجسم ويشبه الرياضيين في تكوين بنيتهم.

وثمة نوع رابع اسماه كرتشمير باسم **Dysplastic type** ويتمثل في تكوين الأشخاص يقعون ربما بسبب اختلال في إفرازات الغدد أو غيرها في مجالات خارج نطاق المجالات الثلاثة السابقة. (غنيم، 1985، ص 222)

أما شيلدون فقد قام بتصنيف الناس إلى ثلاثة طرز هي:

- أ- **طرز داخلي التركيب Endomorphic :** البدين، ويتميز بأنه اجتماعي، معتدل المزاج ، يحب الاسترخاء والراحة والمتعة والكسل.

ب- الطراز المتوسط التركيب **Memsomorphic** : الرياضي، ويتميز بالعدوانية، وعدم الاهتمام بمشاعر الآخرين، ويحب المغامرة ، ويميل إلى السيطرة.

ت- الطراز خارجي التركيب **Leptosome**: النحيل، وهو يكتب انفعالاته ومشاعره ويميل إلى العزلة والتستر في أقواله وأفعاله، والتأمل الذاتي.(منصور أبو عبادة، مرجع سابق، ص16).

2-3 التفسير وفق النشاط الغدي الهرموني:

يصنف برمان **Berman** الأمريكي الشخصيات حسب النشاط الهرموني السائد لديهم، فهناك الطراز الدرقي وصاحبه متهور، سهل الاستثارة، قلق نشط يميل إلى العدوان وهناك الطراز الأدرنالييني وصاحبه مثابر، نشيط، قوى أما الطراز الجنسي فصاحبه خجول، يسهل استثارته للضحك والبكاء في حين أن الطراز النخامي يتميز أفراده بضبط النفس والسيطرة عليها، أما الطراز التيموسى فصاحبه ذو نزعة لواطية ويتميز بانعدام المسؤولية الخلقية ولقد أطلق برمان وأتباعه على الغدد الصماء اسم **غدد الشخصية** أو غدد المصير يشيرون بذلك إلى أننا نرث جهازاً غدياً يطبع شخصياتنا ويوجهها إلى الخير أو الشر، إلى الصحة أو المرض .

ومما يلاحظ في هذا التصنيف أن أصحابه يغفلون أثر العوامل الاجتماعية والثقافية إغفالاً تاماً فيما بين الشخصيات من فوارق. (راجع، 1975، ص 480)

2-4 التفسير وفق الأنماط النفسية

يرى **كارل يونج** أن الناس يمكن تصنيفهم حسب اهتماماتهم البارزة وأسلوب تعاملهم مع الآخرين إلى نمطين:

❖ **النمط المنبسط** : ويمثل نمط الشخصية المنبسطة تنظيماً لها نحو العالم الخارجي، فالشخص المنبسط تتجه حركاته نحو العلاقات الموضوعية وينصرف اهتمامه إلى الحوادث الخارجية، وهو أكثر اتصالاً بحياة الواقع، ويستطيع أن يعبر عن نفسه بسهولة في علاقته مع الآخرين. فيميل الشخص المنبسط إلى معايشرة الناس ويألفهم بسهولة، ولا يهتم بالنقد إضافة إلى التفاؤل، والقدرة على التعبير بسهولة عما يدور في رؤوسهم، والانبساطي إما تفكيري أو وجداني أو حسي أو إلهامي. (منصور أبو عبادة ، مرجع سابق، ص 18).

❖ **النمط المنطوي** : ويمثل نمط الشخصية المنطوية تنظيماً لها نحو العالم الداخلي الذاتي فالشخص المنطوي يتخذ موقف الدفاع ضد الالتزامات والمطالب الخارجية، على حين يركز اهتمامه على حاجاته ومطالبه الذاتية يعتبرها محور نشاطه في الحياة.

والانطوائي يميل إلى التفكير والتأمل، والتخيل، وتعوزه سهولة التعبير عن ذاته مع الآخرين أي أن الشخص المنطوي يتسم بالخجل، وشدة الحساسية، العزلة، والشك في الناس من حوله والقلق على المستقبل أو صحته مع عدم القدرة على التعبير بسهولة عن عواطفه وهو إما تفكيري أو وجداني أو حسي أو إلهامي. (منصور أبو عبادة ، مرجع سابق، ص 18).

2-5 التفسير وفق الأنماط الاجتماعية:

حاول كل من **توماس وزنانكي** في دراستهم للفلاحين البولنديين في أوروبا وأمريكا استعمال الأنماط الاجتماعية للتفريق بين ما يسمى بالخلق وما يسمى بالمزاج فكان الناس في رأيهما ينقسمون إلى أنماط نتيجة التفاعل الاجتماعي وكان لكل نمط خلق معين يميزه عن غيره ، والأنماط الاجتماعية لديهم ثلاثة هي: (منصور أبو عبادة ، مرجع سابق، ص 19).

➤ النمط العملي

➤ النمط البوهيمي

➤ النمط المبتكر

أما **سبرنجر** فقد قسم الناس إلى ستة أنماط اجتماعية تبعا للاتجاهات النفسية هي النمط النظري ، الاقتصادي ، الجمالي ، الاجتماعي ، الديني ، السياسي، وقد قام **موراى Murray** بتعديل هذا التقسيم وجعله أربعة أقسام هي : (منصور أبو عبادة ، مرجع سابق، ص 20).

❖ **النظريون**: ويدخل في عدادهم العلماء والمفكرون ورجال المنطق والفلسفة.

❖ **الإنسانيون**: ومن بينهم الأطباء ، والقساوسة والعشاق الرومانتيكين.

❖ **الإحساسيون** : ويدخل في عدادهم المغامرون في الحب ، والفنانون.

❖ **العمليون** : ومنهم الفلاح، والصانع ، والجندي، والعامل ، والجراح والمكتشف.

III - نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب):

1- مفهوم نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

يعد نمط الشخصية (أ) من أهم المفاهيم النفسية المستخدمة في تفسير السلوك البشري ويرجع الفضل إلى ذلك إلى عالم النفس التحليلي فرانس اليكسندر F, Alexander عام 1940، حين استطاع فصل الطب السيكوسوماتي عن مجال الطب النفسي، وقدمه باعتباره أحد فروع العلم الحديث، والذي يهتم بدراسة تفاعلية النفس والجسم في كل من حالتي السواء والمرض، وقد تم اكتشاف مفهوم نمط الشخصية (أ) عام 1950 من قبل كل من ماير فريدمان Meyer Friedman و راي روزنمان Ray Rorenman وهما طبيبان في أمراض القلب.

وبالرغم من أن لهذا المفهوم تاريخ طويل يرجع إلى ملاحظات قدمها الطبيب الإنجليزي "وليم هارفي" Wiliam Harvy عام 1628 حيث قال " كل انفعال مصحوب بألم أو سرور خوف أو رجاء هو في الحقيقة السبب في الإثارة والهياج الذي يمتد تأثيره إلى القلب"، كما لاحظ وليام أوسلر William Osler عام 1897 أن حالة تصلب الشرايين وما يصاحبها من حدوث الذبحة الصدرية، إضافة إلى الضغط المرتفع الذي يعيش الناس تحت وطأته، والتعود على العمل بأقصى طاقة هو المسؤول عن ضعف أو اضمحلال الشرايين أكثر من الإسراف في المأكل.

وقد وصف أوسلر مرضى القلب بأنهم أفراد مكافحون من أجل النجاح في تحمل المسؤولية، وأنهم يقعون تحت ضغوط مرتفعة في سبيل ذلك، وقد تم إيضاح العديد منها بواسطة أطباء نفسانيين مشهورين أمثال: كارل و ليام منجر، اللذان كان لديهما اقتناع كامل بأن مرضى القلب لديهم ميول عدوانية قوية، وعادة ما يتم كظمها أو كتبها تماما، هذا بالإضافة إلى سمات الشخصية التي تعمل بوصفها عوامل مهيئة للانسداد التاجي، والذبحة الصدرية. (عبد الحليم نلفي، 2006 ، ص 7)

وقد لاحظ الأطباء عبر سنوات عديدة أن ضحايا النوبات القلبية يتسمون غالبا بالعداوة والعدوان وعدم الصبر، والإنهاك التام في العمل، وقد بدأت واحدة من أهم طرق البحث في مسألة الشخصيات الميالة إلى التعرض لضغوط الحياة في بداية الستينات من طرف العالمان الذي سبق ذكرهما لفريدمان وروزنمان وهما متخصصين في أمراض القلب عندما وضحا تخطيطا لشخصية المرء المهيأ للإصابة بأمراض الشرايين التاجية، وقد اتضح أن هؤلاء المرضى

يسلكون بأسلوب متشابه في كثير من النواحي، فقد كانوا شديدي التنافس، مرتفعي الانحياز، عدوانيين، متسرعين منافذي الصبر، كما كانوا يتميزون بأسلوب انفجاري في الحديث وتوتر عضلات الوجه والإحساس بأن الوقت بسرعتهم، وأن مسؤولياتهم ضخمة يطلق عليهم أفراد النمط (أ)، وفي مقابل ذلك هناك أشخاص قادرون على الاسترخاء دون الإحساس بالذنب يطلق عليهم أفراد النمط (ب). (معتر عبد الله. 2000 ، ص 13).

1-1 تعريف نمط الشخصية (أ):

يعرف طبيبا القلب فريدمان و روزنمان سنة 1973 نمط الشخصية (أ) بأنه "مركب من الفعل والانفعال يمكن أن يلاحظ في الشخص الذي يتسم بالعدوانية والانهك في كفاح مرير ومزمن من أجل إنجاز المزيد في أقل وقت ممكن ولو كان ذلك على حساب أشياء أخرى وأشخاص آخرين. (معتر عبد الله. 2000 ص 15).

أما جابر عبد الحميد فيشير إلى أنه الشخص الذي هيا أسلوب حياته بحيث يكون معرضا للإصابة بمرض القلب التاجي وبأنهم يتميزون بالعدوانية والغضب عندما لا يقومون بأعمالهم في المواعيد المحددة، ويقحمون الشعور بالتعب. (جابر عبد الحميد، علاء كفاي 1992 ص 47)

وقد افترض جلاس 1977 (GLASS) أن نمط الشخصية (أ) ما هو إلا سلوك تكيفي لمواجهة مواقف الانعصاب أو الضغط، على اعتبار أن الأفراد ذوي النمط (أ) يشعرون بالتهديد وعدم الأمان في حالة فقدانهم السيطرة والتحكم في المواقف، فلذا هم يعملون جاهدين للحفاظ على التحكم، وقوة هذه الحاجة لديهم قد تؤدي إلى خبرات متكررة من الشعور بالعجز والإحباط والإكتئاب، إستجابة لمواقف الحياة الكثيرة التي يصعب التحكم فيها، ولذا يلجأ الأفراد من ذوي النمط (أ) إلى التنافس والعدوانية ضد الأشخاص الذين يتدخلون في عملية التحكم هذه، كما أنهم يشعرون بقلّة الصبر أمام الأشياء التي لا يمكنهم التحكم فيها. (بن زروال فتيحة، 2008، ص201) ويعرفه ألمر Ulmor 1984 بأنه: " أكثر من كفاح متواصل، وهو محاولة متواصلة لإتمام أو إنجاز أشياء أكثر، ومحاولة لمشاركة في أحداث أكثر وفي أقل وقت ممكن، وهو نمط يجب السيطرة نتيجة شعوره بعدم الأمان الخفي. والذي يعبر عنه بواسطة العدوانية المفرطة تجاه الآخرين (بن زروال فتيحة، المرجع نفسه، ص 203).

أما إسهامات الباحثين العرب في هذا المجال ليس بالقدر الوفير.

إذ نجد شكري 1993 التي تعرف نمط الشخصية (أ) بأنه: "مجموعة من الصفات السلوكية التي تظهر لدى الفرد وفق شروط معينة ولظروف محددة . (مايسة شكري، 1998، ص 29).

أما **جمعة يوسف** فإنه يرى بأن نمط الشخصية (أ) هو نمط من السلوك يتصف أصحابه ببعض الخصال المميزة مثل العداوة والقبالية للاستثارة والشعور بضغط الوقت، وعدم التحلي بالصبر والنشاط المستعجل والتنافس العام. (جمعة يوسف، 1994، ص 73).

1-2 تعريف نمط الشخصية (ب):

يرتبط ظهور هذا النمط بالنمط (أ) حيث أطلق **روزمان وفريمان** على الأشخاص الذين لا يملكون خصائص النمط (أ) اسم النمط (ب) يتميزون عموماً بأنهم أكثر صبراً وأقل تنافسية وأقل عدوانية.

ويشير **كابلان Kaplan 1992** أنه إذا كان النمط (أ) قد حظي باهتمام الكثير من الباحثين فإن نمط الشخصية (ب) لم يحظى بنفس الاهتمام إذ يتعلق الأمر بفئة تعرف من خلال غياب سمات أو خصائص النمط (أ)، وبالخصوص غياب مشاعر إلحاح الوقت، العدائية، وفي المقابل قدرة على تحقيق اللذة، الاسترخاء دون الشعور بالذنب، فهو نمط يحمي الفرد و يتركه يتمتع بصحة جيدة، كما يساعده على النجاح وعلى التكيف الاجتماعي. (بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 210).

ويعرفه **سيوذرلاند Sutherland 1991** بأنه: « لديه القدرة على الاسترخاء وسهل الانقياد، وليس لديه ميل شديد للمنافسة، وأقل عرضة للشعور بالإحباط، وينخفض احتمال إصابته بأمراض القلب». (فخريه يوسف، 2001، ص 20).

ويرى **عدنان يوسف** أن الفرد من نمط شخصيته (ب) يكون في الجانب الآخر أو المعاكس لخصائص شخصية من نمط (أ) حيث أنه يبدي إهتماماً أقل بالوقت، يمارس درجة أعلى من ضبط النفس في التعامل مع الأمور المهنية والجبائية، يحدد وقتاً للإسترخاء دون الشعور بالذنب، يتعامل مع الأمور بصورة هادئة. (العتوم عدنان يوسف، 2004، ص 162).

أما أحمد ماهر فيعرف نمط الشخصية (ب) على أنها "تلك الشخصية التي تميل أن تكون هادئة، ومستكينة وغير مستعجلة ولا تحب أن تنافس الآخرين، فالشخص من نمط (ب) يؤدي عمله بثقة ودون استعجال ويجب أن يؤدي الأشياء الواحدة تلو الأخرى ويبطئ وبالتدرج حتى إن لم يتم العمل على أساسه. (أحمد ماهر، 2003 ، ص 196).

2-الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب):

يبدو من خلال التعريفات السابقة الذكر أن أصحاب النمط (ب) يختلفون تمامًا عن أصحاب النمط (أ) من حيث الخصائص والصفات، فيمكن أن نقول عنهم يتمتعون بصحة جيدة وأقل عرضة للإصابة بأمراض القلب، وهذا الجدول رقم (1) يوضح بشكل أحسن أوجه المقارنة والاختلاف بين النمط (أ) ونمط الشخصية(ب)، المستمد من نتائج المقابلة الشخصية المركبة التي باشرت بها اللجنة الطبية العلمية (1960) في الولايات المتحدة الأمريكية، والتي كانت على النحو التالي:

جدول رقم (01) : بروفيل نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب".

نمط الشخصية (ب)	نمط الشخصية (أ)	الصفات والخصائص
أ-النطق والكلام		
<ul style="list-style-type: none"> - بطيئة - أناة، توقفات كثيرة أو انقطاع - منخفض - ناعم - نمطية الكلام - توقفات قبل الإجابة - طويلة، طوافة، جواله - عدم التمسك بالكلمات 	<ul style="list-style-type: none"> - كبيرة -الإجابات على كلمة واحدة العجلة في إنهاء الجمل. - عال - خشن - قوي - كلام منفجر، مفاجئ، الإلحاح على بعض الكلمات - أجوبة فورية أنية قصيرة - إعادة الكلمات، حذف، التمسك بالكلمات. 	<ul style="list-style-type: none"> * السرعة * إنتاج الكلام * ارتفاع الصوت * النوعية * التلحين الرقة * كمون الاستجابة * مدة الاستجابة *أشياء أخرى
ب-السلوك		
<ul style="list-style-type: none"> - نادرًا - مسرح، يجلس مرتاحًا - هادئ، انتباه هادئ - مستريح ودود - عريضة بملاً فمه - لطيف - نادرًا 	<ul style="list-style-type: none"> - كثيرًا - متوتر، يجلس على طرف الكرسي. - متحفز، متوتر - متوتر، عدواني متجهم الوجه - ساخرة - عنيف، صاخب - كثيرًا 	<ul style="list-style-type: none"> - التأوه - الوضعية العامة -السلوك العام - تعبير الوجه - الابتسامه - الضحك - شد المعصم
ج-الاستجابات إزاء المقابلة		
<ul style="list-style-type: none"> - نادرًا - نادرًا - غالبًا - غالبًا - نادرًا - نادرًا - نادرًا ما يلجأ إلى ذلك - غير موجود 	<ul style="list-style-type: none"> - كثيرًا - غالبًا - نادرًا - نادرًا - نادرًا - غالبًا - تقنيات كثيرة وأساليب متنوعة يلجأ إليها لقطع حديث المستجوب تعليقات غريبة، أجوبة تهريبية ملتوية أو مطولة يصحح كلام المستجوب أو المتحدث.. -غالبًا ما يظهر خلال المقابلة عن طريق اللجوء إلى آليات مثل التبرم، التلطف المصطنع الهيمنة، التحدي. 	<ul style="list-style-type: none"> * اعتراض المستجوب ومقاطعته * العودة إلى ما قبل المقاطعة * الكلام قبل مقاطعة الحديث * محاولات لإنهاء الأسئلة * استخدام النكتة في الكلام * تسريع واستعجال المستجوب * مزاحمة المتحدث للسيطرة على المقابلة. * العدوان
د-محتوى تفكيره العام النموذجي		

<p>- راض عن عمله - غير موجود خصوصاً - صبور، لا يزعج لأي عائق. - غير منافس - نادرًا ما يفكر بشيئين بأن واحد.</p>	<p>- غير موجود، يطمح للأعلى - موجود باعترافه واعتراف الآخرين - يزعج إذا بطأت سيارة أمامه أثناء قيادته السيارة. - يستمتع بمنافسة الناس في العمل واللعب حتى يربح - غالبًا ما يفكر بأمرين في آن واحد.</p>	<p>*رضاؤه عن عمله *الطموح، الدافع الجامح *الشعور بعدم الصبر *المنافسة *الإعتراف بوجود تفكير ثنائي الطور ونشاطات</p>
---	--	---

المصدر: عادل كريم، 1991، ص 76-78

إضافة إلى ما سبق ذكره من اختلافات تتباين استجابة النمطان (أ، ب) للمواقف المجهدة فأفراد النمط (أ) أكثر استجابة من أفراد النمط (ب) في مواجهة المجهودات سواء من حيث سرعة الاستجابة أو قوتها، وكان هناك ميلا لدى ذوي نمط الشخصية (أ) لجذب المواقف المجهدة أو لتقلصا. وفي هذا الصدد أجرى جلاس وفريقه 1980 دراسة تضمنت التنافس للفوز بجائزة من خلال لعبة فيديو وإنهاكهم من خلال التلاعب في اللعبة إخضاع نصف أفراد المجموعة للإزعاج والتهديد خلال اللعب، فوجد أنه عند إنهاك أصحاب النمط (أ) بأن الهرمونات ترتفع كثيرا أكثر منها عند أفراد النمط (ب). (Bruchon.S. Met Dantzer.R,1994, p178)

كما أن النمطين (أ) ،(ب) يتباينان أيضا من حيث احتمالات تعرضهما لأمراض القلب، فقد أورد ميلر وزملاؤه 1991 أن دراسات عديدة تناولت عينات من الرجال متوسطي الأعمار أفضت نتائجها إلى أن ذوي النمط (أ) أكثر ميلا للإصابة بالأمراض القلبية الوعائية من ذوي نمط الشخصية (ب). (بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 213)

3-خصائص نمط الشخصية (أ)، ونمط الشخصية(ب):

من خلال التعريفات السابقة، نجد أن ذوي نمط الشخصية(أ) وذوي الشخصية نمط الشخصية(ب) يتسمون بخصائص سلوكية هي بمثابة الموجهات والمحددات الرئيسية لحياتهم والتي تجعلهم تحت الهدى المسمين ويمكن أن يحمل خصائص كل من النمطين فيما يلي:

1-3 خصائص نمط الشخصية (أ):

يرى كل من **فريدمان وروزنمان** بعد دراستهما المستقيضة لأنماط السلوك الإنساني أن نمط الشخصية (أ) يتميز بالعديد من الخصائص، لهم شخصية محددة الجوانب والاهتمامات، لديهم قدرات حسية وعقلية فائقة يتمتعون بالحيوية والنشاط والحركة الهادفة، (عادل شكري، 1991، ص 38)

وفي دراسة **ديريفنكو Dervenco 1985** في رومانيا بهدف رسم بروفيل يوضح الخصائص السلوكية المميزة لنمط الشخصية (أ) لدى مرضى القلب، وقد اشتملت العينة على واحد وسبعين مريضاً تتراوح أعمارهم بين 35 و60 سنة، وتم تطبيق قائمة **هينكتير** للنشاط وقائمة **كاليفورنيا** للشخصية (أ) لدى هؤلاء المرضى، كما أنهم يتسمون بالسرعة ونفاذ الصبر والمنافسة وقوة الحفز بالإضافة إلى درجة مرتفعة على مقياس الانبساط والسيطرة (مايسة شكري، 1993، ص 38).

أما **حسان المالح** في كتاب الطب والنفس والحياة عام 199 فيربط المهن الإدارية وأرباب العمل بنمط الشخصية (أ)، والتي تتميز بالتوتر والحدة والانفعالية والإحساس المفرط بالوقت أو عدم الانتظار والطموح الزائد والرغبة بالإنجاز والتنافس الشديد وغيرها. (معتز سيد عبد الله، 1998، ص 75).

ويؤكد **مانسون وهوجن** على ارتباط شخصية نمط (أ) مع كل من القلق والطموح، ويؤكد **جينكر** بأن هذا النمط لديهم إمكانية التعرض لأمراض الشرايين الناحية بالقلب لأنهم يتصفون بالقلق الدائم، الاكتئاب، الاندفاعية، العصبية والاضطراب الانفعالي والإحباط (فاروق السيد عثمان، 2001، ص 128).

ولهذا فإن نموذج الشخصية (أ) هو حالة دائمة من التوتر والشعور بالمشقة، حتى وإن كانت ظروف عملهم ليست ضاغطة، فإنهم يصفون على هذه الظروف ما يتسمون به من خصائص وسمات، بحيث يكون الضغط النفسي الحاصل لهم ليس بسبب ضغط العمل ولكن بسبب نموذج شخصيتهم. (مرشدي الشريف، 2008، ص 40)

كما يؤكد كل من **روزنمان وفريدمان** أن أصحاب الشخصية نمط (أ) يتميزون بالحساسية للتحدي القادم من عوامل البيئة الفيزيائية أو الاجتماعية، ووجود مستويات غير عادية من

الاحتكار غير الواقعية، وعدم الرضاء والشك وأعراض وسواسية واضحة، مقارنة بنمط الشخصية (ب)، ويتصفون بأنهم قابلي الاستثارة، والشعور بضغط الدم، وبالنشاط المتعجل، ويعيشون حياتهم كما لو كانت أعينهم شددت للساعة.(عبد الحليم محمود وآخرون، 1990، ص 289)

كما أن صاحب الشخصية من نمط (أ) يتصف بصفات أخرى نذكرها على النحو التالي:

- ❖ منظم، مرتب يتعامل ويتفاعل مع محيطه بشكل جيد.
- ❖ متحكم في ذاته واثق منها ومن كفاءته، وهو مستعد لأن يعمل وحيداً إذا اقتضت الظروف لأنه لا يتراجع عن رغبته الشديدة في تحقيق أهدافه.
- ❖ طموح متعدد الأهداف مما يجعله دائماً متشجعاً لا يقوى على الاسترخاء، فهو إذا ما حقق هدفاً لا يترك لنفسه فرصة للراحة وإنما نراه يخلق هدفاً جديداً ويبدأ بالسعي نحوه من جديد.
- ❖ يدرك مفهوم الوقت ويعي مروره، ولذلك لا يترك مرور الوقت دون أن يحقق شيئاً.
- ❖ يظهر الوداعة أمام العراقيل التي تتعرض له ولكنه لا يتراجع.
- ❖ يرفض الهزيمة ولا يعترف بها ويقوم بمحاولة جديدة .
- ❖ يهمل تعبته ويرفض فكرة إصابته بالمرض وبخاصة مرض القلب فإذا حذرته سخر منك من أعماقه. (صالح حسن الداھري، 1999، ص 112).

كما أنه يتصف بأنه :

- ❖ يتحرك ويأكل، ويتكلم بسرعة.
- ❖ لا يشعر بالراحة في فترات الفراغ.
- ❖ يشعر بنفاذ الوقت بصورة مبكرة.

وهو كذلك :

- ❖ يعمل كثيراً كون إعاره اهتمام للاسترخاء أي أنه مدمن على العمل.
- ❖ ينافس نفسه والآخرين.
- ❖ يفتقر للاتزان الانفعالي.

❖ يتصف بالهجوم والسلطة. (الهاشمي لوكيا، 2000 ، ص19).

كما أنه :

❖ يشعر بعدم الراحة والانزياح الشديد.

❖ الانفعال أثناء معاملة الآخرين والتشنج في العضلات الوجه.

❖ يهمل نسبيا جوانب أخرى من حياته و متهور. (رقية حسن ، 1996 ، ص 8).

بالإضافة إلى ذلك فإن أصحاب النمط (أ) يظهرون أيضا لغة جسمية وأنماط كلام تختلف بشكل واضح عن الذين لا يعانون من هذا النمط ويتعرض للأعراض الآتية في لغة الجسم وأنماط الكلام عند أصحاب النمط (أ) عندما يستجيبون للمواقف الضاغطة المتوقعة:

➤ توتر العضلات الوجهية، حيث تكون عضلات الوجه والرقبة والجبهة متوترة بشكل واضح.

➤ إغلاق قبضة اليدين.

➤ تكشيرة تعبر عن الضيق في عضلات الوجه.

➤ استخدام كلمات عدوانية وخاصة بصوت عالٍ.

➤ مقاطعة كلام الآخرين.

➤ السرعة في إنهاء حديث الآخرين وإنهاء مقابلتهم.

وتعد شخصيات النمط (أ) في العادة من الشخصيات الناجحة في المجتمع، إن عملهم الجاد وحافزيتهم الخيالية، وتنافسهم يكافئ بنجاحهم العالي، وإثارة إعجاب رفاقهم بهم والذين يندهبون في الغالب من الحصة التي يؤكدون فيها مستواهم العالي من النشاط، ولسوء الحظ فإن هناك ثمن يدفعه أصحاب هذا النمط لذلك. (أحمد نايل العزيز، 2009 ، ص 41)

2-3 خصائص نمط الشخصية (ب):

استمر فريدمان وروزنمان في عملهما ووجدا نمطا ثابتا من أنماط الشخصية وهو نمط الشخصية(ب) وهو نمط معاكس أو مغاير للنمط (أ)، ويمتاز أصحاب الشخصية ذات النمط (ب) بأنهم أكثر استرخاء، وأكثر سهولة، وأنهم ليسوا تنافسيين كما لدى أصحاب الشخصية (أ)، ولا يميلون إلى الإلحاحية على الوقت والغضب. (أحمد عبد الخالق، 2002، ص 52).

ويتصفون كذلك بالصبر، غير مشغولي البال بما يحاولون انجازه ولا يستشارون أو يتهيجون، ويميلون للتمتع ويعملون بهدوء وينخفض احتمال تعرضهم لمخاطر الإصابة بأمراض الشرايين التاجية. (كاري كوبر، 1990 ، ص 190).

كما أن أداء أصحاب الشخصية نمط (ب) يتفاوت ما بين الاعتدال والخمول وأقل توتر، وأقل نشاط من الناحية الفيزيولوجية من ذوي نمط (أ). (يوسف عبد الفتاح، 1995 ، ص 43) إضافة إلى ما ذكرناه من الخصائص التي تتصف بها الشخصية من النمط(ب) نذكر مايلي:

- يؤدي عملهم ببطئ وهدوء.
- لا يتسارع مع الوقت لقضاء حاجته.
- يعمل لكن لا يتجاهل مفهوم الاسترخاء.
- أقل قيامًا بالشجارات اليومية لأنهم لا يحتملون بسهولة. لا يتنافس مع نفسه.
- (الهاشمي لوكيا، مرجع سابق ، ص 18).

كما أن العتبي يصفهم بأنهم يتميزون بـ:

- الواقعية في أعمالهم أكثر من ذوي النمط (أ).
- الثقة والهدوء والعمل باعتدال في إيقاع منظم.
- عدم الحساسية تجاه إنجاز الأعمال تحت أي ظرف.
- إعطاء أهمية لمشاعر وأحاسيس من يتعاملون معهم أكثر من الأعمال المنجزة.
- الاستمتاع بوقت فراغهم. (بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 211).

ويصف هوار أصحاب هذا النمط الذي يسميه بـ (IA) (Intégratif Adaptatif) بأن:

- لديهم نظرة متزنة عن نواتهم وبيئتهم.
- يديرون انفعالاتهم دون إنكارها أو مقاومتها أو تركها تسيطر عليهم وتسيرهم.
- تعبيرهم واستجابتهم تهدف إلى أحسن الاستراتيجيات الممكنة، مع أقل استهلاك للطاقة.

- يتحملون الإحباطات بحيث يواجهون إمكانية تحقيق أهدافهم بالثقل التام. (بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 211).

ويذهب شيخاني في نفس المسار، حيث يرى أن أفراد هذا النمط يتميزون بـ:

- القدرة على اعتماد النظرة الطويلة، فهم لا يسعون إلى تحقيق أهداف غير واقعية أو القيام بأكثر مما يستطيعون، وهم أفضل في مجال الانتداب أو التفويض.
- الاعتقاد بأن السرعة ليست بمثل تلك الأهمية، فبالنسبة لهم لا داعي للقلق إذا لم يكن بالإمكان تمام كل عمل في الموعد الأخير.
- حس الهوية الشخصية، فهم مقتنعون بمساهماتهم وبما يفعلون، لذلك لا يشعرون بأنهم مضطرون إلى إحراز الاحترام أو الحب.
- عدم المبالغة في تقييم الأمور، حيث لا يظهرون أو يشعرون بأنهم في كفاح مستمر، يحافظون دومًا على حسن التوازن إزاء الأحداث في حياتهم.(شيخاني، 2003، ص 38).
- وتمثل سمات هذا النمط عوامل واقية تضمن صحة جيدة، وتكيفًا ونجاحًا اجتماعيين، يذكر "كابلان" أن لهذه الوقاية أربع سيرورات هي:

✓ وحدانية -تقدير الذات- استقلالية.

✓ تسامح Sens du pardon

✓ اجتماعية Sociabilité

✓ حكمة حياتية Sagesse existentielle (بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 212).

4-النظريات المفسرة لنمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

قبل أن نعرض مختلف النظريات لا بد من الإشارة إلى أن معظم أو بل كل الدراسات انصبت على دراسة النمط (أ)، وكذا هذه النظريات تفسر النمط (أ). على أساس أن الباحثين -كما سبق وإن أشرنا إلى ذلك في العناصر السابقة- يعتبرون نمط الشخصية(ب) هو الطرف المعاكس لنمط (أ) ، وكذا هذه النظريات، حيث تفسر النمط(أ) وهي في نفس الوقت تفسر نمط الشخصية(ب)، والنظريات على النحو التالي:

4-1- نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي:

ولقد ركزت هذه النظرية على العناصر المهمة في نظرية التعلم الاجتماعي وهي تتلخص فيما يلي:

❖ السلوك (حركي ، لفظي).

❖ البيئة (الظروف الضاغطة، والظروف الفيزيائية والزمان والمكان).

- ❖ الظروف الاجتماعية (الناس، الجيران، الأصدقاء... إلخ).
 - ❖ العامل المصرفي (العلاقات المباشرة للسلوك الصريح ومدى التأثير في الآخرين)
 - ❖ التنبه للعوامل البيئية.
- وعلى ضوء هذه العناصر نجد أن ذوي النمط (أ) ينتقون الاستجابة الايجابية على المدى القصير ويستعدون الاستجابات السلبية على المدى البعيد، ومن ثم يتعلمون الاستجابة الايجابية (المشبعة، والتي تشكا سلوكهم فيما بعد. (عادل شكري، 1991 ، ص64).
- إن فسلك ذوي النمط (أ) نتاج تفاعل العوامل البيئية الاجتماعية والفيزيقية والعوامل المعرفية والنفسية.

وعليه فإن أصحاب النظرية المعرفية الاجتماعية يرون أن سلوك نمط (أ) يتحدد كما يلي:

➤ التعرف إلى مدى تفاعل البيئة والسلوك والجانب المعرفي والعوامل النفسية الاجتماعية في ظهور النمط.

➤ تحديد بعض العمليات التي تتضمن اكتساب سلوك نمط (أ).

➤ فحص العوامل السابقة واللاحقة لسلوك نمط (أ) والعوامل المشجعة على تكراره واستمراره.

ويرى عادل شكري أنه طبقاً لهذه النظرية فإن أصحاب سلوك النمط (أ) يبديون في اكتساب عديد من الأنماط السلوكية الايجابية التي تمثل بالنسبة لهم مرحلة إشباع وتوافق مع أنفسهم وطموحاتهم، والمنبهات البيئية التي تجعلهم على حافة التوتر، مما يجعلهم يكررون هذه الأنماط السلوكية عن طريق الاستجابات المدعمة التي ترتفع بتقديرهم لذاتهم وتجعلهم يرغبون دائماً في أن ينجزوا أداءهم ويحسنوه إلى أقصى حد، حتى يستطيعوا أن يحسنوا صورتهم أمام ذاتهم، وهذا ما يعد بمثابة أسلوب تكيفي مقبول بالنسبة لهم. (عادل شكري، المرجع نفسه، ص65).

4-2-نظرية مفهوم الذات لروجرز:

تعتمد نظرية روجرز على فكرة نزعة الكائن الحي لتحقيق ذاته، وهي نزعة أساسية تجعل الفرد يكافح ليحقق ذاته، وأن للفرد مدفوع بطاقة داخلية نحو تحقيق الكمال والوصول إليه لكي يحقق أعلى درجات الانجاز الشخصي، لذلك يلجأ إلى العدوان والتنافس وغيرها، كي يشعر بقيمته كفرد وذلك عندما يتفوق على الآخرين.(جابر عبد الحميد، 1986. ص 541).

