



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الإجتماعية



قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرتوفونيا

التخصص : علم النفس العمل والصحة العقلية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الموسومة بـ :

سمات الشخصية لأيزنك وعلاقتها بالمجتهدين العاملين بمناصب التعامل مع الجمهور

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصلحة الحالة المدنية (غليزان نموذج)

تحت إشراف :

أ.د. قماري محمد

من إعداد الطالبة :

بن معززة خديجة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة مستغانم	- أ. د . طاجين علي
مشرفا مقرا	جامعة مستغانم	- أ. د . قماري محمد
مناقشا	جامعة مستغانم	- د . قيدوم أحمد
مناقشا	جامعة تيارت	- د . قريصات الزهرة
مناقشا	جامعة وهران	- أ. د . هامل منصور

الإهداء

إلى أعمز ما أملك في الوجود إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله
وأطال في عمرهما .

إلى زوجي الذي تقاسم معي العناء ومشقة البحث والتقصي و إلى
ولديا الغاليين وائل ، حمزة .

إلى أخواتي الغليات كل باسمها .

إلى كافة الأهل والأقارب .

وفي المرتبة الأولى إلى كل طالب علم ...

إليهم جميعا.....أهدي ثمرة جهدي.....

كلمة شكر وعرهان

أوجه بالشكر والعرهان إلى كل من ساندني ووقف بجاني ، وأرشدني إلى طريقة البحث العلمي الصحيح ، وتحمل معي كل التعب والمشقة في سبيل إنجاح هذا العمل .

إلى الأستاذ الدكتور " قماري محمد " المشرف على هذه الرسالة والذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ولا بوقته جزاه الله عني كل خير وزاده من بحر علمه .

إلى رئيس المشروع الأستاذ الدكتور " طاجين علي " و إلى كل أساتذة قسم علم النفس...

كما أوجه بالشكر إلى جميع موظفي البلدية و ملاحقها الفرعية من كلا الجنسين....

إلى كل من ساهم في هذا العمل و سعى لإخراجه إلى حيز الوجود . حتى ولو بكلمة طيبة .

إلى اللجنة الموقرة التي قبلت مناقشة هذا العمل كل باسمه.

- ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على سمات الشخصية حسب مقياس أيزنك (EPQ) المعدل للشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية و الكذب) لدى عينة من موظفي و موظفات البلدية العاملين بمصلحة الحالة المدنية ، الذين يتعاملون مباشرة مع فئات الجمهور المختلفة . وكذلك للتعرف على العلاقة الموجودة بين السمات الشخصية ومستويات الإجهاد العصبي ، في ظل بعض المتغيرات الشخصية كالجنس ، السن ، الخبرة المهنية و المستوى العلمي .

تكونت عينة الدراسة من (140) فرد العاملين بمصلحة الحالة المدنية بحيث توزعت العينة على (70) ذكور و (70) إناث . كانت عينة الدراسة قصدية بحيث تتوفر على شرط التعامل مع الجمهور. وقد تم استخدام أداتين للدراسة وهما مقياس سمات الشخصية " لأيزنك " المعدل و المترجم من قبل " أحمد عبد الخالق " (1991) ومقياس الإجهاد العصبي المعد من قبل الباحثة .

وقد تم تحليل نتائج الدراسة باستخدام أساليب إحصائية متعددة منها معامل الارتباط بيرسون و تحليل التباين الثنائي (ANOVA) وتحليل التباين المتعدد (MANOVA) .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة موجبة دالة إحصائيا بين سمات الشخصية (العصابية ، الإنبساطية ، الذهانية و الكذب) والإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .
- وجود مستويات مختلفة (مرتفع ، متوسط ، منخفض) في الإجهاد العصبي وأبعاده الفرعية (النفسية ، الجسدية ، السلوكية) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى للإجهاد النفسي (الأعراض النفسية).

- السمّة الأكثر انتشاراً من سمات الشخصية (العصائية ، الانبساطية ، الذهانية و الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لسمّة الكذب (المرغوبية الاجتماعية) .
- لا توجد فروق دالة معنوية في سمات الشخصية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور.
- عدم وجود فروق دالة معنوية في سمات الشخصية (الانبساطية ، الذهانية و الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) . في حين وجدت فروق دالة معنوية في سمّة العصائية لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) .
- عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في الإجهاد العصبي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية، المستوى العلمي) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور.

- **Résumé :**

L'étude visait à identifier les traits de personnalité selon la norme de personnalité Ayznek (EPQ) (névrosé, diastolique, psychotique et menteur). L'enquête était basée sur un échantillon d'employés municipaux travaillant au Département des affaires civiles qui traitent directement avec les différents groupes publics. Dans le même temps, l'étude visait à identifier la relation entre les traits de personnalité et les niveaux de stress sous certaines variables personnelles telles que le sexe, l'âge, l'expérience professionnelle et le niveau scientifique. L'échantillon de l'étude actuelle comprenait (140) employés du département de l'état civil; parmi lesquels (70) étaient des hommes et (70) étaient des femmes. L'échantillon n'a pas été choisi au hasard, mais il visait à répondre à l'exigence de traiter avec le public. Le chercheur a utilisé deux outils de recherche tels que le profil de personnalité Ayznek modifié et traduit par Ahmed Abdel Khalek (1991), et un questionnaire de stress neurologique. En ce qui concerne cette recherche, de nombreuses méthodes statistiques ont été utilisées, notamment le coefficient de corrélation de Pearson et l'analyse de la variance binaire (ANOVA) et l'analyse multi variée (MANOVA). L'étude a montré les résultats suivants:

- Il existe une relation positive statistiquement significative entre les traits de personnalité (névrosé, diastolique, psychotique et menteur) et le stress (élevé, moyen, faible) chez les employés en interaction avec le public.
- Il existe différents niveaux (élevé, moyen, faible) de stress et ses sous-dimensions (psychologiques, physiques, comportementales) chez les personnes travaillant en interaction avec le public en raison d'un stress psychologique (symptômes psychologiques).
 - La caractéristique la plus commune de la personnalité (névrosée, diastolique, psychotique et menteuse) chez les employés dans les positions d'interaction avec le public est attribuée au trait de mensonge (désirabilité sociale).
 - Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans les traits de personnalité en raison du (sexe, l'âge , l'expérience professionnelle et du niveau scientifique). Alors qu'il y avait des différences statistiquement significatives dans les traits de caractère (névrosé, diastolique, psychotique, menteur) et en raison de la variable de niveau scientifique parmi les employés dans l'interaction avec le public.

- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans les traits de personnalité (diastolique, psychose et mensonge) chez les personnes occupant des postes d'interaction publique en raison des niveaux de stress (élevé, moyen, faible). Bien qu'il y ait eu des différences statistiquement significatives dans le caractère caractéristique des employés dans l'interaction avec le public en raison des niveaux de stress (élevé, moyen, faible).
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le stress dues aux variables de (sexe , d'âge , l'expérience professionnelle et du niveau scientifique) parmi les employés en interaction avec le public.

- **Abstract :**

The study aimed to identify personality traits according to the standard of Ayznek (EPQ) personality (neurotic, diastolic, psychotic and lying). The investigation was based on a sample of municipal employees working in the Civil Affairs Department who deal directly with the different public groups. At the same time, the study aimed at identifying the relationship between Personality traits and stress levels under certain personal variables such as sex, age, professional experience and scientific level. The sample of the actual study consisted of (140) employees of the civil status department; among which (70) were males and (70) were females. The sample was not chosen at random but it intended to meet the requirement of dealing with the public. The researcher used two tools of research such as the Ayznek personality profile modified and translated by Ahmed Abdel Khalek (1991), and a neurological stress questionnaire. As far as this research is concerned, numerous statistical methods were used, including Pearson correlation coefficient and binary variance analysis (ANOVA) and Multivariate Analysis (MANOVA).The study showed the following results:

- There is a statistically significant positive relationship between personality traits (neurotic, diastolic, psychotic and lying) and stress (high, medium, low) among employees in interaction with the public.
- There are various levels (high, medium, low) in stress and its sub dimensions (psychological, physical, behavioral) among people working in interaction with the public due to psychological stress (psychological symptoms).
- The most common feature of personality (neurotic, diastolic, psychotic, and lying) among employees in the positions of interaction with the public is attributed to the trait of lying (social desirability).
- There are no statistically significant differences in personality traits due to (sex, age , professional experience and scientific level). While there were statistically significant differences in character traits (neurotic, diastolic,

psychotic, lying) and due to the variable of scientific level among the employees in the interaction with the public.

- There are no statistically significant differences in personality traits (diastolic, psychosis, and lying) among people in public interaction positions due to stress levels (high, medium, low). While there were statistically significant differences in the trait characteristic of the employees in the interaction with the public due to the levels of stress (high, medium, low).
- There are no statistically significant differences in stress due to (sex , age variables, professional experience and scientific level) among employees in interaction with the public.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	الإهداء
ب	كلمة شكر وعرهان
ج	ملخص الدراسة بالعربية
د	ملخص البحث باللغة الفرنسية
هـ	ملخص البحث باللغة الإنجليزية
و	فهرس المحتويات
ز	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	قائمة المخططات
م	قائمة الملاحق
2	مقدمة
الفصل الأول : مدخل الدراسة	
6	إشكالية الدراسة
7	فرضيات الدراسة
8	أهمية الدراسة
8	أهداف الدراسة
9	دواعي إختيار الموضوع
9	حدود الدراسة
10	مفاهيم البحث الأساسية وضبطها
12	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : سمات الشخصية	
24	تعريف الشخصية
29	مكونات الشخصية
30	محددات الشخصية
33	نظرية السمات لأيزنك

40	مقياس أيزنك لسمات الشخصية
45	نقد نظرية السمات لأيزنك
45	علاقة الشخصية بالإجهاد
46	الخلاصة
الفصل الثالث : الإجهاد العصبي	
48	مفهوم الإجهاد
55	بعض النماذج المفسرة للإجهاد
61	أهم تصنيفات الإجهاد
63	أنواع الإجهاد
64	أعراض الإجهاد
66	خصائص الإجهاد
68	مصادر الإجهاد
68	العوامل الوسيطة للإجهاد
71	تأثيرات الإجهاد
75	قياس الإجهاد
78	الخلاصة
الفصل الرابع : التفاعل مع الجمهور	
80	تعريف الجمهور
81	أنواع الجمهور
83	خصائص الجمهور
85	التفاعل مع الجمهور
88	مفهوم البلدية
90	خصائص البلدية
92	الخلاصة
الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
94	تمهيد
94	منهج الدراسة
94	الدراسة الإستطلاعية

95	حدود الدراسة
95	مجتمع البحث
98	أدوات الدراسة
120	الدراسة الأساسية
127	الأساليب الإحصائية المستخدمة
127	الخلاصة
الفصل السادس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية	
129	تمهيد
129	عرض ومناقشة عرض نتائج الفرضية العامة
131	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
133	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
134	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
137	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
140	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
الخاتمة والإقتراحات والتوصيات	
144	خاتمة البحث
145	الإقتراحات والتوصيات
المراجع والمصادر	
148	المراجع باللغة العربية
153	المراجع باللغة الأجنبية
الملاحق	
155	ملحق رقم(01) : قائمة أسماء الأساتذة المحكمين لمقياسي سمات الشخصية و الإجهاد العصبي .
156	ملحق رقم (02) : مقياس الشخصية في صورته الأولية .
160	ملحق رقم (03) : مقياس الشخصية في صورته النهائية .
163	ملحق رقم (04) : مقياس الإجهاد في صورته الأولية .
166	ملحق رقم (05) : مقياس الإجهاد في صورته النهائية .
168	ملحق رقم (06) : وثيقة رسمية (وثيقة التربص) .

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	الدراسات السابقة الخاصة بسمات الشخصية	16
02	الدراسات السابقة الخاصة بالإجهاد	19
03	الدراسات السابقة الخاصة بالتعامل مع الجمهور	21
04	مكونات سيرورة الإجهاد حسب ما يسن 1975	52
05	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	96
06	يوضح توزيع العينة حسب السن	96
07	يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	97
08	يوضح توزيع العينة حسب المستوى العلمي	97
09	يوضح أرقام البنود في المقاييس الفرعية الأربعة لمقياس سمات الشخصية لأيزنك	101
10	يوضح العبارات التي أجريت فيها بعض التعديلات في الصياغة	103
11	يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية	104
12	يبين معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه في مقياس سمات الشخصية لأيزنك	104
13	يبين عدد وأرقام الفقرات المحذوفة من المقاييس الفرعية للسمات الشخصية	105
14	يبين معامل ارتباط درجة كل فقرة من فقرات مقياس سمات الشخصية مع درجة البعد في صورته النهائية	106
15	يبين معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس سمات الشخصية	106
16	يبين حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	107
17	يبين حساب معامل ألفا لكرونباخ	108
18	يبين أبعاد مقياس الإجهاد والفقرات التي تندرج تحت كل بعد	109
19	يبين العبارات التي حذفت والعبارات التي أجريت فيها بعض التعديلات في الصياغة لمقياس الإجهاد	110
20	يبين كفاية حجم العينة (KMO)	113
21	يبين القيم الأولية المستخلصة لقيم التشبعات لمقياس الإجهاد	115

116	يبين مصفوفة المكونات (العوامل) المستخلصة قبل التدوير	22
117	يبين مصفوفة المكونات (العوامل) المستخلصة بعد التدوير	23
118	يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإجهاد	24
119	يبين حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس الإجهاد	25
119	يبين حساب معامل ألفا لكرونباخ لمقياس الإجهاد	26
121	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	27
121	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	28
122	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الخبرة المهنية	29
122	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى العلمي	30
124	يوضح مقياس سمات الشخصية من حيث الأبعاد والفقرات	31
125	يوضح مقياس الإجهاد العصبي من حيث الأبعاد والفقرات بعد حساب الخصائص السيكومترية	32
129	يبين معاملات الارتباط بين درجات سمات الشخصية ودرجات الإجهاد	33
131	يبين المتوسط الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مقياس الإجهاد وأبعاده الفرعية	34
133	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات أفراد العينة على مقياس سمات الشخصية	35
135	يبين نتائج تحليل التباين الثنائي Anova للفرضية الثالثة	36
138	يبين نتائج تحليل التباين المتعدد (Manova) للفرضية الرابعة	37
140	يبين نتائج تحليل التباين الثنائي (Anova) للفرضية الخامسة	38

قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال	الرقم
35	يوضح العناصر الأساسية لنظرية أيزنك 1957	01
36	يوضح العناصر الأساسية بين نظريتي أيزنك (1957 – 1967)	02
57	يوضح مراحل الإجهاد وفق نموذج سيلبي Selye	03
67	يوضح خصائص الإجهاد	04

قائمة المخططات

الصفحة	المخططات	الرقم
30	يوضح مكونات الشخصية	01
59	يوضح نموذج السيرورات للإجهاد	02

قائمة الملاحق

الصفحة	الملاحق	الرقم
155	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين لمقياسي سمات الشخصية و الإجهاد العصبي	01
156	مقياس الشخصية في صورته الأولية	02
160	مقياس الشخصية في صورته النهائية	03
163	مقياس الإجهاد في صورته الأولية	04
166	مقياس الإجهاد في صورته النهائية	05
168	وثيقة رسمية (وثيقة التربص)	06

مقدمة

- مقدمة البحث :

احتلت دراسة الشخصية مكانة هامة ، و الذي ساعد على تأكيد هذه المكانة النظر إلى الشخصية على أنها محصلة عدة عوامل تعمل في وحدة متكاملة تنتج من تفاعل عدة سمات جسمية و نفسية تحدد أسلوب تعامل الشخص مع مكونات بيئته.

إن دراسة الشخصية تحتل المصدر الرئيس لمعرفة مظاهر السلوك البشري وأنها تحتل جوهر الإنسان وترتبط ارتباطا وثيقا باستجابة الآخرين كما تمثل نظاما لجميع الأشكال المختلفة من السلوك الذي يمارسه الفرد ، ويتفق أغلب العلماء على أن الشخصية من أعقد الظواهر التي يتعرض لدراستها علم النفس حتى الآن .
(طه ، 1987 : 91) .

ويعد ألبورت (allport) من أبرز العلماء الذين تناولوا دراسة الشخصية استنادا إلى نظرية السمات التي استنتج معظم فروضها من المشاهدة الميدانية للأفراد الأسوياء لأنه لم يكن معالجا نفسيا وإنما أستاذا لعلم النفس الأكاديمي ، ويشير ألبورت إلى أن الشخصية هي تنظيم متكامل لعمل الجسم والعقل في وحدة هي ليست بناءا نفسيا فحسب أو بناءا جسمية محددًا .

إن اختلاف توجهات العلماء والمختصين في وجهات نظرهم والمدارس التي ينتمون إليها أدى إلى إختلاف مفهوم الإجهاد وهذا ما أعطى تعاريف مختلفة له . فالإجهاد قد يكون " حالة جسمانية تحدث نتيجة لحدوث صعوبات أو توقع حدوث صعوبات في الحياة أو قد يكون أي تغير فيزيائي أو كيميائي أو عاطفي يخلف آثارا قد تؤدي إلى المرض " . ويقال أن " الإنسان تحت ضغط أو إجهاد إذا واجه ظروف بيئية تضطره أن يقوم بإجراءات أو تعديلات تركيبية أو وظيفية أو سلوكية كي يستطيع مواجهة هذه الظروف أو التكيف معها " . ومن بين هذه الظروف العمل ومتطلباته الانفعالية .

فكل منصب عمل يحتاج إلى متطلبات يجب أن تتوافر وتتلاءم مع العامل الذي يمارس هذا العمل ، وأي تناقض بين الطرفين يحدث صراع ينتج عنه إجهاد لقوى العامل الجسدية والعقلية (العصبية) . خاصة بمناصب العمل التي تتطلب التعامل مع الجمهور والتفاعل معه .

فقد أجريت العديد من الدراسات و الأبحاث التي اهتمت بسمات الشخصية التي من شأنها أن تميز شخصا عن آخر و تساعد معرفتها و تحديدها في التنبؤ بما سيكون عليه الإنسان إزاء ما يوجهه من مواقف متعددة في حياته . و قد عدت نظرية " أيزنك " (E PQ) للشخصية الذي استعمل فيها التحليل العملي لتحديد السمات من أهم ما توصل إليه علماء النفس .

ومن الدراسات التي سلطت الضوء على متغير سمات الشخصية وعلاقتها ببعض متطلبات العمل الانفعالي ، دراسة "مصطفى" (2005) و التي هدفت إلى دراسة مستويات السمات الخمس الكبرى للشخصية و علاقتها ببعض المتغيرات (العمر ، الجنس) لدى (82) مدرسا من ست كليات في جامعة إربيل . استخدم الباحث فيها قائمة (كولدبرج 1999) و كشفت هذه الدراسة على أنه كلما زاد العمر عند هؤلاء المدرسين تقل لديهم العصائية و تزداد لديهم الانبساطية ، و أظهرت النتائج أيضا من ناحية الجنس بأن هناك فروق بين الجنسين في سمة العصائية لصالح الإناث وفي الانبساطية لصالح الذكور .

و على هذا الأساس يسعى البحث الحالي لطرح و تفحص مدى وجود علاقة ارتباطية بين سمات الشخصية (العصائية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) و بين مستوى الإجهاد ، بالإضافة إلى تحديد طبيعة هذا الارتباط و دلالاته الاحصائية اعتمادا على المنهج الوصفي .