وما يهمننا في تفسير سلوك نمط الشخصية (أ) اعتماداً على نظرية روجرز هو إحساس الفرد بقيمته وكفاءته، أما إذا شعر الفرد بأن احترامه لذاته يتوقف على الإنجاز، فيمكننا أن نعد سلوك نمط الشخصية (أ) بمثابة استجابة تعويضية لضعف تقدير الفرد لذاته، هذا في الجانب السلبي للنظرية، إلا أن نظرية روجرز يمكن أن تفسر سلوك نمط الشخصية (أ) اعتماداً على جوانب ايجابية، فقد اقترح كل من "هانسون، ماثيوز" Mathios 1980- Hansson 1983 أن هناك جوانب تكيفية في سلوك النمط الشخصية (أ) . (عادل شكري، مرجع سابق، ص 76).

3-4-نظرية المجال لكيرت ليفين:

هذه النظرية تؤكد فكرة استعادة التوازن حيث يقول: " إن الشخص الذي يقيم توازنه على مستوى مرتفع من التوتر بدرجة واضحة يختلف عن الشخص الذي يقيم توازنه على مستوى منخفض من التوتر"، ومعنى هذا أن استعادة التوازن تهدف إلى خفض التوتر، ذلك التوتر الذي يدعمه النشاط والحيوية وهي الخاصية ذاتها التي يتمتع بها سلوك نمط الشخصية (أ)، فهم فئة اعتادت على النجاح والتغلب على العقبات يحدث ذلك في إطار قدر غير قليل من التوتر، وهو ما يحاولون خفضه إلى حد معين، ولكن مدى نجاحهم في ذلك ليس مؤكداً دائماً، ومن ثم يجعلهم يعملون تحت مستوى مرتفع من التوتر، وهم غالباً يرفضون هذا المستوى المرتفع، بل أنهم يحددونه لأنفسهم في أكثر الأحوال، ولكن مجال العمل والحياة مليء بالعقبات والصعوبات، وحتى ينجح الإنسان فلا بد له من أن يتخطى حواجز الخوف واليأس، ويتحلى بروح المغامرة والاندفاعية وهي أيضاً من خصائص سلوك نمط الشخصية (أ). (عادل شكري، 1990، ص 51).

4-4-نظرية التحليل النفسي:

تتجلى النظرية التحليلية النفسية ممثلة في زوسكي وزملائه 1978 ، حيث ينظر إلى الشخصية من ذوي سلوك النمط (أ) على أنه شخص نشأ في أسرة يتسم الأب فيها بالسلبية والأم بالعدوانية، ومن ثم فهو يلجأ إلى الانجاز بوصفه نتيجة ايجابية لتحقيق الحاجات والإشباع الانفعالي وتأكيد الذات، فهو يبحث عن الوقت المفقود، ومن ثم فهو غالباً مهدد انفعالياً، مما يجعله يشعر أنه سوف يتعرض لفقد مكانته الاجتماعية التي وصل إليها بصورة قهرية، ومن ثم يتولد لديه إحباطات أمام إشباع حاجاته الانفعالية، فيتسم سلوكه بالعدوانية من أجل البقاء.

وهذه الأفكار ولم تؤكد لها الدراسات والأبحاث، ولا يمكن أيضا أن يكون كل أب سلبي وأم عدوانية ينجبان طفلاً يمكن تصنيفه على أنه نمط (أ). (عادل شكري، 1991، ص 43).

4-5- النظرية الفيزيولوجية:

تفسر العديد من السلوكيات التي يقوم بها ذوو النمط (أ) في ضوء الاستثارة التي يتعرض لها الجهاز العصبي السمبثاوي، وقد أجريت الدراسات العملية للتأكد من صحة هذه النظرية، وتوصلت إلى أن ذوي النمط (أ) أثناء تفاعلهم مع موقف محدد، ظهرت عليهم زيادة في معدل ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم وزيادة مستوى الأدرينالين في الدم، وهذه أعراض أثرت على الجهاز السمبثاوي مقارنة بذوي النمط (ب). (عادل شكري، المرجع نفسه، ص 44).

وهذا ما تؤكدته دراسة كينبسليرج ودانيال KenigSlierg & Daniel في جامعة أونتاريو Ontario بكندا، وتمت هذه الدراسة على 236 مدير شركة من حوالي اثنتي عشرة شركة كندية مختلفة، حيث تم فحصهم وأظهرت العينة المختارة للنمط السلوكي (أ) أن لهم ضغط عالي انقباضي وانبساطي، ونسبة أعلى من الكوليسترول ومستوى عالٍ من الجلوسرين الثلاثي، وأكدت الدراسة على نمط الشخصية (أ) بأنها خطيرة، لها علاقة بالإصابة بأمراض القلب بمقارنتهم بنمط الشخصية (ب). (أمال أباطة، 2003، ص 5-6).

4-5- قياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب):

لقياس نمط الشخصية استخدم العلماء العديد من الأدوات، فوجد فريدمان وروزنمان قد استعملا طريقة المقابلة المحددة (S I, Structured Interview) لكي يتوصلا إلى تصنيف الأفراد إلى نمط شخصية (أ) شديد، ونمط شخصية (أ) معتدل ونمط شخصية (ب). كما يمكن استخدام قائمة إنديانا لهذا الغرض، وطريقة الحياة من وضع "نيولاين" و"رايت" ومن الباحثين من استخدم اختبار إيزيك للشخصية EPI. (بدر محمد الأنصاري، 2002، ص 669). وكذلك من بين المقاييس المستعملة لهذا الغرض مقياس الشخصية (أ) و (ب).

1) مقياس بورتنر 1969 Bortner Scale:

يتكون المقياس في صورته الأولية من (14) بند ثنائي القطب، وقام "بورتنر" باختصاره إلى (7) بنود، يحتوي كل بند على أوصاف ثنائية ينطبق أحد طرفيها على النمط (أ) والآخر على النمط (ب)، بين الطرفين متصل متدرج من [1-8]، يهدف المقياس إلى تصنيف الأفراد ذوي

النمط (أ) وذوي النمط (ب)، ويقاس الأبعاد الآتية، ضغط الوقت، الدافع الشديد، المنافسة والقوة التعبيرية. (Bortner,1969,p 78-91).

استخدمته العديد من الدراسات وترجم للغات عديدة منها الإسبانية، استخدمه "جونستون" وزملائه 1987 في دراستهم للنمط (أ) وعلاقته بأمراض القلب لدى عينة من البريطانيين، وأشار إلى أن الأداة تتمتع بثبات مناسب. (نشوة كرم، 2007، ص 75).

2) مقياس جينكنز للنشاط Jenktrins Activitz Scal :

وضعه جينكنز 1964 والمراجعة الأخيرة له قام بها روزنمان وجينكنز 1971، وهو يتكون من 52 بنداً تقيس المنافسة، الدافع المرتفع، السرعة وضغط الوقت، الارتباط بالوظيفة، ترجمه للعربية، وقته في البيئة المصرية أحمد محمد عبد الخالق وهو يتمتع بصدق وثبات مرتفع. (فخرية يوسف الجارودي، 2007، ص 55).

3-إختبار النماذج السلوكية لأنماط (أ، ب، ج):

أعدته آمال باظة، ويتكون من (18) بنداً تعبر عن ثلاث أوصاف، تخص النمط (أ) أو (ب)، واختبار ثالث هو (ج) في حالة عدم انطباق (أ) أو (ب)، والنمط (ج) نمط وسط بين النمطين (أ) و(ب) ويتمتع المقياس بثبات وصدق مناسبين . (آمال أباطة، 2003، ص43).

4-استبيان فرامنجهام للنمط (أ) Framingham Type A Scale . :

وهو استبيان يقوم على تقارير ذاتية بواسطة الشخص الخاضع للتجربة، ويتضمن عشرة بنود لتقييم الرغبة والدافع التنافسي لدى الفرد، وشعوره بأهمية عنصر الوقت ومفهومه لضغوط العمل وعند اختيار الجوانب الأساسية للنمط (أ)، تم انتقاء البنود من بين قائمة تضم 300 بنداً بواسطة لجنة من الخبراء (كانت هذه القائمة من البنود قد وضعت في الأساس لتقييم السمات النفسية المميزة للأشخاص المشاركين في الدراسة من مرضى القلب والتي قام بها فرامنجهام). وكل بند يقاس كوحدة مستقلة ذات ميزان منفصل، ثم تضاف كل البنود، أي تجمع، للحصول على درجة إجمالية بالنسبة للنمط (أ)، والذين يحصلون على درجات أعلى من متوسط العينة يتم اعتبارهم من النمط (أ)، بينما الذين يحصلون على درجات أقل من متوسط العينة يتم اعتبارهم من النمط (ب). (بشير معمرية، 2012، ص102)

6- علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) ببعض المتغيرات:

6-1 الغضب والعدوانية:

وجد العديد من الباحثين قد اهتموا بهذا الجانب وأولوها بالدراسة، وعلى رأسها نجد دراسة قام بها هولمز ووبل سنة 1985 لدراسة علاقة نمط الشخصية (أ) بالسلوك العدواني، وللوقوف على ما إذا كان المبحوث من ذوي نمط الشخصية (أ) أكثر عدوانا من ذوي النمط (ب)، وما إذا كان الغضب يؤثر في عدوانهم حيث شارك المبحوثون من كلا نمطي الشخصية (أ) و(ب) بداية في مهمة حل المشكلة مع متحالف وقف كمبحوث آخرأ قام بأحد الدورين:

الأول: كان فيه متعاوناً ومؤيداً السلوك الآخر (موقف عدم غضب).

والثاني: كان فيه غير متعاون ناقداً السلوك الآخر (موقف الغضب).

وبعد الانتهاء من مهمة حل المشكلة شارك المبحوثون في تجربة تعلم زائف، قام خلالها ذوي نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بدور المعلم، حيث أعطى كل واحد منهم الفرصة لكي يعاقب أو يكافئ المتحالف الذي قام بدور المتعلم، واستخدمت مستويات العقاب والمكافأة، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

-أبدى مبحوثو نمط الشخصية (أ) في مرحلة تجربة التعلم مستويات ثانية من العقاب للمتحالف أعلى من ذوي نمط الشخصية (ب) ، بينما لم توجد فروق ثابتة بين مبحوثي نمط الشخصية (أ) و(ب) في مستويات المكافأة التي قدموها للمتحالف.

فهذه النتيجة تدعم افتراض أن المستويات المرتفعة من العقاب التي قدمها مبحوثو نمط

الشخصية (أ) تعكس مستويات مرتفعة من العدوان. (عبد الحليم خلفي، 2006 ، ص 28)

وهناك من يفسر مثل هذه النتائج إلى مصدر الضبط والتحكم بالضغط والغضب، فشخصية النمط (أ) أكثر عرضة لتوقع فقدان التحكم، ويرجع هذا شخصية النمط (ب) مركز تحكما وضبطها أقل عرضة للضغط. (مزياني فتيحة، 1998، ص 454).

6-2 نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والعصابية:

لقد أجريت دراسات عديدة عن علاقة شخصية نمط (أ) ببعد العصابية، وتضاربت نتائج هذه العلاقة بين الارتباط الجوهري أو غير الجوهري، حيث يرى "كوستا" سنة 1980 نتيجة

لدراسة أجزاها أن العصائية تعد أحد عوامل الخطر لكثير من الأمراض، وأنها مؤشر قوي للإصابة بمرض القلب لدى الأفراد من نمط (أ).

ومن المفترض أن الطموح والاستغراق في العمل قد يتسببان في رفع الارتباط الإيجابي للعصائية والضغوط البيئية. (محمد كريم، بدون سنة، ص 61).

6-3 نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والانبساطية:

الانبساط - الانطواء بعد ثنائي القطب يجمع بين المنبسط الخالص في طرف، والمنطوي النموذجي في الطرق المقابل، مع درجات بيئية متصلة، وبفحص العلاقة بين سلوك نمط (أ) والانبساط نجد أنها موجبة جوهرية في معظم الدراسات، وقد يعود هذا الارتباط إلى تقارب مكونات سلوك نمط (أ). (أحمد عبد الخالق، 1987، ص 203).

وارتبطت الانبساطية بنمو الشخصية (أ) في دراسة آيزنك عام 1983، كما ذهبت دراسة كل من يوث كولي وفريدمان في عام 1987 إلى التأكيد على أن الانبساطية يمثل بعداً من الأبعاد المختلفة لنمط السلوكي التقليدي (أ) مثل: الأسلوب التعبيري والعدوانية والاندفاع، ويرجع ذلك إلى أن الانبساطيين أكثر تفاعلاً من الإنطوائيين. (أمال أباطة، مرجع سابق، ص 12).

7-العلاجات المعتمدة لنمط الشخصية (أ):

نادى علماء النفس والطب بضرورة حماية الفئة ذوي الشخصية من نمط (أ) من سلوكهم ونمط حياتهم، وبدأ العلماء بالفعل في تطبيق بعض الطرق العلاجية نذكر منها:

1-العلاج المعرفي -الاجتماعي:

إن إعادة البناء المعرفي يعد مناسباً مع ذوي النمط (أ) في تغييره سلوكه، فأهم المداخل لهذا العلاج العقلاني والانفعالي يتركز على تحديد الأفكار غير العقلانية والاتجاهات والمعتقدات التي تعبر عن سوء التوافق وتسبب التوتر الانفعالي.

ويرى آليس 1962 أن أصحاب ذوي النمط (أ) لديهم أفكار ومعتقدات عن العالم المحيط بهم، ويمكن إعادة البناء المعرفي لمثل هذه الأفكار عن طريق تدريبهم من خلال نموذج مكون من ثلاث خطوات هي:

1- الأحداث النشطة والتي تظهر تحديها له في بيئته وتشير لديه الرغبة في العمل.

2- نظام الأفكار والمعتقدات والتي تعدد كيفية إدراك الأحداث المحيطة به.

- 3- رد الفعل الانفعالي والنتائج عن الخطوة الأولى والثانية، وبإدراك مثل هذه النماذج يتم التعرف على كيفية إعادة بناء الأفكار بعقلانية ويتضمن ذلك مستويين آخرين (4-5).
- 4- تثبيت الأفكار العقلانية بديلاً عن الأفكار غير العقلانية ويتفاعل هذا مع الخطوة رقم (2).
- 5- تجهيز رد فعل انفعالي جديد ، والذي يتفاعل مع رقم (4) ويعيد بديلاً أيضاً للخطوة رقم (3).
(عادل شكري، مرجع سابق، ص 72).

2-العلاج السلوكي عن طريق الاسترخاء:

حيث أثبتت بحوث علم النفس الفيزيولوجي أن جميع الناس يستجيبون للاضطرابات الانفعالية بتغيرات في الأنشطة العضلية، وحالات الشد والتوتر والقلق تسبب إنهيار مقاومة الأشخاص وقدرتهم على الاستمرار في نشاطهم العقلي والجسمي، فمن هنا يكمن دور الاسترخاء فهو يوقف كل الانقباضات والتقلصات العضلية المصاحبة للتوتر، أي الوصول بالفرد إلى حالة من الهدوء وتطوير الصحة النفسية. (حمدي الحجار، 2005 ، ص 105).

3-العلاج النفسي:

يتم العلاج النفسي مع ذوي نمط الشخصية (أ) ويستلزم ذلك قياس بعض العوامل المساعدة مثل الغيرة الانفعالية بين الأفراد وأسره، ومنسوب الكوليسترول وضغط الدم الانبساطي، والدهون الحمضية، وهو منهج أكثر فعالية لأنه يزيد من استبصار الأفراد بنمط سلوكهم، مما يجعلهم يتخلون عن ردود الفعل الانفعالية تجاه المنبهات البيئية، ولكن قد يواجه المعالج مشكلة المقاومة والتي قد تظهر في صورة عدوان، وربما تكون ناتجة عن تخوف الفرد من فقدان مكانته الاجتماعية وقدرته على الانجاز، ومن تم يستطيع المعالج أن يقوم بدور معهم لتبديد المخاوف عن طريق توجيه الفرد نحو مصدر العدوان وإجراء المناقشات (حمدي الحجار، المرجع نفسه، ص73).

الفصل الثالث: الضغط المهني

- 1- مفهوم الضغط المهني
- 2- تعريف الضغط المهني
- 3- عناصر الضغط المهني
- 4- أنواع الضغوط المهنية
- 5- مصادر الضغط المهني
- 6- النظريات المفسرة للضغط المهني
- 7- الآثار المترتبة عن الضغط المهني
- 8- أساليب مواجهة الضغط المهني

1- مفهوم الضغط المهني:

إن ظاهرة ضغط العمل موجودة منذ القدم وظهرت مع وجود الإنسان نفسه، فالإنسان ما قبل التاريخ كان مهددًا بقسوة الطبيعة والبيئة التي كان يعيش فيها وتقلباتها وبذلك كانت تشكل له ضغوطًا عديدة كان عليه مواجهتها، وفي العصور الوسطى أصبحت الأمراض الفتاكة والمجاعات ما يهدد الإنسان ويشكل ضغوطًا كبيرة لديه، لذا عليه العمل واتخاذ السبيل لمواجهتها والتخلي عليها. (محمد مسلم، 2007، ص 12).

وفي العصر الحديث يعتبر **التركانون** أول باحث اهتم بالضغوط، استخدم عبارات الضغط الانفعالي ليصف عملية رد الفعل النفسي الفسيولوجي التي كانت تؤثر في انفعالاتها، كشفت أبحاثه عن وجود ميكانيزمات أو آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من التوازن الحيوي، وهذا ما اعتبره **كانون** ضغط يواجه الفرد.

تم استخدام مصطلح الضغط للدلالة على تلك الأحوال الداخلية والخارجية التي تؤثر في عملية الاستقرار والاتزان الداخلي. (ابتسام السلطان، 2009، ص 83).

وإذا اتبعنا مختلف الكتابات في هذا العصر، نجدها تجمع معظم الدراسات التي ارتبطت بدراسات **هانز سيللي** والذي لقب بأب **الضغوط**، حيث اكتشفت أن الغدد المسؤولة عن إفراز مادة "الأدرينالين" في الجسم هي المستجيب الأول للضغوط، وقد قدم نموذجًا يوضح الاستجابة العضوية للضغط يتكون من ثلاث مراحل سماه "متلازمة التكيف العام". General Adaptation Syntone. (بن زروال فتيحة، 2002، ص 29).

بعد دراسة **هانز سيللي** توالى الدراسات التي اهتمت بالضغط والضغوط في العمل، فقد أشار "**كوليمان**" إلى أن الاهتمام بالضغوط في مجال الصناعة ازداد سنة 1956 في أمريكا بشكل هام خاصة بعدما قام أحد عمال التشغيل في شركة "**جنرال موتورز**" بمقاضاة هذه الشركة، حيث تعرض إلى انهيار عصبي بسبب عمله المتواصل، مما تسبب في إعاقة عن العمل وقد كسب القضية، والتي كانت من أهم القضايا القانونية في ذلك الوقت، منذ ذلك الحين إلى يومنا هذا أصبح المديرين ورؤساء العمل في الولايات المتحدة الأمريكية ينظرون إلى العلاقة بين الضغوط والعمل على أنها علاقة مهمة جدًا، لا بد من الاهتمام بها.

وفي هذا المجال أجرى كل من "وولف، كوهين، لوين وسنوك" دراستهم التي ركزت على معرفة أسباب ضغط العمل والنتائج المترتبة عنه، والعوامل الوسيطة بين الأسباب والنتائج، هذا إضافة إلى الجهود التي قام بها كل من "بيرجروبيرنتر" في كتابهما مرجع الضغوط الجوانب النظرية الإكلينيكية سنة 1982، وكذلك كل من "ألبرت فاين وستيورات وولف" سنة 1986 صاحب الكتابات العديدة في هذا المجال، والتي ضمت مقالات عدة تحدثت عن علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي والصحة والإنتاج، وبين مظاهر العمل المسببة للضغط. (عبد الرحمن هيجان، 2003 ، ص 31).

نجد كذلك الدراسة التي قام بها عبد الرحمن الطيريري حول مستوى ضغط العمل في القطاعات المختلفة، وأظهرت النتائج أن ارتفاع مستوى الضغط العصبي كان أكبر في القطاع الصحي والتعليمي يليه القطاع التجاري والصناعي،(عبد الرحمن هيجان، 1998، ص50) ونشير إلى بعض الدراسات الحديثة التي لم تركز فقط على الضغط المهني كظاهرة، بل نوهت إلى التكاليف الذي تسببها هذه الظاهرة على المنظمات، نذكر على سبيل المثال دراسة قام بها كل من **levi jensenlund** 1999 في الدول الاسكندنافية، وأثبتت دراسة نشرت سنة 1996 أن الأمراض القلبية المرتبطة بالضغط المهني تمثل 9% من كلفة حوادث العمل والأمراض المهنية، حيث قدرت التكلفة المالية بـ 177 مليون أورو سنة 1992 في السويد و125 مليون أورو في الدنمارك.

ويصنف كل من **Perierd et Rainaciotti** (2001) أن هناك دراسة أخرى أقيمت في سويسرا نشرت سنة (2001) قدرت فيها كلفة الضغط المهني بين 2,9 مليار أورو و9,5 مليار أورو. (قريد صلاح الدين، 2007 ، ص 96).

2-تعريف الضغط المهني:

تعددت المفاهيم والمصطلحات لموضوع الضغوط المهنية ، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يقبل به الجميع، ويرجع ذلك أساسا إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في المجالات الطبية، النفسية، الاجتماعية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة هؤلاء الباحثين لضغوط العمل، وبالتالي تعددت الطرق والآراء في الطرح حول هذا المفهوم وطريقة تناولهم له . (عويد سلطان، 2001، ص 73).

وباستعراض الأدبيات المختلفة لدراسة الضغوط في العصر الحديث نجد أن هناك ثلاث اتجاهات رئيسية تناولت هذا المفهوم:

- **الاتجاه الأول:** يتناول الضغط باعتباره أحد المثيرات والمنبهات التي تتواجد في البيئة وتحدث تأثيرات.
- **الاتجاه الثاني:** يرى أن الضغط استجابة الفرد للمثيرات.
- **الاتجاه الثالث:** يتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين المثير والاستجابة. (طه عبد الحليم حسن، 2006 ، ص21).

2-1-تعريف الضغط المهني على أساس المثيرات الخارجية:

يرى أصحاب هذا الاتجاه ضغوط العمل، بأنها ناتجة عن المثيرات الخارجية، فهي تشير إلى القوى الخارجية التي تسبب تشويها ماديا في هيكل الجسم، أو تعطيلاً لوظائفه، وتؤدي إلى المشقة والإجهاد للفرد ، ومن بين هذه التعاريف نجد :

■ **تعريف جيبسون:** حيث يراها استجابة تتوسط الفروق الفردية أو العمليات البيولوجية، وأنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي، بحيث تضع متطلبات بيولوجية أو مادية مفرطة على الفرد ، (عبد الرحمن بن علي، 1995 ، ص 207).

■ **صلاح الدين محمد عبد الباقي:** يعرفها على أنها: " هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حياتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة العمل التي تحتوي على الضغط". (صلاح الدين عبد الباقي، 2001، ص 283).

■ كما أوضح بيرتل جاردل أن بيئة العمل هي التي تساهم في تشكيل مثيرات خارجية للفرد وتساهم في شعوره بالعجز والعزلة، وهي من أهم المثيرات المسببة للضغوط لمعظم العاملين، (نايف بن فهد التويم، بدون سنة، ص 36).

2-2- تعريف الضغوط المهنية على أساس استجابة الفرد للمثيرات:

يعرف أصحاب هذا الاتجاه الضغوط بأنها الاستجابة الفسيولوجية التي يقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية كمسبب للضغط، فهم يركزون على النتيجة التي تنجم عن حالة ضغط، والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير، ويتفق مع هذا التعريف كل من:

■ **جيمس كوبك وجوناتان:** حيث يرى كل منهما أن ضغط العمل هو الاستجابة التي تتضمن التعبئة العامة النموذجية واللاشعورية كموارد الطاقة الطبيعية في الجسم عند مواجهة أحد مسببات الضغط. (سمير أحمد عسكر، 1988 ، ص 9).

■ **مصطفى محمود أبو بكر:** يرى أن ضغوط العمل: هي الحالة النفسية والجسمية التي يكون فيها الفرد كرد فعل لتعرضه لمجموعة من المسببات المتواجدة في بيئة العمل. (مصطفى أبو بكر 2004 ص 132).

2-3- تعريف الضغط المهني على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الاستجابة للضغوط تختلف من فرد لآخر وذلك لاختلاف الخصائص البيئية والفردية، بما في ذلك نمط الشخصية والخلفية الثقافية.

حيث يشير مفهوم ضغط العمل يحسبهم على أنه "العمليات الداخلية التي تتم لدى الفرد نفسه حين يتعرض للمثيرات الخارجية، ومحاولته التعامل والتكيف معها.

بذلك نجد ثلاث مكونات لضغط العمل، هي المثيرات أو المسببات للضغط، الاستجابة، والتفاعل بين المثير والاستجابة، فمسببات الضغط هي القوة التي تبدأ بها حالة الضغط لدى الفرد بينما تمثل الاستجابة ردود الأفعال الفسيولوجية أو النفسية.

ولكن لكي يحدث الضغط لابد من وجود حالة من التفاعل، وهذا ما يتفق مع ما يراه "سيزلاقي وولاس" حيث يريان أن للضغط تأثير داخلي يلحق حالة من عدم التوازن النفسي أو

الجسمي داخل الإنسان، وينجم عن عوامل تنشأ من البيئة الخارجية للفرد أو من المنظمة". (علي عسكر، 2003، ص 13).

4-2 تعاريف لبعض الباحثين نذكر منها:

■ هارون توفيق الرشيد يرى أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل، الخلاف مع الزملاء، عدم الرضا، الترقية... إلخ، ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل الناشئ من مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها. (هارون توفيق الرشيد، 1999، ص 50).

■ وترى رواية حسن أن ضغوط العمل هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية غير سارة، مثل التوتر والقلق أو الشعور بالإرهاك. (رواية حسن 2004، ص 199).

■ Bondarne: لقد ذهب في تعريفه للضغط المهني إلى أن العمل هو الصحة ولكنه يعتبر مصدر للضغوط، حيث أنه يؤدي إلى حدوث توتر وقلق واضطراب راجع إلى وجود صراعات خطيرة، مرتبطة بميدان العمل تؤدي بدورها إلى صعوبات صحية، وهذا ما توصلت إليه الدراسات المرتبطة بضغط العمل، وهو وصول العامل إلى عدم الرضا الوظيفي وغياب دافعيته للانجاز هذا ما يؤدي إلى عدم الرضا عن الذات، وبالتالي التأثير على صحة العامل. (RahnadBondarne, 2005).

■ فرانشروبزكوب (1974) : يرى أن الضغط المهني هو فقدان الانسجام بين قدرات الفرد ومتطلبات مهنته. (Turcatte,1998, p20).

■ مارغوليس وكروس: يعتبران الضغط هو الموقف الذي تكون فيه العوامل المرتبطة بالمهمة تبادل التأثير مع العامل بصفة مؤثرة على حالته النفسية أو الفسيولوجية أو الاثنين معاً، مما يحتم عليه الانحراف عن السير. (Savoie A,1983, p3).

■ مارك جي والاس وأندرودي سيزلاكي: يرى كلاهما أن الضغط المهني هو تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. (مارك جي والاس، 1991، ص 150).

■ **كشرود :** الذي يرى أن الضغوط المهنية هي مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تحيز في حالته النفسية والفسولوجية، ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي. (سليم إبراهيم، 1998، ص 90).

3- عناصر الضغط المهني:

من خلال التعريفات السابقة للضغط المهني يمكن أن نستخلص العناصر التالية:

3-1-المثير: يعتبر المثير كمنبه للضغط، وبالتالي يؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي فبالنسبة لمراقب الإنتاج مثلاً أنه إذا تعطلت المعدات الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملاً مثيراً ويمكن أن تنشأ العوامل المثيرة للضغط في البيئة أو المنظمة أو الفرد، ومن الباحثين الذين استعملوا هذا التناول والذي يستند إليه المثير كل من **ماري بيت شين** (Marrybeethichin 1984) و(كوبر والدوار) (Conperwalthwar).

حيث تعرف **ماري الضغط** على أنه ضغط بارز السلبية في مكان العمل، وعليه ترى الباحثة أن الضغط المهني هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل. (الأزرق بن علو، 1993، ص 55).

3-2-الاستجابة: تتمثل الاستجابة في مختلف ردود الأفعال النفسية والجسمية اتجاه المثير أو المصدر أن المثيرات (الضغوط) بمفردها لا تشكل ضغوطاً كما أن استجابة شخص معنى لمواجهة هذه الضغوط هو الذي يجعلنا نقرر إذا كان هذا الشخص يعاني الضغوط أم لا (بوزقاق سميرة، 2006 ، ص 39).

ونذكر من بين هذه الاستجابات ما يلي:

أ-القلق: فالقلق هو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف ونجد أن "ليفاسور" من بين الذين استعملوا التناول بسند الضغط إلى الاستجابة، حيث يرى أن الضغط هو الاستجابة للعوامل الفسيولوجية والنفسية المتكونة في محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد.

ب-الغضب: ويعتقد أيضاً **الأزرق بن علو** أن إنفعال الغضب إذا استمر يؤدي إلى أعراض بدنية مرضية، فإذا لاحظنا شخصاً أثناء ثورة غضب شديدة فنرى كيف تختنق الكلمات في حلقه، وتتوتر عضلاته ويحمر وجهه، كما تضطرب معدته وترتفع نسبة حامض الهيدرو كلوريد فيها.

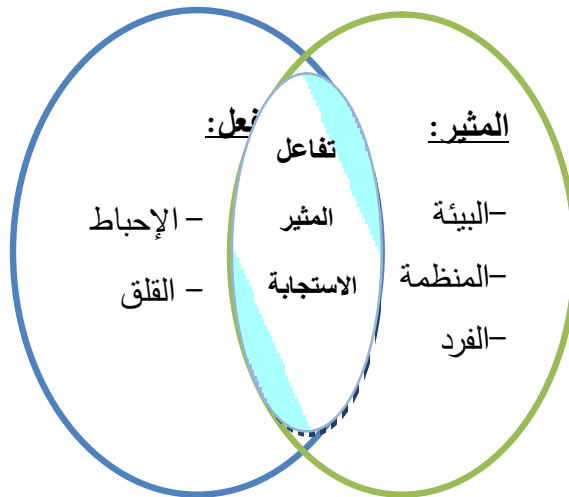
ج-الإحباط: ويحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجود له، حيث يرى مصطفى عشوي أن الإحباط بمثابة الإحساس بالعجز عن إشباع حاجة ما، والشعور بتصادم أو تناقض عدة حاجات في نفس الوقت فيؤدي إلى حالة نفسية تسمى بالصراع. (مصطفى عشوي، 1992).

ح-التفاعل: ونقصد به مجموع المثيرات والاستجابات بين العوامل المسببة للضغط والاستجابة له، فالضغط هنا هو عبارة عن تفاعل مركب للبيئة والتنظيم والخصائص الفردية والشخصية. (العيان، 2004، ص 161).

وفي هذا الإطار يقول لطفي راشد عن الضغط أنه حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم تدفعهم إلى الانحراف في أدائهم الطبيعي. (راشد لطفي، 1992، ص 75).

وفيما يلي شكل يوضح عناصر الضغط المهني:

الشكل رقم 1: يوضح عناصر الضغط المهني



المصدر: أندرودي سيزلاكين مارك والاس، 1991، ص 180.

4-أنواع الضغط المهني:

يوجد نوعان من الضغوط وهي ضغوط إيجابية وضغوط سلبية، وهذا وفقا للآثار المترتبة عنها:

4-1 الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في أنها تولد لديه شعور بالسعادة والسرور، ينعكس هذا في محيط عمله وعلى مجمل إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة. (وليد السيد أحمد خليفة، 2008، ص 138).

وضغوط العمل الإيجابية تكون ضرورية لمتخذي القرار في المنظمات، حيث تقتضيها ضرورة العمل وتنظيمه وكذا خصائص الجهاز الذي يديرونه، فكثيراً من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه متخذ القرار على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد، وكسر عامل الكسل والتخاذل، وهي مفيدة أيضاً لأنها تتصف بالاعتدال وتثير حوافز لدى الأفراد وتقودهم إلى النجاح إذ تعطيهم الإحساس بالرغبة الكاملة والقدرة على العمل ودافعية كبيرة للارتقاء وارتفاع مستوى الأداء من الناحيتين الكمية والنوعية. (بن سليمان النوشان، 2003، ص 30).

4-2- الضغوط السلبية:

وهي ضغوط تترتب عنها آثار سلبية للفرد، كما تنعكس سلباً على أدائه في العمل وعلى إنتاجيته، فهي تؤثر على صحته النفسية، فتسبب له انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب الدائم، الإرهاق والتشاؤم، وبعدم الرضا عن العمل، بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل، (عبد العالي، 1986، ص 75).

يزداد تأثير هذا النوع من الضغوط على الفرد كلما انخفض الدعم الذي يتلقاه سواءً من أفراد المجتمع، الزملاء، الأصدقاء أو الرؤساء في العمل.

ينبغي أن نفرق بين كل من الضغوط الايجابية والضغوط السلبية، وذلك من خلال المقارنة بينها، بهدف التعرف على الضغوط الايجابية وأهم ايجابياتها، والتعرف على الضغوط السلبية وأهم سلبياتها، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (02) : المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1- تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	1- تمنح دافعاً للعمل
2- تولد ارتياحاً	2- تساعد على التفكير
3- تدعو للتفكير في المجهود المبذول	3- تحافظ على التركيز على النتائج
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
5- الشعور بالانقطاع والتشويش	5- تحافظ على التركيز على العمل
6- الشعور بالأرق	6- النوم جيداً
7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير	7- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
8- الإحساس بالقلق	8- تمنح الإحساس بالمتعة
9- تؤدي إلى الشعور بالفشل.	9- تمنح الشعور بالإنجاز
10- تسبب للفرد الضعف	10- تمد الفرد بالقوة والثقة
11- التشاؤم من المستقبل	11- التفاؤل بالمستقبل
12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: بن سليمان النوشان، 2005 ، ص 32.

5- مصادر الضغط المهني:

ويقصد بها الظروف والعوامل التي تؤدي إلى التوتر والتأزم والضييق لدى الفرد، فعندما نتحدث عن مصادر أو أسباب الضغوط النفسية في العمل فإننا نتحدث غالباً عن ظروف العمل وأنظمتها، ومن أوائل الباحثين في مصادر الضغوط المهنية هما "كربش وكريتشفيلد" 1948 حيث رأيا أن الحاجات الشخصية للعاملين تحيطها ظروف الوظيفة وأنظمتها. (أحمد الشخافية، 2010 ، ص 25).

5-1- مصادر الضغط المهني المتعلقة بعلاقات العمل: وتشمل:**أ-العلاقة بين العامل ورؤسائه في العمل:**

تعد علاقة العامل برؤسائه في العمل من أشد المصادر تأثيراً على العامل، ويظهر ذلك بشكل خاص إذا كانت المنظمة ذات طابع بيروقراطي، هنا تكثر الشكاوى من طرف العمال، فقد أوجدت الدراسات أن العمال الذين وصفوا رئيسهم في العمل بأنه أقل صداقة ومراعاة لمشاعرهم وثقة بالآخرين، كانت مستويات الضغوط النفسية مرتفعة لديهم.

وتدل البحوث الحديثة دلالة قوية على أن المدير أو الرئيس ربما كان أخطر عامل في البيئة السيكولوجية للعامل، فهو يمثل الإدارة العليا في أعين مرؤوسيه، كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران في سلوك من يشرف عليهم. (غربي صبرينة، 2004 ، ص 66).

ب-العلاقة الغير تعاونية بين أفراد جماعة العمل:

لقد أشار "برنارد" Bernard إلى أنه يمكن اعتبار جميع المنظمات الكبيرة مكونة من عدد من الجماعات الصغيرة للعمل.

وقد اهتمت العديد من الدراسات بفحص بناء جماعات العمل وذلك لمعرفة أدوار أعضائها ومراكزهم وتحليل شبكات الاتصال داخل الجماعات، ومن التغيرات التي خصت بعناية هذه البحوث، درجة تماسك الجماعة وتعاون أفرادها، وبتماسك الجماعة وتعاون أفرادها يزداد شعور الفرد بالأمن والحرية والانتماء، ومن تمة يزداد نشاطه متى وجد نفسه مع أفراد يتجاوبون معه، في حين يزداد غيابه وتظهر عليه علامات الضغط حين لا يجد القبول والتقدير من جماعة عمله، فالتعاون بين أفراد الجماعة العاملة من أقوى العوامل على رفع مستوى الإنتاج والروح المعنوية وتحقيق الرضا والراحة للفرد. (سعاد مخلوف، 2006 ، ص 49).

2-5- المصادر التنظيمية: وتشمل على:

أ- عدم المشاركة في اتخاذ القرار:

يقصد بها المشاركة في اتخاذ القرارات التي تتصل بالعمل وظروفه ومشاكله، فالمشاركة في اتخاذ القرارات تعتبر باعثاً قوياً من الناحية الاجتماعية على العمل والإنتاج والتفوق، والمشاركة في اتخاذ القرارات هي أسلوباً هاماً من أساليب الإدارة الحديثة، وعدم المشاركة يؤدي إلى نشأة المشاعر السلبية لدى العامل ويظهر ذلك فيما يلي:

❖ يشعر العامل أن لا قيمة له، وهذا ما ينقص تقديره لذاته.

❖ شعوره بالاغتراب وعدم الانتماء للجماعة التي تعمل معها وهذا ما يؤدي إلى خفض روحه المعنوية وتفكك الجماعة.

❖ عدم مشاركة العامل في مسؤولية العمل ومشاكله تدفع العامل إلى إهمال العمل

وبالتالي ضعف الإنتاج. (Roger Rucheli, 1977 , p69)

ب- الصراع التنظيمي:

يقصد به التوترات التي تشهد المؤسسات التنظيمية، على مستوى الأقسام، والوحدات الإدارية والأعضاء، ويتخذ الصراع صوراً عدة تتجم جميعها عن سخط أحد الفريقين (الصراع داخل المنظمة، الصراع خارج المنظمة)، وعما يترتب عنه من ضغط نفسي وعدوان لدى العمال، كذلك يخلف عدم التعاون مع الإدارة، التباطؤ في أداء العمال، الإسراف في استخدام المواد أو إتلافها، وقد يتخذ الصراع صورة مقاطعة الإدارة، تعطيل الآلات، تخريب المصنع، الإضراب... ، إذن فالصراع التنظيمي يعتبر من أهم المصادر المسببة للضغط النفسي بمختلف أشكاله. (محمد علي محمد، 1986، ص 15).

ج- ظروف العمل:

إن ظروف العمل غير المريحة أو الخطرة تسهم في زيادة المعاناة من ضغط العمل، فاختيار العامل الكفئ ووضع في المهنة التي لا تناسبه من حيث الميول والاستعداد والسمات الانفعالية تجعله غير متأقلم وغير متوافق وطبيعة عمله، فهو فوضى ضاغطة دائماً مما يؤدي به إلى الوقوع في ضغط نفسي شديد وهذا ما ينعكس بالسلب على إنتاجيته مردوديته فضلاً على نفسيته.

والعكس صحيح فنقص الكفاءة المهنية أي نقص المهارة أو الكفاءة تشكل حملاً كبيراً على العامل في حد ذاته، فهو كذلك يشعر بضغط في الوظيفة ولا يستطيع التأقلم معها. (حمدي الفرماوي، 1993، ص 66).

إضافة إلى مصادر أخرى نذكر منها:

❖ التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد

❖ عدم وضوح المسؤوليات.

❖ زيادة العبء أو قلة العبء الوظيفي (زيادة، أو قلة الإثارة).

❖ غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء. (حمدي ياسين، 1999، ص 172).

ويعتقد "جيرمي سترانكس" أن ساعات العمل الزائدة مثل العمل 60 ساعة أو أكثر في الأسبوع، الإفراط الشديد في العمل الثقيل أو الخفيف والترفي الزائد عن المعتاد أو العكس، بالإضافة إلى عدم كفاءة الرؤساء من حيث قدرتهم على اتخاذ القرارات ومستوى أدائهم ومعرفتهم الوظيفية كلها أسباب تؤدي إلى الضغط النفسي للعامل في مكان عمله. (جيرمي سترانكس، 2003، ص 172).

3-5 المصادر الفيزيائية: من أهم العوامل الفيزيائية التي تساهم في تنمية الضغط مالي:

أ- الإضاءة:

لقد بين بعض العلماء أن الإنتاج يمكن أن يزداد ويقل إذا زود مكان العمل بإضاءة جيدة، فالإضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه وبمجهود أقل، إذ كثيراً ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء والعكس، فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب، فهناك بعض الأعمال تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى، وبعض الأفراد تتأثرهم الإضاءة السيئة للشعور بالانقباض وتؤدي إلى إرهاق البصر وزيادة التعب والأخطاء وهيجان بصفة عامة. (عبد الرحمن العيسوي، 1997، ص 132).

ويؤكد "جيلفورد" على أهمية توفر الإضاءة المناسبة في بيئة العمل، فهي تؤدي إلى الشعور بالراحة الجسدية والنفسية للأفراد، والقدرة على التركيز والدقة في العمل وبالتالي سهولة عملية الإنتاج وزيادة إنتاجية العمال بأقل جهد ممكن. (جيلفورد، 1969، ص 867).

ب- الحرارة: تكون الحرارة مصدرًا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة والانخفاض ففي الظروف العادية تتراوح درجة حرارة جسم الإنسان الطبيعية بين (36,8° إلى 37,8°) وبالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة المحيطة إلا أنه يحتفظ بدرجة حرارته، وقد وجدت أفضل درجة حرارة لبيئة العمل هي (22°) ، مع رطوبة نسبية بحدود 45%. (محمد شحاتة ربيع، 2006 ، ص 197).

والحرارة تؤثر على العامل سواء بالزيادة أو النقصان، ففي حالة تعرض العامل لدرجات حرارة منخفضة ولفترة طويلة فإن حرارة الجسم تنخفض ويؤدي ذلك إلى تقلص الأوعية والشعيرات الدموية في الجلد، أو الجزء المعرض للبرودة والذي يؤدي في نهاية المطاف إلى موت الأنسجة والإصابة بما يسمى بالغرغرينيا وفقدان العضو نتيجة ذلك.

أما في حالة العمل في مكان درجة حرارته مرتفعة فهو يسبب بالتعب والإرهاق والضييق وزيادة نسبة العرق، وإذا لم يكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخر هذا العرق وانخفاض درجة حرارة الجسم فإن درجة حرارة الجسم تأخذ في الارتفاع المستمر ، ومن الطبيعي أن يزداد الإنتاج بتحسين درجة الحرارة، وبتجديد الهواء المحيط بالعامل. (حسان زيدان، 1996 ، ص 40).

ج- الضوضاء:

تعرف الضوضاء بأنها تلك الأصوات غير المرغوب فيها نظرًا لزيادة حدتها وشدتها وخروجها عن المألوف من الأصوات الطبيعية التي اعتاد على سماعها كل إنسان والحيوان، فقد دلت التجارب على أن تأثير الضوضاء تأثيرًا مزعجًا ومجهدًا ومشتتًا الانتباه، يتوقف على نوع الضوضاء ونوع العمل وعلى وجهة نظر الفرد للعمل، فالضوضاء المتصلة والمستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة وعلى نسق واحد ربما لا تؤثر على نفسية العامل ويكون اتجاهه نحوها ايجابيا ، فإنها لن تكون مصدر إزعاج بالنسبة له، أما إذا كان اتجاهه نحوها سلبيًا فإنها تكون له ضيقًا وشعورًا بالإهمال من طرف الإدارة لأنها لم توفر له الجو المناسب والمريح للعمل. (حسن أحمد شحاتة، 2000 ، ص 82).

4-5- المصادر المتعلقة بطبيعة الدور داخل المنظمة:

أ- **غموض الدور:** يعتبر غموض الدور من المصادر الضغط الرئيسية في المنظمات، فغموض الدور يعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكده من توقعات الآخرين وافتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء عمله في المنظمة، كافتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود دوره، وسلطته ومسؤولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرق تقييم الأداء وغيرها، هذا الأمر يسبب لديه الارتباك والشعور بالضغط وعدم الرضا عن العمل وتركه، ويمكن حصر أسباب غموض الدور في: (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 189).

- عدم إيصال المعلومات الكافية للموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل وهذا كثيرا ما يحدث مع الموظف الجديد.
- عدم ملائمة إمكانيات الفرد وقدراته مع متطلبات الوظيفة التي تؤديها.
- عدم قدرة الفرد على استيعاب جوانب وظيفة ودورها وأهميتها.
- عدم توضيح الأساليب التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه. (عبد الرحمن هيجان، 1998، ص 173).

ب- **صراع الدور:** ويقصد بصراع الدور هنا تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها، حيث نجد الأفراد في بعض المؤسسات قد يجدون أنفسهم في بيئة تشعرهم بالحرَج نتيجة المطالب المتعارضة، والتي تقود في نهاية الأمر إلى فشلهم أو عجزهم عن تحقيق هذه المطالب جزئيا أو كليا. يؤكد شولايز (1977) أن صراع الأدوار يسبب حالات سلبية تتمثل في الضغوط. (بوعلي نور الدين، 1993، ص 42).

وصراع الدور يأخذ أكثر من شكل نوضحه كما يلي:

- **الصراع الذي يكون مصدره شخص واحد:** يحدث هذا النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة عمله لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.
- **الصراع الذي يكون مصدره أكثر من شخص واحد:** يحدث هذا النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة عمله لتوقعات متعارضة أو متناقضة من قبل شخصين أو أكثر في الوقت ذاته.

➤ الصراع الناتج عن تعارض مطالب الدور والقيم الشخصية: يحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة.

➤ صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد: يحدث عندما يكون للفرد أكثر من دور في المنظمة، وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض، مثلاً قد يتعارض دور الفرد كرب أسرة ودوره كمسؤول كبير ودوره كعضو نقابة أو جمعية ودوره كمساهم في شركة ما، وهذا الصراع بين هذه الأدوار يحدث إليه ضغطاً كبيراً (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص189).

➤ تعارض الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل فيها: تمثل القيم عادة الأشياء التي تبين الصح والخطأ، أو تلك التي تبين الأشياء المهمة بالنسبة للفرد أو المنظمة، وعادة ما يعتبر تعارض القيم مشكلة من المشكلات الأساسية التي تواجه المنظمات والتي تحول دون انسجام الأفراد مع أهدافها، وبالتالي عجز المنظمة عن تحقيق أهدافها. (عبد الرحمن هيجان، 1998، ص 177).

5-5-تقييم الأداء:

يعد الأداء أهم مصدر من مصادر الضغوط حيث أن الأداء هو المؤثر الحقيقي الذي تعتمد عليه المنظمات للتعرف على قدرات وإمكانيات منسوبيها، وبذلك تتطلب عملية تقييم الأداء معايير ينسب إليها أداء الأفراد، ويقارن بها للحكم على أدائهم، فالتقييم حينما يبقى على العلاقات الشخصية وعلى المحسوبيات بين القائد ومرؤوسيه دون الاعتماد على كفاءة الأداء فإن ذلك يولد نوعاً من الإحباط لدى بعض المرؤوسين المجتهدين، نظر لمساواتهم بزملاء أقل منهم كفاءة، أو قد يفضل بعض الزملاء الآخرين عليهم في تولي المناصب الإدارية، وهذه الأمور تكون مصدر من مصادر الضغوط في العمل التي يشعر بها الأفراد. (سعد بن معتاد، بدون سنة، ص 23).

5-6 تصميم العمل: يتم تصميم العمل عن طريق تجميع النشاطات التي يتعين أن تتم في هذا العمل، ويعد تصميم العمل أحد أهم عناصر الإدارة العملية، يفترض في صورته الأساسية ضرورة تبسيط الوظائف وتنميطها، وتقوم المنظمات عموماً بتطبيق المفهوم الأساسي لتصميم الوظائف من خلال تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة. (نانشيديكسون، 1995، ص144)

ويعرفه "جيزلز" بأنه تلك العملية التي تضمن للمنظمة أن تحصل في الوقت المناسب على العدد المطلوب من الناس الذين تتوافر لديهم الخصائص اللازمة، وأن يعين هؤلاء في الوظائف الملائمة التي تستغل جهودهم استغلالاً عقلانياً. (علي محمد عبد الوهاب، 1975، ص224).

5-7-العوامل الشخصية: تلعب خصائص الفرد وشخصيته دوراً مهماً في تحديد معاناة وردود فعله، نحو الضغط المهني، فالأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمؤثرات ومواقف الضغط، وفيما يلي أكثر المصادر شيوعاً حسب ما يراه الباحثين.

➤ **نمط الشخصية (أ، ب):** ويرجع أساس انتشار استخدام هذا المفهوم إلى الباحثين "فريدمان" و"روزنمان" فقد لاحظا أن هناك نمطين للشخصية كثيري الاختلاف، فمثلاً النمط (أ) صاحبه يكون أكثر عرضة للضغوط والأمراض، أما الأفراد الذين يتسمون بالنمط (ب) احتمالات إصابتهم قليلة وذلك لما يحمل كل نمط من خصائص وسمات، فنمط شخصية (أ) هي شخصية حيوية وجادة في طباعها والتي تتميز بالرغبة في العمل الدوري والسباق مع الزمن، والعدوانية والمنافسة والتي تشعر باستمرار ضغط الوقت، أما شخصية نمط(ب) فهي تتميز بالهدوء والصبر والثبات وتوازن المزاج ، وهذا أقل عرضة للضغوط. (حريم حسن، 2004، ص387).

ومن أنماط السلوك التي تجعل أصحاب النمط (أ) عرضة للإصابة بأمراض القلبية هي عدم الشعور بالراحة في قدرات الفراغ، القيام بأكثر من عمل في وقت واحد وسهولة الغضب والمضايقة.(علاء الدين كفاي، 2010 ، ص 480).

➤ **الحالة النفسية والبدنية:** للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيراً بالغاً في معاناته من الضغط المهني، لأن الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط، فعندما يستجيب الفرد إلى الحالة الراهنة، فقد يسبب الضغط قليلاً من القلق الذي يؤدي إلى تحسين الأداء حيث أنه يعمل على تنشيط مادة الأدرينالين في الجسم، أما إذا استجاب بالسلب فإنها تؤدي إلى ظواهر نفسية فيزيولوجية كالقرحة والصداع، والانطواء وظواهر السلوك الدفاعي كالإسقاط والتبرير والتعويض. (كامل محمد المغربي، 1995 ، ص 166).

فالتعب الشديد على سبيل المثال يؤثر على إدراك الفرد للمواقف المسببة للضغط ، كما أن الإحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط والعكس صحيح ، كما للحالة الصحية تأثير كبير

على مستوى معاناة الفرد من الضغط، فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضاً للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة، ومن تم فهو عرضة للاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغط. (روبالدي ريجيو، 1999 ، ص 299).

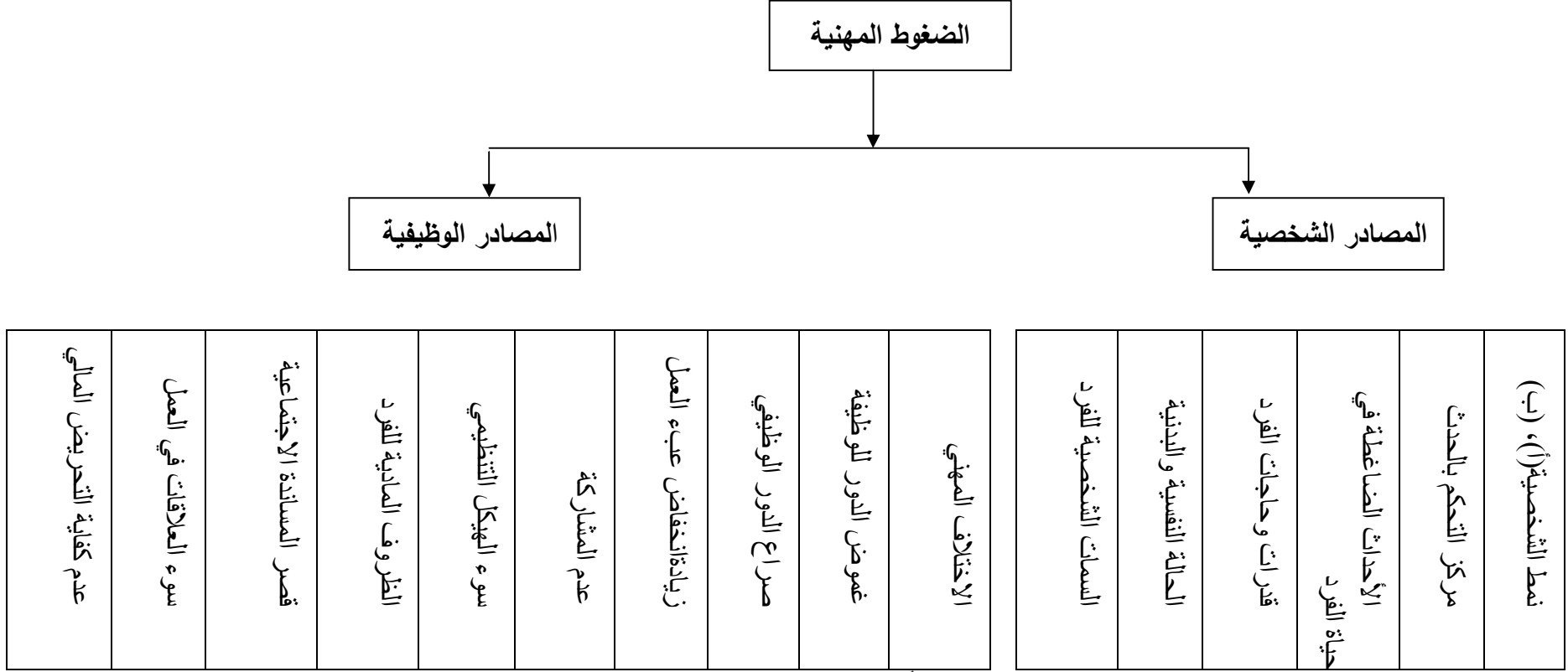
➤ **مركز التحكم في الأحداث (الداخلي وخارجي):** الفرد الذي يعتقد أنه يستطيع التحكم بالأحداث والسيطرة عليها بدرجة كبيرة هو الأكثر تحملاً للتهديدات والضغوط التي يتعرض لها في حياته وله الدرجة الكافية لتحقيق التوافق النفسي حتى يكون علاقات صحية خالية من الشدوذ وينجح في التغلب على الضغوطات ويشعر بالراحة وتنعكس على مظاهر حياته المختلفة وأهمها العمل. (محمود أبو النيل، 1994 ص 37).

على عكس الشخص الذي لا يعتقد بأنه يستطيع التحكم بمراكز الأحداث ويرجع أسباب الفشل إلى مؤثرات خارجية كالحظ والصدفة فهو أقل تحملاً، ويعد نوع الضبط أكثر الصفات الشخصية تأثيراً في زيادة حدة الضغوط أو قلتها للفرد. (مصطفى النعاس، 2008، ص 49).

➤ **القدرة والكفاية الذاتية:** لعملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته ومتطلبات العمل أقر في تحديد درجة معاناته من الضغط المهني فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، أشبعت حاجاته المهنية وقلت درجة معاناته من ضغط العمل، فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدد درجة الضغط عنده، فالعامل الذي يملك مهارات عالية لا يعاني من الضغوط في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة لأن لديه المهارات. (حسين أحمد حشمت، 200 ، ص 94).

ونلخص ما سبق وذكره عن مصادر الضغط المهني في الشكل رقم (02) الذي يوضح مصادر الضغوط المهنية.

شكل رقم (2): مصادر الضغوط المهنية



المصدر: أمجد عبد الحميد، 1999، ص 17

6- النظريات المفسرة للضغط المهني: هناك العديد من النماذج والنظريات المفسرة للضغوط

سنعرض بعض منها فيما يلي:

1- نظرية هانز سيللي:

يرى هانز سيللي أن الضغوط هي استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد وهذه المتطلبات هي المسببة للضغط فيعرفه (الضغط) على أنه استجابة وظيفية (غير بيولوجية)، وهو يتشبه بهذا المفهوم بالرغم من أنه يميز ما بين نتائج جيدة (سارة) ونتائج سيئة (مكدره)، للضغط على الفرد. (جان ينجاز ستورا، 1997 ، ص 11)

ويقصد بها تلك الضغوط الحادة الانفعالية التي يحاول الفرد تجنبها والتي تؤثر على أدائه .
(عبد العزيز عبد المجيد محمد، 2005، ص 18).

وقد جاء اكتشاف سيللي للضغوط بالصدفة خلال بحوثه وتجاربه، فقد أجرى دراسة على الحيوان، يقصد كشف تأثير البرودة، الحروق، المواد السامة والانثانات وغيرها، وتوصل إلى نتيجة مفادها أن كل المؤثرات التي يتعرض لها الكائن الحي تجرّ إلى جانب تأثيراتها النوعية إلى حاجة عالية لا نوعية إلى وظائف تكيف بغية استعادة الحالة الطبيعية وقد أطلق تسمية "متلازمة التكيف العامة" واستخدم لوصفها مفهوم الكرب لأول مرة في رسالته إلى المجلة الانجليزية (الطبيعية) عام 1936. (كلاوس شوبيخ، 2006 ، ص 16).

وهي عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية المهاجمة وهي ثلاثة (تضخم الغدة الصغترية هي غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق، تضخم الجهاز اللمفاوي المسؤول عن مقاومة الأمراض ، والقرح الهضمية). (أحمد نايل العزيز، 2009 ، ص 60).

وتعني كلمة التكيف أن المثيرات الدفاعية التي تحدث في الجسم تهدف إلى مساعدة الفرد على التكيف مع مسببات التكيف، أما كلمة (متلازمة) هي تشير إلى جملة من ردود الفعل الأعراض الدفاعية للجسم التي تحدث في وقت واحد. (سلامة عبد العظيم حسين، 2008، ص 55).

وقد اقترح هانز سيللي ثلاث مراحل للاستجابة الكائن للضغط هي:

1- مرحلة الإنذار: Alarm Réaction: وهي الاستجابة المبدئية للكائن، وذلك على الاعتقاد

بأن جملة الأعراض ربما تعبر و تدل عن نداء عام لتمحيص قوى الجسم الدفاعية.

2- مرحلة المقاومة: Resistance: إذا استمر الحدث الضاغط فإن مرحلة الإنذار يتبعها

مرحلة المقاومة للحدث الضاغط، فيستخدم الفرد مصادرة لمواجهة الحدث الضاغط أو التكيف معه، ونجاح المقاومة يعتمد على قدرة الشخص على استخدام مصادرة جيدا والتطلب آثار المرحلة الأولى والتي يصاحبها القلق والتوتر غالبا، وإذا استمر الضغط لدى الفرد لمدة طويلة فسيعمل على الاستمرار في المقاومة وتصبح طاقة الجسم على التكيف منهكة ومجهدة، ثم تضعف وسائل المقاومة، ويصبح عاجزا على التكيف بشكل عام فيدخل الفرد في مرحلة التالية (مرحلة الإنهاك). (ماجدة بهاء الدين السيد، 2008 ، ص 129).

1- مرحلة الإنهاك Exhaustion: إن هذه المرحلة تحدث عادة طالما كان الضغط شديداً

وقويا بدرجة كافية، ويتعرض له الكائن لمدة طويلة، وذلك لأن طاقة التوافق لدى الكائن الحي دائماً ما تكون محدودة. (زينب محمود شقير، 2002 ، ص 169).

جدول رقم (03) : مراحل الضغط لهانز سيللي

المرحلة الأولى المستوى العادي للمقاومة	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
رد الخطر: يظهر الجسم المتغيرات الخاصة بعوامل الضغط لأول مرة وتبدأ مقاومته في الاضمحلال في نفس الوقت.	المقاومة: في المرحلة الثانية يتم التأكد إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف تزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي.	الإنهاك يعقب التعرض المستمر.

المصدر: زينب محمود شقير، المرجع نفسه ، ص 169

نظرية لازاروس: Lazarus

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تناولت الضغط، تركز في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية، لأنها تتأثر بما يشعر به الفرد ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، ويعرف و "ريتشارد لازاروس" رائد هذه النظرية الضغط على أنه "يتعلق

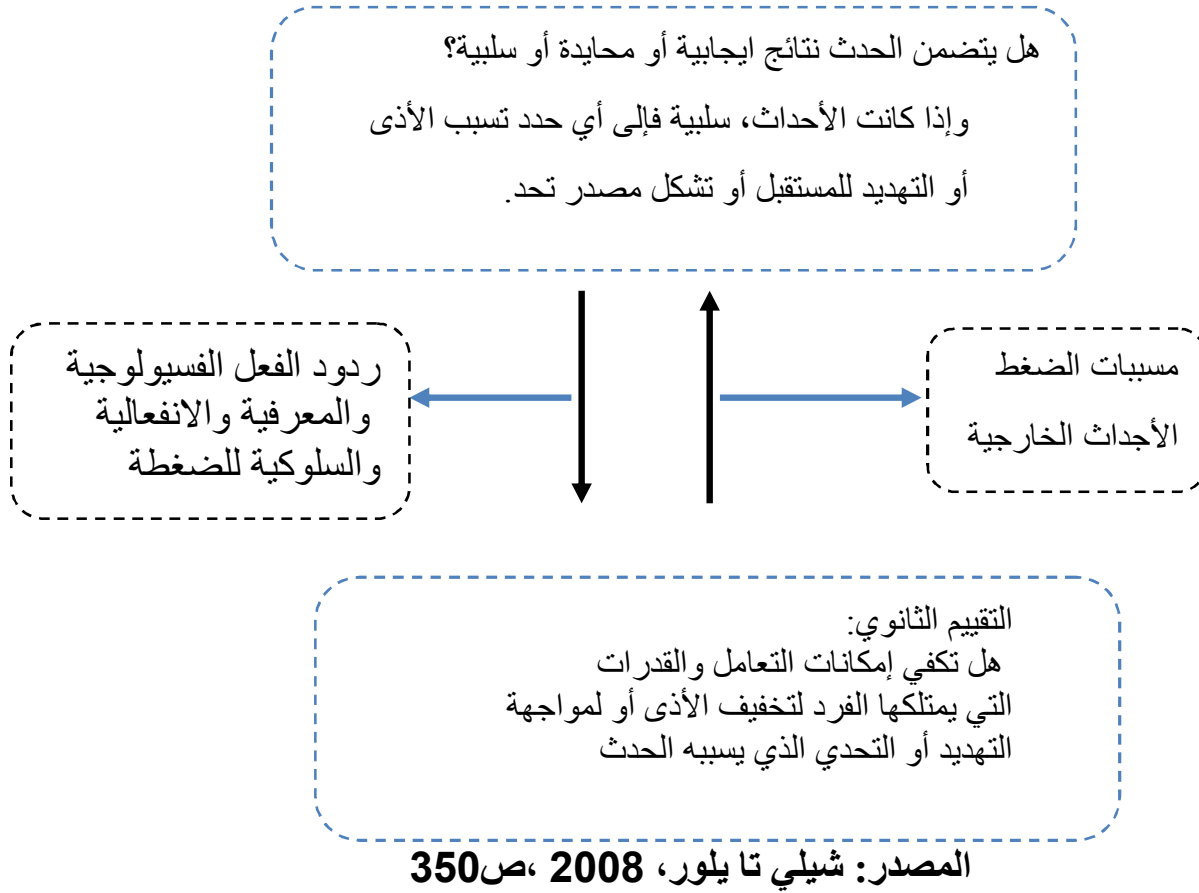
بعلاقة فريدة موجودة بين الشخص ومحيطه وهي تشمل على تقييم معرفي لطلبه يعيشه الشخص على أنه إختيار له، أو على أنه يتجاوز إمكانية، أو على أنه لا يمكن الاستجابة لهذا الطلب أي أن الطلب راحة الشخص في خطر " (Anne jolly, 2002, P61)

ويعرفه كذلك (الضغط) على أنه: "تسوية (تفاعل) خاصة بين الفرد والوضعية التي يقيمها على أنها تتجاوز موارده (قدراته) وتضع راحته في خطر". (Marilor Bruchern 2001 p68)

ومن التعريفين السابقين يتضح لنا أن لازاروس أعطى أهمية كبيرة للظروف الفردية، إذا أن تعرض الأشخاص لنفس الوضعية لا يؤدي بالضرورة إلى نفس الاستجابات، فالموقف الذي يكون مصدر إزعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر، وهو يرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، وهذه العلاقة لا تسيير في اتجاه واحد فالفرد عندما يواجه موقفا متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه، فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها تقييم الحالة التي تسميها هذه النظرية التقييم الأولى، وهو عبارة عن إدراك ومعرفة الفرد للأحداث الضاغطة، أما الخطوة الثانية اتخاذ القرار وهي التقييم الثانوي وهو عبارة عن مجموعة الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهته المشكلات التي تظهر في الموقف الذي يبين عملية التقييم الأولى والثانوي أو ميزة الضغط.

شكل رقم (03): يوضح ميزة الضغط.

التقييم الأولي:



3-نظرية سيبيليرجر: Spelberger

لقد أقام "سيبيليرجر" هذه النظرية على أساس التمييز بين القلق وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية، أما قلق الحالة فهو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة، ولهذا ربط بين الضغط والقلق، لكن لا يساوي بين المفهومين وذلك لأن الضغط النفسي وقلق الحالة يوضحان الفروق بين خصائص القلق كرد فعل انفعالي والمثيرات التي تستدعي هذه الضغوط، فالقلق كعملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغط، وتبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط.

اعتمد "سيبليجر" كذلك في تفسيره للضغوط على نظرية الدوافع، إذ يرى أن الضغوط تلعب دوراً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع في ضوء إدراك الفرد لها، وتحدد محتوى نظريته فيما يلي:

- ❖ التعرف على طبيعة الضغوط وأهميتها في المواقف المختلفة.
- ❖ قياس مستوى القلق الناتج عن الضغوط في المواقف المختلفة.
- ❖ قياس الفروق الفردية في الميل إلى القلق.
- ❖ توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق الناتج عن الضغوط.
- ❖ توضيح تأثير الدفاعات السيكولوجية لدى الأفراد المطبق عليهم برامج التعليم
- لخفض مستوى القلق.
- ❖ تحديد مستوى الاستجابة.

هذه النظرية تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها، حيث أن الضغط يبدأ بمثير يهدد حياة الفرد وإدراك الفرد لهذا المثير، ورد الفعل النفسي المرتبط بالمثير، وبذلك يرتبط رد الفعل بشدة المثير ومدى إدراكه. (هارون توفيق الرشيد، 1999، ص55).