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى جانبين ، الأول نظري و الثاني ميداني و فيهما تطرقنا إلى :

الجانب النظري : و بدوره انقسم إلى أربعة فصول وهي ، الفصل الأول مدخل إلى الدراسة ويتضمن إشكالية البحث و فرضياته ، أهداف وأهمية الدراسة ومن تم أسباب إختيار الموضوع و حدوده ، وصولا إلى المفاهيم

الإجرائية و الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث . أما الفصل الثاني سمات الشخصية سنحاول من خلاله الإلمام بمختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالشخصية وسماتها ، مفهومها ، نظرياتها ، طبيعتها ، بناؤها بالإضافة إلى طرق قياسها ونموذج " أيزنك " كأداة متبناة من قبل الباحثة لقياس الشخصية في الدراسة الحالية و ما علاقة الشخصية بالإجهاد . وفي الفصل الثالث تطرقنا إلى الإجهاد العصبي ، كيف يتم ، ماهي العوامل المسببة له ، ما هي جوانبه ، كيف يمكن للإجهاد أن يؤثر على أداء الشخص مع إبراز إستراتيجيات للتخلص أو التخفيف منه بالإضافة إلى بعض النماذج التي تناولته . أما الفصل الرابع فتضمن خصائص و ظروف العمل بمناصب التعامل مع الجمهور ، و الذي حاولنا فيه التعرض إلى مناصب العمل التي تتطلب التفاعل مع الجمهور ، خصائصها ، ما هي الظروف التي يجب توافرها في مثل هذه المناصب ، كما تطرقنا إلى خصائص و ظروف العمل في مصالح الحالة المدنية بالبلدية كنموذج .

أما الجانب الميداني : فقد تضمن فصلين ، الأول وفيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية (منهج الدراسة ، الدراسة الأولية ، عينة الدراسة و أدواتها ، الدراسة الأساسية) أما الثاني فخصص لعرض وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات . وفي الأخير خاتمة عامة بالإضافة إلى توصيات ومقترحات الباحثة .

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- 1 - إشكالية الدراسة.
- 2 - فرضيات الدراسة.
- 3 - أهمية الدراسة.
- 4 - أهداف الدراسة.
- 5 - دواعي اختيار الموضوع.
- 6 - حدود الدراسة.
- 7 - مفاهيم البحث الأساسية وضبطها.
- 8 - الدراسات السابقة .

1 - إشكالية الدراسة:

يتعرض الشخص لكثير من المواقف الحياتية اليومية المختلفة التي تستوجب من الشخص استجابات تترجم في ردود أفعال كحلول لهذه المواقف ، وبعد العمل الذي يقضي فيه الشخص الوقت الكبير جما بالمواقف المختلفة التي من شأنها أن تؤثر في صحته وفعاليته ، وذلك باعتبار العمل وسيلة يتخذها كل شخص لإثبات شخصيته وتحقيق ذاته وإشباع حاجاته ، فالعمل بالإضافة إلى كونه مصدرا للرزق هو أيضا جانب من جوانب التفاعل بين الفرد والمجتمع خاصة عند العاملين في مناصب التعامل مع الجمهور كالمؤسسات الخدمائية العمومية وغيرها .

إن ظروف العمل و الضغط الذي يمارس على العمل من قبل صاحب العمل أو المتعاملين من الجمهور يؤدي بالعامل إلى البحث عن حلول سريعة وسهلة والهروب بأخذ عطلة مرضية . كحل بديل لما يشعر به من ضغط وقلق وإجهاد بأنواعه . ومن هنا جاء التساؤل الآتي :

- ما علاقة سمات الشخصية (العصائية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) بالإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور ؟

2 - الأسئلة الفرعية:

- ما مستويات الإجهاد العصبي و أبعاده الفرعية (النفسية ، الجسدية ، السلوكية) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور ؟

- ما السمة الأكثر انتشارا من سمات الشخصية (العصائية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور؟

- ما الفروق الموجودة في سمات الشخصية لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) ؟

- ما الفروق الموجودة في سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) ؟

- هل يوجد فروق في الإجهاد العصبي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور ؟

3 - فرضيات الدراسة :

3 - 1 - الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة دالة إحصائياً بين سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) والإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .

3 - 2 - الفرضيات الفرعية:

أ - توجد مستويات مختلفة (مرتفع ، متوسط ، منخفض) في الإجهاد العصبي وأبعاده الفرعية (النفسية، الجسدية، السلوكية) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور.

ب - هناك سمة من سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) أكثر انتشاراً لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور.

ج - توجد فروق دالة معنوية في سمات الشخصية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .

د - توجد فروق ذات دلالة معنوية في سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد العصبي (مرتفع، متوسط، منخفض) .

هـ - توجد فروق دالة معنوية في الإجهاد العصبي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور.

4- أهمية الدراسة :

يستمد البحث أهميته من أهمية موضوعه سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور. الذي أعطى نظرة جديدة وواسعة لمفهوم الشخصية ومدى تأثيرها في مجال العمل الذي يشارك في تحديد أسلوب تعامل الشخص مع مكونات بيئته .

كما تكمن أهمية البحث التطبيقية في إيجاد حلول وإستراتيجيات تساعد في اختيار الأشخاص المناسبين لمناصب العمل ومدى قدرتهم على التكيف مع بيئة العمل الجديد وتفاديا لوقوع الاضطرابات النفسية والجسمية التي يقع فيها العامل أثناء ممارسته لعمله .

6- أهداف الدراسة :

يهدف البحث الحالي إلى الكشف عن سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور . كما يهدف بصفة خاصة إلى ما يلي :

- 1 - التعرف على أبعاد الشخصية لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .
- 2 - التعرف على سمات الشخصية الشائعة والأكثر تكرارا لدى عينة البحث .
- 3 - التعرف على مستويات الإجهاد العصبي التي يمكن أن يتعرض إليها العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .
- 4 - الكشف والتعرف على السمات الشخصية التي يتسم بها العاملون في القطاعات التي تتطلب التفاعل مع الجمهور .

5 - الكشف عن العلاقة بين متغير السمات الشخصية والإجهاد العصبي لدى فئة معينة من العاملين .

6 - إظهار الاختلاف بين العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور في سماتهم الشخصية وإصابتهم بالإجهاد العصبي .

7 - دواعي اختيار الموضوع :

- انتشار الأمراض النفسية و الجسدية في بيئات العمل خاصة التي تتطلب من العامل التعامل مع الجمهور بأنواعه.

- تطور مفهوم الصحة النفسية و اقتحامه مجال العمل.

- السعي إلى تحقيق السلامة المهنية في الأوساط التي تتطلب التعامل مع الجمهور دون تخصيص .

- الرغبة الشخصية في التعريف على دور تخصص الصحة العقلية و العمل في وصف وتحليل الظواهر النفسية وإيجاد حلول واقعية، خاصة فيما يتعلق بالموارد البشرية و تسييرها.

- السعي إلى مفهوم الإجهاد ومدى تأثيره على شخصية الفرد في مجتمع إسلامي ، الذي يمكن أن يصل بالفرد إذا زاد عن حده إلى الاحتراق النفسي الذي غالبا ما تكون عواقبه وخيمة .

8 - حدود الدراسة :

8 - 1 - الحدود البشرية : موظفي وموظفات مصلحة الحالة المدنية العاملين ببلديات ولاية غليزان والمقدر عددهم (140) موظف وموظفة .

8 - 2 - الحدود المكانية : أجريت الدراسة ببلديات ولاية غليزان مصالح الحالة المدنية والملاحق الإدارية التابعة لها .

8 - 3 - الحدود الزمنية : تم تطبيق الدراسة خلال الموسم الجامعي 2015/2016 .

9 - مفاهيم البحث الأساسية و ضبطها :

يحتوي البحث على مفاهيم أساسية ، لا بد من ضبطها اصطلاحيا و إجرائيا حتى يتجلى معناها وتتضح معالمها في إطار البحث الحالي كما يلي :

1 - المفاهيم الإصطلاحية :

أ - الإجهاد :

و يقصد به سيورة التفاعل بين المتغيرات الشخصية و العوامل البيئية المحيطة بالفرد ، والتي تنتج عنها استجابات سلوكية و نفسية و جسدية ، تستدعي من الفرد توظيف آليات دفاعية للتكيف معها من أجل الحفاظ على بنيته في مستوى طبيعي .

ب - أعراض الإجهاد :

ونعني بها ردود الأفعال و الاستجابات التي تظهر على الفرد بعد التعرض للمواقف المجهدة، وهي مقسمة على ثلاثة أبعاد (الجسدية، النفسية، السلوكية) على التوالي كما هو موضح في مقياس الإجهاد (أنظر الملحق رقم 05) .

ج - سمات الشخصية :

و يقصد بها مجموعة من السمات المرتبطة ببعضها البعض و المكونة لبعد مميزا عن غيره من الأبعاد الأخرى. ويقصد بالسمات في هذه الدراسة الأبعاد الأربعة التي أتى بها " أيزنك " في استخباره المعد لقياس الشخصية (العصائية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) .

2 - المفاهيم الإجرائية :

أ - الإجهاد:

وهي الدرجات التي يحصل عليها الفرد (المفحوص) على مقياس الإجهاد المطبق في الدراسة الحالية . وقد تم تقسيمه إلى مستويات من خلال عدد بنود المقياس (32) والتي صححت بسلم لكارث الخماسي (1 - 5) ودرجات ظهور الأعراض، وكانت النتيجة كالآتي:

مستوى إجهاد مرتفع و تتراوح درجاته بين 140 و 190 درجة .

مستوى إجهاد متوسط وتتراوح درجاته بين 89 و 139 درجة.

مستوى إجهاد منخفض و تتراوح درجاته بين 32 و 88 درجة.

ب - سمات الشخصية :

وهي الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على مقياس سمات الشخصية " لأيزنك " المعدل و الذي طبق في الدراسة الحالية (العصائية و الانبساطية ، الذهانية و الكذب) .

وقد تم تصنيف هذه السمات وفق للمقياس المكون من (91) موزعة على الترتيب كالاتي (23 ، 20 ،

24،24) بندا يجاب عليها بنعم أو لا (0 - 1) و بعد التأكد من خصائصه السيكومترية في البيئة الحالية

لدراسة أصبحت بنوده تساوي (67 فقرة) موزعة على الأبعاد الأربعة (العصائية ، الانبساطية ، الذهانية ،

الكذب) (أنظر الملحق رقم 03) .

ج - العاملون بمناصب التفاعل مع الجمهور:

هم العمال في القطاعات التي تتعامل مع الجمهور الخاصة بالخدمات العمومية، منها مصالح الحالة المدنية ضمن منطقة بلدية غليزان .

10 - الدراسات السابقة :

تشمل الدراسات السابقة كل الدراسات المتصلة بالموضوع ، مما تم نشرها بأي شكل من الأشكال ، بشرط أن تكون مساهمة ذات قيمة عامة . وقد يكون النشر بالطباعة أو بواسطة المحاضرات أو تم تقديمها لمؤسسة علمية للحصول على درجة علمية أو لمجرد الرغبة في المساهمة العلمية . (الصيني ، 1994: 155) .

وفيما يلي تكمن أهمية تحديد ومراجعة الدراسات السابقة في مجموعة من الفوائد أهمها :

- 1 - توفير الخلفية العلمية والمناخ المناسب والمصادر اللازمة لإجراء البحث الجديد .
- 2 - تكشف عن جذور المشكلة وتؤدي إلى فهم ما تم بخصوصها في الفترات السابقة .
- 3 - تبرز الجوانب التي تم دراستها من قبل وهذا يؤدي إلى بحوث جديدة .
- 4 - تضع مناهج الباحثين السابقين في مجال البحث والدراسات .
- 5 - تكشف عن أي تداخلات بين البحوث وتوارد أفكار الباحثين .
- 6 - تساعد الباحث على إجراء مقارنات بين نتائجه ونتائج الدراسات السابقة .
- 7 - تساعد الباحث على التوصل إلى صياغة دقيقة ومحددة لأهداف وطبيعة بحثه . (عليان ، ب ت: 70) .

10-1 - الدراسات الخاصة بسمات الشخصية :

أ - الدراسات العربية :

- دراسة المخلافي (2010) :

هدفت إلى التعرف على العلاقة بين بعض السمات الشخصية (التآلف ، الثبات الانفعالي، والدهاء والحنكة) وفعالية الذات الأكاديمية لدى عينة من طلبة جامعة صنعاء ، والتعرف على أثر بعض المتغيرات الديموغرافية في

بعض السمات الشخصية المدروسة ، أجريت الدراسة على (110) طالباً وطالبة . استخدم الباحث مقياس كاتل لسمات الشخصية المقنن على البيئة العربية واستبانة فعالية الذات الأكاديمية كأداتين للدراسة . أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين فعالية الذات الأكاديمية وبعض سمات الشخصية ، وعدم وجود فروق دالة بين بعض سمات الشخصية (التآلف، الثبات الانفعالي) وفقاً لمتغير الجنس ، ووجود فروق دالة بين بعض سمات الشخصية (الحنكة والدهاء) وفقاً لمتغير الجنس لصالح الإناث.

- دراسة جبارة (2008) :

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس للشخصية متعدد الأبعاد لتقييم السمات الشخصية التي يتم قياسها ، والكشف عن الفروق في السمات الشخصية بين طلبة الجامعة في الأردن ، والتحقق من مدى فاعليته في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي ، تكونت عينة الدراسة من (450) طالباً وطالبة من كليات الطب والحقوق والهندسة في الجامعة الأردنية للعام الدراسي (2007 - 2008) . أشارت نتائج - هذه الدراسة إلى وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات المجموعات الثلاث (الطب والهندسة والحقوق) على عوامل المقياس المستخرجة من التحليل العاملي من الدرجة الثانية ، كما أشارت النتائج الى فاعلية المقياس في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي.

- دراسة كرميان وآخرون (2008) :

إشتملت الدراسة الحالية على دراسة وصفية إرتباطية هدفت الى التعرف على سمات الشخصية وقلق المستقبل لدى عينة البحث المؤلفة من (198) من العاملين بصورة مؤقتة من الجالية العراقية في أستراليا (126 من الذكور و 72 من الإناث) تراوحت أعمارهم بين (18 - 58) سنة . ومن ثم إيجاد العلاقة بين المتغيرين، والوقوف على الفروق الفردية في كل منهما حسب الجنس والحالة الإجتماعية والعمر، تم إعتماد " قائمة العوامل الخمسة الكبرى " التي تحتوي على (44) فقرة، لقياس الأبعاد الخمسة للشخصية : الإنبساطية ، الطيبة ، حيوية الضمير، العصائية ، والتفتّح لدى أفراد عينة البحث . وتم بناء مقياس إحتوى على (33) فقرة لقياس مستوى قلق

المستقبل لدى أفراد العينة . وتم التحقق من صدق وثبات المقياسين بطرائق مختلفة . وأسفرت إجراءات البحث عن النتائج التالية : وجود مستوى عال من قلق المستقبل لدى عينة البحث .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب الجنس والحالة الاجتماعية في قلق المستقبل .

- دراسة الرويتع وآخرون (2007) :

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار نموذج " أيزنك " في بنية الشخصية لدى عينة من الإناث في المجتمع السعودي ، حيث تم تطبيق مقياس أيزنك المعدل (EPQ-R) على عينة كبيرة من طالبات جامعة ملك سعود في الرياض (ن=786) وخلصت الدراسة التي استخدم فيها التحليل العاملي إلى أن بعدي (الانبساط والعصابية) كما ينظر لهما أيزنك يمكن رصدهما بوضوح لدى عينة الدراسة وهذا يمكن القول أن مقياس " أيزنك " المعدل يعتبر أداة فعالة في الكشف عن البعدين لدى العينات التي تشبه عينة الدراسة . كم وضحت النتائج أن بعد المرغوبية الاجتماعية (الكذب) يتسم بدرجة عالية من الاستقرار كذلك . ولكن نتائج الدراسة تشير إلى أن مقياس أيزنك المعدل ليس مناسباً لرصد بعد الذهان لدى عينة الدراسة . وقد فسرت تلك النتائج في ضوء تصورات " أيزنك " للفروق الثقافية .

- دراسة خمماش (2007) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد الشخصية لطلبة الدبلوم المهني في قطاع غزة ، وفيما إذا كان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لأبعاد الشخصية تبعاً لمتغيرات (التخصص، نوع الكلية ، الجنس، المستوى التعليمي لوالدي أفراد العينة ، الدخل الشهري) تكونت عينة الدراسة من (500) طالباً وطالبة من كليتي العلوم والتكنولوجيا وكلية تدريب غزة . استخدم الباحث مقياس " أيزنك " للشخصية المقنن على البيئة الفلسطينية الذي يقيس السمات التالية : (الانبساط - الانطواء، العصابية ، الذهان ، الكذب) واختبار الصداقة الشخصية ، كأداتين للدراسة . أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات بعض أبعاد الشخصية

تعزى لمتغيرات الجنس ونوع التخصص المهني .وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات بعض أبعاد الشخصية تعزى لمتغيرات (المستوى الاقتصادي، الدخل الشهري، الجنس) .

- دراسة مصطفى 2005 :

تناولت هذه الدراسة التعرف على مستويات السمات الخمس الكبرى للشخصية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى (82) تدريسيا من ست كليات في جامعة صلاح الدين بأربيل ، وإستخدم الباحث قائمة (كولدبرج 1999) وكشفت الدراسة أنه بزيادة العمر لدى هؤلاء التدريسيين تقل لديهم العصابية وتزداد لديهم الإنبساطية، ولم تظهر النتائج بأن للإختصاص علاقة بالسمات الخمسة للشخصية لدى التدريسيين وأظهرت النتائج أيضا من ناحية الجنس بأن هناك فروق بين الذكور والإناث في سمة العصابية لصالح الإناث وسمة الإنبساطية لصالح الذكور .

ب - الدراسات الأجنبية :

- دراسة كاريوكي و ويليام (Kariuki and William , 2006) :

هدفت إلى معرفة العلاقة بين سمات الشخصية والأداء الأكاديمي ، حيث اعتبر معدل المدرسة الثانوية (GPA) مؤشراً للأداء الأكاديمي، تكونت عينة الدراسة من (40) طالباً و طالبة اختيروا عشوائيا من طلبة كلية حربية أمريكية (School Sulivan South High) استخدم الباحث مقياساً مقنناً لقياس السمات الشخصية للطلبة ، واعتمد نتائج الاختبارات التحصيلية وأداء الطلبة في الواجبات المدرسية كمؤشر للأداء الأكاديمي .أشارت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين سمات الشخصية والأداء الأكاديمي حيث كان معامل الارتباط بينهما ($r= 0.439$) عند مستوى الدلالة ($P < 0.05$) وعدم تحقق دلالة إحصائية للعلاقة بين سمات الشخصية ومتغيرات (الجنس، أو عدد الفصول التي أنھاها الطالب) .

- دراسة فارفل و آخرون (Varvel et.al 2004) :

هدفت إلى معرفة مدى مساهمة سمات الشخصية في كفاءة فريق العمل . تكونت العينة من (188) طالبا كانوا ملتحقين في برامج دراسية بجامعة نبراسكا ، (برنامج الهندسة) ، أنخوا فصلاً أو اثنين في الجامعة . طبق مقياس مؤشر الأنماط " لماير بريجز " الذي يقيس سمة الانبساطية مقابل الانطوائية والتفكير مقابل الوجدان ، والنظام والتخطيط مقابل العشوائية والارتجال ، و طبق عليهم مقياس استبيان كفاءة الفريق، رصدت علاماتهم في السنة الأخيرة من الجامعة . بينت النتائج أن هناك نوع من الارتباط بين تدريب الأفراد على نمط من الشخصية والتحسين في مهارة الاتصال و درجة الكفاءة (الفاعلية) والاستقلالية للفريق كما بينت النتائج أنه لم يكن هناك أي ارتباط ذو دلالة احصائية بين نمط الشخصية في مقياس مايربريجز و مقياس الكفاءة في العمل .