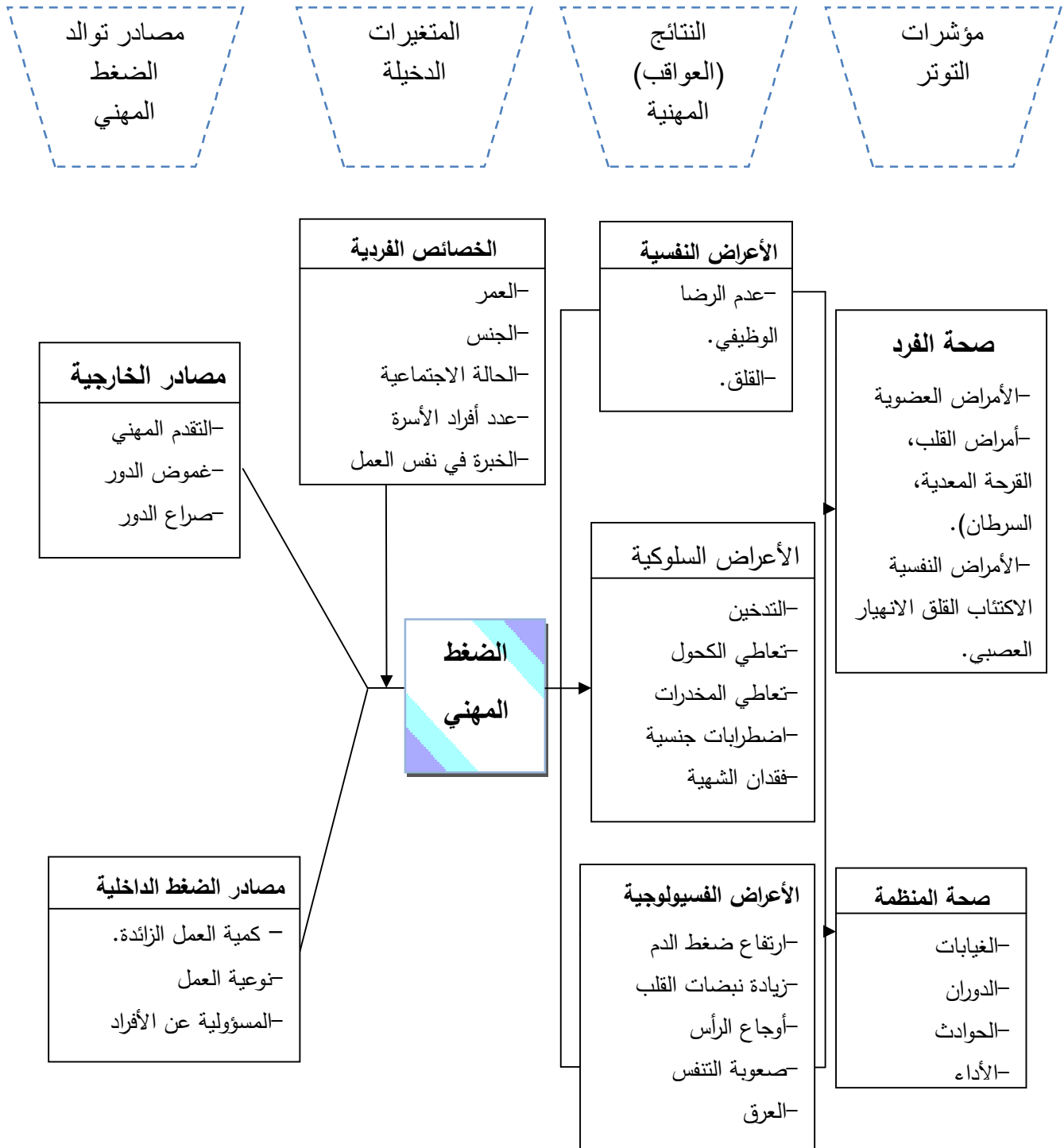
2- نظرية التوافق البيئي:

تركز هذه النظرية على محصلة التفاعل المرن بين الفرد وبيئته التي يعمل بها، وتأثير كل منهما في الآخر، تهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما، وعليه فإن وجود الضغوط لدى الفرد وفقاً لهذه النظرية يعني أن هناك سوء توافق بين الفرد والبيئة التي يعمل بها، فمثلاً عندما يواجه المهندسون تحدياً يتمثل في ساعات العمل الطويلة والارتفاع السريع في الجو الفوضوي ولكنهم يستمعون بإحساسهم بأهميتهم حيث يعتمد عليهم الكثير من الأفراد، فهذا يدل على التكيف وعدم التوافق الإحساس بضغط البيئة، فالتوافق بين الفرد والبيئة نوعان النوع الأول، يمثل المدى الذي تواكب فيه إمكانات الفرد ومهاراته أعباء العمل ومتطلباته، أما النوع الثاني، ويتمثل في المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد. (عابد الروقي، ص28).

3- نظرية كشرود:

أعد عمار كشرود نموذجًا للضغوط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل (الأسرة، المجتمع) ، وأسباب داخلية (غموض، الدور) وأشار إلى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد، وقد تكون مثبطة له، وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية، كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط وهذه الخصائص يؤدي إلى حدوث أو عدم حدوث ما يدل على الضغوط المتمثلة في الأعراض التي تقع تحت وطأة الضغوط، وهو ما يدل على وجود موقف ضاغط ومن ثم القول إن هذا يدل على وجود ضغط مهني، والشكل التالي يوضح نموذج كشرود للضغط المهني، (عمار كشرود، 1995، ص 330).

شكل رقم (04) : يوضح نموذج كشرود للضغط المهني:



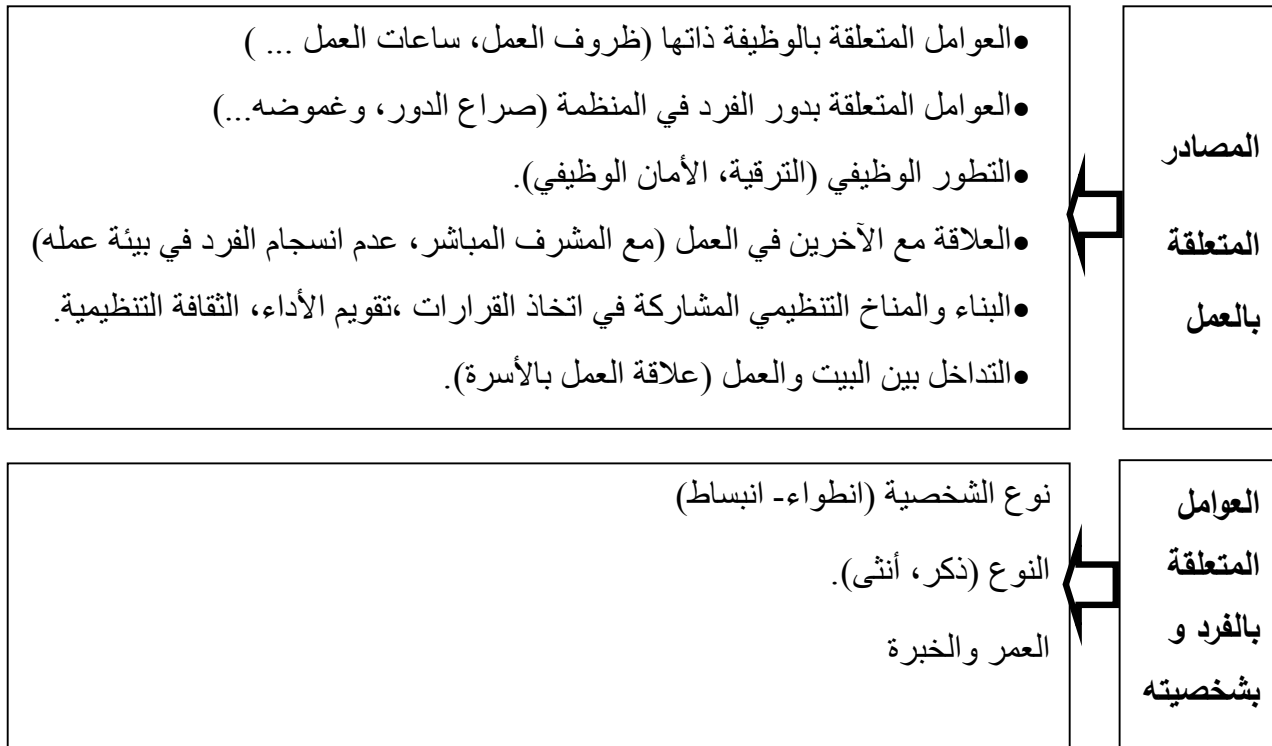
المصدر: عمار كشرود، 1995، ص 330

7- النماذج المفسرة للضغط المهني:

كما قدم الباحثون والمهتمون بدراسة الضغوط المهنية عددًا من النماذج والتي يمكن من خلالها تفسير الضغوط سنتعرض لبعض من تلك النماذج:

1- نموذج هارود كان وكان كوبر 1993.

الشكل رقم (05): نموذج هارود كان وكاري كوبر



المصدر: سميرة لغويل، 2005، ص 31.

2- نموذج أبلسون 1986 Abelson

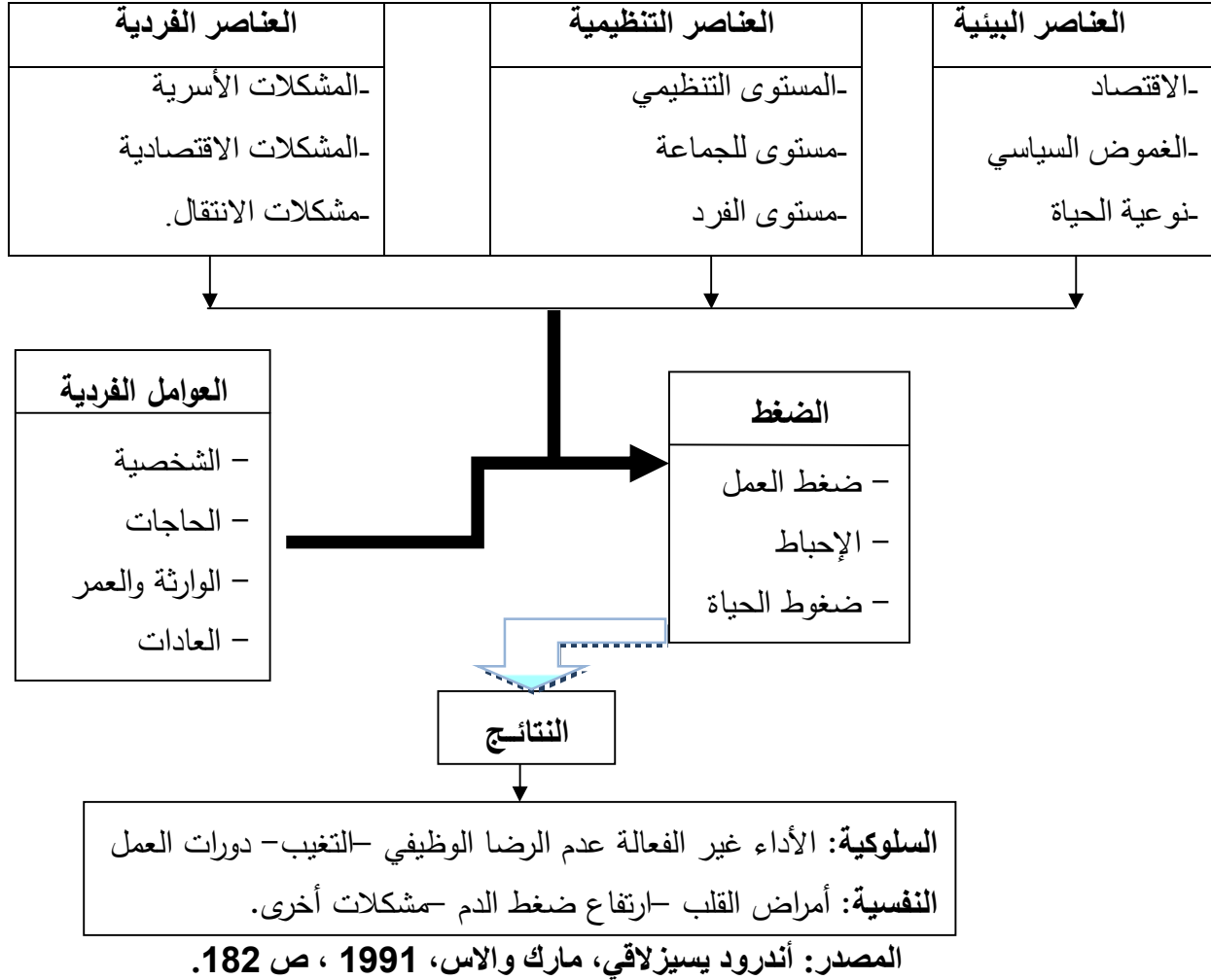
جدول رقم (04): يمثل نموذج أبلسون 1986.

مسببات الضغط البيئية	مسببات الضغط الفردية	مسببات الضغط التنظيمية
1. التغيير الوظيفي والحاجة إلى التكيف.	1) الإحباط الوظيفي.	1- عدم وجود الحوافز المادية الملائمة أو الكافية.
2. التغيير التكنولوجي.	2) غموض العمل وتداخله.	2- عدم وجود تصور واضح للرفي الوظيفي.
3. تغيير طبيعة أو مكان الوظيفة.	3) مع أعمال أخرى.	3- التخصص.
4. الترقية.	4) التميز والتفرقة وعدم العدالة في المعاملة.	4- العمل الزائد.
5. إعادة تنظيم الجهاز الإداري.	5) البيروقراطية.	5- عدم كفاية الوقت.
6. تغيير الوقت.	6) العمل الممل.	6- صعوبة العمل.
7. التفكير في التعاقد.		7- صعوبة اتخاذ القرارات.
8. بيئة العمل (ضوضاء، حرارة، برودة).		
9. طريقة أداء العمل (الجلوس، الوقوف، التركيز على الحواس).		

المصدر: عبد الرحمن بن أحمد الهيجان، 1999 ، ص 81.

3- نموذج أندرودي سيزلافي ومارك جي ولاس 1987:

الشكل رقم (06): نموذج أندرودي سيزلافي ومارك جي ولاس



8- الآثار المترتبة عن الضغط المهني:

تترتب عن الضغوط المهنية الكثير من الآثار على مستوى الفرد، السلوكية، النفسية والфизиولوجية، حينما يتجاوز المستويات العادية أو المألوفة والتي نوجزها فيما يلي:

1- آثاره على الفرد:

يتعرض الفرد للعديد من الضغوط من مصادرها المختلفة ويجد نفسه في صراع مع تلك الضغوط، وإذا لم يستطع مواجهتها أفرزت نتائجها السلبية التي تنعكس على النواحي الجسدية والфизиولوجية والآثار النفسية، وإن كانت تختلف هذه النتائج والآثار من شخص لآخر كل حسب استجابته.

أ- الآثار النفسية: إن المستويات العالية من الضغوط يصاحبها عادة الأعراض النفسية التي تؤثر على صحة الإنسان العقلية فقد بين "سلوت" أن أثر الضغوط التي كان يشعر بها عمال أحد المصانع بمدينة "ديتروبت" بالولايات المتحدة الأمريكية نتيجة إعلان المصنع عن تسريح العمال أدت إلى الإصابة بالقرحة المعدية والتوتر الشديد، واستعمال المهدئات، كما أوضحت الإحصائيات أن 3/1 من العمال واجه إحباطات ذات علاقة بالعمل. (جمال الدين مرسى، 2002 ، ص 533).

وقد أسفرت دراسة بيرس ومولي 1990 عن وجود علاقة دالة بين إحساس الفرد العامل بالضغط المهني وبين سمات الفرد النفسية، مثل القلق والعصابية وفقدان القدرة على التحمل وعدم الثقة في النفس والميل إلى الاغتراب. (حسن الموسوي، 1998 ، ص 100).

وتشمل كذلك الآثار النفسية التعب، الإرهاق، الملل وانخفاض الميل للعمل، الاكتئاب والقلق وانخفاض تقدير الذات والاحترق النفسي. (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008 ، ص 62).

ب- الآثار الفسيولوجية: يرى شارليكونقي charlycungi 2003 أن الضغط المهني الشديد والمزمن يؤدي إلى ظهور أمراض مزمنة مثل ارتفاع الضغط الدموي اضطرابات المعدية كالقرحة المعدية، الحساسية المفرطة، اضطرابات في الشهية، اضطرابات جلدية.

اضطرابات على مستوى الجهاز العصبي، الكوليسترول، الأزمات القلبية. (charlycungi, 2003, p43)

وقد أوجدت دراسة ستيفن **Stephin** أن هناك علاقة مباشرة بين ضغوط العمل وبعض الأمراض كأمراض القلب والصداع النصفي، والربو والقرحة المعدية وإضطرابات الدورة الشهرية عند النساء، وزيادة الغدة الدرقية وأمراض الجلد. (عويد المشعان، 2000 ، ص 40).

ت- الآثار السلوكية: تتعدى كذلك آثار الضغط المهني إلى الجانب السلوكي للفرد وتتضح في الغياب، التأخر عن العمل، التدخين، تناول العقاقير، الأرق، الإفراط في النوم. فقدان الشهية، الإفراط في الأكل، الاعتداء والعنف، وقد تصل إلى تعاطي الكحول والمخدرات، ويتخلى عن أهدافه في الحياة، ويفقد حماسه ويصبح غير قادر على مواجهة مشكلاته ويبرز لديه أنماط سلوكية شاذة كأن يصبح عدوانيا سريع الغضب، ويفقد اهتمامه بالمظهر الخارجي. (عبد الحكيم الخزامي، 1998 ، ص 52).

وقد أشار لازاروس إلى أن الآثار السلوكية للضغوط تشمل تغيرات في تغيرات الوجه والأقدام والأحجام، وكذلك عدم القدرة على التركيز والنظرة السوداوية للحياة. (شيلي تابلور، 2008 ، ص 352).

2-آثار الضغط المهني على المنظمة:

تسعى المنظمات إلى تحقيق أهدافها والقيام بأوجه نشاطها من خلال الجهود البشرية الموجودة بها، لذلك فإن الفرد يمثل أهم وأغنى عناصر الإنتاج فيها ، ومن ثم فإن أي خلل قد يصيب الفرد نتيجة لضغوط العمل يعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة، وعلى التكاليف المباشرة وغير المباشرة الباهظة للمنظمة، وفيما يلي بعض من آثار الضغط المهني على المنظمة.

أ- اتخاذ قرارات خاطئة: عدم الدقة في اتخاذ القرارات من قبل فرد يتعرض للضغوط بشكل مستمر يتخذ القرارات بصورة سريعة وغير مدروسة أي اتخاذ قرارات تنظيمية خاطئة تؤدي بنتائج غير محمودة بالنسبة للمنظمة والأفراد العاملين بها ولا ننسى التكلفة المالية التي

ستقع على عاتق المنظمة حيث تؤدي إلى خسائر اقتصادية كبيرة. (عبد الرحمن بن علي، 1995 ، ص 208).

ب- **عدم الرضا الوظيفي:** تؤكد العديد من الدراسات أيضا أن الضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل لها علاقة بمستوى الرضا، حيث أن استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها ومع الزملاء الغير المناسبين، ووجود ظروف عمل غير مناسبة مثل النمط القيادي وإداري الذي تتبعه المنظمة، أن يحدث عدم الرضا مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وربما الغياب، فانخفاض معنويات الأفراد يؤدي إلى ارتفاع معدلات ترك العمل. (عبد الحكيم الخزامي، 1998 ، ص 71).

ت- **انخفاض مستوى الأداء:** للضغوط علاقة بمستوى انخفاض الأداء حيث يختفي الدافع لدى الفرد على فهم العمل الذي يقوم به، ويصبح العمل مجرد تقليد أعمى بصرف النظر عن سلامة الأداء وعن ما يفترض أن يقوم به من إنجاز الأعمال و تحقيق الأهداف، فيصبح الفرد منفذ للقرارات ليحصل على رضا الرؤساء ومن ثم يتدنى الإنتاج وينخفض مستوى الأداء. (أندرودي سيزلاقي ولاس مارك، 1991 ، ص 189).

9- أساليب مواجهة الضغط المهني:

لقد تعددت مصادر الضغوط فتعددت نتائجها و آثارها على الفرد و المنظمة و التي لا يمكنها التخلص منها نهائيا في حياتها، ولكن يمكننا أن نضع لها أساليب و استراتيجيات تساعدنا على التقليل من مصادرها و تجنبها الوقوع فيها، وهذه الأساليب متعددة نذكر منها:

9-1- **الأساليب الفردية:** وتعني الجهد الذي يقوم به الفرد لكي يسيطر و يدير أو يتحمل مسببات ضغوط العمل التي تعوق قدرته و طاقته الشخصية و من أهم هذه الأساليب ما يلي:

❖ **ممارسة النشاطات الفردية:** تعتبر ممارسة الرياضة من أهم النشاطات الفردية للتخلص من الضغط و التوتر حيث تبين من الدراسات والأبحاث المقامة من طرف الباحثين المتخصصين في الضغوط النفسية أن ممارسة النشاطات البدنية يؤدي إلى خفض نسبة السكر ونسبة الكوليسترول في الدم إضافة إلى تجنب ارتفاع ضغط الدم

الذي يؤدي بدوره إلى تجنب الضغوط النفسية المهنية ، و يشير **stroud** إلى أهمية الاسترخاء للتخلص من الضغط والقلق عن طريق إجراء بعض التمارين التي يستطيع الفرد أن يطبقها بنفسه و التي تساهم في استرخاء أعضاء و عضلات جسمه تدريجيا كان تغمض عينيك و أرخي جسمك جيدا و لا تفكر فيما حولك و لا تهتم به ، و لا تفكر في الأشياء السلبية، استنشق الهواء و تنفس بهدوء فهذا كله يساعدك على التخلص من التوتر والضغط الذي تشعر به. (A.H STROUD, 1997, P43)

❖ **التقنيات المعرفية:** هو أن يتم تخفيف استجابة الشخص للضغوط عن طريق العمليات المعرفية والأفكار فلذا عليك أن تتخلص من الأفكار السلبية متى لاحظتها وإلا أثرت على عملك وعلاقاتك، فعليك أن تلاحظ هذه الأفكار فإذا استطعت أن تعرفها لحظة وقوعها وتصحيحها فإنك بذلك تمنعها من التأثير عليك، فأفكار الأشخاص التي توجد في مجال توقعات واعتقادات الفرد هي عبارة عن سمات، تعمل هذه السمات على استخراج الاستجابات العاطفية للموقف . (أحمد توفيق، 2006، ص 29) .

فعلى سبيل المثال إذا وصف شخص خسارة الترقية على أنها فكرة سلبية أو موقف غير مرغوب فيه فيكون استجابة الضغط للسمات وليس للموقف، وترتكز التقنيات المعرفية لإدارة الضغط على السمات المتغيرة أو المعرفية بحيث يقوم الأشخاص بتقييم للمواقف بشكل مختلف وتتمركز إعادة التقييم هذه على إزالة التشوهات المعرفية مثل :

- ✓ التضخيم (عدم الحصول على ترقية تمثل نهاية العالم بالنسبة للفرد العامل)
- ✓ التعميم الزائد (عدم الحصول على ترقية يعني انتهاء مساري الوظيفي، فلن تتم ترقيتي في أي وظيفة أخرى أو في مكان آخر)
- ✓ إضفاء الطابع الشخصي (إنني لم أتحصل على ترقية، فيتضح أنني شخص فضيع)

وعليه فان لكل الأساليب المعرفية أهداف متشابهة و هي مساعدة الأشخاص على الحصول على سيطرة اكبر على تفاعلاتهم اتجاه الضغوط عن طريق تعديل معرفتهم .

❖ **التأمل:** أساس هذه الطريقة هي أن يختار الفرد مكانا مريحا ويغلق عينيه ويحاول التخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه، ثم يقوم باختيار كلمة يردها مرة بعد مرة وبين العديد من الباحثين أن هذا الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء.

كما أن تقنية التغذية الراجعة الحيوية يمكنها أن تخفف من الضغط و تساعد على الاسترخاء، لأنها توفر بيانات دقيقة عن الوظائف الجسدية مثل معدل ضربات القلب و توتر العضلات و درجة حرارة الجسم و حموضة المعدة و ضغط الدم، و تتأثر غالبا هذه العمليات بالضغط، فالتدريب على التغذية الراجعة مفيد في تخفيض القلق و الصداع، وعموما تخفيض المظاهر الفسيولوجية السلبية للضغط. (حمدي ياسين، 1999، ص 187).

2-9- الأساليب التنظيمية: على الرغم من الأهمية الكبيرة للأساليب الفردية في مواجهة الضغوط، إلا أن المسؤولية الأكبر لإدارة الضغوط المهنية تكمن في فعالية إدارة المنظمة ومع مدى قدرتها على معرفة طبيعة الضغوط التي يتعرض لها العاملون بها، لأنها تساعد على تحديد طبيعة الآثار و بالتالي تحديد الأساليب الناجعة للتخلص من الضغوط نذكر منها:

❖ **إعادة تصميم العمل:** يعد مبدأ إعادة تصميم العمل مطلبا أساسيا فتصميم الوظائف بشكل يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان قيام الوظيفة بالعديد من الأنشطة والمهام كلها، كما تتبع مقدار مناسباً من السلطة للأداء، وتقدم معلومات للفرد عن مدى تقدمه في الانجاز، كما تكمن أهمية تصميم العمل في عنصرين هامين في الحياة المهنية للعامل هما، التحديد الواضح للدور، تدوير العمل وتوزيع العبء الوظيفي حسب طاقة كل عامل، فمثل هذا الأسلوب يساعد على القضاء أو الحد من الضغوط الناتجة عن العمل أو العبء الزائد. (روية حسن، 2003 ، ص 417)

❖ **وضع نظام جديد للحوافز و الأداء والاتصال:** تمثل الحوافز ابرز المشكلات لضغوط العمل بسبب قلتها، أو عدم ملاءمتها لطبيعة و نوع العمل الذي يقوم به الفرد، وقد اقترح بعض الباحثين مجموعة من الوسائل التي تؤدي إلى تحسين نظام الحوافز منها: دعم

الحاجات الاجتماعية والعمل الاجتماعي، واستغلال قدرات الفرد، أما الاتصالات فهي تمثل عنصرا هاما في ممارسة العملية الإدارية، فالالاتصال الفعال يساهم في التقدم الوظيفي وتحقيق الذات، فلا يمكن للمشرف أو الرئيس تحديد مشكلات أو المواقف التي تتسبب في الضغوط المهنية و تحديد بدائل التصرف وتقسيمها واختيارها، في غياب المعلومات التي يضمنها الحوار و الاتصال بين الطرفين .

❖ **تفعيل برامج المساعدة الاجتماعية:** حيث تهتم هذه البرامج بتوفير المتطلبات الضرورية للعاملين، كإقامة مراكز للترفيه والراحة و نوادي ثقافية ورياضية تساعد على تجاوز صعوباتهم ومشاكلهم المهنية، والاهتمام بنشاطاتهم الاجتماعية .

❖ **تفعيل المشاركة في اتخاذ القرارات:** إن نمط الإدارة المشارك يمكن أن يخفف من صراع الدور والغموض الوظيفي، ويزيد من تأثير العمال في المنظمة بحيث تؤدي هذه البرامج المختلفة إلى مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرار لتخفيض التوتر والقلق، والاطلاع على ما يجري داخل المنظمة، وأهم هذه البرامج، برامج خاصة بمشاركة الأفراد وزيادة اندماجهم ومعايشتهم للعمل، ودوائر وحلقات الجودة (حسين حريم، 1997، ص370)

❖ **تحسين بيئة العمل:** تساهم الظروف المادية الجيدة للعمل في ضمان بيئة صحية ملائمة لأداء العمل، فينبغي مثلا التقليل من الأصوات التي تزعج العمال والتي قد تؤثر على تركيزهم وعلى الإضاءة الضعيفة والقوية والتلوث الذي قد يسبب أمراض للعمال، بل أكثر من ذلك تخصيص حجرات لممارسة التمارين الرياضية وحجرات للتركيز والاسترخاء، وهذا قد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة وغريبة في هذا المجال، فقد انشؤوا حجرة تسمى حجرة السلوك العدوانية تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة إلى الأشخاص مصدر الضغوط) وعلى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب الأكياس لكي يفرغ مشاعره العدوانية الناتجة عن الضغط (احمد ماهر، 2002، ص422).

الفصل الرابع : العلاقة بين

نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية(ب) والضغط المهني

- 1- علاقة نمط الشخصية (أ) بالضغط المهني
- 2- علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بمستوى الأداء
- 3- علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) بالعلاقات الشخصية
- 4- علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) بظهور الأمراض
- 5- نمط الشخصية وتأثيره في المهنة ومكان العمل
- 6- العلاقة بين نمط الشخصية(أ) والعلاقات الاجتماعية والفعالية الذاتية

1- علاقة نمط الشخصية (أ) بالضغط المهني

يستجيب نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بشكل مختلف للضغوط إذ يستجيب الأفراد من نمط الشخصية (أ) بسرعة كبيرة وبقوة ويميل إلى معرفة مصادر الضغوط لأنها تشكل تهديدات لهم ويهيئون أنفسهم للضغوط لأنهم يعتقدون أنها ستصادفهم وهم يصنعون ضغوطهم الخاصة من خلال البحث عن المتطلبات والمواقف التنافسية ووضع المواعيد النهائية الاصطناعية لأنفسهم ووجد عدد من الدراسات صلة بين النمط (أ) والإصابة بأمراض الشريان التاجي وان المكونات الثلاثة لنمط الشخصية (أ) والتي تسهم في أمراض القلب تتضمن الغضب والعدائية ضد النفس والتي قد تضر بصحته ويمكن وصف العدائية أيضا من خلال (الشكوك الدائمة، والامتعاض والغضب المتكرر) وكل هذا يبدو سيئاً للصحة. (Pust , 2004, P2)

2- علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بمستوى الأداء:

عند المقارنة بين أثر كل من النمط (أ ، ب) على مستوى الأداء، فمن المتوقع أن يكون النمط (أ) بسبب تمتعه بدرجة عالية من المنافسة أكثر اجتهاداً من النمط (ب) في مختلف الأعمال، ومع ذلك هناك بعض المواقف والظروف التي تجعل النمط (ب) أكثر تميزاً خاصة في الأعمال التي تتطلب الصبر والتقدير المتأني للظروف، فمثلاً معظم رجال الإدارة العليا من النمط (ب) حيث النمط (أ) نادراً ما يظل لفترة كافية في العمل تمكنه من الترقية للإدارة العليا . كما أن تميز النمط (أ) بالعجلة والتسرع يعطى عنه انطباع سلبي لدى الإدارة تمنعه لا يتلاءم مع طبيعة قرارات الإدارة العليا .

وتلحق ضغوط العمل خسائر جسيمة بالأفراد ومنظمات العمل، ويكشف تقرير صدر في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1984 أن هناك مليون عامل يتغيبون بسبب الضغوط النفسية، وتقدر التكلفة بحوالي (150) بليون دولار سنوياً، ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب، وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي، ويشير تقرير آخر صدر مؤخراً في مجلة (R. Magazine, 1991) إلى أن ضغوط العمل تكلف منظمات الأعمال مبالغ طائلة تتراوح ما بين (150 و200) بليون دولار سنوياً يذهب معظمها على شكل تكاليف صحية، وكذلك توصلت إحدى الدراسات إلى نتيجة مؤداها أن ما يزيد على

65% من حالات التغيب عن العمل ترجع إلى أمراض أسبابها الضغوط (عويد المشعان، 2001، ص69).

وكثرت الشكاوى في مواقع العمل في الولايات المتحدة الأمريكية لزيادة الإجهاد النفسي الناتج عن ضغوط العمل وحالات القلق المزمن والاكتئاب والانهيار العصبي، حين كانت حالات الضغط النفسي تمثل 4,7% من حالات الأمراض المهنية عام 1980م، وقد تضاعفت أكثر من مرتين خلال السنوات الثلاث الأخيرة. (عويد المشعان، 2001، ص70).

وكشفت الدراسات في الاتحاد الوطني لأصحاب العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أن الضغط النفسي ينشأ عن عدم التقدير وعدم استقرار العمل والعزلة الاجتماعية والاعتراب المهني في محيط العمل، وغموض الوصف الوظيفي.

3- علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بالعلاقات الشخصية :

مفاتيح النجاح في العمل هو التفاعل مع الآخرين والتعاون معهم ، ومن الواضح أن خصائص شخصية النمط(ب) تلائم الأعمال التي تتزايد فيها الحاجة إلى مهارات الاتصال الشخصية والتفاعل مع الغير بسبب تميزه بالهدوء والحكمة ، وهكذا يمكن القول أن النمط(أ) فعال في المواقف التي تحتاج للسرعة والتحدي والمواجهة والنمط(ب) فعال في المواقف التي تحتاج للهدوء والحكمة .

ويتميز الفرد من نمط الشخصية(أ) بالتنافس والعدائية والغضب وإحاح الوقت وغيرها من السمات التي تسبب له مشكلات مع الآخرين سواء مع أصدقائه أو رفاقه في العمل، إذ يكون تنافسي في جميع الأوقات وفي حالات لا تستوجب المنافسة ونفاذ للصبر بسرعة وهو غير مفيد في الأعمال التي تتطلب صبراً على عكس نمط الشخصية(ب)، والمشكلة الأساسية هي إصابته بأمراض الشريان التاجي للقلب، إذ يرى بعض الباحثين أن الأشخاص من نمط الشخصية(أ) عادةً ما يكونون مشغولين إلى حد كبير بعملهم وأسرتهم على نحو يجعلهم يتجاهلون الأعراض الجسمية التي تعد مؤشرات مهمة على المرض والذي تؤدي إلى الإصابة بمرض القلب

واستفحال هذه الإصابة بسبب تقاعسهم في البحث عن المشورة الطبية أو تغيير سلوكهم لخفض التوتر. (أبو حطب وصادق، 1999، ص429)

إن الأشخاص من نمط الشخصية (أ) قد يضعون لأنفسهم ضغوطاً أكثر موازنةً بالآخرين وذلك أن ميلهم للتنافس على سبيل المثال قد يؤدي بهم أن يضعوا أنفسهم تحت ضغط كبير وأن عدائيتهم قد تستفز الآخرين وتسبب لهم الكثير من المتاعب أو الجدل أو الخصومة أو الصراع معهم وتساوقاً مع هذا التفكير فإن سميثو كولوجيز وجد أن الأفراد الذين يتصفون بمستوى عالٍ من العدائية كانوا أكثر ميلاً إلى المشاحنة وأكثر أحداث حياتية سلبية وأكثر خصومة أو نزاعاً مع الزوج أو الزوجة، وأكثر تعرضاً للضغوط في ميدان العمل وذلك بالموازنة مع الأفراد الذين يتصفون بمستوى منخفض من العدائية، كما يفتقد ذوو نمط الشخصية (أ) إلى الإسناد الاجتماعي ويشير الباحثون إلى أن الإسناد الاجتماعي يعد مصدراً مهماً للصحة الجيدة وفي خفض الضغوط. (حوراء محمد الجابري، 2007، ص34)

4- علاقة نمط الشخصية (أ) والنمط (ب) بظهور الأمراض: هناك العديد من المتغيرات التي تؤثر في الجسم ومن ثم على الصحة ومنها :

1. السلوك والعادات (مستويات عالية من التدخين، وتناول المشروبات الكحولية، والبدانة المفرطة، وعدم العناية الصحية) والتي قد تسهم مخاطر كبيرة على صحة الجسم.
2. تؤثر في الشخص البيئة الاجتماعية المحيطة به مثل ضغوط العمل وغيرها.
3. العوامل الاجتماعية والنفسية والسلوكية يمكن أيضاً أن تؤثر في الصحة الجسمية وتتضمن الأنماط الشخصية والسلوكية والانفعالية ويؤثر التعامل بالاستراتيجيات جميعها في الجسم.

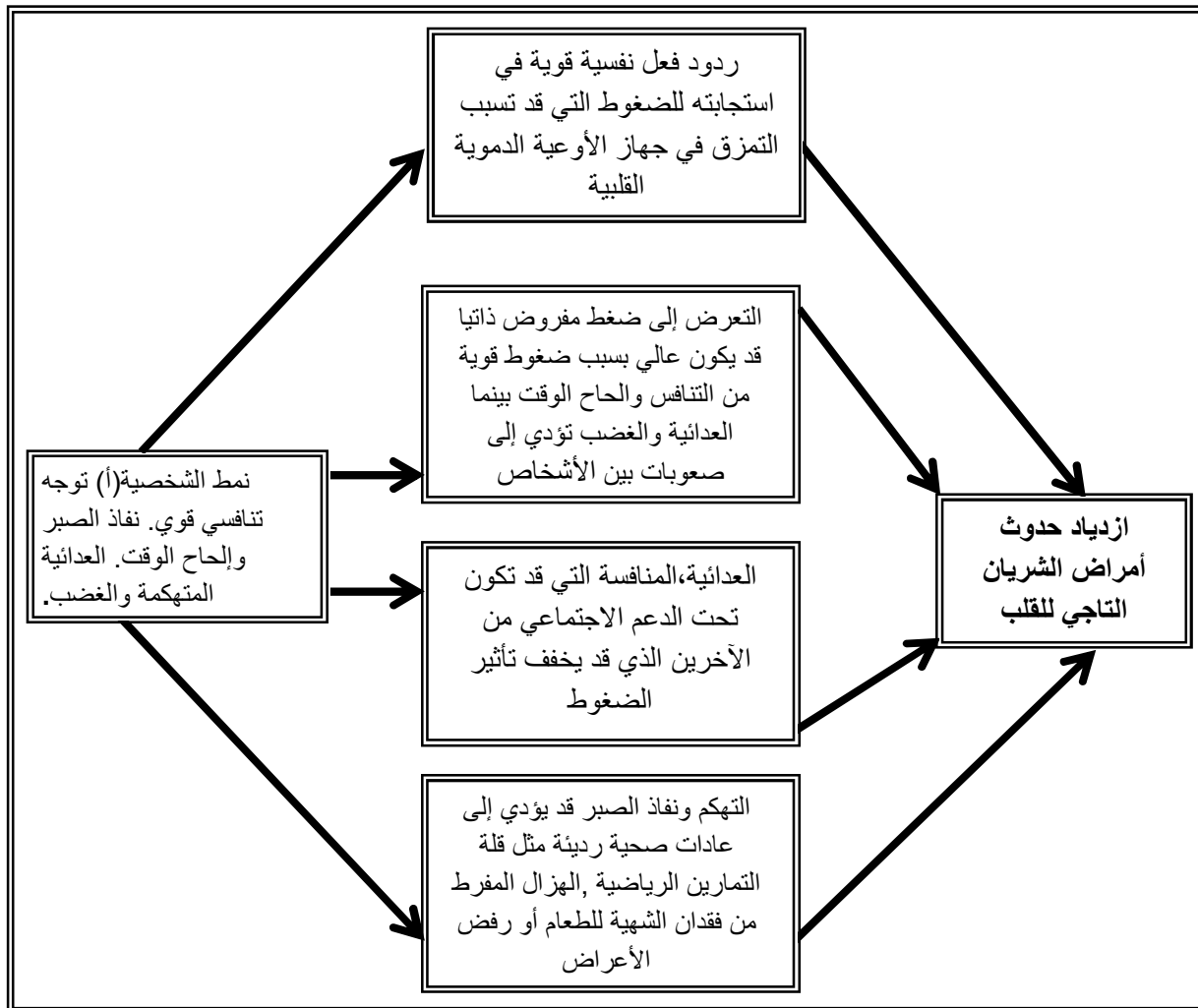
(أ) علاقته نمط الشخصية (أ) والنمط (ب) بارتفاع ضغط الدم:

طبقاً لجنكينز Jenkins هناك علاقة بين نمط الشخصية (أ) والتعرض لأمراض الشريان التاجي للقلب، حيث يؤثر نمط الشخصية (أ) والعدائية والضغوط جميعها في الجسم من خلال الأمراض، لأن نمط الشخصية (أ) يتصف بالمنافسة والعدوانية، والغضب بسهولة، وسرعة المشي، وغيرها مما له علاقة بسلوك النمط (أ) مع خطر مضاعف في تطور مرض القلب وتدفق الدم في الشرايين، ويصيب الرجال تحت عمر (60) سنة مع أن هناك مسببات أخرى لهذا المرض مثل التدخين، وضغط الدم العالي وارتفاع الكوليسترول، أن نمط الشخصية (أ) هو مؤشر لهذا

المرض وان إصابة الذكور من نمط (أ) بالمرض أكثر بثلاثة أضعاف ونصف من إصابة الإناث وتعد العدائية هي المساهم الرئيس بالإصابة بمرض (IHD)، واكتشف العلماء أن الأفراد الذين يتصفون بالعدائية والغضب وغير ودودين مع الناس هم ليس فقط صعبين في التعامل مع الآخرين وإنما يسببون أيضا العلة الصحية لأنفسهم، حيث اختبرت إحدى الدراسات نسبة التحسن بعد عملية جراحية في القلب، فالمرضى الذين أحرزوا درجة عالية على مقياس العدائية قبل العملية كانوا من المحتمل أن يتعرضوا إلى أعراض قلبية بعد ستة أشهر من العملية مرتين أكثر من المرضى غير العدائيين. (Jenkins ,. 1979, p3)

ووضع الباحثون مجموعة خصائص لنمط الشخصية (أ) التي تؤدي إلى الإصابة بأمراض الشريان التاجي للقلب، كما يوضحها الشكل:

الشكل رقم (07): خصائص نمط الشخصية (أ) التي تؤدي إلى الإصابة بالشريان التاجي للقلب



المصدر: عويد المشعان، 2001، ص 128.

أما دراسة دمبروسكي وآخرون Dembroski et al 1985 فقد حلت مقابلات مع (250) من المرضى بالذبحة الصدرية من الذكور والإناث، وجدت أن العدائية (وهي احد عوامل نمط الشخصية (أ) عند المصابين بالذبحة الصدرية والنوبات القلبية أكثر من المجموعة الضابطة. (Dembroski, et al, 1985 , p47)

واستخدمت دراسة ستانفورد (1988 stanford) عينة من الأفراد ذوي نمط الشخصية (أ) يبلغ عددهم (250) ذكراً والذين يتصفون بالعدائية و(250) ذكراً من نمط الشخصية (ب)، وبعد (8) سنوات وجد أن العدائية هي اقرب مرتين في احتمال تطور أمراض الشريان التاجي. وفي دراسة أخرى له عام 1989 وجد أن مخاطر الإصابة بأمراض القلب ضمن الذكور العدائين تحت عمر (48) سنة أكثر مرتين من الرجال الهادئين والمسالين. (Jerabek , 2002 , P2)

واستعملت العديد من الدراسات مقياس العدائية المعروف ب (HO) الذي يستعمل لتقويم مستوى (العدائية والغضب) حيث ميز وليامز سمات معينة للعدائية التي تؤدي في الحقيقة إلى العدائية العالية، ومن تم إلى الإصابة بالأمراض القلبية هي الشكوك المتهكمة، والخبرات المتكررة لمشاعر الغضب، والتعبير عن التهكم والغضب في السلوك العدوانى. وأجرى وليامز دراسة أخرى وازن فيها بين نمط (أ) من الذكور مع نمط (ب) من الذكور أيضاً، وأظهرت الدراسة زيادة في تدفق الدم في عضلاتهم بمستوى كبير فضلاً عن زيادة في إفراز لعدة هرمونات ضاغطة (الادرينالين، ونوردارنيالين، والكولسترول) وهذا يدل على أن لدى الرجال من النمط (أ) ردود فعل حيوية أكثر وضوحاً وهذا يمكن أن يكون السبب في ازدياد خطر الإصابة بأمراض الشريان التاجي. (Williams , 1983, P.46)

ويعتمد تفسير العلاقة بين نمط الشخصية (أ) و (ب) والإصابة بأمراض القلب والشريان التاجي على أربعة فئات من النتائج التي توصلت لها البحوث :

❖ وجود النمط (أ) من السلوك في الأفراد الذين يعانون من مرض القلب من نوع الانسداد التاجي.

❖ القابلية الشديدة للإصابة بالمرض لدى الأشخاص من النمط (أ) فهذا النمط يرتبط على الأقل بضعف عدد الحالات من مرضى القلب بموازنته بالنمط (ب).

❖ وجود اضطراب بيوكيميائي مرتبط بالانسداد التاجي لدى الأشخاص من النمط (أ).

❖ التجارب الناجحة التي تم فيها إحداث السلوك من النمط (أ) داخل المختبر أظهرت تغيرات بيوكيميائية شبيهة بما يحدث للذين يعانون من الانسداد التاجي (أبو حطب وصادق، 1999، ص 428).

وقد أثبتت دراسة حنان محبوب عام 2006 بعنوان النمط السلوكي (أ) للشخصية، والخصائص المزاجية لدى عينة من مرضى ضغط الدم الأساسي ومقارنتهم بعينة من الأسوياء بمنطقة مكة المكرمة على عينة تم اختيارها قصد من مرضى ضغط الدم الأساسي وعددهم (266) واختيار عينة الأسوياء بالطريقة نفسها وعددهم (266) من الذكور والإناث مستخدمة مقياس النمط السلوكي (أ) حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أنه:

-لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين نمط السلوك (أ) والخصائص المزاجية لمرضى ضغط الدم من ذوي النمط السلوكي (أ) ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في النمط السلوكي (أ) بين مرضى ضغط الدم الأساسي والأسوياء لصالح مرضى ضغط الدم، وذلك في البعد الأول الميل السرعة، وانعدام الصبر، والبعد الثاني التنافس وصعوبة الانقياد، والدرجة الكلية للمقياس. إضافة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في نمط السلوك (أ) تبعاً لاختلاف الجنس فيما عدا البعد الثاني في نمط السلوك (أ). (حنان محبوب 2006).

ب) علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بالسرطان:

لقد أكدت الدراسة التي قامت بها مایسة شكري عام 1988 على هذه العلاقة أيضا وللتعرف على الطبيعة الانفعالية والشخصية لدى بعض فئات مرضى السرطان من الريف والحضر وفقا لبعض التغيرات "15 متغيراً" من ضمنها النمط السلوكي (أ) والذي تم قياسه على عينة قوامها 120 من مرضى السرطان مناصفة بين الذكور والإناث، وقد أشارت النتائج إلى ظهور معاملات ارتباط مرتفعة بين الإصابة بالسرطان ووجود نمط السلوك (أ) لدى المرضى من الذكور والإناث، سواء في بيئة الريف والحضر. (مایسة شكري 1993، ص 39).

وقد حاول جاسم محمد الخواجة في دراسة حول علاقة الضغوط النفسية بالإصابة بالسرطان وذلك للتأكيد من الفروض التالية:

- كلما تعرض الفرد للأحداث الحياتية الضاغطة ازدادت احتمالات إصابة بالسرطان.

• يرتبط نمط الشخصية (أ) بشكل موجب بالإصابة بالسرطان.

وتكونت عينة البحث من 195 مريض ومريضة من مرضى السرطان، وقد انتهت النتائج

إلى أن نمط الشخصية (أ) فقط الذي ارتبط إيجابيا بالسرطان. (جاسم الخواجة، 2000).

ج) علاقة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بالأعراض النفس جسدية:

من الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين نمط الشخصية (أ) والأعراض المرضية

الجسمية والنفسية نجد دراسة **جمعة يوسف**، على عينة مكونة من 387 فرد 270 من الذكور

و177 من الإناث، كما تتراوح أعمارهم ما بين 30 و60 سنة.

حيث قام الباحث بتصميم اختبار لنمطي الشخصية (أ، ب) يهدف إلى قياس مدى وجود

علاقة إيجابية وجوهرية بين نمط الشخصية (أ) والأعراض المرضية النفسية والجسدية لدى كل

من الذكور والإناث، وتبين أن الإناث يعانون من أعراض مرضية أكثر من الذكور، بغض النظر

عن درجاتهن على اختبار نمط الشخصية (أ)، وأن نمط الشخصية (أ) بصفة عامة، أكثر معاناة

في أعراضهم المرضية من المنخفضين (عبد الحليم خلفي، 2006، ص 21).

4- نمط الشخصية وتأثيره في المهنة ومكان العمل:

فضلاً عن تأثير نمط الشخصية (أ) في الصحة فإن له تأثير في مكان العمل أيضاً، إذ لاحظ

الباحثون بأن تعزيز الخصائص الايجابية لمثل هذه الشخصيات يمكن أن تؤدي إلى زيادة أداء

الموظفين أو العمال وزيادة الإنتاج، إذ أن نمط الشخصية (أ) هو تنافسي وكثيراً ما يبحث عن

التحديات ويضع معايير للأداء أعلى من نمط الشخصية (ب) ونتيجة لذلك يكون هناك ارتباط بين

سرعة الانجاز المهني والدخل. وتمت ملاحظة خصائص أخرى في مكان العمل تتضمن الاهتمام

أو القلق على المواعيد النهائية، الكفاح للانجاز، الرغبة بأداء العمل بشكل كفاء، والحذر المفرط،

والطاقة العالية، واليقظة والحذر العقلي، وتشجيع الدقة والتدقيق بالمخالفات وكشفها، وتعتبر

جميعها عن نمط الشخصية (أ) وغالباً ما يكونون مندفعين بالعوامل العرضية ويبحثون عن أسس

موضوعية ملموسة للتقويم (مراجعة الأداء، والدرجات) وتحفز فترة الانشغال ومراجعة الأداء

الأفراد من نمط الشخصية (أ) للأداء بشكل أفضل (Siripipat, 2000 , p1)

وهناك بعض السلبيات لنمط الشخصية (أ) في مكان العمل وتتضمن نفاذ الصبر، الاندفاع، وفقدان المزاج، والتنافس في حالات غير تنافسية التي يمكن أن تتدخل بالعلاقات الشخصية في موقع العمل كذلك يصاب نمط الشخصية (أ) بالأمراض بسرعة. (Siripipat, 2000, p4)

وبالنسبة لعلاقة نمط الشخصية (أ) بالنشاطات الرياضية، يرتبط النمط (أ) بمستويات عالية من النشاطات الترفيهية أو الرياضية وخاصة في المنافسة ومن خلال دراسة هاسمان وكويفولا (Hassmen&Koivula) 1998 تمت ملاحظة ان الفرد ذا نمط الشخصية (أ) يسيطر في العادة بين الرياضيين بمستويات عالية وخاصة بين المحترفين إذ يكون لديه دافع قوي للمنافسة الشديدة، والطموح، والحاجة الكبيرة للإنجاز، وإحساس بأهمية الوقت، وعدوان، وتحفز كل هذه الخصائص هؤلاء الأفراد إلى النشاط والطاقة والمنافسة في المشاركة في الألعاب الرياضية والفوز. (Hassmen&Koivula, 1998, P.21)

5- العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والعلاقات الاجتماعية والفعالية

الذاتية:

أصبح نمط السلوك (أ) مفهوماً نفسياً ذائع الانتشار ويُعد مفهوماً مركزياً في علم نفس الصحة وهناك خصائص نفسية مرضية كثيرة لأصحاب الدرجة المرتفعة على مقياس نمط السلوك (أ) وان العامل الكامن والمسبب والمسئول عن بدء سلوك النمط (أ) واستمراره هو عدم الأمان الداخلي أو الدرجة غير الكافية من تقدير الذات، أما أكثر الجوانب الملاحظة والظاهرة لسلوك النمط (أ) فهي الإحساس بضغط الوقت، أو نفاذ الصبر الذي يؤدي إلى إحساس مزمن بالتهيج، أو السخط والغضب أما المظهر الانفعالي الظاهر لسلوك النمط (أ) فهو العدائية الطليقة.

ويذكر فريدمان (Friedman, 1996) أن للنمط (أ) مكونات مضمرة وأخرى صريحة من بينها عدم الأمان، وانخفاض تقدير الذات. مع محاولات تعويضية لاستبدال غياب العاطفة والإعجاب الوالدي والخوف المستمر من حدوث كوارث في المستقبل والحساسية المتطرفة للنقد وعدم الاستجابة نسبياً للمدح، ويؤدي عدم الأمان وانخفاض تقدير الذات إلى القلق والاكتئاب مع معاناة من الأرق نتيجة للغضب أو الإحباط، فضلاً عن الفشل في تقديم المساعدة التي تستغرق زمناً للآخرين والفشل في عملية التعويض للآخرين ووضع مواعيد نهائية لا حاجة لها والعدائية الحرة

الطليقة وتكرار فقد الشخص لأعصابه أثناء قيادة السيارة، وعدم القدرة على الشعور بالسرور اتجاه انجازات الآخرين، فضلاً عن عدم تحمل مجرد الأخطاء التافهة .

ويذكر **جمعه يوسف** أن هناك عدداً من الدراسات التي تكشف عن الصعوبات الاجتماعية التي يعاني منها أصحاب نمط السلوك (أ) خاصة عندما تسيطر عليهم الحالة الوجدانية المرتبطة بهذا النمط، ويضيف كذلك إلى أن التداخل بين عملية الإدراك ونمط الشخصية تداخل معقد يصعب معه معرفة الأسباب الحقيقية والمباشرة للمشقة، فنمط الشخصية له إثره في الكيفية التي يدرك بها الفرد ما يعترضه من أمور، وأن الكثير من الدراسات صنفت أصحاب النمط (أ) أنهم الأكثر عرضة للاضطراب العقلي والمشقة، وبالتالي التعرض للضغوط. (**جمعة السيد يوسف، 2000، ص261**).

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

- 1- الدراسة الاستطلاعية.
- 2- الدراسة الأساسية
- 3- المنهج المستخدم في الدراسة.
- 4- مجتمع الدراسة
- 5- عينة الدراسة.
- 6- أدوات جمع البيانات.
- 7- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية:

1-1- الإطار المكاني: يتحدد الإطار المكاني لدراستنا الميدانية في المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.

2-1- الإطار الزمني: لقد استغرقت دراستنا الاستطلاعية داخل المديرية الجهوية للخزينة بسطيف مدة زمنية امتدت من 2011-04-02 إلى 2011-05-16، وكانت زيارتنا على مرحلتين.

المرحلة الأولى: دامت أسبوعين وهي مرحلة الدراسة الاستطلاعية، أين تعرفنا على المديرية وأقسامها، وكانت لنا إطلالة على ظروف العمل والمناخ السائد هناك، حيث قمنا بإجراء بعض المقابلات من أجل تحديد الإشكالية بالضبط وتحديد أبعاد الدراسة، وذلك تبعا للإجابات التي تحصلنا عليها، حيث كانت الأسئلة مفتوحة تدور حول ظروف العمل، الحالة النفسية، العلاقات والمعاملات الداخلية، المشاكل الداخلية وطبيعتها.

المرحلة الثانية: بعدما قمنا ببناء استمارة ضغوط العمل عدنا من جديد للمديرية من أجل التأكد من صدق وثبات أسئلة الاستمارة، كانت عينة الدراسة 09 أفراد اخترناهم بطريقة عشوائية، بعد 20 يوم أعدنا توزيع نفس الاستمارة من جديد على نفس الأفراد للتأكد من مدى ثبات الاستمارة.

أهداف الدراسة الاستطلاعية: إن من أهداف الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها في المديرية على مرحلتين ما يلي:

- معرفة مجتمع البحث، واختيار العينة الاستطلاعية.
- تحديد أبعاد الدراسة، خاصة أبعاد ضغوط العمل.
- القيام بمقابلات مع الموظفين لمعرفة ظروف العمل البيئية، التنظيمية والعلاقات السائدة، واستخراج بعض مصادر ضغوط العمل السائدة هناك.
- تجريب استمارة نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) ضغوط العمل وقياس الصدق والثبات.
- معرفة توزع أفراد المجتمع حسب متغيري الشخصية للدراسة وهما الجنس والسن.

3-1 التعريف بالمديرية الجهوية للخرزينة بسطيف:

تشرف المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف على الخزائن الولائية التالية: سطيف، برج بوعريريج والبويرة، بالإضافة إلى خزائن البلديات وخزائن القطاعات الصحية وخزائن المراكز الاستشفائية الجامعية المتواجدة في نفس الولايات، وتضم خمس (5) مديريات فرعية:

- المديرية الفرعية للخرزينة و التوظيفات.
- المديرية الفرعية للموظفين و التكوين.
- المديرية الفرعية للفحص و المنازعات.
- المديرية الفرعية للميزانية و الوسائل.
- المديرية الفرعية للإعلام الآلي.

يساعد المدير الجهوي للخرزينة في مهامه ثلاثة مكلفين بالدراسات.

1) المديرية الفرعية للخرزينة و التوظيفات: تضم المديرية الفرعية للخرزينة و التوظيفات

مكتبين:

- مكتب التوفير و التوظيفات: يكلف بما يلي:

* مباشرة عمليات جمع الموارد المالية و خصوصا توظيف القيم التي تصدرها الخزينة العمومية.

* تقييم الاحتياجات و السهر على سيولة القيم لدى كل المصالح المالية و العملاء المكلفين بعمليات التوظيف.

* متابعة و تنشيط عمليات توظيف القيم من المصالح المالية و عملاء الخزينة،

* مسك حصيلة ميزانية العمليات المنفذة و تحليلها و تبليغها دوريا،

* اتخاذ كل تدبير من شأنه رفع حجم إيداع الأموال،

* اقتراح كل إجراء من شأنه تحسين ظروف جمع المدخرات،

* متابعة منح القروض و التسبيقات التي تقدمه الخزينة و السهر على تبليغ كشوف

استعمالها.

- مكتب تسيير الخزينة: يكلف بما يلي:

- * ضبط مخطط الخزينة للتسيير تبعاً لحركة الأموال المتعلقة بالإيرادات و النفقات العمومية،
 - * إعداد الإحصائيات الخاصة بتدفقات الخزينة و التحيين الدوري للتقديرات الخاصة بهذا الشأن،
 - * المشاركة في تنظيم حركة الأموال و تدفقات الخزينة، بين مختلف المراكز المحاسبية،
 - * السهر على التسيير الحسن للخزينة في إطار التنظيم الساري المفعول.
- (2) المديرية الفرعية للموظفين و التكوين مكتبين: وتظم مكتبين
- **مكتب تسيير المستخدمين و الشؤون الاجتماعية:** يكلف مكتب تسيير المستخدمين والشؤون الاجتماعية بما يأتي:
 - * تنفيذ الأحكام القانونية و التنظيمية المتعلقة بما يأتي:
 - * توظيف و تعيين مستخدمي المديرية الجهوية و خزائن الولاية و خزائن البلديات و خزائن القطاعات الصحية و خزائن المراكز الإستشفائية الجامعية للمنطقة، غير أولئك الذين توجد طريقة أخرى لتعيينهم،
 - * تسيير المستخدمين و تقييم و متابعة المسار الإداري لمختلف الأسلاك، بكل أصنافها،
 - * إحصاء احتياجات مختلف المصالح من المستخدمين و وضع التقديرات من حيث المناصب المالية و ضمان التوزيع و حركة المستخدمين و الذين يكلف بهم، بالتعاون مع المصالح المعنية،
 - * تحديد و تنفيذ التشريع و التنظيم الخاصين بالشؤون الاجتماعية المطبقين على أعوان الخزينة.
 - **مكتب التكوين و الوثائق:** يكلف بما يأتي:
 - * تنظيم و تنفيذ عمليات التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعارف التي تباشرها المديرية العامة للمحاسبة،
 - * المساهمة في تحضير و تنشيط الملتقيات الجهوية،
 - * مباشرة كل عملية تكوين تهدف إلى تحسين المعارف المهنية للأعوان،
 - * إنشاء رصيد وثائقي و تسيير و ضمان نشر النصوص التنظيمية،

* تسيير رصيد مكتبي متخصص في المحاسبة العمومية و في تقنيات الخزينة.

(3) المديرية الفرعية للميزانية و الوسائل تضم ثلاثة مكاتب:

● **مكتب المحاسبة:** يكلف مكتب المحاسبة بما يأتي :

* دراسة مشاريع ميزانيات تسيير المديرية الجهوية وتحضيرها وتقديمها إلى المديرية العامة للمحاسبة،

* ضمان تسيير اعتمادات الميزانية المخصصة لتسيير مصالح المديرية الجهوية والخزائن الملحقة بها،

* الالتزام بنفقات التسيير و التجهيز و تصفيتها و الأمر بدفعها و كذا مسك محاسبتها طبقا للتنظيم المعمول به.

● **مكتب الوسائل:** يكلف بما يأتي:

* تقييم الوسائل المادية و التقنية و المالية للمصالح، بالاتصال مع المصالح المعنية،

* تنفيذ عمليات الشراء و التموين،

* ضمان تسيير و صيانة الأملاك المنقولة و العقارية،

* مسك جرد للمنقولات و العقارات.

● **مكتب الأمن و الأرشيف:** يكلف مكتب الوقاية و الأرشيف بما يأتي:

* السهر على تطبيق كل تدابير الأمن المنصوص عليها في الأحكام التشريعية والتنظيمية،

* المبادرة بالإجراءات الخاصة بأمن الخزائن و متابعة تطبيقها،

* السهر على المحافظة الجيدة للأرشيف على مستوى المصالح طبقا للتنظيم المعمول به،

* دراسة تسيير الأرشيف و تنظيمية بالاتصال مع الخزائن المعنية.

(4) المديرية الفرعية للفحص و المنازعات تضم ثلاثة مكاتب:

● **مكتب التحقق و المراقبة:** يكلف بما يأتي:

* دراسة برنامج تحقق في عين المكان و حسب كل وثيقة للقيود المحاسبية للمؤسسات

و الهيئات العمومية المماثلة و تحضيره و اقتراحه و تطبيقه،

* القيام بمراقبة العمليات المحاسبية و المالية للمؤسسات و الهيئات العمومية المماثلة،

- * متابعة مسيري هذه المؤسسات و توجيههم و نصحهم لتمكينهم من ممارسة صلاحياتهم في ظل احترام القوانين و التنظيمات،
- * القيام في إطار برنامج تحقق مسطر من طرف الإدارة المركزية، بمراقبة الخزائن الولائية،
- * توزيع الوثائق المالية و المحاسبية على المصالح و الأعوان المحاسبين وكذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري و الإدارات المعنية،
- * مركزة و استغلال محاضر تحقق الهيئات المعنية و تبليغها إلى المديرية العامة للمحاسبة،
- * اقتراح كل تدبير من شأنه تحسين تقنيات التحقق و الأنظمة المحاسبية.
- **مكتب المنازعات:** يكف بما يأتي:
 - * تطبيق كل تدبير مفيد من شأنه ضمان تمثيل الوكالة القضائية للخزينة أمام الهيئات القضائية،
 - * استغلال ملفات المنازعات على مستوى المصالح اللامركزية بالاتصال مع الوكالة القضائية للخزينة،
 - * متابعة كل الدعاوى القضائية المرفوعة بطلب من الوكالة القضائية للخزينة أو ضدها،
 - * إعلام الوكالة القضائية للخزينة عن مدى تقدم الإجراءات القضائية، لاسيما نتائج الجلسات القضائية،
 - * السهر على ممارسة طرق الطعن في قرارات المحكمة التي تمس بمصالح الخزينة،
 - * استقبال طلبات التخفيض الإعفائي و تحويلها إلى الوكالة القضائية للخزينة،
 - * متابعة خزائن الولاية تنفيذ قرارات المحكمة وإعلام المديرية العامة للمحاسبة بذلك دورياً.
- **مكتب متابعة و مراقبة خزائن البلديات و خزائن القطاعات الصحية و خزائن المراكز الإستشفائية الجامعية:** يكف بما يأتي:

- * دراسة برنامج تحقق في عين المكان و حسب كل وثيقة لقيود خزائن البلديات و خزائن القطاعات الصحية و خزائن المراكز الإستشفائية الجامعية و تحضيره و اقتراحه وتطبيقه،
- * القيام بمراقبة العمليات المحاسبية و المالية لهذه الخزائن،
- * السهر و توجيه أمناء خزائن البلديات و خزائن القطاعات الصحية و خزائن المراكز الإستشفائية الجامعية و تقديم النصح لهم حتى يتمكنوا من ممارسة صلاحياتهم في ظل احترام القوانين و التنظيمات،
- * القيام في إطار برنامج تحقق مسطر من قبل الإدارة المركزية بمراقبة خزائن البلديات و خزائن القطاعات الصحية و خزائن المراكز الإستشفائية الجامعية،
- * توزيع الوثائق المالية و المحاسبية على أمناء خزائن البلديات و خزائن القطاعات الصحية و خزائن المراكز الإستشفائية الجامعية،
- * مركزة و استغلال محاضر تحقيق خزائن البلديات و خزائن القطاعات الصحية و خزائن المراكز الإستشفائية الجامعية المعنية و تبليغها إلى المديرية العامة للمحاسبة،
- * اقتراح كل تدبير من شأنه تحسين تقنيات التحقيق.

5) المديرية الفرعية للإعلام الآلي وتضم مكتبين:

- مكتب متابعة التطبيقات: يكلف بما يلي:
 - * تنسيق كل العمليات التي تسطرها الصالح المركزية و متابعتها،
 - * المشاركة في الدراسات المتعلقة بإدخال أنظمة الإعلام الآلي في المصالح،
 - * المساهمة في تحديث المراكز المحاسبية،
 - * وضع التطبيقات وتنفيذها،
 - * السهر على توفير الموارد المعلوماتية،
 - * جمع و نشر المعلومات المتعلقة بعمل النظام،
 - * تقديم اقتراحات لتحسين الأمن و النجاعة،
 - * مساعدة المستعملين و تلقينهم المبادئ القاعدية.
- مكتب متابعة التجهيزات: يكلف بما يلي:

- * وضع الشبكات، ووضع تجهيزات الإعلام الآلي،
- * السهر على حسن سير الشبكات و التجهيزات،
- * اتخاذ تدابير الصيانة اللازمة،
- * تسيير الهياكل المعلوماتية (أجهزة الإعلام الآلي، الشبكات، المناوب الكهربائي...)
- * تطبيق معايير الأمن (الشبكة، الكهرباء..)
- * إعداد الإحصائيات (التعطلات)،
- * المشاركة في الدراسات المتعلقة بمنشآت و أجهزة الإعلام الآلي.

2- الدراسة الأساسية:

بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية، شرعنا في جمع مختلف المعلومات والمراجع والدراسات المتعلقة بموضوع دراستنا، والتي تخدمنا وتساعدنا في دراسة العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) وضغوط العمل لدى عمال المديرية الجهوية للخزينة بسطيف، حيث تمكنا من وضع إطار نظري كافي ومناسب لتحقيق أهداف الدراسة، وانتهينا من صياغة أدوات القياس في صيغتها النهائية، وكان علينا النزول مرة أخرى للميدان، من أجل القيام بالدراسة النهائية وقياس متغيرات الدراسة وجمع مختلف البيانات اللازمة.

المجال الزمني: كانت الدراسة الميدانية في شهر **سبتمبر 2012** ، وامتدت من 02 سبتمبر إلى غاية 02 أكتوبر 2012 ، حيث في البداية قمنا بتوزيع الاستمارات على أفراد العينة، وتابعنا العملية من أجل الوصول إلى توزيع كل الاستمارات والتأكد من ذلك، وبعدها شرعنا في عملية استعادة الاستمارات والتي ألزمت علينا التواجد داخل المديرية لعدة أيام ، وزيارة بعض المديريات الفرعية والأقسام حتى يتسنى لنا الحصول على استجابات كاملة.

وفي الأخير حصلنا على كل الاستمارات الموزعة والمقدرة بـ60 استمارة، وكانت الاستجابات كاملة.

3- المنهج المستخدم في الدراسة :

تماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي انطلاقاً من وصف متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة البحث، وصولاً إلى تحليل النتائج على ضوء الفرضيات.

والمنهج الوصفي هو مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة، اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً، وهذا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة. (بشير صباح الراشدي، 2000، ص59)

4- مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع دراستنا من موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف، وتتكون من 69 موظفاً، موزعين كالتالي.

1-4 حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	44	64%
أنثى	25	36%
المجموع	69	100%

الجدول رقم (05): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

من خلال الجدول يتضح لنا أن أغلبية أفراد المجتمع ذكور بنسبة 64 % وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الإناث التي تقدر بـ 36 %.

2-4 حسب السن:

النسبة	التكرار	السن
%13.04	09	36 -26
%49.29	34	47 -37
% 37.68	26	58 -48
%100	60	المجموع

جدول رقم (06) توزيع أفراد المجتمع حسب السن

حسب النتائج المبينة في الجدول أعلاه، فإننا نلاحظ أن أصغر عاملا عمره 26 فقط، في حين اكبر عامل يبلغ من العمر 58 سنة، وحسب هذا المجال قمنا بتوزيع مجتمع الدراسة على ثلاثة فئات عمرية، الفئة الأولى تضم العمال الذين تنحصر أعمارهم بين 26 – 36 سنة، والتي سجلت أقل نسبة تواجد بنسبة مقدرة بـ **13.04%**، أما الفئة الثانية فيه فئة العمال الذين أعمارهم بين 37 – 47 سنة والتي تتواجد بأعلى نسبة مقدرة بـ **49.29%**، وثالث فئة محصورة أعمارهم بين 48 – 58 سنة ، وتتواجد بنسبة أقل من سابقتها تقدر بـ **37.68%**.

5-عينة الدراسة :

نظرا لكون مجتمع الدراسة صغير ومناسب لإجراء الدراسة فإننا قمنا بمسح كلي لمجتمع الدراسة، أي أخذنا كل أفراد المجتمع بعدما قمنا بعزل أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية وهم 09 عمال، وبذلك أصبحت عينتنا تتكون من 60 فردا.

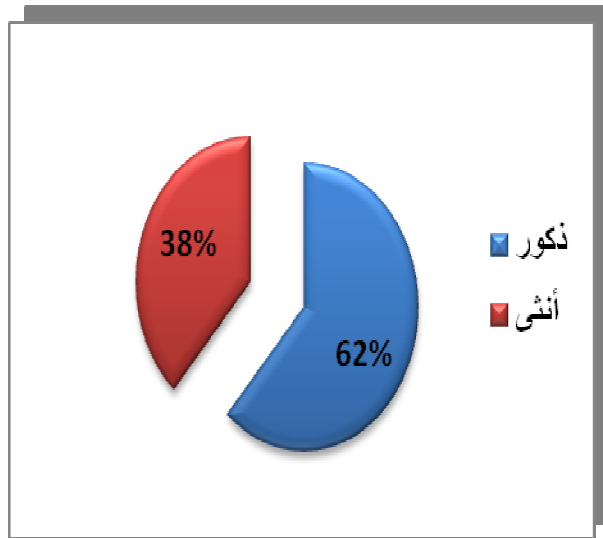
فيما يلي توضيح لخصائص العينة حسب كل من متغير الجنس والسن.

1-5 حسب الجنس:

جدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	37	62%
أنثى	23	38%
المجموع	60	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في العينة 62% وهي نسبة عالية مقارنة بنسبة الإناث وهي 38% فقط، وهي ممثلة للمجتمع ومتقاربة من حيث النسب فهي متجانسة وهذا يساعدنا كثيرا في التأكد من صحة الفرضيات، باعتبار أن من أهداف دراستنا معرفة الفروق بين أفراد العينة في مستوى ضغط العمل حسب متغير الجنس.