الجدول رقم (01) : يبين الدراسات السابقة الخاصة بسمات الشخصية

متغيرات الدراسة الحالية	عنوان الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	مكان الدراسة	المنهج المستخدم	حجم العينة	أدوات البحث	الأساليب الإحصائية المستعملة	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة
سمات الشخصية	بعض سمات الشخصية وعلاقتها بفاعلية الذات الأكاديمية لدى طلبة جامعة صنعاء	المخلافي	2010	صنعاء (اليمن)	/	110	- مقياس كاتل للشخصية - إستبيان فاعلية الذات الأكاديمية	/	- وجود علاقة ارتباطية بين فاعلية الذات الأكاديمية وبعض سمات الشخصية . - وجود فروق دالة بين بعض سمات الشخصية وفقاً لمتغير الجنس ولصالح الإناث .
	بناء مقياس للشخصية متعدد الأبعاد	جبارة	-2007 2008	الأردن	/	450	/	التحليل العاملي	- وجود فروق دالة بين متوسطات المجموعات الثلاث (طب والهندسة ، الحقوق) على عوامل المقياس . - فاعلية المقياس في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي
	السمات الشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى العاملين بصورة مؤقتة من الجالية العراقية في أستراليا	كرميان وأخرون	2008	أستراليا	وصفي إرتباطي	198	- قائمة الأبعاد الخمسة للشخصية - مقياس قلق المستقبل	/	- وجود مستوى عال من قلق المستقبل لدى عينة البحث . - لا توجد فروق دالة إحصائية حسب الجنس والحالة الاجتماعية في قلق المستقبل .
	مقياس أيزنك المعدل (EPQ-R) النسخة السعودية لعينة البنات	عبد الله الرويتع وحمود الشريف	2007	الرياض (السعودية)	وصفي تحليلي	786	- مقياس أيزنك المعدل للشخصية	التحليل العاملي	- فاعلية مقياس أيزنك في الكشف عن بعدي الإنبساطية والعصابية والكذب (المرغوبة الاجتماعية) . - في حين أظهرت معدلات منخفضة في بعد الذهان مما أكد تصورات أيزنك للفروق الثقافية .
	أبعاد الشخصية لدى طلبة الدبلوم المهني في قطاع غزة	خماش	2007	غزة (فلسطين)	وصفي تحليلي	500	- مقياس أيزنك المقنن على البيئة الفلسطينية	التحليل العاملي	- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات بعض أبعاد الشخصية تعزى لمتغيرات الجنس ونوع التخصص المهني . - عدم وجود فروق دالة بين متوسطات بعض أبعاد الشخصية تعزى لمتغير المستوى الاقتصادي ، الجنس والدخل الشهري .
	سمات الشخصية وعلاقتها بالأداء الأكاديمي لدى طلبة الكلية الحربية الأمريكية	كاربوكي وليام	2006	أمريكا	/	40	- مقياس سمات الشخصية - الإختبارات التحصيلية	/	- وجود علاقة دالة إحصائية بين سمات الشخصية والإداء الأكاديمي . - عدم وجود علاقة دالة بين سمات الشخصية و متغيرات (الجنس أو السنة الدراسية) .

- توجد علاقة موجبة بين السن وبعدي العصابية والإنساقية . -لا توجد علاقة دالة بين الإختصاص والسمات الخمسة للشخصية لدى عينة البحث .	/	- قائمة كولديرج (1999)	82	/	أربيل (العراق)	2005	مصطفى	السمات الخمس الكبرى للشخصية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى مدرسين جامعة أربيل
- توجد علاقة إرتباطية بين تدريب الأفراد على نمط من الشخصية والتحسن في مهارة الإتصال وكفاءة العمل . - عدم وجود إرتباط دال بين نمط الشخصية في مقياس ماير بريجز ومقياس الكفاءة .	/	- مقياس ماير بريجز - إستبيان كفاءة الفريق	188	/	/	2004	فارقل وآخرون	سمات الشخصية وعلاقتها بكفاءة فريق العمل لدى طلبة جامعة نيراسكا

10 - 2 - الدراسات الخاصة بالإجهاد:

أ - الدراسات العربية :

- دراسة بحري صابر (2008 - 2009) :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الإجهاد المهني بالإغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية شملت مستشفيات (فرجيوة ، شلغوم العيد ، ميله) ، تضمنت العينة (50) طبيب عام .

دلت النتائج على وجود علاقة إرتباطية إيجابية قوية بين الإجهاد المهني والإغتراب الوظيفي لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية وكانت العلاقة الإرتباطية إيجابية قوية بين الإجهاد المهني والقيام بالدور كانت متوسطة ، أما العلاقة الإرتباطية بين الإجهاد المهني وغربة الذات كانت ضعيفة ، والعلاقة الإرتباطية بين الإجهاد المهني وإحترام الذات كانت ضعيفة جدا ، كما تم تحديد بعض مصادر الإجهاد المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية ، وهي مصادر تنظيمية .

- دراسة بن زروال (2007-2008) :

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان العلاقة بين أنماط الشخصية " أ ، ب ، ج " بكل أبعادها والإجهاد من حيث (مستواه ، أعراضه ، مصادره المهنية ، وإستراتيجيات مواجهته) .

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الإرتباطي ، وعينة مقصودة قوامها (395) فردا ، مشكلين نسبة (42.93%) من المجتمع الأصلي المتكون من العاملين (بوحداث التدخل للحماية المدنية ، مصالح الإستعجالات

والتوليد بالمستشفيات ، ومراكز البريد من فئة خارج التصنيف ، والمستوى الأول والثاني) عبر ولاية أم البواقي .
طبق عليهم مقياس نمط الشخصية ، مقياس الإجهاد لقياس مستواه وأعراضه مقياس مصادر الإجهاد المهني ،
ومقياس إستراتيجيات مواجهة الإجهاد .

ودلت النتائج على وجود علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية " أ ، ج " ومستوى الإجهاد وعلاقة سالبة دالة
بين نمط الشخصية ب ومستوى الإجهاد .

في حين أظهرت ميل ذوي نمط الشخصية " أ " لاستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل أكثر .

- ميل ذوي نمط الشخصية " ب ، ج " لاستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال أكثر .

ب - الدراسات الأجنبية:

- دراسة ألفينيو وكيفماكي (1998) :

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار نموذج (السيطرة - مطالب العمل) الذي وضعه كراساك (Karasak) لمعرفة
مدى صحته في تفسير الإجهاد لدى الأطباء، وشملت الدراسة (91) طبيباً ، وتم فيها استخدام ثلاث مقاييس
هي (مقياس مطالب العمل ، مقياس السيطرة ، ومقياس الإجهاد) بالاعتماد على المنهج المسحي. و توصلت
هذه الدراسة إلى أنه في ظل ظروف العمل المثالية (والتي تتمثل في متطلبات العمل العالية مع درجة عالية من
السيطرة) على مدى فترة زمنية طويلة ترتبط بتنمية الشعور بالتمكن ، والذي بدوره يحد من إدراك الفرد لمسببات
الضغوط في الفترات التي تكثر فيها أعباء العمل وهذا بدوره يحد من الآثار النفسية والجسدية للأوضاع المسببة
للإجهاد، ويشير الباحثان إلى أهمية زيادة درجة السيطرة لدى الأطباء لتخفيف حدة الإجهاد، وذلك لأنه من
المستحيل تخفيف كثرة الأعباء أو مطالب المرضى .

- دراسة سيمبسون وجرانت (1991) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على حجم الإجهاد الذي يتعرض له الأطباء ومصادره، وقد تم إختبار عينة
مكونة من (204) طبيب في بداية حياتهم المهنية لإجراء مقابلات شخصية مقننة معهم ، وقد تم الإعتماد على

المنهج الوصفي " مسحي " ، أما الأداة المستعملة فكانت المقابلة وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة كان معتدلاً، كما أكدت على عدم وجود فروقات فردية جوهرية بين الإناث والذكور وعدم وجود علاقة بين مسببات الإجهاد والصحة العقلية .

الجدول رقم (02) : يبين الدراسات السابقة الخاصة بالإجهاد

متغيرات الدراسة الحالية	عنوان الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	مكان الدراسة	المنهج المستخدم	حجم العينة	أدوات البحث	الأساليب الإحصائية المستعملة	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة
الإجهاد	الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات	بحري صابر	2009	ميلة (الجزائر)	وصفي تحليلي	50	إستمارة	معامل ارتباط لبيرسون	- وجود علاقة إيجابية قوية بين الإجهاد المهني والإغتراب الوظيفي لدى عينة البحث .
	أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى ، الأعراض ، المصادر وإستراتيجيات المواجهة) لدى العاملين بالحماية المدنية ، البريد ، مصلحة الإستعجالات والتوليد .	بن زروال فتيحة	2007-2008	أم البواقي (الجزائر)	وصفي إرتباطي	395	- مقياس نمط الشخصية . - مقياس الإجهاد . - مقياس مصادر الإجهاد المهني .	التحليل العاملي	- وجود علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية أ ، ج ومستوى الإجهاد وعلاقة سالبية دالة بين نمط الشخصية ب ومستوى الإجهاد . - ميل ذوي نمط الشخصية أ لإستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل أكثر . - ميل ذوي نمط الشخصية ب ، ج لإستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال أكثر .
	العمل والإجهاد لدى أطباء في فلندا	ألفينيو و كيفيماكي	1998	فلندا	مسخي	91	نموذج (السيطرة ومطالب العمل)	/	- أن ظروف العمل المثالية لها علاقة موجبة بتسمية الشعور والتمكن . - دور السيطرة في تقليل من حدة الإجهاد لدى الأطباء
	مصادر وحجم الإجهاد لدى الأطباء	سيمسون وجرانت	1991	/	وصفي مسخي	204	- المقابلة	/	- مستوى الإجهاد معتدل . - عدم وجود فروق فردية بين الجنسين . - عدم وجود علاقة بين مسببات الإجهاد والصحة العقلية .

10-3 - الدراسات الخاصة بالتفاعل مع الجمهور :

أ - الدراسات العربية :

- دراسة فهد الخريصي (1998) :

بعنوان " مهارات التعامل مع الجمهور وعلاقتها بكفاءة الأداء " التي كانت وقد هدفت الدراسة إلى الآتي :

1 - تحسين الأسلوب الذي يعامل به مجتمع البحث مع الجمهور وإنعكاسه على كفاءة الأداء .

2 - تطوير العلاقة بين مجتمع البحث والجمهور بالقدر الذي يحقق التفاعل الإيجابي ويؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وزيادة رضا المراجعين .

3- التعرف على الاهتمام الذي يوليه العاملون للسرعة والدقة في إنهاء إجراءات الجمهور وإنعكاسه على الأداء .

4- التعرف على الأهداف التي تحقق المهارة في تطبيق الأنظمة والقوانين عند التعامل مع الجمهور ، وإنعكاس ذلك على كفاءة الأداء .

5- الوصول إلى نتائج تمكن المسؤولين في الإدارات المتعاملة مع الجمهور في تحديد مدى الأهمية النسبية للمهارات المختلفة في التعامل مع الجمهور من حيث تأثيرها على كفاءة الأداء .

6- تقديم توصيات مناسبة بناء عما تسفر عنه دراسة من نتائج قد تستفيد منها الإدارات التي تتعامل مع

الجمهور . وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية :

أ - رغم أهمية كشف تعاون الجمهور في كفاءة الأداء إلا أن الجهد المبذول في ذلك يتراوح بين بسيط ومتوسط .

ب - إن أهم الطرق التي تساعد العاملين على كسب تعاون الجمهور يتم إكتسابها من خلال الدورات التدريبية وتخفيف العاملين .

ج - إن أهم الأساليب التي تساعد على كسب تعاون الجمهور هي العبارات الترحيبية وإستخدام تعابير الوجه الدالة على الترحيب .

د - عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الإهتمام بكسب تعاون الجمهور والمهارة في إقناعه وبين كفاءة العاملين في أدائهم الوظيفي .

هـ - توجد علاقة طردية بين توافر القدرة على السرعة والدقة في العمل وبين كفاءة الأداء الوظيفي .

الجدول رقم (03) : يبين الدراسات السابقة الخاصة بالتفاعل مع الجمهور

متغيرات الدراسة الحالية	عنوان الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	مكان الدراسة	المنهج المستخدم	حجم العينة	أدوات البحث	الأساليب الإحصائية المستعملة	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة
التفاعل مع الجمهور	مهارات التعامل مع الجمهور وعلاقتها بكفاءة الأداء	فهد الخريصي	1998	الرياض السعودية	المنهج الوصفي	216	- المقابلة - إستبيان	معامل ارتباط بيرسون	- رغم أهمية كشف تعاون الجمهور في كفاءة الأداء إلى أن الجهد المبذول في ذلك يتراوح بين بسيط ومتوسط . - إن أهم الطرق التي تساعد العاملين على كسب تعاون الجمهور يتم إكتسابها من خلال الدورات التدريبية وتحفيز العاملين . إن أهم الأساليب التي تساعد على كسب تعاون الجمهور هي العبارات الترحيبية وإستخدام تعابير الوجه الدالة على الترحيب . - عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الإهتمام بكسب تعاون الجمهور والمهارة في إقناعه وبين كفاءة العاملين في أدائهم الوظيفي . - توجد علاقة طردية بين توافر القدرة على سرعة والدقة في العمل وبين كفاءة الأداء الوظيفي .

10- 4 - تعقيب عام حول الدراسات السابقة :

- إن الدراسات و البحوث التي تناولت موضوع الدراسة الحالية (سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور) وعلى عينات مختلفة من المجتمعات تكاد تنعدم خاصة في العلاقة بين المتغيرين المدروسين حاليا .

لكن يمكن القول أن الدراسات المتوفرة عبر مختلف المجتمعات لكل متغير من متغيرات الدراسة على حدى ، ساهمت بكم لا بأس به من المعلومات سهلت على الباحثة تحديد منطلق الدراسة ومسارها العلمي الصحيح خاصة أن معظم الدراسات إستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وهو المنهج المستخدم في الدراسة الحالية .

- استخدام بعض الدراسات مقياس " أيزنك للشخصية " كأداة للبحث وربطه ببعض المتغيرات مثل (السن ، الجنس ، المستوى العلمي) وهو الأداة المعتمدة في الدراسة الحالية بالإضافة إلى ربطه بنفس المتغيرات .

ولقد تباينت نتائج الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات الدراسة الحالية ، فمنها ما أسفرت على وجود علاقات إرتباطية بين متغير من متغيرات الدراسة ومتغيرات أخرى . ومنها ما وجدت فروق دالة وأخرى غير دالة . هذا ما يؤكد خصوصية كل مجتمع وتأثير العامل الثقافي في نتائج الدراسات و البحوث . وما زاد من أهمية ودور الخصائص السيكومترية لأدوات البحث و جمع البيانات الخاصة بالظواهر قيد الدراسة .

- من خلال ما تم تناوله من الدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيرات الدراسة الحالية ، يتجلى دور إجراء دراسات و بحوث منهجية كثيرة و دقيقة ، خاصة ما تعلق منها بالصحة العقلية في مجالات العمل الذي لا يخلو أي مجتمع منه . و على عينات مختلفة من الموظفين من كلا الجنسين وخاصة التي تتطلب الإحتكاك والتعامل مع فئات متنوعة من الجمهور . فقد كادت تنعدم الدراسات التي أجريت على عينات الجمهور ، خاصة في المجتمع الجزائري .

الفصل الثاني

سمات الشخصية

• تمهيد .

1 - تعريف الشخصية .

2 - مكونات الشخصية .

3 - محددات الشخصية .

4 - نظرية السمات لأيزنك .

5 - مقياس أيزنك للشخصية .

6 - نقد نظرية السمات لأيزنك .

7 - علاقة الشخصية بالإجهاد .

• الخلاصة .

- تمهيد :

يلعب مفهوم الشخصية دورا كبيرا في مجال العمل ، حيث تؤثر الشخصية في طريقة إدراك الفرد لبيئة عمله، و في تقييمه و إستجابته للعمل ، فسلوك الفرد هو نتاج للتفاعل المستمر بين الفرد و الموقف ، و الخصائص الشخصية تؤثر و تتأثر بالعوامل المختلفة في مجال العمل . فالفرد يسعى إلى تحقيق رغبته في عمل معين في المنظمة، و ينظر إلى هذا العمل على أنه إما سهل أو يعرقل تحقيقه لرغبته . ومن تم يبدي إستجابته و ردود أفعال تختلف باختلاف نظرتة للعمل ، و بمدى إسهام العمل في تحقيق رغبته في المركز المرموق . (المغربي ، 1995 :

107) .

1 - تعريف الشخصية :

لقد تعددت واختلقت تعريفات الشخصية في علم النفس ، و يرجع هذا الاختلاف و التمايز باختلاف النظريات الدارسة لعلم الشخصية ، حيث اختلفت هذه التعريفات من حيث شموليتها ، ودرجة تحديدها ، ومدى قابلية مفاهيمها للملاحظة الموضوعية وليس من السهل أن تحدد الشخصية وتعرف تعريفا علمياً مانعاً، فهي كالكهرباء والمغناطيسية لا تعرف إلا بآثارها . (الأبرشي و آخرون ، 1992 : 357) .

وتعرف الشخصية بالمفاهيم التي تكون جزءا من النظرية التي يتبناها الباحث ، وقد عرفت بأنها " تتكون من مجموعة القيم أو الألفاظ الوصفية التي تستخدم لوصف الفرد تبعا للمتغيرات أو العوامل التي تمثل مركزا هاما في النظرية التي يتبناها . (نجاتي ، 1964 : 358) .

وتعد الشخصية من أكثر الظواهر النفسية صعوبة ومشقة في دراستها ، ولذلك تعددت وتناقضت النظريات التي تحاول تفسيرها وبالتالي تعددت وتناقضت التعاريف حولها . (دعيس ، 1997: 92) .

وبعد البحث والتقصي في موضوع الشخصية تم إختيار بعض التعريفات التي تخدم الدراسة الحالية وهي كالآتي:

1 - 1 - تعريف الشخصية لغويا :

اشتقت كلمة شخصية في اللغة العربية من شخص ، و الشخص كما جاء في مختار الصحاح للرازي مواد الإنسان و غيره كما تراه من بعيد . (رزق ، 1992 : 167) .

أما في الأصل اللغوي للشخصية في اللغات الأجنبية كترجمة لكلمة (personality) و كلمة (persona) في اللاتينية ، و في اللغة تعني القناع الذي يرتديه الممثلون، ثم أصبحت تشير إلى الممثلين أنفسهم ، و في أثناء العهود الرومانية المبكرة أصبح ينظر للشخصية على أنها شكل ما كما يبدو عليه الشخص. (رزق ، مرجع سابق : 170) .

والشخص في اللغة العربية سواد الإنسان وغيره يظهر من بعد وقد يراد به الذات المخصوصة وتشاخص القوم إختلفوا وتفاوتوا . جمع كلمة شخص في القلة " أشخص " و في الكثرة " شخوص " و " أشخاص " . (الصيرفي، 2007 : 13) .

ولقد حفلت قواميس اللغة العربية (الرازي وغيرهم) بمفردات كلمة الشخصية، وتجرد كلمة شخصية إلى "شخص ، شخوصا، شاخص " ارتفع بصره ، فتح عينيه وبصره رفعه .

"شخص " : خرج من موضوع إلى غيره .

"شخص به " : أتاه أمر ألقه و أزعجه .

"الشخيص " : الجسيم .

"أشخصه " : أزعجه .

"المتشاخص " : المختلف والمتفاوت .

وكلمة شخص تعني بالإضافة إلى ماسبق سواد الإنسان من بعيد ، وكلما رأيت جسمانه فقد رأيت شخصه.(ابن منظور،1981: 11- 22) .

وحسب ما سلف ذكره من مجموعة التعاريف العربية وغير العربية المذكورة ، يتضح أن العلماء والباحثون إتفقوا في التعريف اللغوي للشخصية على أنها مظهر الفرد في من يحيطون به أي أنه ذو شخصية قوية أو شخصية جذابة أو شخصية ضعيفة .

1 - 2 - تعريف الشخصية من وجهة نظر علماء النفس :

في الواقع أن علماء النفس قدموا تعريفات علمية للشخصية، ومن هذه التعريفات من اهتم بالنواحي الداخلية في الشخصية، ومنها من أعطى الاهتمام الأكبر لأسلوب توافق الفرد مع البيئة.

أ - تعريف ألبرت للشخصية:

عرف " ألبرت " الشخصية بأنها التنظيم الدينامي داخل الفرد لتلك النظم السيكوفيزيقية التي تحدد أسلوبه الفريد في التوافق مع البيئة . (هول ، ليندزي، 1978 : 345) .

ثم أدخل تعديلا على هذا التعريف متخلص من عبارة" التي تحدد أسلوبه الفريد في التوافق مع البيئة " وأثبت في موضعها" التي تحدد للفرد طابعه المميز في السلوك والتفكير " . (جابر ، 1990 : 251) .

ب- تعريف كاتل للشخصية :

أما تعريف " كاتل " (للشخصية فيقوم على التنبؤ) والشخصية هي " تلك التي تتيح لنا التنبؤ بما سوف يعمله الشخص في موقف معين " . (جابر، المرجع السابق : 289) .

ج - تعريف عبد الخالق 1996 :

الذي يعرف الشخصية بأنها (نمط سلوكي مركب ثابت إلى حد كبير يميز الفرد عن غيره من الأفراد ويتكون من تنظيم فريد لمجموعة من الوظائف والسمات والأجهزة المتفاعلة التي تحدد طريقة الفرد الخاصة في الإستجابة وأسلوبه المميز في التكيف مع البيئة . (عبد الخالق 1990 ، 19) .

فأنصار هذه الفئة من التعاريف يعتبرون الشخصية وحدة موضوعية متفاعلة مع البيئة المحيطة بها وكذا تنظيميا داخليا يحدث التكامل بين أفعال الفرد ويمكن تفسير مظاهر السلوك المختلفة للفرد.(عبد الخالق ، المرجع السابق: 47).

د - تعريف " أيزنك " للشخصية:

يدور تعريف " أيزنك " للشخصية حول أربعة أنماط سلوكية هي: المعرفي (الذكاء) والنزوعي (الخلق) والعاطفي (المزاج) والجسمي . فالشخصية هي " المجموع الكلي للأنماط السلوكية الفعلية والممكنة للكائن الحي كما تتحدد بالوراثة والبيئة ، وهي تنشأ وتنمو من خلال التفاعل الوظيفي للأجزاء المكونة التي تنتظم فيها هذه الأنماط السلوكية " . (جابر، 1990 :329).

وبصورة أخرى يعرف " أيزنك " الشخصية بأنها " ذلك التنظيم الثابت والدائم إلى حد ما لطابع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه والذي يحدد توافق الفرد للبيئة " . (عبد الخالق ، 1983 : 169) .

وستبنى الباحثة هذا التعريف (تعريف " أيزنك " للشخصية) وذلك لاستخدامه لغة واضحة وسهلة بالإضافة لاحتوائه على الجوانب السلوكية الظاهرة والجوانب الإدراكية ، وهو ما ينسجم ويتفق مع المنظور العام لهذه الدراسة . بالإضافة إلى أن الباحثة إستخدمت اختبار " أيزنك " للشخصية كأداة في الدراسة .

ومن كل ما تقدم عرضه من تعريفات للشخصية نلاحظ أن تعريف الشخصية هو مسألة افتراضية بحتة ، فليس هناك تعريف صحيح وآخر خاطئ، ولكن هناك مميزات واعتبارات يجب أن يتضمنها التعريف الجيد للشخصية وهي :

- **التكامل** : ويعني أن الشخصية ليست مجرد مجموعة الصفات التي تكونها وإنما هي الوحدة الناتجة منها ، وتقاس قوة الشخصية بقدر ما يكون بين مكوناتها من تماسك وانسجام وتكامل.

- **الدينامية** : وتشير إلى أهمية التفاعل المستمر بين عناصر الشخصية المختلفة . (أحمد ، 2003 : 10) .

وفي هذا السياق برزت تعاريف مماثلة لكنها تميل لإستثناء أن يشمل معنى الشخصية الجوانب المعرفية لسلوك الفرد (ذكاء ، قدرات ، معاريف) كالتعريف الذي ورد في القاموس الأساسي لعلم النفس والذي يعتبر الشخصية مجموع ما يميز طريقة الفرد في السلوك والإستجابة لمختلف المواقف من خصائص وجدانية وإنفعالية ودينامية عامة وثابتة نسبيا . (Bloch & al , 1997 : 927).

لكن وعلى الرغم من هذا التعدد ، يمكن أن تصنف تعريفات الشخصية تصنيفات عدة فمنها ما يقسمها إلى :

- تعريفات تهتم بالشكل والمظهر الخارجي الموضوعي .
- تعريفات تهتم بالمكونات الداخلية وتركز على المفاهيم أو الأساسيات .

ومنها ما يميز بين :

- تعريفات ترى في الشخصية مثيرا أو منبها .
- تعريفات ترى في الشخصية استجابة .
- تعريفات ترى في الشخصية متغيرا وسيطا بين المثير والاستجابة .

ومنها ما يعد تعريفات كلية أو تكاملية أو تدريجية ، أو مؤكدة على التوافق ، أو على تفرد الشخصية. (القذافي ، 2001 : 12- 13) .

2 - مكونات الشخصية :

يمكن إعتبار مكونات الشخصية عوامل تؤثر في الشخص نفسه وبالتالي في سلوكاته وطبيعته علاقتهم بالآخرين ومنها الداخلي والخارجي والوراثي والمكتسب ويرى " ألبورت " (1969) أن الأساس الذي تقوم عليه الشخصية يتكون من مجموع العوامل الوراثية التي يولد بها الفرد وتتكون مما يلي :

2 - 1 - عوامل مشتركة : بين كل أفراد النوع الواحد وتتعلق بالمحافظة على الحياة كالمنعكسات (reflexes) والدوافع (drives) وعمليات التوازن الداخلي (Homeostasis) وهي عمليات مرتبطة بالجهاز العصبي وتتم بشكل لا إرادي .

2 - 2 - عوامل وراثية : تتعلق بجنس الفرد ولونه وتركيبه العام وحجمه وطباعه المزاجية وغيرها .

2 - 3 - الإستعداد : للقيام بعمليات تكوين الإرتباطات والبنى أي الإستعداد للتعلم . (القذافي : المرجع السابق ، 26) .

ويشير لازاروس (Richard Lazarus, 1969) إلى وجود ثلاث عوامل رئيسية تحدد شخصية الفرد وتظهر هذه العوامل بشكل أو بآخر في جميع النظريات المعروفة في مجال الشخصية بصفة عامة وهي :

2 - 4 - الدوافع : يذكر الدافع في نظريات الشخصية تحت أسماء عدة منها : الحافز ، والحاجة والرغبة ...

على أن كل هذه المفاهيم وما شابهها تعني شيئاً واحداً وهو وجود نوع من الضغط يؤثر في الفرد للقيام بسلوك ما ، وقد توجد في صورة عضوية أو وجدانية .

2 - 5 - عامل السيطرة : بمعنى أن سلوك الفرد منظم وهادف نتيجة وجود جهاز عصبي ، مكون من مراكز

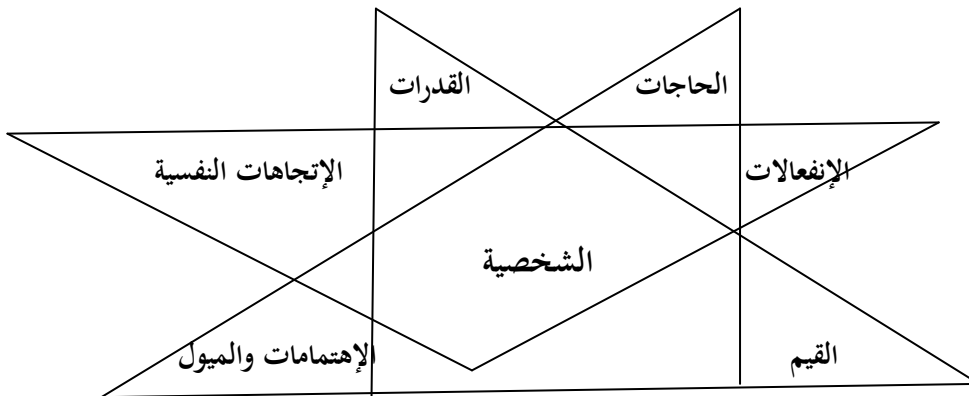
وشبكات عصبية تتحكم في نشاط وتنظيمه سواء كان حركياً أو فكرياً أو إنفعالياً .

2 - 6 - عامل التنظيم : يوجد تنظيم داخلي للسلوك يسمح بإشباع حاجات معينة ويرجي بعضها في حين يمنع تلبية أخرى . كما ينسق بين مكونات الشخصية المتعددة بحيث تعبر عن وحدتها . (القذافي ، المرجع السابق : 27 - 29) .

أما أحمد ماهر 2003 ، فيوضح من خلال المخطط رقم (01) أن الشخصية تتكون من المكونات التالية : (القيم ، والإنفعالات ، والحاجات ، والقدرات ، والإتجاهات النفسية والإهتمامات والميول) . (أحمد ، 2003 : 178) .

المخطط رقم (01) : يوضح مكونات الشخصية

المصدر : (أحمد ماهر ، 2003 : 178)



3 - محددات الشخصية :

هناك بعض المحددات التي ساهمت في تكوين الشخصية و من تلك المحددات مايلي :

3 - 1 - المحددات البيولوجية للشخصية:

يميل بعض علماء النفس إلى توكيد أن الطبيعة الإنسانية اجتماعية في أساسها و أن الأساس البيولوجي للسلوك هو القدر المشترك بين الإنسان و الحيوانات الأخرى ، و لكن لا يمكن إهمال أو إغفال أهمية الجوانب البيولوجية في دراسة الشخصية.

فيذهب " وليام روجرز " إلى أن إدخال المجال البيولوجي في دراسة الشخصية من شأنه أن يوسع أفقنا و نظرتنا لهذا المجال الجديد (مجال دراسة الشخصية) ويستمد الاتجاه البيولوجي الكثير من أفكاره في علم البيولوجيا و علم الفسيولوجيا و ما يتصل بهما في نظرهما للشخصية، و كيف تتكون و كيف تنمو ؟ وكيف تتعدل ؟.

و يركز أنصار الاتجاه البيولوجي في دراسة الشخصية اهتمامهم على مجالات متعددة ، أهمها :

أ - دراسة الوراثة : فالأفراد يختلف بعضهم عن بعض تحت تأثير العوامل الوراثية ؛ و بصرف النظر عن الظروف و التأثيرات البيئية المحيطة بهم .

ب - دراسة الأجهزة العضوية و العلاقة بين وظائفها و أنماط الشخصية .

ج - دراسة التكوين البيوكيميائي و العددي للفرد. (أحمد ، 2003 : 12) .

3 - 2 - المحددات الاجتماعية :

تعد هذه المنظومة المحدد الآخر من محددات الشخصية .والمقصود بهذه المنظومة الثقافة التي يعيشها الفرد أو ينخرط فيها، كذلك التراث التاريخي والحضاري له و يشكل هذا التراث التاريخي والحضاري والثقافة المعاصرة للفرد ، نوع الشخصية التي تراها متباينة من مجتمع لآخر ومن ثقافة لأخرى ، ومن التاريخ الحضاري لشخص عن آخر . (داود وآخرون ، 1991 : 19) .

3 - 3 - المحددات الثقافية :

حيث ينخرط الفرد عضواً في المجتمع من خلال التثقيف الاجتماعي والتي يتعلم بها الفرد أشكال التصرف التي تتقبلها الجماعة ويتجه بالتالي إلى تبني نمط الشخصية الذي يعد نمطاً مرغوباً في المجتمع.

لقد أظهرت الدراسات أهمية الدور الذي تلعبه المؤسسات المسؤولة عن طرق تربية الأطفال في عملية التثقيف. (الطفيلي ، 2004 : 112) .

3 - 4 - محددات الدور الذي يقوم بها لفرد :

إن الدور الذي يؤديه الفرد في الحياة إنما يشير إلى كل من الفرد و المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه ، و فكرة الدور تسمح لنا بربط السلوك الفردي بمعايير جماعية معينة تتصل بالسلوك المتوقع من الفرد، حسب سنه و جنسه و تخصصه المهني و الوظيفي .

فالدور هو نوع مشتق من المشاركة في الحياة الاجتماعية أو هو ببساطة كما عبر عنه " جوردن ألبورت " ما يتوقعه المجتمع من الفرد الذي يحتل مركزا معيناً داخل الجماعة ، و يحدد كل مجتمع من المجتمعات الأدوار الاجتماعية التي يتوقع من أفرادها القيام بها في حياتهم العادية كدور الأب ، دور الأم ، دور الابن الأكبر ، دور الولد الذكر ، دور الابن (داخل الأسرة) و التفاعل المتبادل بين الأدوار المختلفة يكون ما نسميه باسم النظام الاجتماعي و الأسرة. (مخيمر ، 1979 : 96) .

فالطفل عندما يتعلم القيام بدوره في الأسرة يتعلم في الوقت نفسه الأدوار التي يقوم بها الأب و الأم و الإخوة الكبار ، فأدوارهم متبادلة مع دوره ، و هم بالنسبة له بمثابة نماذج يقوم بتقليدها ، و تحدث جميع هذه الأدوار أثراً مهماً في عملية التطبيع الاجتماعي و التثقيف الذي يحتاج إليه في حياته بعد ذلك . و من الواضح أن للفرد الواحد مجموعة كبيرة من الأدوار في حياته الاجتماعية ، و قد يحدث أحيانا ما نسميه بصراع الأدوار ، فكثيرا ما يتعارض دور المرأة العاملة مع دورها كأم ، و ما يتطلبه منها هذا الدور من رعاية الأبناء ، والإشراف على تربيتهم، و دورها كموظفة ملتزمة بواجبات عملها و مواعيده . (أحمد ، المرجع السابق : 53) .

3 - 5 - محددات الموقف :

لا يمكن النظر إلى الشخصية كما لو كانت مستقلة عن المواقف التي تمر بها أو توجد فيها ، فحتى العمليات البيولوجية أو الفسيولوجية تتطلب وجود أجهزة داخلية أو عوامل بيئية و مواقف تتحقق فيها .

فعملية التنفس مثلا تتضمن وجود رئتين داخليتين ، و في الوقت نفسه وجود هواء خارجي لازم لعملية التنفس ، وعملية الهضم هي الأخرى تتضمن الإحساس الداخلي بالجوع ، و في الوقت نفسه تتطلب وجود الطعام اللازم لإشباع هذه الدوافع ، و بهذه العوامل الداخلية والخارجية معا يتم إغلاق دائرة السلوك .

و كما يقول " جون ديوي " : " إن الأمانة و المحبة و الشجاعة و البخل و الكرم وعدم تحمل المسؤولية أو تحملها ليست ممتلكات خاصة بالفرد ، بل توافقات أو تكيفات فعلية لقدرات الفرد مع قوى البيئة، فليس ثمة شيء يمكن أن يعد ذاتية أو شخصية دون أن يكون في الوقت نفسه انعكاسا للبيئة المادية و الاجتماعية والثقافية التي يمر بها الفرد " . (أحمد ، المرجع السابق : 14 - 15) .

و مما سبق يتضح أن الموقف الذي يوجد فيه الفرد يلعب دورا مهماً في سلوكه ، فقد يكون الفرد قائداً في موقف و تابعا في موقف آخر ، رغم توافر شروط القيادة لديه في كلا الحالتين .

4 - نظرية السمات " لأيزنك " :

تعتبر نظرية " أيزنك " إحدى الاتجاهات المعاصرة في الشخصية التكوينية و المزاجية ، و قد رتب " أيزنك " جميع القوى البيولوجية و التاريخية و التصنيفية ، و نظرية التعلم و التحليل و المعاملة ، ووضعها في بوتقة واحدة من أجل فهم الشخصية ، لقد استخدم " أيزنك " التحليل العاملي في عمله لكن استخدامه لهذا التحليل العاملي كان أكبر دلالة من استخدام " كاتل " ، و ينظر " أيزنك " للشخصية على أنها تنظيم هرمي، حيث نجد في قاعدة هذا الهرم السلوكيات التي نستطيع ملاحظتها واقعيًا ، و هي الاستجابة المحددة ، أما المستوى التالي (الأوسط) فتظهر فيه الاستجابات المعتادة ، و في قمة هذا الهرم أبعاد واسعة أو أنواع رئيسية . إن معظم بحوث " أيزنك " التطبيقية كانت محاولات منه لفهم بعدين رئيسيين : هما الاستقرار الانفعالي مقابل العصائية ، و الانطوائية مقابل الانبساط مما يعكس إلى أي درجة يعتبر الشخص محب للاتصالات و العلاقات و المشاركة الجماعية . (إنجلر ، 1990 : 110) .

هذا و قد مرت نظرية " أيزنك " بثلاث مراحل هي كما يلي :

4 - 1 - المرحلة الأولى (1947) :

ترتبط هذه المرحلة بظهور أول كتاب له ، وهو " أبعاد الشخصية " حاول خلاله تقديم تصور أولي أو مباشر لمفهوم الانبساط و الانطواء و بلورة لهذا المفهوم بعد التاريخ الطويل الذي مر به، و الذي تقاربت وجهات النظر المفسرة له في بعض الأحيان ، و تباعدت في أحيان أخرى .

4 - 2 - المرحلة الثانية (1957) :

وصل " أيزنك " خلال هذه المرحلة إلى صياغة متماسكة لفروضة، التي اعتمد في صياغته لها على نظريات التعلم الحديثة ، خاصة نظرية " هول " (C.L.Hall) و نظرية " بافلوف " (P.Pavlov) فالغرض الأساسي لنظرية "أيزنك " (بخصوص الإثارة و الكف) يرجع بوجه خاص إلى التكوينات الفرضية لهذين المفهومين، و التي تعزى إلى مفاهيم هذين الباحثين ، فالإثارة و الكف عبارة عن عمليات عصبية فرضية، يعتمد عليها بدرجة كبيرة في اكتساب السلوك و خموده ، فالتصور الأساسي لهذه النظرية يربط بعد الانبساط لمسلمة الأساس العصبي الخاصة بتوازن ميول الإثارة و الكف ، و التي تميز الجهاز العصبي المركزي لشخص معين . وفيما يلي شكل تخطيطي يوضح العناصر الأساسية لهذه النظرية (1957) بصورة مبسطة .

شكل (01) : يوضح العناصر الأساسية لنظرية أيزنك (1957)

المصدر: (عبدالله : 2000، 94).

المستوى	الظاهرة	
السيكاتيري الاجتماعي	نمط الاضطراب	عند الانطوائيين : ديستيميون عند الانبساطيين : هيس تريون
الشخصية	التنشئة الاجتماعية	عند الانطوائيين : جيد عند الانبساطيين : سيء
التعلم / الانفعال	القابلية للتشريط	عند الانطوائيين : جيد عند الانبساطيين : سيء
الفسولوجي	تشريط الخوف	عند الانطوائيين : جيد عند الانبساطيين : سيء
	توازن الإثارة والكف	عند الانطوائيين : وجود قابلية للإثارة عند الانبساطيين : وجود قابلية للكف

فالإنطوائيون يتميزون بمستويات مرتفعة من القابلية للإثارة في مستوى اللحاء وبمستويات منخفضة من الكف في مستوى اللحاء أيضا ، بينما يتميز الانبساطيون بعكس ذلك تماما، أي مستويات منخفضة من القابلية للإثارة وبمستويات مرتفعة من الكف.

و يشير هذا الغرض أبسط صورة إلى أن الخصائص المميزة لأجهزة عصبية سوف تشف عن نفسها - بنفس الأسلوب ، حينما توجد الظروف الملائمة ، و إذا ما ترجمت هذه المعاني بصورة أوضح إلى مفاهيم سلوكية ، فسوف يتوقع وجود ارتباطات دالة بين مقاييس

التعلم و التشريط المختلفة بين بعضها البعض من ناحية و بينها و بين أي قياس ثابت لبعده الانبساط من ناحية أخرى .