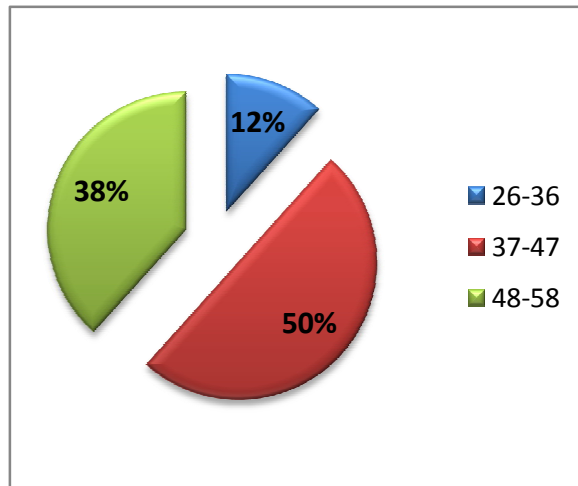
الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

2-5 حسب السن:

جدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
%11.66	07	36-26
%50	30	47-37
% 38.33	23	58-48
%100	60	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نصف أفراد العينة (50%) تنحصر أعمارهم بين 37-47 سنة، في حين ثاني نسبة مسجلة هي نسبة العمال المحصورة أعمارهم بين 48-58 سنة، وقدرت نسبتهم بـ 38.33% ، وآخر نسبة مسجلة هي نسبة العمال المحصورة أعمارهم بين 26-36 سنة وقدرت النسبة بـ 11.66%.



الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب السن

6- أدوات جمع البيانات:

6-1 استمارة قياس ضغوط العمل:

6-1-1 عرض الاستمارة: انطلاقا من مشكلة البحث المطروحة سابقا تم تصميم استمارة قياس

ضغوط العمل، مقسمة إلى ستة محاور تهدف إلى قياس مستوى ضغوط العمل:

المحور الأول: طبيعة العمل، يتكون من 6 بنود من (1- 6)

المحور الثاني: عبئ العمل، يتكون من 6 بنود، من (7- 12)

المحور الثالث: العلاقة مع الزملاء، يتكون من 5 بنود من (13 – 17)

المحور الرابع: العلاقة مع الرؤساء، يتكون من 5 بنود من (18- 22)

المحور الخامس: التقدم و النمو، يتكون من 5 بنود من (23- 27)

المحور السادس: ظروف العمل، يتكون من 5 بنود من (28- 32)

إضافة إلى المحور العام الأول الذي يضم المتغيرات أو البيانات الديمغرافية والمتمثل في الجنس والسن، وللإشارة تكون الإجابة على هذه البنود وفق سلم متدرج بين موافق، محايد، غير موافق.

6-1-2 الشروط السيكومترية للأداة:

أ- الصدق: الاستمارة مقتبسة من مقياس ضغوط العمل للباحثة بن زروال فتيحة، حيث قامت بالتأكد من مدى صدق المقياس بإتباع طريقة التحليل العاملي وكذلك الاتساق الداخلي والصدق التقاربي والاختلافي، وتوصلت الباحثة إلى أن المقياس يتميز بالصدق من جميع النواحي. وأثناء دراستنا الاستطلاعية قمنا من التأكد من مدى صدقه في مجتمع دراستنا من خلال تفحص الصدق الداخلي للأبعاد، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين الأبعاد وبين الدرجة الكلية للمقياس، وذاك بحساب معامل الارتباط ألفا كرومباخ اعتمادا على برنامج SPSS وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول:

الأبعاد	معامل ألفا كرومباخ
طبيعة العمل	0.67
عبئ العمل	0.89
العلاقة مع الزملاء	0.93
العلاقة بالرؤساء	0.78
النمو والتقدم	0.75
ظروف العمل	0.92

جدول رقم (09) : معامل الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والدرجة الكلية

ومن خلال هذه النتائج يتضح لنا أنها مقبولة، حيث تميل للارتفاع وتؤكد عن الاتساق الداخلي لكل الأبعاد، وهي كذلك متقاربة جدا مع ما توصلت إليه الباحثة بن زروال.

ب- الثبات: قبل أن نعرض الاستمارة على عينة البحث الأصلية لابد من التحقق من مدى ثباتها، لذلك تم حساب معامل الثبات بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق ، حيث يحسب الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقها لأول مرة، والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق، ومنه فقد تم اختيار عينة تتكون من 09 أفراد تم توزيع الاستمارة عليهم، وبعد مدة 20 يوم أعيد توزيعها ، وبعدها تم حساب معامل الارتباط بارسون وفق المعادلة التالية:

ر = معامل الارتباط. س = درجات الأفراد في التطبيق الأول. ص = درجات الأفراد في إعادة التطبيق. ن = 9 (محمد بوعلق، 2009، ص 80)

بعد القيام بالعمليات الحسابية اعتمادا على برنامج SPSS حصلنا على معامل ارتباط يقدر بـ $0.94=R$ ، وهو معامل ارتباط ذو علاقة موجبة وقوية، وتدل على ثبات المقياس، وهو كذلك قريب من النتائج التي تحصلت عليها الباحثة بن زروال عند تأكدها من ثبات المقياس، والتي اعتمدت على التجزئة النصفية وكان معامل الارتباط لديها 0.91.

2-6 مقياس أنماط الشخصية:

1-2-6 عرض المقياس: استعنا في دراستنا هذه على مقياس بن زروال فتيحة، صممت الباحثة هذا المقياس بهدف تحديد نمط الشخصية الذي يميل كل فرد للانتماء إليه، وذلك من بين الأنماط (أ)، (ب) و(ج) ، حيث صيغت بنوده وفق سلم تدريجي (سلم ليكرت) يحمل خمس بدائل ، أبدأ، ناذرا، أحيانا، غالبا، دائما.

يتكون المقياس من ثلاث أجزاء رئيسية هي:

الجزء الأول: يخص معلومات عامة حول الجنس، السن، المهنة وسنوات الأقدمية.

الجزء الثاني: خصص للنمطين (أ) و (ب) باعتبارها مقترنين، من حيث أن الميل للنمط (أ) يعني غياب خصائص النمط (ب) مع مراعاة أن غياب هذه الأخيرة لا يعني بالضرورة الميل فقط للنمط(أ)، يحتوي هذا الجزء على 36 بندا، تتوزع على أربعة أبعاد غير متساوية من حيث الأهمية هي:

❖ بعد الاستعجال (Sens de l'urgence (impatience) : يشمل 08 بنود

❖ الاندماج المهني أو السعي نحو الإنجاز Engagement professionnel :ويضم 06 بنود.

❖ بعد العدائية (التنافسية، الطموح) Hostilité : ويضم 11 بندا.

❖ بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات Extériorisation des émotions : ويضم 09 بنود.

من خصائص المقياس أنه صادق ويتميز بالثبات .

سلم التنقيط: بعد الحصول على الدرجات، وبإعطاء وزن عددي لكل بديل من بدائل

المقياس وهي كالتالي: أبدأ(1)، ناذرا(2)، أحيانا(3)، غالبا(4)، دائما(5)، يصبح كل فرد

ينتمي إلى مجال من المجالات التالية:

المجال	مستوى الميل
79 – 34	منخفض
124 – 80	متوسط
170 – 125	مرتفع

جدول رقم (10) : مستويات الميل للنمط (أ)

يتم الحصول على الدرجات انطلاقاً من درجة النمط (أ)، مع الأخذ بعين الاعتبار أن النمط (ب) نقيض للنمط (أ).

2-2-6 الشروط السيكومترية للمقياس

أ- صدق المقياس:

قامت الباحثة بالتأكد من مدى صدق المقياس بإتباع طريقة التحليل العاملي وكذلك الاتساق الداخلي والصدق التقاربي والاختلافي، وتوصلت الباحثة إلى أن المقياس يتميز بالصدق من جميع النواحي.

وأثناء دراستنا الاستطلاعية قمنا من التأكد من مدى صدقه في مجتمع دراستنا من خلال تفحص الصدق الداخلي للأبعاد، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين الأبعاد وبين الدرجة الكلية للمقياس، وذلك بحساب معامل الارتباط ألفا كرومباخ اعتماداً على برنامج SPSS وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول:

الأبعاد	معامل الارتباط ألفا كرومباخ
الاستعجال	0.76
السعي نحو الإنجاز	0.87
العدائية	0.91
التعبير الخارجي عن الانفعالات	0.88

الجدول رقم (11): معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس نمط الشخصية (أ) و(ب) والدرجة الكلية

من خلال النتائج الموضحة في الجدول فإننا نستنتج ان المقياس يتميز بالصدق الداخلي ومتسق داخلياً، وهو ما توصلت إليه الباحثة بن زروال باستعمال تحليل البنود و الصدق التقاربي والاختلافي، وكذا الاتساق الداخلي.

ب- ثبات مقياس نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية (ب):

المقياس حسبنا توصلت إليه الباحثة بن زروال يتميز بالثبات، وللتأكد من ذلك وبالتطبيق على مجتمع دراستنا، اعتمدنا على طريقة التطبيق وإعادة التطبيق، ثم بعدها قمنا بحساب معامل الارتباط بين التطبيقين، فتحصلنا على معامل ارتباط مقدر بـ **0.93** وهو يدل على قوة الارتباط، وبالتالي فإن المقياس يتميز بالثبات.

3-6 الملاحظة والمقابلة: خلال تواجدنا بالمديرية حاولنا تسجيل العديد من النقاط المتعلقة بظروف العمل المادية والفيزيائية، وكذا المناخ التنظيمي السائد، حيث كانت الملاحظة العينية سلاحنا، كما قمنا بإجراء مجموعة من المقابلات والتي كانت في شكل حوار مفتوح حتى يتسنى لنا معرفة نفسية الأفراد وكسب ثقتهم أكبر وتوسيع مجال الحوار من الجانب الشخصي والظروف العائلية وصولاً إلى ظروف العمل والعلاقات مع زملاء العمل من جهة، والمشرفين والإدارة من جهة أخرى.

وسمحت لنا المقابلة بتحديد أبعاد استمارة قياس ضغوط العمل، حسب ما هو موجود في مكان الدراسة، وما نعتقده سبباً لما يعانون منه.

7- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

من الأساليب المستعملة، أساليب الإحصاء الوصفي (النسب المئوية، الجداول الإحصائية، الدوائر النسبية) وكذلك الأساليب الإحصائية المبرمجة في برنامج اكسل وبرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة (10). وهي كالتالي:

• معامل الارتباط بارسون

ر = معامل الارتباط. س = درجات الأفراد في المتغير الأول. ص = درجات الأفراد

في المتغير الثاني. (محمد بوعلاق، 2009، ص 80)

• معامل ألفا كرومباخ: كما هو متاح في برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة (10).

• معامل كا تربيع. $كا = \frac{(ت - و - ت م)^2}{ت م}$

ت و = التكرار الملاحظ.

ت م = التكرار المتوقع.

(ف-1)(1-ع) = درجة الحرية. حيث: ف = عدد الأسطر. ع = عدد الأعمدة

مستوى الدلالة = 0.05 (محمد بوعلاق، المرجع نفسه، ص 94)

الفصل السادس : تفريغ البيانات والتعليق عليهما

- 1- توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.
- 2- استجابة أفراد العينة على أبعاد نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)
- 3- استجابة أفراد العينة على أبعاد الضغط المهني
- 4- تعليق عام

1 - توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:
أ- حسب الجنس:

الجنس	نمط الشخصية (أ)		نمط الشخصية (ب)	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	28	47 %	9	15 %
إناث	20	33 %	3	5 %
المجموع	48	80 %	12	20 %

جدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس ونمط الشخصية

من خلال الجدول فإننا نسجل أن أغلبية أفراد العينة من نمط الشخصية (أ) وأن نسبة الذكور 47 % أكبر من نسبة الإناث 33 %، أما فيما يخص نسب النمط (ب) فإننا نسجل كذلك أن نسبة الذكور من هذا النمط 15 % أكبر من الإناث التي تقدر بـ 05 % فقط.

ب- حسب السن:

السن	نمط الشخصية (أ)		نمط الشخصية (ب)	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
36 – 26	6	10 %	1	1,5 %
47- 37	24	40 %	6	10 %
58 – 48	18	30 %	5	8,5 %
المجموع	48	80 %	12	20 %

جدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس ونمط الشخصية

من خلال الجدول فإننا نسجل أن أعلى نسبة من أفراد العينة هم العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 37-47 وهم من نمط الشخصية (أ) بنسبة 40 %، تليها نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 48-58 سنة بنسبة 30 % وهم كذلك من النمط (أ)، وبعدها نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 26-36 سنة من نفس النمط (أ) بنسبة 10 % فقط.

أما نسب العمال من نمط الشخصية (ب) فهي ضعيفة، وقد جاءت في مقدمتها نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 37-47 سنة بنسبة 10% تليها فئة من 48-58 سنة بنسبة 8,5% ، وأخيرا العمال الشباب 26-36 سنة بنسبة 1,5% فقط.

وسنحاول من خلال الجدول التالي إعطاء صورة شاملة لتوزيع أفراد العينة تبعا لمختلف متغيرات الدراسة:

		نمط الشخصية (ب)				نمط الشخصية (أ)				السن
		إناث		ذكور		إناث		ذكور		
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
0%	0	2%	1	8%	5	2%	1		36-26	
5%	3	5%	3	25%	15	15%	9		47-37	
0%	0	8%	5	0%	0	30%	18		58-48	
5%	3	15%	9	33%	20	47%	28		المجموع	

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة تبعا لمختلف متغيرات الدراسة

من خلال الجدول فإننا نسجل أعلى نسبة تمثل الذكور الذين يتراوح سنهم بين 48-58 سنة، ونمط شخصيتهم (أ)، تليها نسبة الإناث اللواتي سنهم يتراوح بين 37-47 سنة من نمط الشخصية (أ) كذلك، وثالث نسبة مسجلة هي نسبة الذكور الذين يتراوح سنهم بين 37-47 سنة ومن نمط الشخصية (أ) كذلك.

أما فيما يتعلق بنمط الشخصية (ب) فإن كل النسب ضعيفة إلى منعدمة، وكانت أعلى نسبة 8% تمثل الذكور الذين يتراوح سنهم بين 48-58 سنة، تليها نسبة 5% تمثل من كل الذكور الذين سنهم بين 37-47 سنة، وكذلك الإناث من نفس السن.

2- نتائج مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب): بعد تبويب البيانات، وتحويلها إلى درجات قمنا بإحصاء عدد الأفراد حسب المستويات، وذلك باستعمال سلم التقيط، وكانت النتائج العامة كما هو موضح:

الجدول رقم (15): يوضح نتائج مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

الأفراد	الدرجات	مستوى الميل	النمط	الأفراد	الدرجات	مستوى الميل	النمط
.1	120	124 -80	مرتفع	31	123	124 -80	متوسط
.2	132	170-125	مرتفع	32	157	170-125	مرتفع
.3	137	170-125	مرتفع	33	58	79-34	منخفض
.4	160	170-125	مرتفع	34	165	170-125	مرتفع
.5	167	170-125	مرتفع	35	159	170-125	مرتفع
.6	154	170-125	مرتفع	36	122	124 -80	متوسط
.7	80	124 -80	متوسط	37	87	124 -80	متوسط
.8	132	170-125	مرتفع	38	133	170-125	مرتفع
.9	122	124 -80	متوسط	39	147	170-125	مرتفع
.10	78	79-34	منخفض	40	64	79-34	ضعيف
.11	94	124 -80	متوسط	41	133	170-125	مرتفع
.12	165	170-125	مرتفع	42	145	170-125	مرتفع
.13	170	170-125	مرتفع	43	61	79-34	منخفض
.14	142	170-125	مرتفع	44	169	170-125	مرتفع
.15	100	124 -80	متوسط	45	163	170-125	مرتفع
.16	77	79-34	منخفض	46	160	170-125	مرتفع
.17	164	170-125	مرتفع	47	123	124 -80	متوسط
.18	139	170-125	مرتفع	48	149	170-125	مرتفع
.19	45	79-34	منخفض	49	150	170-125	مرتفع
.20	111	124 -80	متوسط	50	43	79-34	منخفض
.21	134	170-125	مرتفع	51	106	124 -80	متوسط
.22	168	170-125	مرتفع	52	122	124 -80	متوسط
.23	162	170-125	مرتفع	53	158	170-125	مرتفع
.24	53	79-34	منخفض	54	49	79-34	منخفض
.25	129	170-125	مرتفع	55	112	124 -80	متوسط
.26	170	170-125	مرتفع	56	161	170-125	مرتفع
.27	122	124 -80	متوسط	57	145	170-125	مرتفع
.28	62	79-34	منخفض	58	108	124 -80	متوسط
.29	169	170-125	مرتفع	59	63	79-34	منخفض
.30	169	170-125	مرتفع	60	140	170-125	مرتفع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول، فإننا نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى المستوى المرتفع، مما يوحي أن النمط السائد في عينة الدراسة هو نمط الشخصية (أ)، خاصة وأن استجابات أغلبية أفراد العينة على أبعاد المقياس جاءت تحمل مميزات وخصائص النمط (أ)، سواء من حيث الاستعجال أو الاندماج المهني أو التنافسية في العمل والتعبير الخارجي عن الانفعالات، والجدول التالي يبين لنا بوضوح انتماء الأفراد إلى النمطين (أ) والنمط (ب) مع توضيح درجة الميل.

جدول رقم (16): مستوى ميل أفراد العينة نحو نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

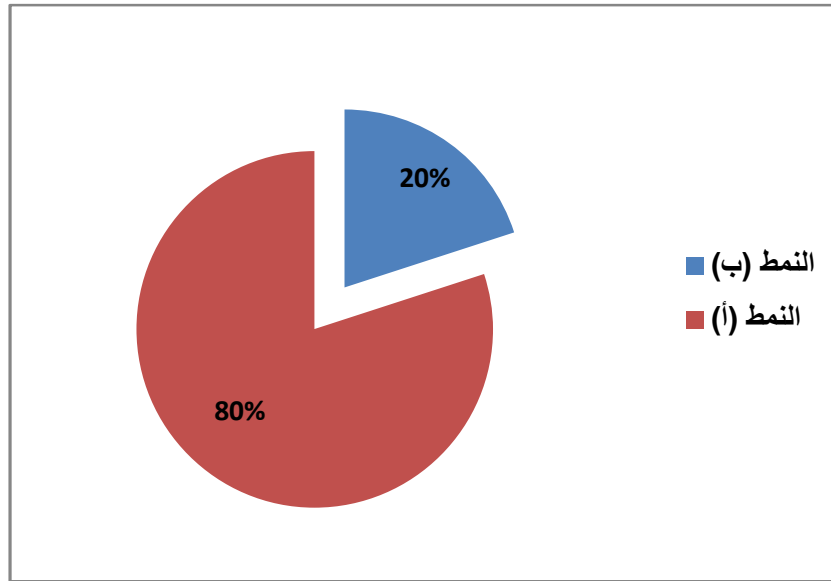
نمط الشخصية (ب)		نمط الشخصية (أ)		مستوى النمط
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
42%	5	12.5%	06	منخفض
08%	1	25%	12	متوسط
50 %	6	62.5%	30	مرتفع
100 %	12	%100	48	المجموع

ومن خلال الجدول فإن النمط (أ) هو الأكثر تواجداً بنسبة 80 % وهي نسبة عالية مقارنة بنسبة نمط الشخصية (ب)، 20 % فقط، وإذا ما تمعنا في النتائج وحاولنا التمييز أكثر فإننا نلاحظ أن نسبة المستوى المرتفع هي الأكبر بنسبة 62% ثم تليه المتوسط بنسبة 25 % وأخيراً المنخفض بـ 12.5% .

ونفس الشيء الملاحظ بالنسبة لنمط الشخصية (ب)، أين سجلنا أعلى نسبة عند المستوى المرتفع بنسبة 50 % ثم تليها نسبة المستوى المنخفض بنسبة 42 %، وأخيراً المستوى المتوسط بنسبة 08% فقط.

هذه النتائج تتوافق إلى حد كبير مع النتائج التي تحصلت عليه الباحثة بن زروال، وتؤكد أن أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى نمط الشخصية (أ).

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة بين النمط (أ) والنمط (ب)



3- نتائج مقياس الضغط المهني:

المحور الأول: طبيعة العمل

البدائل						العبارات
أبدا		أحيانا		دائما		
%	ت	%	ت	%	التكرار	
30%	18	3%	2	67%	40	التعرض للخطر وللإصابة
25%	15	5%	3	70%	42	العمل تحت ضغط الوقت
27%	16	0%	0	73%	44	العمل لساعات طويلة
27%	16	2%	1	72%	43	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
67%	40	0%	0	33%	20	التوقيت غير المنتظم للعمل
7%	04	3%	1	92%	55	العمل يتسم بالروتين

جدول رقم (17): استجابات أفراد العينة حول عبارات طبيعة العمل

من خلال النتائج التي يبينها الجدول أعلاه، فإننا نسجل نسب عالية في استجابات أفراد العينة حول أغلبية العبارات الدالة على الضغط المهني الراجع لطبيعة العمل، وأن أغلبية أفراد العينة يرون بأن ظروف العمل تشكل لديهم نوعاً من الضغط، حيث نجد أن 67% منهم يرون أن التعرض للخطر والإصابة أثناء العمل محتمل دائماً، و 70% منهم أكدوا على أنهم يعملون تحت ضغط الوقت، و 72% منهم يعانون من العمل لساعات طويلة، ونسبة عالية منهم 90%

أوضحوا بأنهم يعانون من الروتين، و 73% منهم يرون بأن أعمالهم تتسم باتخاذ قرارات الخطأ فيها يكلفهم نتائج خطيرة، في حين نجد 33% فقط يرون بأن توقيت العمل غير منظم. هذه النتائج تبين وبوضوح أن طبيعة العمل حسب أفراد العينة تتسم بالكثير من الصعوبات والعراقيل مما يشكل لديهم ضغوط مهنية على اختلاف شخصياتهم.

المحور الثاني: عبئ العمل

البدائل						العبارات
أبدا		أحيانا		دائما		
%	ت	%	ت	%	ت	
5%	3	3%	2	92%	55	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة
25%	15	7%	4	68%	41	عدم توفر أوقات للراحة
40%	24	5%	3	55%	33	كثرة أعباء العمل
43%	26	8%	5	48%	29	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة
10%	6	5%	3	85%	51	الشعور بالإرهاق المتكرر
48%	28	0	0	52%	32	القيام بعدة أدوار في نفس الوقت

جدول رقم (18): يوضح استجابات أفراد العينة حول عبارات عبئ العمل

من خلال النتائج التي يبينها الجدول أعلاه فإننا نسجل تباين في استجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات بعد عبئ العمل، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف وظائفهم أو نمط شخصياتهم، حيث نسجل أن 92% منهم يعانون من عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة، ونسبة 68% ليس لديهم أوقات للراحة، ونسبة 85% يعانون من الإرهاق المتكرر. هذه الاستجابات تدل على وجود ضغط لدى أفراد العينة راجع لعبئ العمل، رغم أن بعض النسب المتبقية أقل من السابقة، إلا أنها تشير في نفس المنحى، ولها نفس التفسير، حيث نجد 52% منهم يقومون بعدة أدوار في نفس الوقت، و 55% يعانون من كثرة أعباء العمل، لتبقى آخر نسبة مسجلة هي التي تعبر عن عدم معرفة أفراد العينة لمهامهم ومسؤولياتهم بدقة، بنسبة 48% فقط، لكن سجلنا في هذه الاستجابة أن نسبة المجيبين بأحيانا مرتفعة مقارنة بباقي العبارات حيث كانت النسبة 08%، وهي نسبة لها دلالة ومعنى، أي أنها تشير في نفس الإطار لكن تختلف وليست ثابتة، وقد يرجع ذلك إلى نوعية المهام، واختلافها تبعاً لتنوع المناصب والوظائف، وخصوصية العمل في الخزينة، الذي تسيره قوانين وضوابط خاصة، ويستجيب كل مرة للتشريعات المستحدثة والنصوص القانونية الجديدة.

فمن خلال هذه النتائج فإننا سجل وبوضوح أن أفراد العينة يعانون من ضغوط راجعة إلى عبئ العمل، على اختلاف أعمارهم، جنسهم ونمط شخصياتهم.

المحور الثالث: العلاقة مع الرؤساء

البيانات						العبارات
أبدا		أحيانا		دائما		
%	ت	%	ت	%	ت	
13%	8	3%	2	83%	50	تدخل المشرفين في مهامي
25%	15	5%	3	70%	42	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
7%	4	2%	1	92%	55	تلقي معلومات متناقضة من وجهات مختلفة
13%	8	5%	3	82%	49	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة والتوجيه فقط
23%	14	3%	2	73%	44	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير

جدول رقم (19): يوضح استجابات أفراد العينة حول عبارات العلاقة مع الرؤساء

من خلال النتائج الموضحة في الجدول فإننا نسجل استجابات تدل وبوضوح على وجود نوعا من الضغط الراجع إلى العلاقة مع الرؤساء أو المشرفين، حيث جاءت كل النسب عالية ودالة على ذلك.

فبالنسبة لتدخل المشرفين في مهام الموظفين أفراد عينة الدراسة فإننا سجلنا نسبة 83% منهم يعانون من ذلك دائما، و 70% منهم دائما لم يجدوا دعم وتوجيه من طرف رؤسائهم، وبنسبة أعلى منها بقليل أي 73% منهم يرون بأن هناك دائما تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير، لذلك جاءت استجاباتهم فيما يتعلق بنوعية العلاقة مع الرؤساء بأنها دائما تقوم على أساس المراقبة والتوجيه، وهذا ما عبر عنه 82% من أفراد العينة، كما أن 92% منهم أكدوا على تلقي دائما معلومات متناقضة من وجهات مختلفة.

هذه النتائج تدل وبوضوح عن تذمر أفراد العينة من العلاقة بينهم وبين رؤسائهم، والتي من شأنها أن تؤدي إلى ظهر العديد من المشاكل، ومن تم ظهور ضغوط مهنية لديهم، على اختلاف أعمارهم، جنسهم ونمط شخصياتهم.

المحور الرابع: التقدم والنمو

البيانات						العبارات
أبدا		أحيانا		دائما		
%	ت	%	ت	%	ت	
13%	8	0%	0	87%	52	أشعر بأن مهاراتي تتلاشى
23%	14	0%	0	77%	46	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى
13%	8	2%	1	85%	51	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص
23%	14	2%	1	75%	45	صعوبة الترقية
28%	17	7%	4	65%	39	عدم توفر الفرص لاكتساب مهارات جديدة

جدول رقم (20): يوضح استجابات أفراد العينة حول عبارات التقدم والنمو

من خلال النتائج التي يبينها الجدول أعلاها فإننا نسجل استجابات تحمل في طياتها الشعور بعدم الاستقرار وعدم الرضا عن حالتهم وطموحاتهم نحو التقدم والنمو المهني، حيث سجلنا نسبة 87 % منهم أجابوا بأنهم دائماً يشعرون بأن مهاراتهم تتلاشى، هذا الشيء أكيد لا يريح الموظفين، ويؤثر على أدائهم ومن تم يشكل لديهم ضغط عمل.

نفس الشيء نسجله مع باقي عبارات هذا البعد، حيث جاءت نسبة من يرون بأن راتبهم متدني مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى قدرت بـ 77 % ، و نسبة أقل منها بقليل متعلقة بصعوبة الترقية، حيث نجد 75% من أفراد العينة يعانون من صعوبة الترقية، نفس الشيء بالنسبة للتكوين والتعليم ، حيث نجد ان 85 % من أفراد العينة دائماً يجدون صعوبة في متابعة المستجدات في مجال تخصصهم، وكذلك بالنسبة لعدم توفر الفرص لاكتساب مهارات جديدة، حيث أقر 65 % بأنهم دائماً يعانون من عدم توفر فرص التكوين واكتساب مهارات جديدة في مجال تخصصهم.

هذه الاستجابات وهذه النسب تدل وبوضوح على أن أفراد العينة يعانون من قلة الفرص للنمو والتقدم المهني، وهذا ما يجعلهم قلقون بشأن مستقبلهم المهني، خاصة العمال أصحاب الطموح ومن هم يسعون إلى النمو والتقدم، وبذلك فإمكانية تعرضهم لضغوط العمل قائمة وبوضوح.

المحور الخامس: العلاقة مع الزملاء

البدائل						العبارات
أبدا		أحيانا		دائما		
%	ت	%	ت	%	ت	
25%	15	0%	0	75%	45	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء
23%	14	3%	2	73%	44	الافتقار إلى روح الجماعة
30%	18	5%	3	65%	39	التنافس غير اللائق بين الزملاء
53%	32	13%	8	33%	20	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء
18%	11	7%	4	75%	45	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بالتعليمات

جدول رقم (21): يوضح استجابات أفراد العينة حول عبارات العلاقة مع الزملاء

من خلال النتائج التي يوضحها الجدول أعلاه فإننا نسجل علاقات مضطربة بين أفراد عينة الدراسة، وتتميز بانتشار النزاعات والصراعات، وانعدام روح الجماعة، والتنافس غير اللائق إلى غير ذلك من السلوكيات التي من شأنها أن توتر العلاقة بينهم وتخلق الكثير من المشاكل التي تؤثر عليهم من جهة، وعلى السير العادي للمديرية من جهة أخرى.

حيث نسجل ومن خلال الجدول دائما أن النسب كلها تدل على ذلك، فكثرة النزاعات والخلافات مع الزملاء جاءت كأعلى نسبة وتقدر بـ 75 ، وهي نفس النسبة المسجلة في إجاباتهم على آخر عبارة في هذا البعد، والتي تدل على التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بالتعليمات، لذلك فقد عبر 73% من أفراد العينة على أنهم يعانون من الافتقار إلى روح الجماعة ، و 65% منهم عبروا على أن هناك دائما تنافس غير لائق بين الزملاء.

أما بخصوص عدم توفر الدعم من طرف الزملاء، فإننا سجلنا نسبة قليلة نوعا ما تأيد هذا الطرح، حيث نجد 33% فقط يعانون من عدم وجود دعم من طرف زملائهم، و نسبة 13% منهم ترى ذلك أحيانا فقط.

ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل أن هناك عدم ارتياح عند أفراد العينة حول العلاقات السائدة بينهم، وأنها تشكل لديهم الشعور بالضغط داخل أماكن عملهم، وبالتالي فبعد العلاقات مع الزملاء يسبب ضغط مهني لدى أفراد عينة الدراسة.

المحور السادس: ظروف العمل

البدائل						العبارات
أبدا		أحيانا		دائما		
%	ت	%	ت	%	ت	
28%	17	3%	2	68%	41	عدم ملائمة الوسائل المستخدمة في العمل
22%	13	8%	5	70%	42	عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (تهوية، حرارة، نظافة...) داخل مكان العمل
38%	23	3%	2	58%	35	عدم توفر الوسائل اللازمة للعمل
47%	28	3%	2	50%	30	غياب وسائل الأمن والوقاية
48%	29	3%	2	48%	29	ضيق المكاتب وعدم ملائمتها للعمل

جدول رقم (22): يوضح استجابات أفراد العينة حول عبارات ظروف العمل

من خلال النتائج التي يبينها الجدول أعلاه والمتعلقة بظروف العمل السائدة داخل المديرية محل الدراسة، فإننا نسجل أن هناك عدم الرضا لدى الموظفين، وأنهم متذمرين من ما هو موجود هناك.

فمن خلال الجدول دائما، فإن أغلبية أفراد العينة أكدوا على أن ظروف العمل الفيزيائية (تهوية، حرارة، نظافة...) دائما غير ملائمة داخل أماكن العمل، وهو ما تؤكد نسبة 70 % من أفراد العينة، وكذلك في ما يخص الوسائل المستخدمة في العمل، فإن نسبة 68 % من أفراد العينة أكدوا على أنها دائما غير مناسبة وغير ملائمة وإن تواجدت، لأن 58 % منهم يرون بأن الوسائل دائما غير متوفرة، وهذا طبعا حسب ما يحتاجونه في ممارسة نشاطاتهم ومهامهم.

إضافة على ذلك فإن وسائل الأمن والوقاية تشكل عائق ومشكل للبعض منهم، حيث نجد نصف أفراد العينة يؤكدون حاجتهم إلى وسائل الأمن والوقاية وهي غير متوفرة في أماكن عملهم.

أما فيما يتعلق بأماكن العمل والمكاتب، فإن الإجابات جاءت منصفة، حيث 48% منهم يراها غير مناسبة وضيقة، ونفس النسبة منهم ترى عكس ذلك.

هذه النتائج تدل على أن الظروف السائدة بالمديرية تشكل لدى الموظفين والعمال نوعا من الضغط المهني وتخلق لديهم شعورا بالقلق وعدم الارتياح.

4-تعليق عام:

من خلال النتائج المتعلقة بنمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) فإننا سجلنا انتشار النمط (أ) حسب مختلف المتغيرات الديمغرافية محل الدراسة، وهناك توزع لأفراد العينة على مختلف المتغيرات ولو بنسب متفاوتة، هذا التفاوت يساعدنا في اختبار فرضيت الدراسة والتحقق من مدى صدقها.

وفيما يتعلق بالمتغير التابع وهو الضغط المهني وبعدهما استعرضنا النتائج المتحصل عليها حسب أبعاد الضغط المهني، فإننا لمسنا مستوى من الضغط المهني لدى أفراد العينة، حيث كانت النسب عالية ودالة في أغلبية العبارات وفي كل الأبعاد، وهي تؤكد على ارتفاع مستويات الضغط المهني لديهم ، خاصة إذا تعلق الأمر بعبئ العمل، والسعي نحو التقدم والنمو المهني، وكذا العلاقات مع المشرفين والرؤساء داخل المديرية محل الدراسة.