4-3 - المرحلة الثالثة (1967) :

حاول " أيزنك " في هذه المرحلة تعميق و تطوير مفاهيمه و تأصيلها، من خلال العمل التجريبي المكثف الذي قام به هو و زملائه طبقا للشكل التالي:

الشكل (02) : يوضح العناصر الأساسية بين نظريتي أيزنك (1967، 1957)

المصدر: (عبدالله: 2000، 68)

المستوى	الظاهرة	
السيكاتيري الاجتماعي	1 - نمط الاضطراب	الانطوائيون : ديستيميون الانبساطيون : سيكوباتيون
الشخصية	2 - التنشئة الاجتماعية	عند الانطوائيين : جيد عند الانبساطيين : سيء
	3 - تشريط الخوف	عند الانطوائيين : جيد عند الانبساطيين : سيء
التعلم / الانفعال	4 - القابلية للتشريط	عند الانطوائيين : جيد عند الانبساطيين : سيء
	5 - القابلية للاستشارة	عند الانطوائيين : جيد عند الانبساطيين : سيء
الفسولوجي	6 - المنطقة العصبية	عند الانطوائيين : نشاط مرتفع (التكوين الشبكي الصاعد) عند الانبساطيين : نشاط منخفض

ويتضح من الشكل السابق الفروق الأساسية بين نظريتي "أيزنك" (1957 ، 1967) واللتان تظهرا في الجزء العلوي و الجزء السفلي لهذا الشكل على الترتيب ، ففي الجزء العلوي تركز نظرية عام (1967) على السلوك ضد الاجتماعي للسيكوباتيين ، على أساس أنه الصورة المتطرفة للسلوك الانبساطي ، بينما كانت نظرية (1957م) السابق عرضها في الشكل (02) تركز على الأعراض الهستيرية ، أما التغير الذي حدث في الجزء السفلي مؤداه أن الفروق في القابلية للتشريط تكمن وراءها فروق واضحة في مستوى الاستشارة ، يمكن تحديد أصلها الفسيولوجي بالتكوين الشبكي الصاعد ، بينما أشارت نظرية (1957م) إلى أن هذه الفروق في القابلية للتشريط يكمن وراءها فروق في توازن (الإثارة / الكف) لأصل فسيولوجي غير معروف و يظهر في كثير من الأحيان أن الانتقال من (الإثارة/الكف) إلى الحديث عن مستوى الاستشارة مثلها مثل (توازن الاستشارة/الكف) . وبالتالي يصبح بمقدورنا افتراض معادلة طبيعية توضح لنا إلى أي مدى يعبر المفهوم عن شيء واحد ، مؤداه أن الأفراد الذين يتميزون بمستوى مرتفع من القابلية للاستشارة يتميزون بمستوى (مرتفع من الإثارة / مرتفع من الكف) ، و رغم ذلك لا تشير هذه المعادلة بالاستمرار إلى هذا الاتساق ، لأنه ربما تتدخل بعض المتغيرات النوعية على سبيل شدة التنبيه و قد تؤثر إلى حد ما . (عبدالله ، 2000 : 69) .

ولعل إسهام "أيزنك" الرئيس يمكن تلخيصه في محاولته الربط بين علم الأحياء وعلم الاجتماع ، و هو يتبع سلسلة العلية في طريق طويل من البنات التشريحية والفسيولوجية إلى المفاهيم النيورولوجية، كالتنبيه و التنشيط إلى الفروق الفردية في التعلم و الاشتراط و الإدراك و العتبات الحسية، و غيرها من الظواهر المعملية ، وهو ينظر إلى هذه كلها كسوابق لمفهوم الشخصية ، و هي مؤثرات بيئية معينة تحدد الأنماط الظاهرة للانبساط و العصائية، التي تتوصل إليها الاستخبارات ، وفي جانب العواقب و إذا أضفنا مؤثرات بيئية أخرى للمعادلة نجد ظاهرة اجتماعية مختلفة ، كالعصيان و الجريمة ، و القابلية للتعليم ، و السلوك الجنسي ، والاتجاهات السياسية .

كما نجد أنماطاً سلوكية أكثر تحديداً ، كالأستهداف للحوادث ، و الفكاهة ، والتفضيلات الجمالية ، و الاختيار المهني ، و أنشطة قضاء وقت الفراغ ، و أستطاع " أيزنك " بربطه مفهوم الشخصية بالبيولوجيا من ناحية وبالسلوك من ناحية أخرى (و كلاهما يمكن ملاحظته على نحو مباشر) أن يكسر الدائرة المغلقة التي يحصر فيها دعاة التحليل العملي أنفسهم حين يعتمدون في دراساتهم على معاملات الارتباط بين متغيرات الاستخبارات . (جابر ، 1986 : 201) .

4 - 5 - سمات الشخصية عند " أيزنك " :

تعتبر السمة من أبسط الطرق وأقدمها في وصف الشخصية . فالسمات مفاهيم استعدادية تشير إلى نزعات للفعل أو الاستجابة بطريقة معينة . (لازاروس ، 1993 : 54) .

فالناس يختلفون في سلوكياتهم و هذا راجع لاختلاف سماتهم الشخصية ، فهي التي تمنح كل فرد فرديته التي يتميز بها عن غيره .

و قبل البدء بتعريف السمات هناك بعض الأسس الهامة التي يجب إدراكها حتى يتضح مفهوم السمة تماماً وهي :

- أن كل سمة هي نزوع لدى الشخص للاستجابة بطريقة معينة نحو نوع معين من المؤثرات .

- أن لدى كل شخص عدداً من السمات ومجموعها هو الذي يميز الشخصية .

- أن كل سمة تنطوي على عدد من العناصر أو الصفات وأن اجتماع صفات بينها ترابط عال في أشكال

وجودها هو الذي يؤكد وجود السمة . (الرفاعي ، 1982 : 116) .

4 - 6 - تعريف السمة :

- كما تعددت تعريفات الشخصية عند علماء النفس ، فتعريفات السمة تختلف تبعاً لاختلاف نظرتهم ونظرياتهم

في الشخصية .

- فيعرف " ألبورت " السمة بأنها "نظام نفسي عصبي يتميز بالتعميم والتمركز ، و يختص بالفرد ولديه القدرة على نقل العديد من المنبهات المتعادلة وظيفياً ، وعلى الخلق والتوجيه المستمرين لأشكال متعادلة من السلوك التعبيري و التوافقي". (هول و آخرون ، 1978 : 347) .
- ويرى " ألبورت " أن السمات تكوينات بيولوجية فيزيقية حقيقية ، ويعرفها بأنها " بنية عصبية نفسية لها القدرة على استخلاص المثيرات المتكافئة وظيفياً ، وعلى المبادأة في التوجيه المستمر لأشكال متكافئة (على نحو له معنى متسق) من السلوك التوافقي والتعبيري . (جابر ، 1990 : 257) .
- أما " كاتل " فقد عرف السمة بقوله : "أنها مجموعة ردود الأفعال والاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد ، ومعالجتها بنفس الطريقة في معظم الأحوال. (عبد الخالق ، 1983 : 42) .
- وتعتبر السمة من وجهة نظر "كاتل" جانب ثابت نسبياً من خصائص الشخصية، وهي بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للاختبارات أي للفروق بين الناس . (غنيم ، 1975 : 276) .
- ويعرف " أيزنك " السمة بأنها " تجمع ملحوظ من النزعات الفردية للفعل، والسمة هي اتساق ملحوظ في عادات الفرد و أعماله المتكررة . (هول و آخرون ، المرجع السابق : 497) .
- وعرف "جليفورد " السمة بقوله : "أنها أية طريقة متميزة ثابتة نسبياً يتميز بها الفرد عن غيره من الأفراد. (غنيم، المرجع سابق : 251) .
- في حين عرفها " زهران " بأنها : "الصفة الجسمية أو العقلية أو الانفعالية أو الاجتماعية الفطرية أ والمكتسبة التي يتميز بها الفرد ، وتعبر عن استعداد ثابت نسبياً لنوع معين من السلوك . (زهران ، 1997 : 59) .
- ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف السمة على أنها : " مجموعة الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية الثابتة نسبياً و التي يتميز بها الشخص عن غيره من الأشخاص و التي يمكن ملاحظتها عن طريق السلوكيات المنتهجة من قبله " .

- على هذا الأساس ستتبنى الباحثة تعريف " أيزنك " للسمة وذلك لأن :

- 1 - الأداة المطبقة في الدراسة الحالية هي إستخبار " أيزنك " للشخصية .
- 2 - تعريف أيزنك بسيط وسهل وواضح وشامل.
- 3 - أن السمة وفقاً لتعريف " أيزنك " تميز الفرد عن غيره فكل فرد له صفاته الخاصة.
- 4 - " أيزنك " حدد الشخصية بسمات تتمثل في ثلاث أبعاد واضحة وهي :

- بعد الانبساط - الانطواء .

- بعد العصائية - الاتزان الانفعالي .

- بعد الذهانية - الواقعية .

ويدل مفهوم البعد الذي استخدمه " أيزنك " إلى :

1 - أن البعد متصل ثنائي القطب من الرتبة الثانية (على سبيل المثال العصائية / الإلتزان الإنفعالي) .

2 - البعد مكون أساسي في بناء الشخصية ، فمصطلح البعد يشير إلى نظام تكويني (بنائي) في نظرية الشخصية (مكلي ، 2006 : 73) .

5 - مقياس " أيزنك " لقياس الشخصية :

- إن النماذج الإحصائية المشهورة التي طرحت في مجال الشخصية عديدة و متنوعة ، و يعتبر نموذج " أيزنك " في الشخصية من أهمها و الذي طرح فيه " أيزنك " أبعاد أساسية (الانبساطية مقابل الانطوائية) و (العصائية مقابل الاتزان) . ثم أضاف لها بعد ثالث في الثمانينات من هذا القرن أطلق عليه تسمية الذهانية. (رضوان، 2000: 89-97).

- وقد استند "أيزنك" في منظومته البعدية (dimensional) التي قامت استناداً إلى مفاهيم نظرية سلوكية و نتائج تحليلات إحصائية متعددة الأبعاد لقياس الشخصية بواسطة استخبارات مصممة لهذه الأغراض إلى فرضية يوجد اختلاف حولها، مفادها أن المنظومة البعدية أقرب تمثيلاً للظروف الواقعية من المنظومة التصنيفية (classificatory)، إذ أنه في النهاية لا يوجد فرق جوهري بين سمات السلوك السوي وسمات السلوك المرضي. (Moeller,1994:7).

- ويرى كل من "ماراغراف" و"شنايدر" (Maragraf & Schneider, 1994 : 48) أن تجميع السمات في فئات تصنيفية أقرب مطابقة لسلوكنا اليومي، ذلك أن الاضطرابات النفسية تتصف بصورة واضحة بالسمات الانفعالية. وعندما يقوم إنسان ما بوصف نفسه فإنه يقول بأنه "حزين" أو "خائف" أو غاضب" ... الخ، وقلما نجد شخصاً يصف حالة مشاعره بأنها 70% خوافة و 30% مكتئبة و 0% سعيدة.

وفيما يلي عرض مختصر للوصف النظري للأبعاد الأساسية التي حددها "أيزنك" :

5 - 1 - بعد الانبساطية\الانطوائية:

في عام (1920) حدد "يونغ" نمطين رئيسين للشخصية وهما النمط المنطوي والنمط المنبسط. ورأى أنهما نمطان متناقضان، حيث يتجه الأول نحو العالم الداخلي والثاني نحو العالم الخارجي. وفي خمسينات هذا القرن وجد "أيزنك" نتيجة التحليل العملي الذي قام به عاملاً مشابهاً من حيث السمات أطلق عليه تسمية عامل الانبساط، حيث تم إثبات وجود هذا العامل في دراسات مختلفة وعلى ثقافات متنوعة. وقد وصف "أيزنك" النمط المنبسط بأنه يميل نحو المخالطة الاجتماعية والاندفاعية والنشاط واللامبالاة والبسط والتفاؤل. (Eysenck & Rachman , 1972 : 24-26).

- ويعتقد كل من "يونغ" و"أيزنك" أن هذه السمات موروثية. أما درجة بروز أو وضوح هذه السمات فتتعلق حسب رأي " أيزنك" بدرجة الإثارة والكف المسيطرة في الجهاز العصبي المركزي - التشكل الشبكي تحديداً.(عبد الخالق، 1987، : 179) .
- حيث يسبب الانحراف في توازن الإثارة والكف في التشكل الشبكي في أن يكون المنبسطون أقل قابلية للإشراط من المنطوين .(Fiedler, 1994, : 240) .
- وقد حاول " أيزنك" إثبات هذه العلاقة في كثير من الدراسات إلا أن تفسيرها ما زال مثيراً للجدل . (عبد الخالق، المرجع السابق : 245) .

5 - 2 - بعد العصابية:

- يمثل بعد العصابية بعداً مستقلاً عن بعد (الانبساطية/الانطوائية) حيث تمثل العصابية البعد الثاني المهم من أبعاد الشخصية عند " أيزنك" ، ويعرفه " بأنه انفعالية غير مستقرة وشديدة تجعل الشخص ذو استعداد مسبق إلى تطوير أعراض عصابية في مواقف الضغوط (الإرهاق) الشديدة " . (Eysenck,1976: 27).
- ومن السمات المميزة لهذا البعد تقلب المزاج والأرق والعصبية ومشاعر النقص والقابلية للإثارة، و يشكو الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة على هذا البعد من أعراض نفسية جسمية كالصداع والاضطرابات الهضمية والأرق... الخ .(تايلور وآخرين ، 1996 : 283) .
- ويشير " أيزنك" إلى أن الأعراض العصابية ما هي إلا ردود أفعال (reaction) شديدة للجهاز العصبي الإعاشي (vegetative) حيث ترتبط العصابية بدرجة كبيرة بعدم استقرار انفعالي موروث للجهاز العصبي المستقل (Eysenck & Rachman , 1972 :34-45).

والدرجة العالية من سمة العصابية لا تعني إطلاقاً أنه لا بد للشخص المعني أن يعاني من اضطراب عصابي حاد.

ويشير كل من " أميلانغ " و "بارتوسك" (Amelang&Bartussek, 1985) و عبد الخالق (1987) نقلاً عن " فيرنون " أنه في نموذج الشخصية عند " كاتل " يظهر عامل قريب من حيث المحتوى مع بعد العصائية عند "أيزنك" . وكان "كاتل" قد وصف هذا العامل تحت بعد "القلق" ويحتوي على الأبعاد الثانوية التالية: عدم الاستقرار الانفعالي والشك، ومشاعر الذنب والتوترات الناجمة عن الإحباط والصراعات والافتقار إلى الحزم وعوز المثابرة . (تايلور وآخرون ، المرجع السابق : 273) .

وتعتبر أبعاد الانبساط والعصائية من الأبعاد التي تتوفر حولها في المراجع المتخصصة إجماع واسع نتيجة الثبات الذي تتمتع به مهما اختلفت طرق القياس المستخدمة . (عبد الخالق، 1987: 200) .

5 - 3 - بعد الذهانية :

يُعتقد أن هذا البعد يميز الأشخاص الذين يميلون للذهان بصورة خاصة و السيكوباتية الواضحة (خاصة الذين يعانون من اضطراب أساسي في الشخصية المضادة للمجتمع ، بعكس الأشخاص الذين يعانون من سيكوباتية ثانوية التي صنف "أيزنك" تحتها الانحرافات المتعلقة بالشخصية في سياق اضطرابات نوعية [عصائية] ذهانية. (Fiedler, 1994, :240-241) .

ويعتبر كل من بعد العصائية والذهانية بعدان مستقلان عن بعضهما. ويتصف الأشخاص الذين يظهرون وضوحاً مرتفعاً في سمات هذا البعد بالبرودة والقساوة والعدوانية التي تؤدي إلى نمط شخصية مضادة للمجتمع ومتمركز حول الذات والتبذل (عبد الخالق، 1987: 181) .

ويعتقد " أيزنك " هنا أيضاً بالأساس الوراثي لبعد الذهانية . (عبد الخالق، 1996 : 78) .

- وتمتلك نظرية " أيزنك " في الشخصية مضامين عيادية متنوعة سواء التشخيصية أم العلاجية أم التنبؤية منها، أكان ذلك في مجال الاضطرابات النفسية أم الجسدية، يصعب حصرها. ونشير هنا إلى بعض الجوانب التطبيقية العيادية المتعلقة بعلاقة نمط الشخصية ببعض الأمراض. فقد وجدت دراسات "فري" و"ماس"

(Frey & Mass, 1985, : 157-159) أن مرضى السل والربو الشَّعْبِي وأمراض الشريان التاجي يتصفون بدرجة مرتفعة من عدم الاستقرار الانفعالي وأن المرضى بأمراض جسدية أكثر انطواء من غيرهم، في حين أن دراسات " أيزنك " (Eysenck, 1984, :151-171) أظهرت أن مرضى السرطان يتصفون بدرجة عالية من الانبساط ودرجة منخفضة من العصائية. ويرى في آليات المناعة عناصر ربط ممكنة بين الانبساط من جهة وأمراض السرطان من جهة أخرى. كما وجد كل من "توتمان" و"كيف" (Totman&Kiff, 1979, : 141-148) أن ردود الفعل الجسدية للانطوائيين على التلقيح ضد فيروسات الزكام (البرد cold) أشد من ردود الفعل الجسدية الملاحظة عند الانبساطيين. ويعتقد أنه سواء كانت درجة العصائية مرتفعة أو منخفضة فهي تسهل حدوث الأمراض الجسدية. فغير المستقرين انفعالياً يفقدون إلى استراتيجيات التغلب الناجحة في حين أن الأشخاص المستقرين انفعالياً ذوو الضبط العالي غالباً ما لا يدركون ردود الأفعال الفيزيولوجية للجسد الناجمة عن الصراعات النفسية أو المرافقة لها والعلامات الأولى للمرض. (Frey & Mass, 1985 : 157).

- ويشير "بيكر" (Becker, 1997: 520, 528) إلى أن مجموعة كبيرة من الدراسات الطولية منها مثلاً (Eysenck, 1994) قد أثبتت أن سمات معينة من الشخصية تستطيع التنبؤ بحالة الصحة وتوقعات الحياة بعد عقود من السنين بشكل دال. وينظر للأضرار الحاصلة في الصحة هنا على أنها تنجم عن التطرف الشديد في سمة من السمات أو شدة أو انخفاض المتطلبات أو كليهما معاً، في حين أن الصحة الجيدة ترتبط بالتوازن في السمات وبالمتطلبات المعقولة (تنمية الاستقلالية / التنظيم الذاتي).

- وفي مجال العلاج النفسي وجد أن الأشخاص من نمط الشخصية المنطوية يحققون نجاحاً أفضل من الأشخاص من النمط المنبسط إذا ما عولجوا بأسلوب العلاج المنطقي الانفعالي وفق " إيليس"، في حين أن الأشخاص من النمط المنبسط يحققون نجاحاً أفضل من أشخاص النمط المنطوي عند العلاج بطريقة العلاج المتمركز حول المتعالج " لروجرز". (أيزنك ، 1987 : 19) .

5 - 4 - الكذب :

- وهو بعد من الأبعاد المهمة في الشخصية ، ويرى البعض أن هذا البعد يمثل دفاع الفرد عن ذاته وحمايتها وكذلك يعمل على إحداث التوافق مع مقتضى الحال .(حنورة ، 1982 :50) .
- أي أنه لا ينظر إليه على أنه كذب في حد ذاته ولكن ينظر إليه في دور المجارة أو المسايرة الاجتماعية التي يسعى إليها الفرد .

6 - نقد نظرية السمات " لأيزنك " :

تعتبر نظرية " أيزنك " قفزة من مستويات أعلى في العمل العلمي والعملية إلى مستويات أعمق . إلى أن موقف " أيزنك " القائل بالأبعاد الثلاثة تعرض لنقد عنيف من الباحثين في نفس مجال الذين حاولوا بناء الشخصية على مستوى العوامل الأولية ، مثل " كاتل " وأعوانه وهم يذهبون إلى أن الشخصية الإنسانية خصبة ومعقدة ، بحيث لا يمكن أن نصنفها ولا نقيمها على أساس عاملين أو ثلاثة . (جابر ، 1990 : 356) .

7 - علاقة الشخصية بالإجهاد :

تعتبر شخصية الفرد بكل مكوناتها ومميزاتها من أهم العوامل الوسيطة التي تحدد وفق طبيعتها إستجابة الفرد لإزاء الجهود التي يتعرض لها ، سواء من حيث النوع أو من حيث الشدة . لذلك فإن البحث الذي يسعى إلى الوقوف على ما يميز ما يسمى بشخصيات الإجهاد من خصائص وسمات يسمح بنوع من التنبؤ بالسلوك من جهة وإيجاد علاقة بين تأثيرات البيولوجية للإجهاد وبين ما يمكن أن يتعرض إليه صحة الفرد من جهة أخرى . (Hoareau , 2001 :155).

إذ أن هذه الخصائص بإعتبارها متغيرات للإستعداد الشخصي تلعب دورا معدلا لإستجابة الفرد لإزاء الجهود، فتؤدي بدورها إلى نتائج إيجابية أو سلبية على صحة الفرد .

- الخلاصة :

إن موضوع الشخصية يكاد يكون في قمة الدراسات والبحوث النفسية و الإجتماعية المختلفة القديمة منها و الحديثة . خاصة و أن الهدف العلمي و الرئيسي لهذه الدراسات الوصول إلى بناء شخصية إنسانية متكاملة في وسط سوسيو ثقافي محاط بأزمات و عقبات تعيق الفرد في تحقيقه لرغباته ، خاصة على مستوى طموحاته العملية .

ومن خلال هذا تظهر أهمية الشخصية في سيرورة الإجهاد لدى الفرد و إلى أي مدى يمكن أن تؤثر فيه ، و بناءا عليه تم التطرق في هذا الفصل إلى موضوع الشخصية من عدة نقاط إختلفت باختلاف وجهات نظر الباحثين و المختصين في هذا المجال ، إنطلاقا من مفهومها ، محدداتها ، مكوناتها ، ونظرية السمات "لأيزنك" التي تم ربطها بمتغير الإجهاد ليتجلى لنا نوع العلاقة القائمة بينهما وهو موضوع الدراسة الحالية .

الفصل الثالث

الإجهاد العصبي

• تمهيد .

1 - مفهوم الإجهاد (تعريف) .

2 - بعض النماذج المفسرة للإجهاد .

3 - أهم تصنيفات الإجهاد .

4 - أنواع الإجهاد .

5 - أعراض الإجهاد .

6 - خصائص الإجهاد .

7 - مصادر الإجهاد .

8 - العوامل الوسيطة للإجهاد .

9 - تأثيرات الإجهاد .

10 - قياس الإجهاد .

• الخلاصة .

- تمهيد :

لقد أخذت ظاهرة الإجهاد العصبي منحى آخر في الدراسات الحديثة ، رغم أن فكرتها قديمة قدم وجود الإنسان على الأرض . وكغيرها من الظواهر لم تبقى ساكنة وتطور مفهومها بتطور متطلبات الحياة ، وإختلاف مجالاتها وإستخداماتها . خاصة بتطور مفهوم العمل ومقارباته الجديدة . فما هو الإجهاد؟ وماهي مصادره ونماذجه وأعراضه ؟ وماهي آثاره الصحية والإجتماعية ؟ أسئلة سيتم الإجابة عليها من خلال هذا الفصل .

1 - مفهوم الإجهاد (تعريف) :

تعددت مفاهيم الإجهاد بإختلاف وجهات نظر العلماء والمختصين لهذا فإننا نجد مفاهيم وتعريف مختلفة ، تعكس لنا نظرة الباحثين والمختصين في هذا المجال وإختلاف مقاربتهم المعرفية . وعلى الرغم من ذلك فإن الملاحظة المتفحصة تجعل بإمكاننا تصنيف هذه التعاريف في ثلاثة إتجاهات:

أ - الإجهاد عبارة عن قوة (عامل طبيعي أو نفسي) تمارس على جسم ما ، فتؤدي إلى ظهور توتر وتشوه على هذا الأخير . (أي تعاريف على أساس المنبه) .

ب - الإجهاد هو نتيجة تأثير عامل (طبيعي أو نفسي أو إجتماعي) تظهر في تعابير متنوعة (مظهر عقلي ، نفسي ، بيولوجي) في وجود عوامل مساعدة (الزمن ، الإستعداد الوراثي ...) ، أي تعاريف تقوم على أساس الإستجابة .

ج - الإجهاد عبارة عن تفاعل ديناميكي بين العامل الخارجي يواجهه الفرد في زمان ومكان معينين ، يستخدم دفاعاته الذهنية والبدنية في مواجهته ، فيصير معرضا لمخاطر جسدية تبعاً لحالة بنيته النفسية ، وللسياق الجسدي والإجتماعي ، أي تعاريف على أساس تفاعلي . (Bee& Bjorklumd , 2004 :336-340).

ومن بين أهم هذه المفاهيم والتعاريف المختلفة نذكر:

- سيلبي (Selye) عام 1950م أشار إلى أن الإجهاد هو " إستجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية ، هذه الإستجابة التي تتكون من ردود أفعال سماها سيلبي (Selye) أعراض التكيف العام " . (حمداش، 2004 : 92) .

ويعرفه تولور (tolor) وهولمز (Holmes) بأنه " أي تغير يلقي عبئا على القدرات التكيفية لدى الفرد ، بإعتباره حادث مثير، يلقي مطالب صعبة على الفرد " . (لوكيا ، 2000 : 09) .

ويعرف نوبيرت سلامي (Nobert Sillamy) إجهاد على أنه " الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الإتزان ، وهذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن ، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الإتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية . (Nobert , 1996 : 249) .

ويرى إليسون (Ellisson) أن بإمكاننا تعريف الإجهاد بعدة طرق ، من بينهم أنه " يمثل إستجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد المؤثر بهدف المحافظة على الذات لكن تكرارها بإستمرار والتعرض للمؤثر يمكن أن يسبب أمراضا كأمراض القلب والتنفس وغيرها . (لوكيا ، المرجع السابق : 09) .

- ويذكر ريفولي (Rivolier) أن " الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد ، التوتر النفسي ، القلق ، الإحترق النفسي ، مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفزيولوجي ، لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي :

أ - معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي كما أنه يشير إلى قوة الإندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد .

ب - يعتبر الضغط أيضا منبها سيكو إجتماعي أو سيكولوجي ، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة التالية :
منبه (ضغط) ← إستجابة لظهور نتائج الضغط .

ت - الضغط هو نتاج الفعل المؤثر أو المنبه كمايلي : ضغط ← فعل منبه .

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية وحتى الجسمية . (حمداش، المرجع السابق : 93) .

- ويؤكد ميلز (Mils) 1982 أن الإجهاد هو رد فعل داخلي ، ينتج من عدم قدرة الفرد على متطلبات البيئة الواقعية عليه ، ويوسع جرينبيرج (Gerenberg) 1984 نطاق هذه الإستجابة ، فيعرف الإجهاد بأنه " رد فعل فيزيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن إستجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة " . (المشعان ، 2001 : 71) .

- كما يعرف ماندلر (Mandler) (1984) الإجهاد " بأنه تلك الظروف المرتبطة بالضغط وبالشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد .

ويشير "ميشنباوم" (Meichenbaur) (1991) إلى : " أن الإجهاد هو قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي ، كما ترتبط بإستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته الأمر الذي يحدث إختلالا في التوازن النفسي والفزيولوجي ، مما قد يؤدي إلى شعوره بالإستفزاز من داخله". (المشعان ، المرجع السابق : 71) .

ويشير ويليامز (Williams) إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الإستخدام من قبل الباحثين ، فغالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد ، وذلك نتيجة الخلط القائم بين العوامل المسببة للضغوط (Pressure) وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط (Stress). (الأحمدي ، 2002 : 326) .

ويؤكد "كومنج وكوبر" (Camming & Cooper) إلى أن " الأفراد يميلون للحفاظ على أفكارهم وإتجاهاتهم وعواطفهم وعلاقاتهم مع العالم الخارجي في حالة إستقرار وثبات ، ولكل فرد عتبة ثبات إنفعالي (أي المستوى الذي يبدأ منه الشعور بالراحة والطمأنينة) أو جسدي تحاول عمليات التكيف مع البيئة المحافظة عليها " .

لذلك يعرف كل من "كوكس ومكاي" (Cox & Machay) (1976) الإجهاد على أنه نتيجة التعامل بين الفرد وبيئته ، "بحيث تدل كلمة تعامل على مدى التأكيد على العملية النشطة والتوافقية ، ويكونان بذلك قد أيدا فكرة عمل العمليات المعرفية كوسيط بين الجهد والإستجابة . (الأشقر ، 1995 : 02) .

كما يعرف "هال ومانسفيلد" (Hall , Mansfield) الإجهاد بأنه عبارة عن " قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد " . (أبوقحف ، 2001 : 170) .

ويعرف كل من "شوفللي وإنزمان" (Schaufeli & Enzman) (1998) بكونه " حالة إنتقالية من فقدان التكيف قد تطول وقد تقصر .وإذا لم تنته هذه الحالة الإنتقالية بإستعادة توازن جديد ، فإنها تتطور إلى الإحترق النفسي " . وفقا لهذه الفئة من التعريفات ، تعتبر بعض المتغيرات الوسطية التي تتعلق بالفروق الفردية كالشخصية، والدعم الإجتماعي عوامل معدلة أو مسهلة للعوامل البيئية ، حيث يفترض "إفانسيفيتش ومانيسون" (Ivaneevich & Mattesson) أنه إذا توفرت خصائص السياقات البيئية بطريقة قصوى لدى كل نمط شخصية ، نجد هناك توافق وتلاءم بين الفرد وبيئته . في حين يؤدي غياب هذا التوافق إلى موقف مولد للإجهاد . (Lacomte & Patesson :2005) .

- أما "بيير ونيومان" (Beekr , Newman) فيعرفانه " بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين ، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد " . (العميان : 2005 ، 160) .

أما "مايسن" (Mason) (1975) فقد أكد على تناول الإجهاد وفق هذا المنظور التفاعلي وإعتبر الإجهاد سيرورة حدد مكوناته في الجدول رقم (04) ، فكان من أوائل الباحثين الذين أشاروا إلى أهمية المتغيرات النفسية في تحديد إستجابة الفرد للمواقف الجهدية .

الجدول رقم (04) : يوضح مكونات سيرة الإجهاد حسب مايسن (1975)

المصدر: (Graziani & Swendsen ,2004 : 65 – 66)

المعاملة Transaction		المجهدات		الضغوط	
الشدة	التقييم المعرفي	الأبعاد الزمنية	أنواع المجهدات	الاستجابات الانفعالية	الاستجابات الفزيولوجية
ضعيفة	ضرر	المدة	صدمة	مشاعر سلبية	- تنشيط الجهاز السمبثاوي
معتدلة	تهديد				- تثبيط الجهاز الباراسمبثاوي
قوية	خسارة	سرعة ظهور المجهد	أحداث الحياة	لامبالاة	- منبهات أخرى
	تحدي	المدة التي تتعلق بالروابط مختلفة أجزاء المجهد	ضغط مزمن	مشاعر إيجابية	وتثبيطات عصبية - غدية
غامضة	أرباح		مزعجات Hassles (مجهدات صغيرة)		- إنخفاض /ارتفاع مناعي
	يخص الآخرين أذى				

ويعرف أيضا الإجهاد على أنه " تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية ، وقد ينتج الإجهاد كذلك من الصداع والإحباط والحرمان والقلق ، وتصنيف الأنماط المختلفة للإجهاد عادة طبقا لعامل الإجهاد وآثره ، إلى إجهاد ناجم عن كثرة المعلومات وإجهاد إنفعالي " . (فاروق ، 2001 : 96) .

ونجد من عرف الإجهاد على أنه " حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما " . (الصحاف ، 1997 : 90 – 91) .

ويميز شيخاني بين نوعين من الإجهاد، "إجهاد سلبي الذي ينتج من الضغط المفرط الذي يؤدي الصحة العقلية والجسدية والروحية، وإجهاد إيجابي الذي يكون أساسيا في الحث والتحفيز على الإدراك موفرا الإثارة التي تحتاج إليها في الحياة عندما نواجه حالات مهددة". (شيخاني ، 2003 : 13-14) .

ومن خلال هذه المفاهيم المتعددة والتعاريف سألقة الذكر على مصطلح الإجهاد " Stress " الذي كان إختلافه واضحا وغير معمم وموحد .

يدل على أنه لم يتم الإتفاق على مفهوم أو تعريف واحد ودقيق . وذلك لما يحمله كل ميدان من نظريات وخلفيات معرفية خاصة به ومصطلح الإجهاد ليس حكرا على أي ميدان دون آخر . وهذا ما تجلّى من خلال تطور مفهومه عبر الزمن بدءا من ميدان الفيزيولوجيا على يد هانزسيلي (Hans Selye) الذي أسفرت نتائجه إلى " أن الإجهاد طريقة لإرادية يستجيب لها الجسد بإستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع مهملا الجانب السيكولوجي للإجهاد ، ومنح بعض الدلالات اللغوية لمصطلح الإجهاد ، وذلك لصعوبة تحديد تعريفه بدقة " .

وهذا ما أكده ريفولي (Rivolier) الذي وضع أن الإجهاد يشير لثلاث دلالات لغوية متداخلة ، كما وضع بعض العلماء والباحثين مصطلح الإجهاد في خانة الظروف الخارجية وإعتبروه منها مثل مفهوم نوبيرت سلامي (Nobert Sillany) الذي أشار إلى الجانب المورفولوجي للإجهاد في مقاومته وتأثيره على الجسم ، كما كان الجانب البيئي حاضرا في تكوين مفهوم الإجهاد ، من قبل الكثيرين أمثال هال ومانسفيلد (Hall , Mansfield) اللذان عرفانه على أنه مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى البيئية التي تؤثر على الفرد .

في حين توجه البعض إلى الأسباب المؤدية للإجهاد وآثاره دون التعمق في المصطلح ذاته . مثل فاروق السيد عثمان وميدليس وهيت (Middlemist , Hitt) . والصحاف وسمير شيخاني .

أما كوكس ومكاي (Cox , Machau) وإليسون (Ellison) ، فقد أشاروا إلى المدلول الذاتي للإجهاد بإعتباره رد فعل سلوكي جسدي ونفسي يصدر من الفرد إثر تعرضه لعوامل ومثيرات معينة .

وهناك من العلماء والباحثين من زواجوا بين العوامل الخارجية البيئية والعوامل الداخلية الذاتية مثل بيير ونيومان (Beehr & Newman) وهانز سيلبي (Hans Selye) الذي أطلق عليه العلماء أبو الإجهاد. وما يمكن ملاحظته من خلال الدراسات المختلفة لمدلول الإجهاد سواء النظرية أو التجريبية ، أنه يصعب إيجاد مفهوم دقيق وموحد لغاية اليوم .

لكن هذا لا يعني أن المفاهيم التي توصل إليها لا تنفي بالعرض ، وإنما هي عبارة عن إسهامات مهمة أوجدت مخرجا لتناول مصطلح الإجهاد في مختلف التخصصات هذا ما أعطنا رغبة في زيادة دراسته لعلنا نصل إلى جوانب أخرى فيه بالإضافة إلى الجوانب التي أشار إليه الباحثون والعلماء مثل الجانب الفيزيولوجي والسيكولوجي والاجتماعي (البيئي) . وإن كان هذا الأخير سببا (مثير) أو نتيجة (استجابة) .

وترى الباحثة أن التعريف الذي جاء به جيبسون (Jebson) (1982) هو أقرب لدراستنا فقد عرفه " على أنه إستجابة مكيفة ومعتدلة بالفروق الفردية والعمليات السيكلوجية ، أي نتيجة كل فعل أو عامل أوجدت خارجي، تقتضي متطلبات فيزيولوجية وسيكلوجية عالية تتجاوز إمكانية الإنسان " . (بوعلي ، 1993 : 23) .

ومن هذا التناول يتضح لنا أن مصطلح الإجهاد في بحثنا ليس متداخلا مع بعض المصطلحات القريبة منه .

- فالإجهاد ليس بقلق فهذا الأخير رد فعل ، في حين يعبر الإجهاد عن موقف يتواجد فيه الفرد ويجبره على التكيف ، مفرزا مجموعة متنوعة من الإستجابات قد يكون القلق واحدا منها .

- الإجهاد ليس بتوتر عصبي ، فرغم وجود علماء أمثال مايسن (Mason) (1975) يميلون إلى تعريف الإجهاد بالتعب العصبي أو الإثارة العاطفية المفرطة ، إلا أن التوتر العصبي مثل القلق يمكن أن ينتج عن المواقف المجهدة .

- الإجهاد ليس دائما إفراطا في الإثارة ، فقد ينتج عن بيئة فقيرة المتطلبات ، كما يحدث في الوظائف الروتينية المملة ، ويؤدي هذا النوع من النقص في التنبيه إلى الإكتئاب. (كشرود ، 1995 : 305 - 306) .

- الإجهاد ليس مرضاً ولا مشكلة ، فهو إستجابة تمكن الفرد من التكيف مع ما يطرأ في بيئته من تعديلات وتغيرات صغيرة كانت أم كبيرة ، لكن الإفراط في ذلك قد يسبب تأثيرات سلبية كالأعراض النفس جسدية (Esposito & Biseau , 1997 : 58) .

- الإجهاد ليس بضرورة سيئاً ومضراً ، فالإجهاد في الحقيقة محايد في جوهره ، وما الطابع الإيجابي أو السلبي الذي يضاف عليه إلا نتيجة لطريقة الفرد في معايشة الحدث أو الموقف الضاغط. (Hoareau , 2001 : 14). لذلك فقد يزيد الإجهاد من الفعالية في الأداء كما قد يسبب الإحباط ويشجع على التغيب عن العمل أو حتى تركه . (Poulton, 1978 : 52) .

- ليس بالضرورة تفادي الإجهاد ، فهو وسيلة زود الله بها الإنسان ، لمساعدته على التكيف عن طريق ما يوفره من طاقة حيوية ، يفيد مستوى مناسب منها في تفعيل وتوافق الفرد مع التغيرات الاجتماعية والمهنية وكذا التعبير عن طاقته الإبداعية. (Miller & Dell Smith , 1997) .

2 - بعض النماذج المفسرة للإجهاد :

تعتبر ظاهرة الإجهاد كغيرها من الظواهر تتضمن متغيرات وعلاقات لا بد من فهمها وتفسيرها لذلك عمل العلماء على بنائها وتطويرها بغض النظر على أسسها الفيزيولوجية أو النفسية أو البيئية أو الاجتماعية هذا ما قد يفسر إختلاف النماذج المفسرة للإجهاد . وفيما يلي عينة من هذه النماذج :

1 - 1 - نموذج كوبر (Cooper's Model of Stress) :

يوضح " كوبر " من خلال هذا النموذج مصادر وتأثيرات الإجهاد على الفرد ، ويعتبر " كوبر " بيئة الفرد مصدراً للضغوط ، مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجاته أو يشكل خطراً يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة الإجهاد ويحاول إستخدام بعض الإستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات وإستمرت الضغوط لفترات طويلة ، فإنها تؤدي إلى ظهور بعض الأمراض كأمراض القلب والأمراض العقلية ، كما

تؤدي إلى زيادة القلق والإكتئاب ، وإنخفاض تقدير الذات . ونلاحظ أن هذا النموذج عام يمكن تطبيقه على مهنة ، لكنه يغفل عامل الفروق الفردية بما يحمله من متغيرات ، كعامل مهم يؤثر في سيرورة الإجهاد (عثمان ، 2001 : ص103) .

2 - 2 - النموذج السيكوسوماتي للإجهاد :

صمم هذا النموذج من قبل مجموعة من الباحثين على رأسهم "جرينكر وسبيجل" (1945) و" ألكسندر" (1950) ويقوم أساسا على الفرضية القائلة بأن التواترات والشدائد في أي جهاز من الجسم لها عواقب مرضية على كل أجهزة الجسم الأخرى . وطبقا لهذا النموذج ، فإن القلق والخوف اللذين يحدثان نتيجة صراعات حادة في حياة الإنسان ، يمكن أن يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعدم الراحة ، بل أيضا عن طريق تغيرات في العمليات الفسيولوجية .

يحاول هذا النموذج تفسير كيف تهيئ العمليات النفسية الإستجابات الفسيولوجية للعمل كما يحاول أيضا تحديد أي العمليات النفسية تحدد نوع الإستجابات الفسيولوجية للمواقف المجهدة . (كشروود : 1995 ، 316 - 317).