الفصل السابع: تفسير النتائج في ضوء الأجابة على الفرضيات

- 1- بالنسبة للفرضية الأولى
 - 2- بالنسبة للفرضية الثانية
 - 3- بالنسبة للفرضية الثالثة
 - 4- بالنسبة للفرضية الرابعة
 - 5- بالنسبة للفرضية الخامسة
 - 6- بالنسبة للفرضية السادسة
 - 7- بالنسبة للفرضية العامة
 - 8- النتائج
 - 9- الاقتراحات
- الخاتمة

1- بالنسبة للفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ونمط الشخصية (أ)

بعد إحصاء المعطيات وتحويلها إلى درجات، قمنا بتنظيمها في جدول إحصائي خاص بعلاقة نمط الشخصية (أ) والضغط المهني، و بالاعتماد على برنامج SPSS قمنا بحساب معامل الارتباط " بيرسون " تحصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (23) : نتائج معامل الارتباط بين درجات نمط الشخصية (أ) والضغط المهني

نمط الشخصية (أ)	الضغط المهني		
0.88	1.00	معامل ارتباط بارسون	الضغط المهني
00.		مستوى الدلالة	
48		ن	
1.00	0.88	معامل ارتباط بارسون	نمط الشخصية (أ)
0.00		مستوى الدلالة	
48		ن	

التعليق:

وكانت النتيجة النهائية $r = 0.88$ وهي درجة ارتباط موجبة قوية، وهي تدل على وجود علاقة طردية بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني للعمال.

وحسب الجدول فهي دالة إحصائية عند 0.001 على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين نمط الشخصية (أ) والضغوط المهنية وهو ما يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة بن زروال وكذا دراسة نشوة كرم، وكذلك يؤكد ما جاء في التراث النظري حول خصائص ومميزات الأفراد من النمط (أ) الذين لهم قابلية كبيرة للتعرض إلى مختلف مصادر الضغوط والمشاكل والأمراض النفسية وحتى الجسمية كذلك، وكل الدراسات التي تناولت هذا الجانب تؤكد هذا الطرح، وتتوافق في مجملها حول سمات أفراد النمط (أ) والتي تعتبر سمات مرضية، وجب الاعتناء بصاحبها وتوفير الجو الملائم ووضع استراتيجيات لعدم الوقوع في حوادث العمل، والتأثير السلبي على الفرد نفسه وعلى المنظمة من ناحية أخرى .

مما يجعلنا نتأكد من أن العلاقة بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني ارتباط يتعدى الحدود الثقافية، فعلى الرغم من اختلاف متغيرات ثقافية كثيرة بين المجتمع الجزائري والمجتمعات الأخرى إلا أن نتائج البحث الحالي تؤكد لنا أن نمط الشخصية (أ) يحمل من الخصائص ما يجعله أكثر عرضة للضغط المهني، خاصة وأن البيئة المهنية والاجتماعية الجزائرية لها خصوصياتها، والتي تتميز بعدم التقدير لقيمة الوقت والانجاز، إضافة إلى التعبير الخارجي عن الانفعالات يزيد من احتمال الوقوع في الصراعات الفردية والجماعية.

وبالنظر إلى طبيعة العمل في المديرية فإننا سجلنا عدم رضا العمال عن الظروف السائدة هناك ، وأكدوا بأن طبيعة العمل غير مناسبة، وهذه الظروف وهذا التذمر من العمال من شأنه أن يؤدي إلى الضغط، خاصة إذا علمنا أن أغلبية العمال من نمط الشخصية (أ)، واختلاف الآراء والتوجهات، وتباين الأفكار والطموحات يخلق نوع من الهوة بين العمال، وهذا ما لاحظناه أثناء تواجدهم بين مكاتب المديرية، التي تتسم بالضيق والاكتظاظ.

ومن جهة أخرى وحسب استجابات أفراد العينة والذين أغلبهم من نمط الشخصية (أ) فإنهم يشعرون بالإرهاق وعدم القدرة على الموازنة بين الحياة الخاصة والحياة المهنية، وهذه ميزة العمل في الإدارات، أين على العامل أو الموظف احترام الوقت والانضباط منذ الثامنة صباحا حتى الرابعة مساء، وحسب مميزات وخصائص العمال من نمط الشخصية (أ) من الصعب تقبل هذا الروتين اليومي، فهم يتميزون بعدم الرضا عن العمل والطموح الزائد، والرغبة في التغيير والتنويع، والتوتر الدائم.

كما أن العلاقة غير الطيبة والمشحونة بين العمال ورؤسائهم يجعل نوو نمط الشخصية (أ) أكثر انزعاجا وتذمرا، لاسيما وأنا سجلنا من خلال استجابة أفراد العينة أن العلاقة مع رؤسائهم مبنية على المراقبة والتوجيه، والتدخل في المهام، وتناقض المعلومات والأوامر الموجهة، كل هذه العوامل تشكل جوا مشحونا يؤدي إلى الضغط على العمال وشعورهم بالقلق والاكتئاب ، ومن تم شعورهم بالضغط المهني.

وحسب الدراسات والنتائج المتوصل إليها أن خصائص نمط الشخصية (أ) المؤثرة في السلوك تؤدي إلى مخاطر صحية والتي لها ارتباط بعدد من المشكلات الصحية التي تتضمن أمراض في

الأوعية القلبية والضغط المسببة للسرطان، وميل هذا النمط إلى أن يكون انتقادي بشكل كبير وصارم وميله إلى كره العيوب والشعور بالاستياء، عموماً هذا الذي يجسد خصائص الأفراد من نمط الشخصية (أ)، لأنهم دائماً مستعدون للكفاح نحو الانجاز ولهم إحساس ثابت بمعارضة الآخرين والحذر والخوف من شر مرتقب، وأن الضغوط المتضمنة إظهار هذا السلوك من قبل هذا النمط من الشخصية يجعل وجود الانفعالات السلبية بشكل مستمر والتي تفرغ الطاقة وتوقف السعادة.

وكثيراً ما يبحث عن هذا النمط من الشخصية ليكونوا مديرين لأن دافعيتهم للمنافسة والوصول إلى أفضل مرتبة في انجاز الأشياء كبيرة ، وكذلك العقل الصلب، ومثل هذه السمات تكون مفيدة في الأعمال الإدارية والتي تزيد من الإنتاج، وأن الأفراد من نمط الشخصية (أ) قد تكون لهم القابلية والدافعية ولكنهم يفتقرون إلى التوازن الضروري الذي يدعم النجاح والرضا الشخصي والتوازن في الحياة.

كما أن الأفراد من نمط الشخصية (أ) لا يحبون القيود الكثيرة أو قيود المكان، ويفضلون بدلاً من ذلك العمل بشكل مستقل ويضع جدولته الخاص، ويكون شديد الحب للعمل، وليس غريباً رؤيته يصرف طاقته في أي وقت وصرف أي جهد يتطلب لانجاز أهدافه، ويبدو غير صبور على الوقت ولا سيما إذا كان يعتقد أن شخصاً ما يصرف وقتاً أكثر من اللازم في التفاصيل معه أو يعرقل إكمال النجاح لأي هدف أو مشروع يركز عليه في وقته، ويشغل هؤلاء الأفراد مواقع إشرافية ومواقع إدارية ويكونون عادةً مترصدين للثقة وإذا كان عملهم روتينياً أو تكرارياً يوماً بعد يوم فهم يسأمون بسهولة ولا يتمتعون بالعمل، ولكنهم يستمرون بالعمل ولكن قد يكونون يائسين داخلياً إذا كان العمل روتينياً جداً.

كما أنهم يستأثرون جداً إذا اعتقدوا أن هناك شخصاً ما يحاول استغلالهم أو يقف في طريقهم، ولا يكون نمط الشخصية (أ) جيد في تمييز مشاعر زملاء العمل وحاجتهم، ليس لأنهم لا يهتمون ولكنهم يركزون على انجاز أهدافهم فقط.

من خلال هذا وما توصلنا إليه فإننا نستنتج وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهنية لدى عمال المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.

2- بالنسبة للفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ونمط الشخصية (ب).

بعد إحصاء المعطيات والبيانات المختلفة وتنظيمها في جدول إحصائي خاص بعلاقة نمط الشخصية (ب) والضغط المهنية، وبالاعتماد على برنامج SPSS حسبنا معامل ارتباط "بيرسون"، والنتائج مسجلة في الجدول التالي:

جدول رقم (24) : نتائج معامل الارتباط بين درجات الشخصية (ب) والضغط المهني

نمط الشخصية (ب)	الضغط المهني		
0.27	1.00	معامل ارتباط بارسون	الضغط المهني
	392.	مستوى الدلالة	
12		ن	
1.00	0.27	معامل ارتباط بارسون	نمط الشخصية (ب)
	392.	مستوى الدلالة	
12		ن	

تعليق:

من خلال ما هو مسجل في الجدول، نجد أن $r = 0,27$ و هي درجة دالة إحصائية على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة في جدول الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بين نمط الشخصية (ب) والضغط المهني.

هذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة بن زروال التي توصلت إلى وجود علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية (ب) ومصادر الإجهاد المختلفة، وكذلك دراسة نشوة كرم التي توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين الاحتراق النفسي ونمط الشخصية (ب)، وهو كذلك يتناسب مع خصائص ومميزات الأفراد من النمط (ب)، الذين يغلب عليهم طابع الهدوء والرزانة وعدم التسرع في اتخاذ القرارات والتعامل مع الأمور بجدية وحزم، ولا يميلون إلى الإلحاح على الوقت والغضب كما أكده أحمد عبد اللطيف، ويعملون بهدوء وينخفض احتمال تعرضهم للإصابة بالأمراض كما أكده كاري كوبر.

ويضيف كابلان أن أصحاب هذا النمط لهم سمات وقائية تضمن لهم صحة جيدة وتكيفاً ونجاحاً اجتماعياً، هذا كله يؤكد على أن أصحاب نمط الشخصية (ب) لا يتأثرون بالعوامل الثقافية

والاجتماعية ولا بالخصائص التنظيمية السائدة، فالبنية الشخصية واحدة والخصائص الانفعالية لا تتأثر باختلاف الزمان والمكان.

من خلال كل هذا وغيره من الدراسات والأبحاث والنتائج المتوصل إليها فإننا نسجل أن العمال من نمط الشخصية (ب) يتميزون بالهدوء والواقعية، والثقة بالنفس وعدم الحساسية اتجاه الأمور، هذه الصفات وغيرها تجعلهم لا ينفعلون مهما كانت الظروف البيئية والتنظيمية، ويتحملون كل الظروف مهما كان نوعها وشدتها، بل ويحاولون خلق جو مناسب للعمل والتأقلم.

ومن الناحية النفسية فإن الثقة بالنفس والضبط الانفعالي يجعل صاحبه متزن وقوي الشخصية، يتحكم في مشاعره، بعيدا عن العصبية والتسرع، مركزا على راحته النفسية والجسمية، وبالنسبة إليهم لا داعي للقلق مادام كل الأعمال ستنجز مهما تنوعت الظروف ومهما تفاعلت الأحداث والمواقف.

إن هذه النتائج المتوصل إليه في دراستنا هذه تدل وبوضوح على أن العمال من نمط الشخصية (ب) يتميزون فعلا بالاستقلالية وتقدير الذات، والاجتماعية والتسامح والحكمة الحياتية، مما تجعلهم لا ينفعلون ولا يتسرعون، ولا يتعرضون إلى الضغوط المهنية، وإن حدث فإنه يكون بنسبة ضعيفة ولا يتأثرون بذلك، بل وسرعان ما يتأقلمون ويسترجعون هدوءهم ورزانتهم ويتحكمون في الظروف والمواقف بما يريح نفوسهم ويحافظ على صحتهم.

ويصنف نمط الشخصية (ب) أنه غير تنافسي وقليل الدافع وصبور وهادئ وسهل الطباع لا ينزعج ولا يغضب أبداً، مسترخي تماماً يتمكن من التعبير عن انفعالاته بشكل مناسب، تجعله الصدمة يتعامل مع الضغوط بفعالية وبالرغم من ذلك ليس له دافع للإنجاز العالي.

وبالتالي فإن هؤلاء الأفراد من نمط الشخصية (ب) ليس لهم ضغوط داخلية تتمثل في الانجاز العالي، حب الظهور والتميز، السرعة في الانجاز... الخ، وليس لهم ضغوط خارجية مادام أنهم يتميزون بالرزانة والثقة في النفس وحسن التعامل مع الظروف المحيطة بالعمل.

وبالتالي فإننا نستنتج أن الفرضية الثانية قد تحققت، أي أنه ليس هناك علاقة بين نمط الشخصية (ب) والضغط المهني لدى عمال مديرية الخزينة بسطيف.

3- بالنسبة للفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفون ذوو النمط (أ) وفق متغير الجنس.

جدول رقم : (25): يوضح حساب درجة الحرية لمتغير الجنس

الأعمدة	الصفوف	درجة الحرية	كا2 المجدولة	مستوى الدلالة
03	02	02	5.99	0.05

بعد إحصاء التكرارات المشاهدة لكل بند عند المستويات الثلاث، و بتطبيق القانون الخاص بحساب التكرارات المتوقعة، تم تحديد قيم كا2 الموجودة ضمن الملاحق (انظر الملحق رقم 01) والنتائج الخاصة بمتغير الجنس كالتالي:

جاءت أغلبية قيم كا² اصغر من القيمة المجدولة، وعند حساب المتوسط الحسابي لقيم كا² تحصلنا على القيمة 2,38 و هي قيمة أصغر من القيمة المجدولة 5.99، وهو ما يدفعنا إلى قبول الفرضية الصفرية أي عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات مفردات العينة حسب جنسهم في جميع البنود عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه فإننا نقول بأن هناك توافق إلى حد كبير في استجابة أفراد العينة على بنود الاستمارة لدى العمال من نمط الشخصية (أ) و أن الجنس لا يؤثر في الضغط المهني لديهم، و أن استجابات الإناث مطابقة تقريبا لاستجابات الذكور، وبالتالي مهما اختلف الجنس عند مفردات عينتنا فالضغط المهني لديهم ثابت ولا يتأثر، وهو ما يتوافق مع ما توصلت إليه كل من دراسة نشوة كرم، ودراسة حوراء حيدر وكذا دراسة جميلة رحيم عبد الوائلي، والتي توصلت كلها إلى أن الجنس لا يؤثر على الأفراد من نمط الشخصية (أ).

أما جرانت Grant 1985 فيشير إلى أن الذكور أكثر عرضة للإصابة بتبعات سلوك النمط (أ) مقارنة بالإناث، نظرا لتعرضهم لضغوط كثيرة ومتنوعة، تترك أثرا قويا وخطيرا على صحتهم، كما أنهم يستجيبون لمواقف القلق، بسبب تطلعهم إلى مستويات أعلى من الإنجاز، مما يؤدي بهم إلى مخاطر أمراض بدنية عديدة، وهو نفس الشيء الذي توصل إليه جمعة يوسف.

إذن نقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (أ) وفق متغير الجنس.

4 - بالنسبة للفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (ب) وفق متغير الجنس

بعد إحصاء التكرارات المشاهدة لكل بند عند المستويات الثلاثة، و بتطبيق القانون الخاص بحساب التكرارات المتوقعة، تم تحديد قيم χ^2 الموجودة ضمن الملاحق (انظر الملحق رقم 02) التي كانت أقل من القيمة المجدولة، والنتائج الخاصة بمتغير الجنس كالتالي:

جاءت أغلبية قيم χ^2 المحسوبة أقل من القيمة المجدولة، وعند حسابنا لمتوسط قيم χ^2 حصلنا على القيمة 2,55 وهي قيمة أصغر من القيمة المجدولة كذلك، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية، أي عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات مفردات العينة حسب جنسهم في جميع البنود عند مستوى الدلالة 0.05.

وعليه فإننا نقول بأن هناك توافق إلى حد كبير في استجابة أفراد العينة حول بنود الاستمارة وأن الجنس لا يؤثر على الضغط المهني لدى ذوو نمط الشخصية (ب)، وهو ما يتوافق مع ما توصلت إليه كل من دراسة نشوة كرم، ودراسة حوراء حيدر وكذا دراسة جميلة رحيم عبد الوائلي، والتي توصلت كلها إلى أن الجنس لا يؤثر على الأفراد من نمط الشخصية (ب).

ورغم اختلاف هذه البحوث مكانيا وزمنيا وتنوعها من حيث الطرح والدراسة إلا أنها تؤكد على نفس النتيجة، وهذا راجع إلى البنية الشخصية للنمط (ب) الذي يتميز بالهدوء والثقة بالنفس وتقدير الذات سواء عند الذكور أو عند الإناث، وأن هذه الخصائص لا تتأثر بالخصائص الثقافية ولا الاجتماعية، ولا بالخصائص المرفولوجية للعامل.

ويصنف نمط الشخصية (ب) أنه غير تنافسي وقليل الدافع وصبور وهادئ وسهل الطباع لا يئزعج ولا يغضب أبداً مسترخي تماماً يتمكن من التعبير عن انفعالاته بشكل مناسب، تجعله الظروف يتعامل مع الضغوط بفعالية، وبالرغم من ذلك ليس له دافع للإنجاز العالي، وهي خصائص نجدها عند الذكور وعند الإناث.

وحسب دراسة سلطان المشعان فإن الإناث أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بالذكور، دون تمييز بين نمط الشخصية (أ) أو نمط الشخصية (ب).

إذن نقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (ب) وفق متغير الجنس.

5- بالنسبة للفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (أ) وفق متغير السن.

جدول رقم : (26): يوضح حساب درجة الحرية لمتغير السن

الأعمدة	الصفوف	درجة الحرية	كا2 المجدولة	مستوى الدلالة
03	03	4	9.49	0.05

بعد إحصاء التكرارات المشاهدة لكل بند عند المستويات الثلاث، و بتطبيق القانون الخاص بحساب التكرارات المتوقعة، تم تحديد قيم كا2 الموجودة ضمن الملاحق (انظر الملحق رقم 03) التي كانت أقل من القيمة المجدولة ، و النتائج الخاصة بمتغير السن كالتالي:

جاءت أغلبية قيم كا² المحسوبة أكبر من القيمة المجدولة، وسجلنا متوسط حسابي للقيم المحسوبة مقدرا بـ 13,38 وهو أكبر من القيمة المجدولة، وهو ما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في استجابات مفردات العينة حسب سنهم في جميع البنود عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه فإننا نقول بأن السن يؤثر في الضغط المهني لدى عمال المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.

وبالنظر إلى النتائج المسجلة فإننا نلاحظ أن العمال الذين يفوق سنهم 35 سنة هم الأكثر عرضة للضغوط مقارنة بمن هم أقل منهم سنا، وهذا راجع إلى مميزات نمط الشخصية (أ) من جهة، وإلى طابع التقدم في السن الذي يؤثر على صاحبه، ويجعله لا يتحمل ولا يصبر، دائم القلق وسريع الانفعال، كما أن نمط الشخصية (أ) نمط من السلوك يتصف بالجهود الشاقة المستمرة والمحاولات لعمل الكثير والكثير من الأشياء في القليل من الوقت، والأشخاص من النمط (أ) معرضون للإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم ويكونون أكثر عدواناً وعدائية عندما يحبطون، وهذا يزداد مع التقدم في السن، ويشعر به الشيوخ والكهول أكبر من الشباب.

هذه النتائج تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة نجاح بنت قبلان القبلان ، وكذا دراسة محمد الرزياء، والتي ربطت ذلك بالشعور بالإرهاك والتعب مع نهاية الدوام، الشعور بالإرهاق لكثرة مطالب العمل، والشعور بالأرق والمعاناة من التوتر بسبب العمل، وعدم الرضا عن العمل، وكذلك الرغبة في تغيير العمل نتيجة لضغوط العمل الناجمة عن كثرة الأعباء.

إن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (أ) وفق متغير السن.

6 - بالنسبة للفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذوو النمط (ب) وفق متغير السن.

بعد إحصاء التكرارات المشاهدة لكل بند عند المستويات الثلاثة، وبتطبيق القانون الخاص بحساب التكرارات المتوقعة، تم تحديد قيم χ^2 الموجودة ضمن الملاحق (انظر الملحق رقم 04) التي كانت أقل من القيمة المجدولة في أغلبية العبارات، وتحصلنا على متوسط حسابي لقيمة χ^2 المحسوبة مقدرا بـ 9,29 وهي أصغر من القيمة المجدولة، وبالتالي:

عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات مفردات العينة حسب سنهم في جميع البنود عند مستوى الدلالة 0.05. أي أننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وعليه فإننا نقول بأن هناك توافق إلى حد كبير على بنود الاستمارة لدى أفراد العينة وأن السن لا يؤثر على الضغط المهني لدى ذوي نمط الشخصية (ب).

وبالرجوع إلى النتائج المتعلقة بالعمال من نمط الشخصية (ب) فإننا سجلنا نسبة ضعيفة 20% فقط، نصفها يتواجد في الفئة 37-47 سنة، كما سجلنا نسبة الضغط المهني لديهم ضعيفة، وبالتالي جاءت النتائج تكمل بعضها البعض، وتتوافق في محتواها العام.

حيث أن خصائص نمط الشخصية (ب) لا تتأثر بالسن، مادام صاحبها يبحث دائما عن الراحة والاسترخاء، ولا يكلف نفسه فوق طاقتها، وهو عكس نمط الشخصية (أ) فيصنف بأنه غير تنافسي وصبور و غير عدواني، ليس لديه إحساس بلحاح الوقت ونادراً ما يكون عدائي، يحسن التعامل والتصرف، ولا ينهمك في الأعمال والأفعال التي لا تفيده، وهي صفات يتميز بها كل من الشباب والكهول والشيوخ على حد السواء.

إن نقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفون ذوو النمط (ب) وفق متغير السن.

7 - بالنسبة للفرضية العامة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.

من خلال مناقشتنا لمختلف الفرضيات الجزئية، توصلنا إلى أن هناك علاقة طردية قوية بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني بمختلف أبعاده، وهذا راجع لسمات العمال من النمط (أ) الذين يتميزون بالاستعجالية في التصرف واتخاذ القرارات، والسعي الدائم نحو الانجاز، والعدائية تجاه زملائهم ورؤسائهم في العمل، هذا كله يؤدي بهم إلى التعبير الخارجي عن انفعالاتهم، وشعورهم الدائم بالضيق والقلق ومختلف السلوكيات التي تؤدي إلى سرعة التعرض للضغوط بمختلف أنواعها، سواء تعلق الأمر بطبيعة العمل أو عبئه، أو العلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل، النمو والتقدم وكذا ظروف العمل.

هذه النتائج تتوافق مع ما توصلت إليه الباحثة بن زروال في دراستها، والتي توصلت إلى أن هناك علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية (أ) وأعراض الإجهاد الجسدية والجسمية وال نفسية والسلوكية، وكذلك علاقة موجبة قوية بين مصادر الإجهاد المتمثلة في العلاقة بالزملاء والرؤساء، عبئ العمل والحوافز والنمو المهني وكذلك طبيعة العمل.

وهو ما أكدته كذلك نشوة كرم، حيث توصلت إلى وجود دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى عمال النمط (أ).

وأوضح أحمد محمد عبد الخالق أن أكثر الجوانب الملاحظة والظاهرة لسلوك النمط (أ) هي الإحساس بضغط الوقت أو نفاذ الصبر الذي يؤدي إلى إحساس مزمن بالتهيج أو السخط والغضب، كما أن العامل الكامن المسبب والمسئول عن بدء سلوك النمط (أ) هو عدم الأمان الداخلي أو الدرجة غير الكافية من تقدير الذات ، ويؤدي عدم الأمان وانخفاض تقدير الذات إلى القلق والاكتئاب مع معاناة من الأرق نتيجة الغضب أو الإحباط، فضلاً عن الفشل في تقديم المساعدة التي تستغرق زمناً للآخرين والفشل في عملية التفويض للآخرين، ووضع مواعيد نهائية لا حاجة لها، والعدائية الحرة الطليقة وتكرار فقد الشخص لأعصابه، وعدم القدرة على الشعور بالسرور تجاه انجازات الآخرين فضلاً عن عدم تحمل مجرد الأخطاء التافهة ، وهذه الخصائص النفسية لنمط (أ) تشير إلى أنهم أكثر عرضة للضغوط المهنية.

ومن تم فإن الأفراد ذوي النمط (أ) كما أوضح فريدمان والمر Friedman & Ulmar ، يبدون كما لو كانوا في معركة دائمة مزمنة، ومن تم فإن أجسامهم تطلق هرمونات الضغوط لأن الجسم يستعد لمعركة حامية ولذلك فإن بعض الخصائص النفسية لذوي نمط الشخصية (أ) كالعدائية، والغضب وعدم السرور، والسرعة و نفاذ الصبر تؤثر في عملية التواصل الاجتماعي وتجعل الفرد غير مهياً وغير مستعد في شبكة العلاقات الاجتماعية وقابل للانفعال المباشر، ويعيش تحت الضغط الدائم.

أما فيما يخص العلاقة بين نمط الشخصية (ب) والضغط المهني فإننا سجلنا وجود علاقة لكنها ضعيفة مقارنة بنمط الشخصية (أ) وهو ما يتطابق كذلك مع ما توصلت إليه كل من بن زروال و نشوة كرم.

وبالنظر إلى تأثير المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن) على المتغير التابع (الضغط المهني)، فإننا سجلنا عدم وجود تأثير للجنس في كلي النمطين (أ) و(ب)، ووجود تأثير للسن على العمال من النمط (أ) فقط دون تأثيره على العمال من نمط الشخصية (ب).

وبالتالي فإننا نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية (أ) والنمط (ب) والضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.

3- الاستنتاج العام:

من خلال مناقشتنا للنتائج على ضوء فرضيات الدراسة ، فإنه يمكننا أن نصل إلى استنتاج النتائج التالية:

- 1- موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف يغلب عليهم نمط الشخصية (أ).
- 2- موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف يعانون من ارتفاع الضغط المهني لديهم.
- 3- هناك علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني لدى موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف.
- 4- هناك علاقة ضعيفة بين نمط الشخصية (ب) والضغط المهني لدى موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف.
- 5- لا يوجد تأثير للجنس على الضغط المهني لدى موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (أ)
- 6- لا يوجد تأثير للجنس على الضغط المهني لدى موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (ب).
- 7- يوجد تأثير للسن على الضغط المهني لدى موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (أ)
- 8- لا يوجد تأثير للسن على الضغط المهني لدى موظفو المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (ب).

4- الاقتراحات:

- من خلال دراستنا هذه، وحسب النتائج المتوصل إليها، يمكننا أن نقدم الاقتراحات التالية:
- 1- إعطاء أكثر أهمية للدراسات المتعلقة بنمطي الشخصية (أ، ب)، وتوسيع مجالات الدراسة.
 - 2- دراسة العلاقة بين نمطي الشخصية (أ، ب) والأمراض السيكوسوماتية.
 - 3- دراسة العلاقة بين نمطي الشخصية (أ، ب) ومختلف المتغيرات الشخصية كالجنس، السن، الأقدمية، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة.. الخ
 - 4- توسيع الدراسات أكثر فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية في المؤسسات الجزائرية وأثرها على الضغط المهني لدى العمال.
 - 5- ضرورة الاستفادة من نتائج الدراسات الميدانية، وتوظيفها في ارض الواقع وعدم تركها في رفوف المكتبة الجامعية.
 - 6- إعداد برامج تكوينية تهدف إلى علاج ظاهرة الضغوط المهنية في أوساط العمال.

خاتمة

خاتمة :

مما لا شك فيه أن الدراسة العلمية للشخصية الإنسانية بصفتها ظاهرة سلوكية يشوبها الكثير من التعقيد والإشكالات إذ ذهب الكثير من المهتمين بدراسة الشخصية إلى استعمال المنهج التصنيفي الذي عن طريقه يمكن تصنيف البشر ضمن أصناف أو أنواع أو أنماط شخصية محددة وواضحة ، وذهب آخرون إلى دراسة الشخصية ومحاولة فهمها من خلال الأبعاد والعوامل والسمات التي تشكل في مجملها الشخصية الإنسانية، وركز علماء النفس في بحوثهم ودراساتهم التي تناولت موضوع الشخصية على أهمية السمات التي من شأنها أن تميز شخصا عن آخر وتساعد معرفتها وتحديدتها في التنبؤ بما سيكون عليه سلوك الإنسان إزاء ما يواجهه من مواقف متعددة في حياته.

وفي دراستنا هذه حاولنا التعرف على العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والضغط المهني، حيث انطلقنا من تساؤل رئيسي الهدف منه الوصول إلى العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية(ب) والضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف، واستنادا إلى ما تم الاطلاع عليه من أدبيات ودراسات سابقة لها علاقة بالموضوع ، افترضنا وجود علاقة ارتباطية بين النمطين والضغط المهني، وعدم وجود تأثير للجنس والسن على هذه العلاقة.

وسعيا منا للتحقق من هذه الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي انطلاقا من مقياسين، الأول لقياس النمطين: نمط الشخصية(أ) ونمط الشخصية(ب) والمقياس الثاني لقياس الضغط المهني بأبعاده الستة، حيث اقتبسنا من مقياسي الباحثة بن زروال، وأجرينا عليهما تعديل طفيف، وتحققنا من مدى الصدق والثبات، وتوصلنا إلى أنهما يتميزان بالصدق والثبات.

ومن خلال الدراسة الأساسية بالمديرية الجهوية للخزينة بسطيف، وانطلاقا من البيانات والنتائج المتحصل عليها، حاولنا تحليلها اعتمادا على أساليب إحصائية تتلائم مع فرضيات دراستنا، والتي أمكنتنا من التحقق من مدى صدق لفرضيات المعتمد عليها.

وفي الأخير وصلنا إلى تحقيق الفرضية العامة، أي أن نمط الشخصية(أ) ونمط الشخصية(ب) لهما علاقة ارتباطية بالضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة

بسطيف، ووجدنا أن نمط الشخصية (أ) هو الأكثر والأقوى علاقة من نمط الشخصية (ب)، وهذا ما يتوافق مع مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الشأن.

فخصائص نمط الشخصية (أ) قد يصبح معوقاً للإنجاز والتقدم في ظل متغيرات ثقافية واجتماعية وتنظيمية تتطلب من الفرد القدرة على الصمود والتحدي، واثبات الذات والتمسك بالهوية الثقافية فضلاً عن التمتع بالمرونة والفعالية الذاتية وتحضير الذات اجتماعياً.

أما الأفراد ذوي نمط الشخصية (أ) في درجاته المعتدلة فيمكنهم أداء السلوك الذي يحقق النتائج المرغوبة في المواقف المختلفة وإمكانية تعديل وتغيير الواقع بما يتلائم مع تحقيق الأهداف وممارسة الضبط والاتجاه نحو الايجابية وهذه مظاهر قد تسهم وتدعم فعالية الفرد عن ذاته وقدرته على الانجاز والتفائل نحو مستقبل يتعامل بفاعليه وكفاءة، خاصة في ظل الظروف التنظيمية التي أصبحت تميز المؤسسات الجزائرية لاسيما الإدارية منها.

وقد ركزنا في دراستنا هذه على نمط الشخصية (أ) باعتباره هو النمط السائد والأكثر انتشاراً في مكان الدراسة، بالإضافة إلى كونه يعتبر في الكثير من الدراسات سلوكاً مرضياً يستلزم التعامل معه بحذر وإيجابية حتى تستفيد منه المؤسسات والمجتمع ككل، أما نمط الشخصية (ب) فهو الوجه النقيض لنمط الشخصية (أ) وهو عكسه تماماً في جميع الخصائص والمميزات.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

❖ الكتب:

1. ابتسام محمود محمد سلطان: المساندة الاجتماعية والأحداث الضاغطة، صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2009.
2. أبو حطب فؤاد وصادق آمال: نمو الإنسان من مرحلة الجنين إلى مرحلة المسنين، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية طبعة مزيده ومنقحة، 1999.
3. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة 8، 2003.
4. أحمد عبد الخالق: الصدمة النفسية، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت، ط01، 1998.
5. أحمد عبد الخالق: الأبعاد الأساسية للشخصية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة 4، 2002.
6. أحمد عبد المطيع الشخانية: التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 1، 2010.
7. أحمد توفيق: تخلص من الأفكار السلبية والضغوط النفسية، دار عالم الثقافة، دار الأسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2006.
8. الأشول عادل عز الدين: سيكولوجية الشخصية ، تعريفها ونظرياتها ونموها، قياسها، انحرافها، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، 1977.
9. الأزرق بن علو: الإنسان والقلق، دار الطباعة والنشر، القاهرة، مصر ، الطبعة 1، 1993.
10. العتوم عدنان يوسف: علم النفس معرفي، دار المسيرة، القاهرة، مصر ، الطبعة 1، 2004.
11. أمال عبد السميع أباطة: الأنماط السلوكية للشخصية، المكتبة الأنجلو مصرية، مصر ، 2000.
12. أمال عبد السميع أباطة: اختبار النماذج السلوكية للشخصية، كراسة التعليمات، مكتبة الأنجلو مصرية، دون طبعة، 2003.
13. أندرودي سيزلاكي، مارك جي والاس، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد: السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991.
14. بدر محمد الأنصاري: مقاييس الشخصية، دار الكتاب الحديث، 2002.

15. **جابر عبد الحميد**: نظريات الشخصية (البناء، الديناميات، النمو، طرق البحث، التقويم)، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1986.
16. **جاسم محمد عبد الله المرزوقي**: الأمراض النفسية و علاقتها بأمراض العصر-السكر-، العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، ط1، 2008.
17. **جان بنجمان ستورا، أنطوان الهاشم**: الإجهاد، أسبابه، وعلاجه، دار المنشورات عويدات، بيروت، لبنان، الطبعة 1، 1997.
18. **جيلفورد، ترجمة: يوسف مراد**: ميادين علم النفس بين النظرية والتطبيق، دار المعارف، مصر، 1969.
19. **جيرمي سترانكس، ترجمة: بهاء شاهين**: الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، الطبعة 1، 2003.
20. **جمال الدين مرسى، ثابت عبد الرحمان إدريس**: السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
21. **جمعة سيد يوسف**: دراسات في علم النفس الإكلينيكي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000.
22. **حسان زيدان**: السلامة والصحة المهنية، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة 1، 1994.
23. **حسن أحمد شحاتة**: التلوث الضوضائي وإعاقة التنمية، الدار العربية للكتاب، مصر، الطبعة 1، 2000.
24. **حسين أحمد حشمت، مصطفى حسين باهي**: التوافق النفسي والتوازن الوظيفي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 1، 2006.
25. **حسين حريم**: السلوك التنظيمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 1997.
26. **حسين حريم**: السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد في المنظمات، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، 2004.
27. **حسين علي فايد**: علم النفس العام، مؤسسة حورس الدولية و مؤسسة طبية، ط1، 2004.
28. **حسين مريم**: السلوك التنظيمي، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997.

29. حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، الكويت، الطبعة 1، 1999.
30. حمدي ياسين، علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2009.
31. راجح أحمد عزت: أصول علم النفس، دار المعارف الإسكندرية، مصر، 1975.
32. راشد لطفي: نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، الإدارة العامة، 1992.
33. رواية حسن: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
34. رونالدي ريجيو، ترجمة: فارس حلمي: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق، عمان، الأردن، 1999.
35. سليم إبراهيم الحسينة: السلوك الإداري والتنظيمي والعلوم السلوكية، دار الورق، عمان، الأردن، 1998.
36. سمير شيخان: الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، ط 1، 2003.
37. شيلي تايلور، ترجمة: وسام درويش بريك، فوزي شاكر طعمية داود: علم النفس الصحي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2008.
38. صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
39. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2006.
40. الطريبي، عبدالرحمن سليمان: الضغط النفسي، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، 1994.
41. زينب محمود شقير: الشخصية السوية والمضطربة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، الطبعة 2، 2002.
42. عبد الحكيم أحمد الخزامي: آفة العصر ضغوط العمل بين المدير والمنظمة، مكتبة ابن سينا، القاهرة، مصر، 1998.

43. عبد الحليم محمود السيد وآخرون: علم النفس العام، دار غريب، القاهرة، مصر ، دون طبعة، 1990.
44. عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
45. عبد العالي سيد: نظريات علم النفس والمداخل الأساسية لدراسة السلوك الإنساني، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر ، الطبعة6، 1986.
46. عبد العزيز عبد المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة1، 2005.
47. عبد الرحمان بن أحمد هيجان: ضغوط العمل، معهد الإدارة العامة، الرياض، البحرين، 1998.
48. عبد الرحمان العيسوي: في علم النفس البيئي، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 1997.
49. عبد الرحمن محمد عيسوي : دراسات في علم النفس الاجتماعي ، دار النهضة العربية، بيروت ، 1974 .
50. علاء الدين كفاي، مایسة أحمد النیال، سهیر محمد سالم: نظريات الشخصية الارتقاء، النمو، التنوع، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة1، 2010.
51. علي محمد عبد الوهاب: إدارة الأفراد، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر، 1975.
52. علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط2، 2000.
53. غنيم السيد محمود: سيكولوجية الشخصية محدداتها، قياسها، نظرياتها، دار النهضة العربية، القاهرة، 1987.
54. فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، الطبعة1، 2001.
55. فؤاد أبو حطب: مناهج البحث وطرق التحليل الاحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، ط1، 1991.
56. فهمي مصطفى: الصحة النفسية ، مكتبة الخانجي، القاهرة، 1967.
57. كارل كوبر، ترجمة: محمد علي عارف: هل ذوي الطبعة (أ) عرضة للنوبات القلبية؟، الثقافة العالمية، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، دون طبعة، 1990.

58. **كامل محمد المغربي:** السلوك التنظيمي (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم)، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1995.
59. **كلاوس شويخ، غيرت شراينكه، ترجمة: إلياس حاجوج:** الكرب أو الشدة النفسية (أفكار- نظريات- مشكلات)، منشورات دار علاء الدين للنشر والتوزيع والترجمة، دمشق، سورية، الطبعة 1، 2006.
60. **ماجدة بهاء الدين السيد:** الضغط النفسي (مشكلاته وآثاره على الصحة النفسية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2008.
61. **محمد بوغلاق:** الموجه في الإحصاء الوصفي والاستدلالي في العلوم النفسية والاجتماعية والتربوية، دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
62. **محمد شفيق:** الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، ط 1، 1985.
63. **محمد مسلم:** مدخل إلى علم النفس العمل، قرطبة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2007.
64. **محمد علي محمد:** علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1986.
65. **محمد شحاتة ربيع:** علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة 3، 2006.
66. **محمود سليمان العميان:** السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2004.
67. **مرسي سيد عبد الحميد:** الشخصية السوية، مكتبة وهبة، عابدين، 1985.
68. **معتز عبد الله:** علاقة السلوك العدواني ببعض متغيرات الشخصية (بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية)، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، دون طبعة، 2000.
69. **مصطفى محمد أبو بكر:** إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004.
70. **مصطفى عشوي:** أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
71. **منصور أبو عبادة:** الشخصية الإسلامية والهدى الإسلامي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1996.

72. **موريس أنجرس:** منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وكمال بوشرف وسعيد سبعون، دار القصة للنشر، الجزائر، ط2، 2006.
73. **نانستي ديكسون، ترجمة: سامي علي الفرعي:** تقويم الأداء، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995.
74. **هارون توفيق الرشيد:** الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، المكتبة الأنجلو مصرية للنشر والتوزيع، مصر ، 1999.
75. **هول لنذري :** نظريات الشخصية – ترجمة احمد فرج وآخرون، الهيئة المصرية العامة ، القاهرة ، 1971
76. **وليد السيد أحمد خليفة، مراد علي عيسى سعد:** الضغوط النفسية والتخلف العقلي: (المفاهيم، النظريات، البرامج)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2008.
77. **ياسين حمدي:** الشخصية العربية بين السلبية والإيجابية، دراسة امبريقية سيكولوجية، دار الكتاب للنش الجامعي، القاهرة ، 1986.
- الجرائد والمجلات:**
78. **بشير معمرية :** سلوك النمط(أ) وتصميم استبيان وتقنيته على البيئة الجزائرية، المجلة العربية للعلوم النفسية، العدد 36، 2012.
79. **جمعة السيد يوسف:** علاقة السلوك النمط(أ) بالأعراض المرضية(الجسمية والنفسية)، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة، مصر ، 1995.
80. **حسن الموسوي:** الضغوط النفسية، المجلة التربوية، المجلد 12، جامعة الكويت، الكويت، 1998.
81. **سمير أحمد عسكر:** متغيرات ضغط العمل، مجلة الإدارة العامة، العدد 60، الإمارات العربية المتحدة، 1988.
82. **قاسم حسين صالح :** الشخصية بين التنظير والقياس ، مطبعة التعليم العالي ، بغداد ، 1988.
83. **عبد الرحمان بن علي الميز:** العلاقة بين العمل والولاء التنظيمي والأدوار والرضا والصفات الشخصية، مجلة الإدارة العامة، العدد 2، الرياض، البحرين، 1995.

84. **عويد المشعان**: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية، المجلد 28، العدد 1، جامعة الكويت، الكويت، 2000.

85. **عويد المشعان**: مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، الرياض، م 13، العدد 1، المملكة العربية السعودية، 2001.

86. **عمار الطيب كشرود**: علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، المجلد الأول والثاني، منشورات جامعة غار يونس، 1995.

87. **عمر مصطفى النعاس**، الضغوط المهنية والصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر مصراتة، ليبيا، ط 1، 2008.

88. **لويس كامل وآخرون**: الشخصية وقياسها، مكتبة النهضة الحديثة، ط 1، القاهرة، مصر.

89. **الهاشمي لوكيا**: الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي، تقرير نهائي ن مشروع البحث: 96-98 / 02 / T2501، مديرية البحث العلمي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2000.

90. **مايسة شكري**: الفروق في نمط السلوك (أ) لدى ثلاث فئات إكلينيكية من المرضى الراشدين، المجلة المصرية للدراسات النفسية، مصر، 1993.

91. **معتز سيد عبد الله: التعصب وعلاقتها بكل من نمط السلوك (أ) ومركز التحكم**، دراسات نفسية، 2000.

92. **نزار محمد سعيد العاني**: أضواء على الشخصية الإنسانية، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، 1989.

93. **يوسف عبد الفتاح**: الأبعاد الأساسية للشخصية وأنماط التعلم والتفكير لدى عينة من الجنسين بدولة الإمارات، مجلة علم النفس، الإمارات العربية المتحدة، 1995.

الرسائل الجامعية:

94. **اعتماد يعقوب الزيتاني**: أنماط الشخصية الصبورة وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى طالبات الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، 2003.

95. أحمد ماهر: علاقة ضغوط العمل بالأداء الإداري، العدد 45-46، مسقط، عمان، 1991.
96. أمجد عبد الحميد أبو نيرة: الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 1999.
97. حيدر فاضل حسن علي، سمات الشخصية لذوي التفكير الخرافي، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس، جامعة بغداد، كلية الآداب، 2000
98. حنان أمين محبوب: النمط السلوكي (أ) للشخصية والخصائص المزاجية لدى عينة من مرضى ضغط الدم الأساسي، رسالة ماجستير، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 2006.
99. جاسم محمد الخواجة: علاقة الضغوط النفسية بالإصابة بالسرطان، 2000.
100. سميرة بوزقاق: علاقة الضغوط النفس اجتماعية بتقدير الذات لدى المدمنين المسجونين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2006.
101. سميرة لغويل: ضغوط العمل في التنظيم، رسالة ماجستير غير منشورة، 2005.
102. سعاد مخلوف: الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006.
103. سعد بن معتاد الروغي: الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، البحرين.
104. شريف مرشدي: مصادر الضغط المهني واستراتيجيات التعامل لدى الجراحين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2008.
105. صبرينة غربي: مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الاكتئاب لدى الممرضين، رسالة ماجستير غير منشورة، 2004.
106. صلاح الدين قريد: التغيير التنظيمي وأثاره على المعاش النفسي عند العمال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2009.
107. عادل شكري، مایسة أحمد النیال: العدوانية وعلاقتها ببعدي الانبساط والعصابية، المؤتمر التاسع للجمعية المصرية للطب والقانون، الإسكندرية، مصر، 1990.
108. عادل شكري كريم: نمط (أ) للشخصية وعلاقته ببعض المتغيرات، أطروحة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، مصر، 1991.

109. **عويد المشعان**، مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين في القطاع الحكومي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد (8) ، العدد (21)، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة، 1998
110. **عبد الرحمان بن أحمد هيجان**: إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية، جامعة نايف، الرياض، البحرين، 2003.
111. **فتيحة بن زروال**: مصادر ومستويات الإجهاد لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه والوقاية منه، رسالة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2002.
112. **فتيحة بن زروال**: أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة)، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.
113. **فتيحة مزياني**: أثر الضغط المهني والمميزات النفسية على الصحة والرضا المهني عند المديرين، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر، الجزائر، 1998.
114. **فخرية يوسف محمد الجارودي**: سلوك الشخصية من النمط (أ) وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من طلبة وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر، 2001.
115. **مايسة شكري**: العلاقة بين نمط السلوك (أ) لدى عينة من السيدات العاملات وبين بعض المتغيرات (نوعية العمل، العلاقات الزوجية)، جامعة عين شمس، مصر، 1998.
116. **موفق ويس محمود** : سمات الشخصية العراقية في كتابات الاجتماعيين العراقيين ، رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع ، جامعة بغداد ، كلية الآداب ، 1989
117. **نايف بن فهد التويم**: مستويات ضغط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، 1999.
118. **نور الدين بوعلي**: إجهاد العمل ودور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء والإنتاج، رسالة ماجستير ، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1993.

119. نشوة كرم عمار أبو بكر الدريد: الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب حل المشكلات، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية التربية ، جامعة الفيوم، 2007.

القواميس والمعاجم:

120. جابر عبد الحميد جابر، علاء الدينكفافي: معجم علم النفس والطب النفسي، دار النهضة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، الطبعة 5، 1992

121. حمدي الحجار محمد: الوجيز في المدارس الحديثة للعلاج النفسي، مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان، الطبعة 1، 2005.

المراجع باللغة الأجنبية:

122. **A.H.Stroud**: Vaincre le stress et l'anxiété, connaissance du monde, EN-NAKHLA, Bouzaréah, Alger, 1997.
123. **AnneJolly** : stress et traumatisme, approche psychologique de l'expérience d'enseignants victimes de violence, thèse obtenue de grade de doctorat, de l'Université de Reims, discipline psychologie, 2002.
124. **Bortner. R** : Short rating scale as potential measnre of pattern a behavior, journal of chronic diseases, 1969
125. **CottranxJ**:Thérapies comportementales et cognitives, 3^e, Masson, Paris, France, 2001.
126. **Charly Cungi** : Savoir gérer son stress en toutes circonstances, 2^e, Pocket évolution, France, 2003.
127. **Dembroski, costa**: coronary prone behavior, components of the type A pattern and hostility journal of personality 1987.
128. **HassmenP, Koivula N** :Type A/B behavior Pattern and Athletic Participation", Journal of Sport Behavior Vol.5 No. 1998.
129. **Jenkins D** : psychologic and social precursors of coronary disease, New England journal of Medcine 1971.

130. **Mahmoud Boudarene** : Le stress entre bien-être et souffrance, Berti, Alger, 2005
131. **Marilou Bruchon- Schweitzer, Dantzer.R** : Introduction à la psychologie de la santé, 1^e PUF, Paris, France, 1994
132. **Marilou Bruchon- Schweitzer** : Concepts, stress, coping (le coping et les stratégies d'ajustement face au stress), recherche en soins infirmiers, N67, Université Victor Segalen Bordeaux, France, 2001.
133. **Postel. J** : Dictionnaire psychiatrie et psychopathologie clinique, Larousse, Paris, France, 1993.
134. **Roger Mucchelli** :La dynamique des groupes, librairies technique, Paris, France, 1977.
135. **Sébastien Tubau**: Maitriser son stress(mieux le connaitre, mieux se connaitre), jouvence, France, 2001.
136. **Siripipat, Prim** : Type A Personality and Its Effects on Life "Philadelphia, 2000.
137. **Turotte. P.R** : Qualité de vie antistress et créativité, 1988

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سطيف (2)

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

الاستمارة بحث

أخي العامل، أختي العاملة:

في إطار انجاز مذكرة ماجستير في علم النفس العيادي تخصص ضغط نفسي، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، راجين منكم مساعدتنا في انجاز هذا البحث الميداني، وذلك من خلال الإجابة على كل العبارات بما ترونه مناسباً، مع العلم أن هذه المعلومات لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، ونعدكم بالسرية التامة وتقبل مختلف أفكاركم.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

ملاحظة: تتم الإجابة بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

الجنس: ذكر أنثى
السن: 36-26 47-37 58-48

مقياس الضغط المهني

الرقم	العبارات	أبدا	أحيانا	دائما
المحور الأول: طبيعة العمل				
01	التعرض للخطر وللإصابة			
02	العمل تحت ضغط الوقت			
03	العمل لساعات طويلة			
04	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة			
05	التوقيت غير المنتظم للعمل			
06	العمل يتسم بالروتين			
المحور الثاني: عبئ العمل				
07	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة			
08	عدم توفر أوقات للراحة			
09	كثرة أعباء العمل			
10	عدم معرفة مهام (مسؤولياتي) بدقة			
11	الشعور بالإرهاق المتكرر			
12	القيام بعدة أدوار في نفس الوقت			
المحور الثالث: العلاقة مع الرؤساء				
13	تدخل المشرفين في مهامي			
14	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء			
15	تلقي معلومات متناقضة من وجهات مختلفة			
16	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة والتوجيه فقط			
17	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير			
المحور الرابع: النمو والتقدم				
18	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام			
19	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى			
20	صعوبة متابعة المستجندات في مجال التخصص			
21	صعوبة الترقية			
22	عدم توفر الفرص لاكتساب مهارات جديدة			
المحور الخامس: العلاقة مع الزملاء				
23	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء			
24	الافتقار إلى روح الجماعة			
25	التنافس غير اللائق بين الزملاء			
26	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء			
27	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بالتعليمات			
المحور السادس: ظروف العمل				
28	عدم ملائمة الوسائل المستخدمة في العمل			
29	عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (تهوية، حرارة، نظافة..) داخل مكان العمل			
30	عدم توفر الوسائل اللازمة للعمل			
31	غياب وسائل الأمن والوقاية			
32	ضيق المكاتب وعدم ملائمتها للعمل			

مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

الرقم	العبارات	البدائل				
		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
البعد الأول : الاستعجال						
01	أميل إلى إنجاز أكثر من عمل في نفس الوقت					
02	أضع لنفسي أهدافا كثيرة حتى و لو كان الوقت قليلا					
03	أحب أن أنجز اكبر عدد من الأعمال في اقصر وقت ممكن					
04	أميل إلى التكلم بسرعة					
05	لا املك وقتا للراحة					
06	عندما انهي عملا أفكر مباشرة في العمل الذي يليه					
07	اقترح أن تقيم الأعمال على أساس السرعة في إنجازها					
08	يزعجني عدم الانتهاء من الأعمال في وقتها المحدد					
البعد الثاني : الاندماج المهني (السعي نحو الانجاز)						
09	أرضى عما أنجزه من أعمال					
10	يكون أدائي أفضل في المواقف الضاغطة					
11	لو قام كل شخص بعمله على أكمل وجه ستكون حياتي أسهل					
12	أحب أن أضع لنفسي الكثير من الأهداف					
13	انزعج من الأشخاص غير المنظمين					
14	أقيم حياتي على أساس الانجازات التي أحققها					
البعد الثالث : (التنافسية ، الطموح)						
15	يتعبني عدم تحقيق أهدافي أكثر من العمل بكثير					
16	أحب تحدي الآخرين					
17	أفضل الألعاب التي فيها فائز و خاسر					
18	أحب المنافسة					
19	أحب أن أضع لنفسي تحديات					
20	تهمني الترقية في عملي لأنني استحقها					
21	أرى أنني الأجدر بتحمل المسؤوليات					
22	يصعب علي العمل مع فريق غير فعال					

					23	لتحقيق الهدف لا بد من السيطرة على الفريق
					24	أو من بكرة البقاء للأصلح (الأكثر فعالية)
					25	كلما كنت صارما كلما كان فريق عملي فعلا
البعد الرابع : التعبير الخارجي عن الانفعالات						
					26	عندما اغضب أميل للتعبير عن غضبي
					27	عندما انزعج من شيء يظهر ذلك علي بوضوح
					28	اعبر عن رأيي بصراحة كبيرة
					29	عندما أتكلم استخدم الحركات (اليدين، الوجه، الجسم)
					30	يعرف من يتعامل معي متى أكون غاضبا أو هادئا
					31	يمكن ملاحظة علامات الحزن او الفرحة علي بسهولة
					32	استجيب للأحداث فور حدوثها و لا أفكر فيها بعد ذلك
					33	عندما أتحمس يمكن ملاحظة علامات ذلك بسهولة
					34	يربطني التعبير الخارجي عن مشاعري

الملحق رقم 02 : نتائج كا2 لتأثير الجنس على الضغط المهني لدى ذوو نمط الشخصية (أ)

البنود	السن	أبدا	أحيانا	دائما	المجموع	كا 2
1	ذكر	15	2	11	28	2,80
	أنثى	6	3	11	20	
2	ذكر	10	2	16	28	0,99
	أنثى	10	1	9	20	
3	ذكر	14	4	10	28	1,76
	أنثى	7	2	11	20	
4	ذكر	10	2	16	28	2,55
	أنثى	4	4	12	20	
5	ذكر	6	8	14	28	0,53
	أنثى	3	5	12	20	
6	ذكر	10	1	17	28	0,21
	أنثى	6	1	13	20	
7	ذكر	10	1	17	28	0,84
	أنثى	7	2	11	20	
8	ذكر	11	1	16	28	7,46
	أنثى	8	6	6	20	
9	ذكر	8	10	10	28	4,60
	أنثى	6	2	12	20	
10	ذكر	10	6	12	28	2,34
	أنثى	4	3	13	20	
11	ذكر	5	10	13	28	5,71
	أنثى	10	5	5	20	
12	ذكر	9	7	12	28	0,05
	أنثى	7	5	8	20	
13	ذكر	9	11	8	28	4,43
	أنثى	6	3	11	20	
14	ذكر	16	2	10	28	2,46
	أنثى	7	3	10	20	
15	ذكر	3	9	16	28	0,33
	أنثى	2	5	13	20	
16	ذكر	12	3	13	28	1,95
	أنثى	6	5	9	20	
17	ذكر	10	4	14	28	1,96
	أنثى	4	2	14	20	
18	ذكر	12	3	13	28	4,46
	أنثى	5	7	8	20	
19	ذكر	12	1	15	28	0,83
	أنثى	6	1	13	20	
20	ذكر	7	6	15	28	0,34
	أنثى	5	3	12	20	
21	ذكر	14	4	10	28	1,76
	أنثى	7	2	11	20	
22	ذكر	12	3	13	28	1,95
	أنثى	6	5	9	20	
23	ذكر	12	5	11	28	0,82
	أنثى	8	2	10	20	

7,10	28	8	1	19	ذكر	24
	20	11	3	6	أنثى	
0,06	28	13	3	12	ذكر	25
	20	10	2	8	أنثى	
0,65	28	14	4	10	ذكر	26
	20	12	3	5	أنثى	
4.01	28	13	2	13	ذكر	27
	20	10	5	5	أنثى	
5,52	28	13	8	7	ذكر	28
	20	9	1	10	أنثى	
1,18	28	13	6	9	ذكر	29
	20	7	7	6	أنثى	
4,59	28	12	2	14	ذكر	30
	20	13	3	4	أنثى	
1,84	28	10	5	13	ذكر	31
	20	11	3	6	أنثى	
0,08	28	16	4	8	ذكر	32
	20	12	3	5	أنثى	

الملحق رقم (3) : نتائج كا2 لتأثير الجنس على الضغط المهني لدى ذوو نمط الشخصية (ب)

البند	الجنس	أبدا	أحيانا	دائما	المجموع	كا 2
1	ذكر	7	2	0	9	7,33
	أنثى	1	0	2	03	
2	ذكر	5	1	3	9	0,38
	أنثى	2	0	1	03	
3	ذكر	1	1	7	9	1,04
	أنثى	0	1	2	03	
4	ذكر	3	1	5	9	0,89
	أنثى	1	1	1	03	
5	ذكر	2	0	7	9	3,78
	أنثى	1	1	1	03	
6	ذكر	3	2	4	9	0,89
	أنثى	1	0	2	03	
7	ذكر	2	1	6	9	1,21
	أنثى	1	1	1	03	
8	ذكر	3	2	4	9	1,33
	أنثى	2	0	1	03	
9	ذكر	1	1	7	9	1,04
	أنثى	0	1	2	03	
10	ذكر	2	1	6	9	2,10
	أنثى	2	0	1	03	
11	ذكر	3	0	6	9	4
	أنثى	0	1	2	03	
12	ذكر	6	1	2	9	1,33
	أنثى	3	0	0	03	
13	ذكر	0	1	8	9	4,59
	أنثى	1	1	1	03	
14	ذكر	2	1	6	9	2,10

	03	1	0	2	أنتى	
3,43	9	6	0	3	ذكر	15
	03	1	1	1	أنتى	
5,60	9	2	1	6	ذكر	16
	03	3	0	0	أنتى	
4,44	9	3	1	5	ذكر	17
	03	1	2	0	أنتى	
3,43	9	6	0	3	ذكر	18
	03	1	1	1	أنتى	
1,16	9	5	1	3	ذكر	19
	03	1	0	2	أنتى	
3,78	9	7	1	1	ذكر	20
	03	1	0	2	أنتى	
2,10	9	6	1	2	ذكر	21
	03	1	0	2	أنتى	
4,59	9	8	0	1	ذكر	22
	03	1	1	1	أنتى	
3,78	9	7	0	2	ذكر	23
	03	1	1	1	أنتى	
0,83	9	1	0	1	ذكر	24
	03	1	1	1	أنتى	
0,44	9	6	1	2	ذكر	25
	03	2	0	1	أنتى	
0,44	9	5	2	2	ذكر	26
	03	1	1	1	أنتى	
1,33	9	6	2	1	ذكر	27
	03	2	0	1	أنتى	
0,83	9	1	0	1	ذكر	28
	03	1	1	1	أنتى	
0,80	9	7	1	1	ذكر	29
	03	3	0	0	أنتى	
9,33	9	8	1	0	ذكر	30
	03	0	1	2	أنتى	
2,10	9	6	1	2	ذكر	31
	03	1	0	2	أنتى	
1,21	9	6	1	2	ذكر	32
	03	1	1	1	أنتى	

الملحق رقم (04) : نتائج كا2 لتأثير السن على الضغط المهني لدى ذوو نمط الشخصية (أ)

البنود	السن	أبدا	أحيانا	دائما	المجموع	كا 2
1	36 -26	2	1	3	06	8.10
	47 -37	3	6	15	24	
	58 -48	7	5	6	18	
2	36 -26	3	1	2	06	22.64
	47 -37	6	8	10	24	
	58 -48	4	2	12	18	
3	36 -26	2	3	1	06	4.14
	47 -37	5	5	14	24	
	58 -48	4	8	6	18	

2.19	06	3	1	2	36 -26	4
	24	11	5	8	47 -37	
	18	6	7	5	58 -48	
10.09	06	2	1	3	36 -26	5
	24	13	8	3	47 -37	
	18	8	5	5	58 -48	
4.93	06	4	1	1	36 -26	6
	24	14	6	4	47 -37	
	18	9	5	4	58 -48	
18.65	06	2	3	1	36 -26	7
	24	16	4	4	47 -37	
	18	8	2	8	58 -48	
10.49	06	2	1	3	36 -26	8
	24	12	5	7	47 -37	
	18	6	4	8	58 -48	
18.32	06	4	1	1	36 -26	9
	24	12	3	9	47 -37	
	18	9	2	7	58 -48	
12.85	06	2	1	3	36 -26	10
	24	16	7	1	47 -37	
	18	6	5	7	58 -48	
29.55	06	2	1	3	36 -26	11
	24	9	9	6	47 -37	
	18	7	2	9	58 -48	
45,88	06	1	2	3	36 -26	12
	24	4	9	11	47 -37	
	18	6	5	7	58 -48	
15.31	06	3	2	1	36 -26	13
	24	14	7	3	47 -37	
	18	6	3	9	58 -48	
16.43	06	2	1	3	36 -26	14
	24	12	10	2	47 -37	
	18	5	5	8	58 -48	
4.04	06	2	2	2	36 -26	15
	24	12	7	5	47 -37	
	18	5	7	6	58 -48	
31.49	06	2	1	3	36 -26	16
	24	8	10	6	47 -37	
	18	12	5	1	58 -48	
6.59	06	3	1	2	36 -26	17
	24	14	5	5	47 -37	
	18	6	5	7	58 -48	
10.15	06	2	3	1	36 -26	18
	24	11	3	10	47 -37	
	18	6	4	8	58 -48	
4.68	06	2	1	3	36 -26	19
	24	12	3	9	47 -37	

	18	10	4	4	58 -48	
29.29	06	1	2	3	36 -26	20
	24	6	5	13	47 -37	
	18	6	2	10	58 -48	
10.14	06	2	1	3	36 -26	21
	24	13	5	6	47 -37	
	18	9	3	6	58 -48	
5.42	06	2	1	3	36 -26	22
	24	12	4	8	47 -37	
	18	10	4	4	58 -48	
12.97	06	1	2	3	36 -26	23
	24	12	7	5	47 -37	
	18	5	4	9	58 -48	
11.86	06	2	2	2	36 -26	24
	24	13	5	6	47 -37	
	18	10	2	6	58 -48	
4.46	06	2	3	1	36 -26	25
	24	11	7	6	47 -37	
	18	6	6	6	58 -48	
9.20	06	3	2	1	36 -26	26
	24	17	3	4	47 -37	
	18	10	3	5	58 -48	
22.36	06	3	2	1	36 -26	27
	24	12	8	4	47 -37	
	18	6	2	10	58 -48	
11.86	06	2	2	2	36 -26	28
	24	13	5	6	47 -37	
	18	10	2	6	58 -48	
5.36	06	2	3	1	36 -26	29
	24	12	4	8	47 -37	
	18	6	5	7	58 -48	
6.49	06	4	1	1	36 -26	30
	24	12	6	6	47 -37	
	18	10	5	3	58 -48	
10.66	06	2	1	3	36 -26	31
	24	13	7	4	47 -37	
	18	5	5	8	58 -48	
11.44	06	2	1	3	36 -26	32
	24	10	9	5	47 -37	
	18	5	7	5	58 -48	

الملحق رقم (05) : نتائج كا2 لتأثير السن على الضغط المهني لدى ذوو نمط الشخصية (ب)

البنود	السن	أبدا	أحيانا	دائما	المجموع	كا 2
1	36 -26	00	00	01	01	01
	47 -37	02	01	03	06	2,75
	58 -48	01	01	03	05	

39,46	01	00	00	01	36 -26	2
	06	24	01	01	47 -37	
	05	01	01	03	58 -48	
8,46	01	00	00	01	36 -26	3
	06	03	01	02	47 -37	
	05	04	00	01	58 -48	
46,03	01	00	01	00	36 -26	4
	06	04	00	02	47 -37	
	05	01	00	04	58 -48	
14,23	01	01	00	00	36 -26	5
	06	03	02	01	47 -37	
	05	02	00	03	58 -48	
3,41	01	01	00	00	36 -26	6
	06	03	01	02	47 -37	
	05	03	02	00	58 -48	
2,37	01	01	00	00	36 -26	7
	06	04	01	01	47 -37	
	05	03	01	01	58 -48	
4,22	01	01	00	00	36 -26	8
	06	03	01	01	47 -37	
	05	02	01	02	58 -48	
9,50	01	01	00	00	36 -26	9
	06	02	01	03	47 -37	
	05	01	01	03	58 -48	
5,63	01	00	00	01	36 -26	10
	06	04	01	01	47 -37	
	05	02	01	02	58 -48	
7,52	01	00	01	00	36 -26	11
	06	02	03	01	47 -37	
	05	01	03	01	58 -48	
2,70	01	00	01	00	36 -26	12
	06	03	02	01	47 -37	
	05	03	02	01	58 -48	
6,01	01	00	00	01	36 -26	13
	06	03	02	01	47 -37	
	05	01	03	01	58 -48	
5,03	01	00	01	00	36 -26	14
	06	04	01	01	47 -37	
	05	03	01	02	58 -48	
28,23	01	00	01	00	36 -26	15
	06	01	04	01	47 -37	
	05	03	01	01	58 -48	
6,78	01	00	00	01	36 -26	16
	06	02	02	02	47 -37	
	05	02	01	02	58 -48	
8,66	01	00	01	00	36 -26	17
	06	02	03	01	47 -37	

	05	03	01	01	58 -48	
4,67	01	00	01	00	36 -26	18
	06	03	02	01	47 -37	
	05	02	03	00	58 -48	
5,80	01	01	00	00	36 -26	19
	06	03	02	01	47 -37	
	05	03	01	00	58 -48	
9,12	01	00	00	01	36 -26	20
	06	03	03	00	47 -37	
	05	02	02	01	58 -48	
6,31	01	01	00	00	36 -26	21
	06	04	01	01	47 -37	
	05	04	00	01	58 -48	
9,47	01	00	01	00	36 -26	22
	06	02	02	02	47 -37	
	05	04	01	00	58 -48	
3,92	01	01	00	00	36 -26	23
	06	05	00	01	47 -37	
	05	01	03	01	58 -48	
5,80	01	01	00	00	36 -26	24
	06	03	02	01	47 -37	
	05	03	01	00	58 -48	
10,77	01	01	00	00	36 -26	25
	06	02	03	01	47 -37	
	05	03	01	01	58 -48	
8,44	01	00	01	00	36 -26	26
	06	04	02	00	47 -37	
	05	03	00	02	58 -48	
4,70	01	01	00	00	36 -26	27
	06	03	02	01	47 -37	
	05	02	01	02	58 -48	
10,77	01	01	00	00	36 -26	28
	06	02	03	01	47 -37	
	05	03	01	01	58 -48	
2,28	01	00	00	00	36 -26	29
	06	03	01	02	47 -37	
	05	01	02	02	58 -48	
5,58	01	01	00	00	36 -26	30
	06	05	01	00	47 -37	
	05	02	01	02	58 -48	
4,27	01	01	00	00	36 -26	31
	06	02	01	03	47 -37	
	05	01	03	01	58 -48	
4,30	01	00	00	01	36 -26	32
	06	03	01	02	47 -37	
	05	02	01	02	58 -48	

المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف

المكلف بالدراسات

المكلف بالدراسات

المكلف بالدراسات

ديوان المدير

المديرية الفرعية
للخرزينة

المديرية الفرعية
للموظفين والتكوين

المديرية الفرعية
للفحص والمنازعات

المديرية الفرعية
للميزانية والوسائل

المديرية الفرعية للإعلام
الألي

مكتب تسيير
الخرزينة

مكتب تسيير
الخرزينة

مكتب تسيير
المستخدمين
والشؤون
الاجتماعية

مكتب التكوين
والوثائق

مكتب التحقيق
والمراقبة

مكتب المنازعات

مكتب متابعة
ومراجعة
ميزانيات البلديات

مكتب المحاسبة

مكتب الوسائل

مكتب الوقاية
والأرشفة

مكتب متابعة
التطبيقات

مكتب متابعة
التجهيزات

المخطط الهيكلي

المختصات

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نمط الشخصية (أ) والنمط (ب) بالضغط المهني لدى عينة من العمال الجزائريين والمتمثلة في 60 موظفا من موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف، باستعمال مقياسين، الأول مقياس نمط الشخصية (أ) والنمط (ب) والثاني مقياس الضغط المهني.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي استعملنا في مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، وتوصلنا من خلال دراستنا هذه إلى النتائج التالية:

- 9- موظفو المديرية الجهوية للخزينة بسطيف يغلب عليهم نمط الشخصية (أ).
- 10- موظفو المديرية الجهوية للخزينة بسطيف يعانون من ارتفاع الضغط المهني لديهم.
- 11- هناك علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني لدى موظفو المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.
- 12- هناك علاقة ضعيفة بين نمط الشخصية (ب) والضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف.
- 13- لا يوجد تأثير للجنس على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (أ)
- 14- لا يوجد تأثير للجنس على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (ب).
- 15- يوجد تأثير للسن على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (أ)
- 16- لا يوجد تأثير للسن على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (ب).

Abstract :

The aim of this study is to identify the relationship between the personal type (a) and the type (b) based on a sample from among some 60 Algerien workers from the Regional Treasury Directorate of Setif, using two measures, the first measure is the personal type (a) and the type (b), the second measure is the occupational stress.

We have adopted in this study that is based on the descriptive analytical method where we used a set of statistical methods to test hypotheses. Finally, we deduced through out this research the following results :

- 1- Most of employees of the R.T.D of Setif belong to to the personal type (A) .
- 2- Workers of the R.T.D of Setif suffer from the raise of the occupational stress.
- 3- There is a positive correlative and a strong relationship between the persona type (A) and the occupational stress for the staff of the R.T.D of Setif.
- 4- There is a weak relationship between the personal type(B) and the occupational stress for the staff of R.T.D. of setif.
- 5- There's no effect of sex on the occupational stress for the staff of the R.T.D. of setif.
- 6- There's an effect of age on the occupational stress for the staff of the R.T.D. of setif.
- 7- There's no effect of age on the occupational stress for the staff of the R.T.D. of setif having the personal type(B).