2 - 3 - النموذج الحيوي الكيميائي للإجهاد (1956) :

يعتبر " هانز سيلبي " (Hans Selye) (1956) من أشهر الباحثين الذين إرتبطت أسماؤهم بموضوع الإجهاد وذلك راجع لكتاباتة ومحاضراته، وينطلق نموذجة من مسلمة ترى أن الإجهاد متغير غير مستقل وهو إستجابة لعامل ضاغط، يميز الشخص على أساس إستجابته للبيئة الضاغطة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الإجهاد ، هي مرحلة الإنذار ، و مرحلة المقاومة ، ومرحلة الإجهاد ، ويمكن توضيح ذلك في الشكل رقم (03) الآتي :

الشكل (03) : يوضح مراحل الإجهاد وفق نموذج سيلبي Selye

المرحلة الأولى (1)	المرحلة الثانية (2)	المرحلة الثالثة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
يبدأ الجسم بالتغير فيأول كشف للعوامل الضاغطة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أننا لمقاومة تزداد أكثر من العمل	يبدأ الجسم بالتغير فيأول كشف للعوامل الضاغطة
إنهاك/ تعب	المقاومة	

2 - 4 - النموذج التكميلي للإجهاد 1962:

قام بصياغة هذا النموذج العالم " ميشانيس " (Mechanic) عام (1962)، وكان الهدف من هذا النموذج هو محاولة تفسير المشاكل المختارة المتعلقة بعلم النفس الاجتماعي التكميلي، ويعتبر " ميشانيس " الموقف مجهداً أم لا حسب عدة عوامل كطاقة الفرد وقدرته، المهارات والمحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية والتقليدية، الوسائل المعطاة للفرد قبل البيئة الاجتماعية، المعايير التي تحدد أين وكيف يستعمل الفرد هذه العوامل والوسائل، ويوضح هذا النموذج أن الأفراد عندما يشعرون أنهم ليسوا على استعداد لمواجهة الموقف الجهد، فإنهم يمرون بمرحلة عدم راحة مفرطة، ويؤدي ذلك إلى فقدان الفرد للمهارات والمعلومات الملائمة أو الخصائص الشخصية وكلما كانت هذه الخصائص عالية، كلما كان للفرد القدرة على تخطي خبرة الإجهاد بنجاح.

وما يؤخذ على هذا النموذج أنه لا يصلح تطبيقه إلا في حالات معينة كالإمتحانات إضافة إلى أنه قد أهمل كيفية إدراك الفرد للموقف وركز فقط على الطريقة التي يعتمدها الفرد للتكيف مع الموقف المجهد.

2 - 5 - النموذج الاجتماعي البيئي للإجهاد :

أسفرت دراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميتشغان (Michigan) عن صياغة هذا النموذج من طرف " فرانش وكاهن " (French & Kahn) (1962) وذلك بهدف توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة . ويلاحظ من خلال هذا النموذج أن الإجهاد يرى على أنه علاقات شاملة لمجموعة من الظواهر والعمليات التي تتضمن ستة أقسام تربطها علاقات سببية . (إسماعيل ، 2004 : 48) .

2 - 6 - النموذج النفسي (المعرفي) للإجهاد 1966 :

لقد قام لازرس (Lazarus) (1966) بصياغة نموذج آخر للإجهاد في فترة امتدت حوالي عشرين سنة، و أوضح لازرس أنه لكي يكون هناك إجهاد يجب أن ندرك الموقف أولاً على أنه مجهد، أي أن الموقف يجب أن يدرك على أنه مهدد لسلامة الفرد . (كشود ، 1995 : 318) .

2 - 7 - نموذج هاوس للإجهاد المهني :

تمت صياغة هذا النموذج " لهاوس " (House) سنة (1974) حيث يضم خمس فئات من المتغيرات :

1 - الظروف الاجتماعية الموضوعية المؤدية إلى الإجهاد .

2 - الإدراكات الفردية للإجهاد .

3 - الإستجابات الفردية (الفيزيولوجية ، الإنفعالية والسلوكية) للإجهاد المدرك .

4 - نتائج التعرض الطويل للإجهاد المدرك .

5- المتغيرات الفردية والموقفية الشرطية التي تحدد العلاقات بين العوامل السابق ذكرها.

(Memichaeh, 1978 : 131).

2 - 8 - النموذج الإعتماذي (الشرطي) للإجهاد المهني :

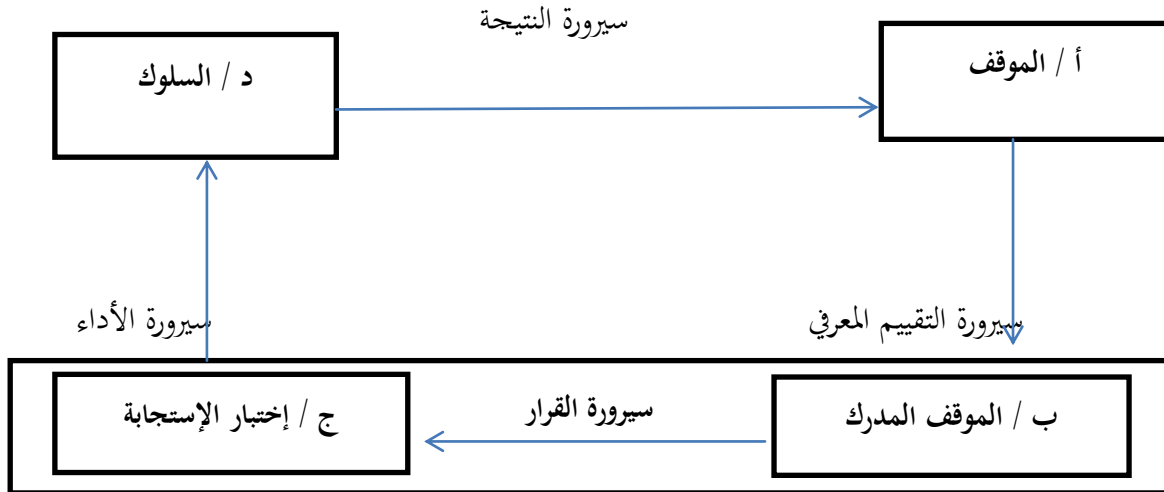
صمم هذا النموذج من طرف كشرود (1986) وهو يعتمد على مصادر الإجهاد الداخلية والخارجية وكيفية تقويمها معرفيا لدى الفرد، وهذا التقويم يتأثر بدوره بالفروق الفردية لدى الشخص والتي تقوم بدورها - الفروق الفردية - بتحديد الإستجابة ونوعيتها، ثم النتائج أو العواقب المهنية للإجهاد ويركز هذا النموذج على التفاعل الموجود بين هذه العناصر.

2 - 9 - نموذج السيرورات للإجهاد:

يهتم هذا النموذج الذي وضعه ماكجراث (Mcgrath) (1976) بالسرورات التي تحدث أثناء إستجابة الفرد لمصدر مجهود ، ويوضح ماكجراث من خلال (المخطط رقم 03) أن للموقف أربع مراحل تشكل حلقة مغلقة .
 . (كشرود : 1995 ، 326 - 327) .

المخطط رقم (03) : يوضح نموذج السيرورات للإجهاد

المصدر : (كشرود ، 1995 : 327)



2-10 - نموذج إستراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات :

صممه كل من "سيثي" و"شولر" (Sethi & Schuler) (1984) وإعتمدا فيه على فكرة أن شعور الفرد بوجود عوامل تنظيمية مجهدّة وواعية بكيفية عملها يساعده على تحديد إستجابات وإستراتيجيات نوعية تؤثر على معاشته للموقف المجهد ، ويوضح هذا النموذج العناصر الأربعة الأساسية :

- 1 - المجهدات التنظيمية .
- 2 - الإدراك الفردي للبيئة التنظيمية وما تحمله من مصادر للإجهاد .
- 3 - الإستجابات الفردية للإجهاد (فيزيولوجية ، نفسية ، سلوكية) .
- 4 - الإستراتيجية الفردية المختارة للتعامل مع الموقف المجهد . (حمداش، 2003 : 107) .

2-11 - نموذج الإجهاد المهني :

ورد هذا النموذج في مقال لكوبير (1986) بنشرة المجتمع السيكولوجي البريطاني الذي يوضح لنا الملاحظات الأربعة الأساسية :

- 1 - مصادر الإجهاد داخل المنظمة .
- 2 - خصائص الفرد وما يرتبط بها من علاقات أسرية .
- 3 - أعراض تظهر على مستوى الفرد (نفسية ، فيزيولوجية ، سلوكية) وعلى مستوى التنظيم (تغيب ، دوران ، العمل) .
- 4 - أمراض كنتيجة لتفاعل ما سبق من عناصر ، تظهر على مستوى الفرد (أمراض تاجية صحية عقلية مضطربة) ، وعلى مستوى المنظمة (إنجاز زهيد ، أحداث خطيرة) .

يميز هذا النموذج تطرقه لتأثير عامل تشابك حدود العمل مع حدود العائلة في جعل الفرد أكثر أو أقل عرضة للإصابة بالتأثيرات السلبية للإجهاد ، لكن على الرغم من الشمولية التي تبدو عليها ، إلا أنه أغفل إحدى أهم المتغيرات الوسيطة بين مصادر الإجهاد ونتائجها ، وهو الإدراك وكذلك الخصائص الفزيولوجية للفرد ، كما أنه لم يشر أيضا إلى عنصر المواجهة .

من خلال تفحص ما سلفت معالجته من نماذج مفسرة للإجهاد ، نلاحظ أن هناك تدرجا في تناول مكونات ظاهرة الإجهاد من الإقتصار على العناصر الهيكلية كالمجهدات والاستجابة لها إلى الإحاطة بمختلف المكونات والعوامل على تنوع خصائصها (المجهدات وأنواعها العوامل الوسيطة الشخصية أو البيئية ، الاستجابات بأنواعها ، التأثيرات بمجالاتها ، المواجهة بمختلف إستراتيجيات ومجالات إستخدامها ، أنواع الإجهاد) ، والتركيز على مفهوم التفاعل فيما بينها لتعبير ككل في النهاية عن ظاهرة الإجهاد كنسق مفتوح .

3 - أهم تصنيفات الإجهاد :

- يوجد العديد من التصنيفات للإجهاد ، وذلك راجع لإختلاف تخصصات وميادين العلماء الدراسين له وفيما يلي بعض هذه التصنيفات :

3 - 1 - تصنيف هانز سيلبي (1956) (Hans Selye):

نظرا لأن الإجهاد هو نتيجة لتراكم الأحداث الضاغطة في حياة الفرد سواء كانت مرغوب فيها كالحصول على عمل أو غير مرغوب فيها كوفاة أحد أفراد الأسرة. وتتفق الأبحاث والدراسات على أن الإجهاد يغطي وضعيتين مختلفتين إحداها إيجابية والأخرى سلبية ، وعليه يمكن تصنيف الإجهاد إلى نوعين من منظور سيلبي هما :

الإجهاد المفيد (المواقف الصارة) .

والإجهاد المضر(ويتعلق بتلك الأحداث الخطيرة التي تهدد الإنسان وتسبب له توترا نفسيا وتعيقه على إشباع حاجاته وأهدافه وتعوق قدرته على التكيف وتمثل في مشاعر الحزن والهم والضيق). (الطريرة ، 1994 : 15).

3 - 2 - تصنيف ألفن توفلر (Alvin Toffler):

قام "ألفن توفلر" بعرض عدد من الأعمال المختلفة حول الضغوط الناتجة عن الحياة العصرية ، وتمثل في سرعة الزمن ، زيادة المعلومات والإتصالات. الحاجة لما هو جديد ، إرتفاع عدد السكان، الإنتاج والإستهلاك ، سرعة النقل ، سرعة الإختراعات والإبتكارات، إقامة مؤقتة، إمكانية التسريح من المؤسسة ، عدم تحديد الأهداف، بعد مكان الإقامة عن مكان العمل، تنقل جغرافي إجتماعي عائلي ، قطع العلاقة مع فريق العمل، الحاجة للتغيير، تزايد الدورة المدرسية، حل الروابط الأبوية والعائلية.

3 - 3 - تصنيف جورج كوهلريز (Georges Kohlriser):

قدم " كوهلريز" ستة عوامل يمكن تصنيف الإجهاد بها وهي :

1-الفقدان : وهو العامل الأكثر أهمية عند "كوهلريز" فالحياة المهنية نجدها مملوءة بالفقدان (كفقدان نظام تسيير الإطارات) .

2- الهدف المرتقب والقيم : تمثل هدف معنوي متعارض مع الأهداف التي يجب إتباعها في الحياة المهنية.

3- العلاقات الصعبة مع الآخرين مثل مشاكل الإتصال وسوء الفهم بسبب الإجهاد.

4- التوحد وغياب العلاقات مثل عدم الإشتراك مع الآخرين في الوسط الجماعي.

5- المشاكل اليومية كعدم وجود مستودع للسيارات أو التأخرات اليومية.

6 - وتيرة الحياة السريعة بسبب ضيق الوقت في المدن الكبرى كالذهاب إلى العمل بسرعة وتناول الأكل بسرعة والإستجابة للمتطلبات بسرعة . (Dominique :1985 ,35-36).

3 - 4 - تصنيف جروس (Gross) :

قام جروس (1970) بتصنيف الإجهاد وفقا لمظاهره إلى نوعين هما : الإجهاد الفسيولوجي : (الذي يقترن بالتغيرات الجسمية والكيمائية) و الإجهاد النفسي : (الذي يتعلق باضطرابات وجدانية ونفسية) .(أبوقحف ، 2001 : 197- 198).

4 - أنواع الإجهاد :

4 - 1 - الإجهاد المتوقع :

وهو إستجابة الفرد لإجهاد متوقع ، فيحضر الذهن الجسم سلفا للتغير ، ويعتبر هذا الأخير مفيدا لتعديل درجة الإجهاد ، لأنه يحضر الذهن والجسم سلفا لأحداث على وشك الوقوع ، لكنه يصبح ضارا عندما تضخم الأحداث بنتائجها السلبية .

4 - 2 - الإجهاد الجاري/الحالي :

ينشأ هذا الإجهاد ويتراكم خلال تجربة الضغط ، إذ يستثار الجسد إثارة شديدة كاليقظة الشديدة أثناء مناقشة أو كتدفق طاقة المتسابق في المائة متر الأخيرة ، فإذا تم ضبط هذا الإجهاد يصبح حيويا وفعالا لإنجاز العمل إنجازا جيدا .

5 - 3 - الإجهاد المتبقي :

هو الذي يتراكم أو يبقى بعد إنتهاء خبرة الإجهاد أو المواقف المجهدة ، إذ يبقى الجسم في حالة إستثارة ويقظة بعض الوقت بعد إنتهاء الموقف المجهد .

4 - 4 - الإجهاد الحاد :

وهو إستجابة فورية لموقف ضاغط سريع الحدوث ، وربما سريع الإنتهاء كحادث أو وفاة أو طرد إذا تكرر تظهر تأثيراته السلبية من خلال الأعراض النفسية والجسدية والسلوكية .

4 - 5 - الإجهاد المزمن :

يرى "جريجان" (Greegan)(1999) أن تراكم المجهودات الصغيرة وتلاحقها يجعل الجسم مستنزفا وغير قادر على الإستمرار في المقاومة ، وإستجابة الفرد له تكون حسب " ليتز" (Leatz) (1998) على شكل ظهور أمراض جسدية تتسلل تدريجيا وتزداد إلى أن تؤدي إلى هلاك مبكر. (شريف : 2009 ، 40 - 42) .

كما ذكر "بابكوك" (Babcock) أن بإمكاننا تصنيف الإجهاد إلى ثلاثة أنواع متداخلة فيما بينها ، لكنها تختلف من حيث الشدة وهي :

- إجهاد ناتج أساسا عن الصراعات الداخلية كالعصاب ، ويربط هذا النوع إرتباطا وثيقا بالقلق في مفهوم الطب العقلي .
- إجهاد ذو أصل خارجي : تسببه العوائق الموجودة ببنية التنظيم ، وليس يواجهها الفرد خلال تأدية مهامه ، قصد تحقيق أهداف التنظيم والحصول على الرضا الوظيفي .
- إجهاد يرتبط بالحاجة إلى الإبداع ، حيث يحتاج الفكر الذكي للتواجد في بيئة غنية بالمشيرات تمكنه من إستثمار طاقته الفكرية والإبداعية وتنمية قدراته . (لوكيا ، 2002 : 12).

5 - أعراض الإجهاد :

عندما يصبح الفرد في حالة إجهاد فإن حالته الجسمية تتغير ، فتسرع وتيرة التنفس لديه وتزداد نسبة الأوكسجين في الجسم ، وتزداد نبضات القلب لتسهيل بذلك مختلف عمليات الأيض (التحول الغذائي) وتصبح الإيقاعات الدفاعية أكثر سرعة . ويتحول الدم من الأطراف إلى الأعضاء الداخلية ، وتتسع حدقة العين ، وتستمر هذه الأعراض مع إستمرار وجود الإجهاد ومصادره ، ويمكن الإشارة هنا إلى أن

هذه الأعراض ليست بالضرورة وجودها مع بعضها البعض أو دفعة واحدة فهي تختلف من شخص لآخر حسب بنيته الجسمية والنفسية . وسنذكر أهم الأعراض الملاحظة فيما يأتي :

5 - 1 - الأعراض الجسدية : تتمثل في :

- تغيرات في أنماط النوم (الأرق، النوم الزائد....) .
- تغيرات في الهضم (الغثيان والقيء والإسهال وعسر الهضم) .
- فقدان الدافع الجنسي آلام الرأس.
- الصداع بأنواعه (نصفي، دوري، توتري) والتوتر العالي.
- التعب وتصلب اليدين والقدمين أو فقدان الطاقة.
- الدوار والإغماء والتعرق والإرتعاش والعرق الزائد.
- آلام وأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم (ألم في العضلات بخاصة في الرقبة والكتف، وآلام الظهر وبخاصة في الجزء السفلي) .

5 - 2 - الأعراض الانفعالية : تتمثل في :

- سرعة الانفعال وتقلب في المزاج وسرعة الغضب.
- العصبية، العدوانية واللجوء إلى العنف.
- الاكتئاب وسرعة البكاء.
- الشعور بالاحتراق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط.
- نوبات غضب شديد وفساد في العادات والأحوال الصحية.

5 - 3 - الأعراض السلوكية : تتمثل في :

- تغيرات في الشهية (الأكل كثيرا أو قليلا) .

- إضطرابات في الأكل (فقدان الشهوة إلى الطعام، الشره المرضى) .
- الإفراط في التدخين وزيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير.
- وسواس المرض (توسوس المرء على صحته) .
- قضم الأظافر.

5 - 4 - الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية : وتتمثل في :

- عدم الثقة غير المبررة بالآخرين ولومهم.
- التهكم والسخرية من الآخرين وتبني إتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين.
- التفاعل مع الآخرين بشكل آلي (غياب الإهتمام الشخصي) . (عسكر ، 2000 : 45 - 46) .

5 - 5 - الأعراض العقلية : وتتمثل في :

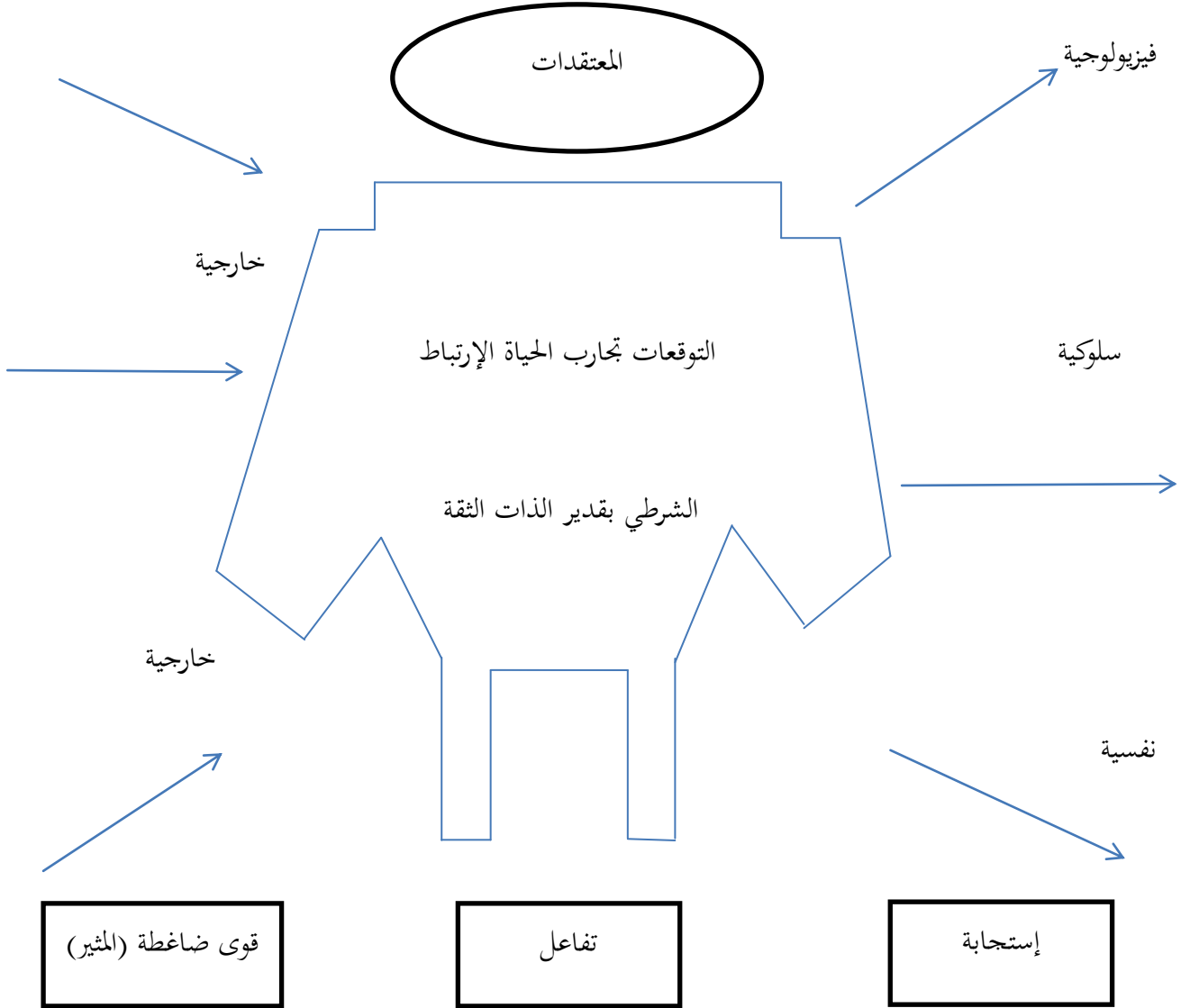
- فقدان التركيز وإخطاط في قوة الذاكرة وصعوبة إتخاذ القرارات .
- الإرتباك ونوبات الهلع والإنحراف من الوضع السوي والنسيان .
- تزايد عدد الأخطاء وإخفاض في الإنتاجية ودافعية منخفضة.(شيخاني ، 2003 : 18-19) .

6 - خصائص الإجهاد :

يمكننا من خلال ما تم تناوله من نماذج تسعى لتفسير ظاهرة الإجهاد ، أن نستخلص الخصائص الرئيسة التالية كما هي موضحة في الشكل رقم (04) :

الشكل رقم (04) : يوضح خصائص الإجهاد

(المصدر : جبير : 1999 ، 05)



7 - مصادر الإجهاد :

ويرى "كارباريانو" (carpariano) أن الإضطهاد النفسي هو أشد مصادر الإجهاد أثرا على الفرد ، سواء كان على شكل رفض يؤدي إلى تقييم سلبي للذات ، أو تجاهل أو تعجيز يؤدي إلى حالة قلق بعيدة المدى أو عزلة عن الآخرين أو المشاركة في أعمال غير مقبولة من المجتمع ، فتسبب إرهاقا نفسيا. (لوكيا ، 2000 : 22) .

وعلى ذلك يمكننا تناول مصادر الإجهاد مصنفة على أساس البيئات التي يتفاعل معها الفرد كالتالي :

(البيئة الشخصية ، البيئة المهنية ، البيئة الخارجية) . أحذا بعين الإعتبار أن هذه البيئات تشكل أنساقا مفتوحة على بعضها تتبادل التأثير والتأثر وتتشابك في حدود يصعب تحديدها .

8 - العوامل الوسيطة في الإجهاد :

يتوقف تأثير مختلف المصادر سالفه الذكر على مجموعة من العوامل التي تعتبر متغيرات وسطية تحدد طبيعتها المجهدة وكذا طبيعة إستجابات الفرد إزاءها ، فلا يكفي التعرض للمجهدات للإصابة بالمرض ، حيث أن الوراثة والجنس والسن وطريقة العيش ونوع التنشئة والعادات الثقافية وطبيعة الشخصية والإدراك والبيئة الجسدية والخبرة المهنية ومستوى التعليم والقدرة على تحمل الغموض وعلى التكيف مع التغير والدافعية نحو العمل ، كلها تشكل فروقا فردية تتفاعل مع مصادر الإجهاد وتحدد بموجبها إستجابات الفرد من حيث نوعها وشدتها وإستمراريتها .

(Cooper & Marschall , 1978 : 81 – 83) .

ويحدد "روتتر" (Rutter) بعض المتغيرات التي تتعلق بها طبيعة تأثيرات المواقف المجهدة في :

- سمات الشخصية .
- المساندة الشخصية .
- المساندة الإجتماعية . (عسكر ، 2000 : 11) .

في حين يضفي مؤلفون آخرون على هذه العوامل الوسيطة طابعا إجتماعيا ، ثقافيا ويحددونها في :

- الحياة الخاصة .
- سمات الشخصية (الإستقلالية ، المرونة) .
- قيم الفرد وحاجتها .
- القدرات والخبرات والمعارف .
- الحالة الصحية .
- الدعم الإجتماعي (العائلي ، المهني) .
- الثقافة البيئية المهنية .(بن زروال ، 2008 : 83) .

8 - 1 - الشخصية :

تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا يؤثر في تحديد مستوى الإجهاد الذي يتعرض له الفرد وأيضا في كيفية الإستجابة أو التعامل معه ، ويتباين الباحثون في تركيزهم على مختلف سمات الشخصية ، فبعضهم يتناول القلق العصابي ، ونمط الشخصية والمرونة والإنطوائية وبعضهم يركز على السمات مثل : صراع الدور والإحتمال أو الصلابة النفسية ودرجة تفرغ التوتر والكفاية الذاتية والتفاؤل ومفهوم الذات وغيرها . (عسكر ، نفس المرجع :

122 - 144) .

8 - 2 - السن :

إلى جانب متغير الشخصية تناولت دراسات كثيرة متغير السن ، أفضت إلى أنه كلما زاد سن الفرد كلما زاد شعوره بالإجهاد ويفسر ذلك " ليفي لينارت " برده إلى سببين يتلازمان غالبا هما :

أ - أن التقدم في السن وضعف القدرات البدنية يزيد من قابلية الفرد للتأثر ، الأمر الذي غالبا ما يصاحبه معدل كبير للإعاقة تظهر في شكل ضعف للبصر أو للسمع أو شلل وعجز أو فقدان للأطراف .

ب - أن العديد من العمال المتقدمين في السن ، كثيرا ما يضطرون للإستمرار في العمل ليعيشوا وخاصة في المناطق الفقيرة ، حيث يتفاقم الإستغلال وتزداد فرص التعرض للمثيرات الضارة وكذا ثقل أو تنعدم الوقاية. (حمداش ، 2003 : 173) .

8 - 3 - الجنس :

يعتبر متغير الجنس أيضا من المتغيرات الوسطية التي إنطلاقا منها قد يزداد أو ينخفض تأثير المجهادات من حيث الشدة أو الإيجابية ، لكن الدراسات تبينت بخصوصه فمنها ما أثبت أن النساء أكثر إجهادا من الرجال السمدوني (1989) ، ستيوارت (1990) ، أبو سريع (1993) مفسرا الأمر بـ :

1 - ضعف البنية الجسدية للمرأة مقارنة بالرجل .

2 - رغبة النساء والرجال في حماية الحياة الأسرية .

3 - إضطلاع المرأة بدور مزدوج (في البيت وفي العمل) .

4 - بعض الحالات التي تتعرض لها المرأة دون الرجل كالعادة الشهرية والحمل والولادة والرضاعة وما يرتبط بها من قلق وإكتئاب .

ومن الدراسات ما أثبت أن الرجال أكثر إجهادا من النساء كدراسة "روسيل" (Russell & al 1987) ، إلى جانب قسم آخر أكد عدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين في مستوى الإجهاد كدراسة "مارتشيرو و أولري" (Martocchio & O'leary 1989) ودراسة "محمود عطا" (1994) . (حمداش ، 2003 : 175) .

8 - 4 - الدعم الاجتماعي :

بكل أنواعه التي ذكرها " هاوس " (House1981) سواء كان دعماً إنفعالياً من خلال التعبير عن الثقة والمشاركة الوجدانية والإهتمام ، أو دعم وسيلياً بتقديم المساعدة مباشرة ، أو دعماً معلوماتياً عن طريق النصائح والإقتراحات والمعلومات أو دعماً تقييمياً من خلال التغذية الراجعة أو المقارنة الاجتماعية .
(Le Blanc & al, 2000 : 169) .

ويدخل الدعم الاجتماعي ضمن العوامل الوسطية ، حيث يشكل النسق العلائقي الذي يكونه الفرد سواء في بيئته الأسرية أو المهنية أو الاجتماعية مصدر هذا العامل ، لذلك إعتبر " روتر " الدعم الأسري والدعم الاجتماعي بصفة عامة من المتغيرات الواقعية التي تخفف من الآثار السلبية لأحداث الحياة المجهدة . (عسكر ، 2000 : 11) .

على أساس ما تقدم فإن مستوى الإجهاد الفعلي يتفاوت وفقاً لإختلاف قدرات الأفراد وخصائص شخصياتهم، وكذا الظروف المحيطة بهم وأساليبهم في التعامل مع مصادر الإجهاد ، لذلك فإن مقارنة النسق المفتوح التي تركز على الترابط والإنسجام والتكامل بين مكونات الأشياء والتفاعلات المتبادلة وغير ذلك من الخصائص تعتبر أفضل مدخل لفهم طبيعة الإجهاد ، حيث يمكن النظر إليه كنسق فرعي في نسق شخصية الفرد الذي يعتبر بدوره نسقاً فرعياً في النسق البيئي المحيط بكل ما فيه من تنظيمات ومؤسسات ومتغيرات إجتماعية وإقتصادية وسياسية وتنظيمية وإدارية ومادية ومعنوية . (لوكيا ، 2002 : 15 - 16) .

9 - تأثيرات الإجهاد :

إن الإهتمام بموضوع الإجهاد من طرف العديد من العلماء والباحثين في ميدان الطب وعلم النفس، وعلم الاجتماع لم يكن هكذا وليد الصدفة، وإنما توجهت الدراسات لإلقاء نظرة على الإجهاد ، لما له من تأثير على صحة الإنسان سواء النفسية أو الجسمية، وتوصلت هذه البحوث في هذا الشأن إلى عدة نتائج حول آثار أو

نتائج الإجهاد ليس على الفرد فقط، بل أيضا على المنظمة التي يعمل فيها الفرد، بإعتبار أن المنظمة هي مجموعة من الأفراد، وسنحاول فيما يأتي التطرق لأهم آثار الإجهاد على الفرد وعلى المنظمة:

9 - 1 - على الفرد:

أ - **المستوى الصحي أو البدني** : تشير الكثير من البحوث إلى وجود علاقة بين الضغوط والمشكلات أو الإضطرابات الصحية وتنحصر في العرق، رعشات البرد، الحمى، ومشكلات تظهر في شكل إحباط وقلق واكتئاب، سرعة ضربات القلب، ضغط الدم .

وفي هذا السياق توصلت أبحاث " بويص " (Boyce) وآخرون (1979) إلى وجود علاقة بين الأحداث المجهدة وظهور مرض الربو وأنه كلما زادت الضغوطات كلما كان احتمال الإصابة أكبر عند الأفراد الذين لديهم قابلية وراثية لتطور المرض . (بحري ، 2009 : 57) .

وما يمكن الإشارة إليه في هذا المقام أن الإجهاد يمس جسم الإنسان ويؤثر في مختلف أعضائه، لذا فإن تأثيره يكون على جميع الأمراض التي يصاب بها الإنسان، ونوع التأثير يتوقف دائما على طريقة إستجابتنا للتكيف مع المواقف المجهدة لنا، كما أن إستمرار الإجهاد يؤدي إلى إضعاف جهاز مناعة الجسم وفي الحالات القصوى إلى الوفاة.

ب - المستوى النفسي:

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الإستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين كالشعور بالقلق والتصرف بعصبية شديدة والنسيان المتكرر، وعدم الإلتزان الإنفعالي وكذا عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة واللامبالاة. (هيجان ، 1998 : 229) .

كما يؤدي الإجهاد إلى الإضطرابات السيكولوجية والجسمية والسلوكية كالشعور المستمر بالتعب والميل إلى الأرق، والإصابة بالشقيقة، وأوجاع الظهر، وكذا الإضطرابات النفس جسدية كالقرحة المعدية ، إرتفاع ضغط

الدم، إتهاب المفاصل ، إتهاب القولون، وكذا الإضطرابات القلبية وفقدان الشهوة الجنسية والقابلية للأمراض بسبب ضعف الجهاز العصبي، وجهاز المناعة ، إضافة إلى الشيخوخة المبكرة والتي تظهر في شكل شيب الشعر، تجاعيد على سطح الجسم . (لوكيا ، 2002 : 19- 20) .

فالإجهاد إذن آثار مختلفة على الصحة النفسية للفرد، بسبب تزايد الضغوط النفسية للفرد، وكذا آثارها على المستوى النفسي للفرد والتي تهدد الإتزان النفسي للفرد.(بحري ، المرجع السابق : 58) .

ج - المستوى السلوكي:

من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوء وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ، ومن أهم تلك التغيرات الإفراط في التدخين ، إضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم ، إستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب وعدم إحترام أنظمة وقوانين المنظمة . (هيجان ، المرجع السابق : 228) .

وهناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط أثارا إهتماما متزايدا في الأوساط الأكاديمية والإدارية هما : إدمان الخمر، والمخدرات ، إدمان المخدرات والكحول يضعف نشاط الفرد في العمل ويمكن معرفة هذا المرض من ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل والتغيب المتكرر وسوء التقدير والمظهر المزري والتوتر العصبي. ومن خلال ما سبق يتبين لنا أن الإجهاد له دور بارز في سلوك الفرد وتصرفاته المختلفة، فشعور الفرد بالإجهاد قد ينجم عنه مختلف الأنماط السلوكية غير المألوفة لدى الفرد، والتي تؤثر بلا شك على المستويات السلوكية للفرد.

9 - 2 - على المنظمة:

تتكون المنظمات من مجموعة من الأفراد، ولأن هؤلاء الأفراد معرضين للشعور بالإجهاد الذي يؤثر على صحتهم البدنية والنفسية وكذا سلوكياتهم اليومية ، فإن هذا التأثير يمتد ليصل إلى المنظمة، نظرا لأن المناخ التنظيمي الذي يتواجد فيه الفرد ويؤدي عمله ضمنه يتأثر بالإجهاد وتكمن نتائج الإجهاد على المنظمة في :

أ - الغياب والتأخير عن العمل .

ب - ترك العمل .

ج - ضعف الإتصالات . (حمدي وآخرون ، 1999 : 175) .

د - جودة علاقات العمل .

هـ - حوادث العمل . (أبو قحف ، 2001 : 212 - 213) .

- إن عدم قدرة الفرد على التركيز والإستمرار في نشاطاته وشعوره بالإجهاد تؤدي إلى إرتفاع الأمراض النفسية والجسدية التي تؤثر على أداء المنظمة وإنتاجها، كما أن كثرة شكاوي العمال تؤدي إلى دوران العمل والغياب والعدوانية مما يؤثر على تماسك جماعة العمل وعلى نوعية العلاقات داخل المنظمة، فينخفض بذلك مستوى الأداء، وتضعف درجة الولاء والإلتزام، وحينما لا تجد حلولاً داخل المنظمة فإنها ستعرقل نشاط المنظمة وينتج عن ذلك خسائر مالية التي تترجم في تعويضات وضياع أيام العمل وخسارة معنوية تتمثل في ضياع الكفاءات والمهارات المتمكنة وذات الخبرة، الأمر الذي ينتج عنه خلل في المنظمة يصعب تخطيه. (بحري، 2009 : 60-61) .

9 - 3 - على العائلة:

إن الفرد يعيش بطبيعة الحال وسط عائلة، هذه العائلة تلقن الفرد عدة خبرات التي تؤثر على سلوكه وتصرفه وتنعكس على أدائه وطريقة تكيفه مع مختلف الإجهادات التي يتعرض لها، كما تلعب البيئة الخارجية المحيطة بالفرد إلى جانب الأسرة دوراً مهماً في شعوره بالإجهاد، الذي يؤثر على الفرد ومن ثمة على عائلته، فالفرد الذي لا يجد المساعدة والمساندة من طرف عائلته يتخذ عدة سلوكيات قد تهدد إستقرار عائلته ، كالإهمال العائلي ، أو إتخاذ قرارات تعسفية في حق عائلته، لذا فإنه من الصعب جدا تحديد بدقة الآثار المتوخاة من الإجهاد على العائلة بإعتبار العلاقات الإجتماعية متشابكة، لكن يمكننا ذكر بعض نتائج الإجهاد على العائلة فيما سيأتي :

- زيادة متطلبات الأسرة وصراع الأدوار لدى المرأة العاملة يعمل على تأخير إنجاب الأطفال .

(العديلي ، 1995 : 263) .

فالإجهاد يؤثر على علاقات المرأة كما أن قيامها بعدة أدوار في نفس الوقت يجعلها تقع ضحية دور دون آخر بسبب الإختيار الصعب بين العمل والأسرة.

- إهمال مطالب الأسرة وعدم معرفتها، وخير مثال على ذلك الأزواج الذين يعملون في فترات مختلفة ، ما يجعلهم نادرا ما يلتقون سويا بالمنزل. (الغزالي ، ب ت : 28) .

ومثال ذلك أن الزوج يعمل نهارا من الثامنة حتى الخامسة والمرأة تكون تعمل ليلا بداية من الخامسة حتى الصباح، فتضطر إلى المبيت مكان العمل ولا تعود إلى حين يغادر الزوج البيت ، ولا يلتقي بذلك هذان الزوجان إلا في أيام العطل وهي فترة الخلود للراحة أين يتم مناقشة جميع مشاكلهم في فترة راحتهم الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالإجهاد المستمر نظير الضغوط التي تقف أمامهم، وهذا لا يؤثر عليهم فحسب بل على الأطفال بصفة خاصة إذ يفقد الطفل علاقاته مع والديه بسبب إنشغالهم المختلفة، ويلجأ بعض الأزواج في هذه الحالة إلى التعامل بالهاتف ، وهو ما يؤثر على العلاقات داخل هذه الأسر.

- إنتشار المجادلات والخلافات بين الأزواج نتيجة المسؤولية المتعلقة بشؤون البيت والعناية بالأولاد وعمل المرأة، ولذلك أصبحت العائلة اليوم بقدر ما هي مصدر حب وحنان ودعم، فيمكن أن تكون المكان الذي يحتمل أن يعاني فيه الفرد . (شيخاني ، 2003 : 21) .

10 - قياس الإجهاد :

من المجالات الأساسية التي تولى أهمية خلال دراسة الإجهاد كيفية تحديد هذا الأخير وقياسه ولهذا الغرض وجدت تقنيات ووسائل عديدة يمكن تصنيفها إنطلاقا من المؤشرات التي تعتمد عليها في القياس إلى :

10 - 1 - وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الفيزيولوجية : وسائل تعتمد في جمع المعلومات على :

• قياس العمليات الفيزيولوجية ومن أمثلها (التصوير الكهربائي للدماغ والتخطيط الكهربائي للقلب) .

- التحليل البيوكيميائي مثل : تغير معدلات الأدرينالين والكاتيكولامينات والكورتيزول في الدم أو البول.
- الملاحظة المباشرة للتوتر العضلي .
- التقارير الطبية وعدد الزيارات لطبيب العمل .
- التغيب عن العمل .
- إستبيانات الملاحظة الذاتية للأعراض الجسدية مثل : الفحص الصحي الشهري .
- قياسات المزاج والقلق مثل : سلم التقييم الذاتي للقلق .
- قياسات التعب ومشكلات النوم مثل : سلم تناذر التعب .
- قياس تقدير الذات مثل : سلم "كين وشيارد" (Quin & Shepard).
- المقابلات الإكلينيكية المنظمة .
- التقارير الطبية النفسية .

10 - 2 - وسائل تعتمد على قياس المؤشرات السلوكية : وسائل التي تعتمد في جمع المعلومات على :

- إستبيانات ومقابلات الأداء ، المردود ، مستوى الطموح مثل : بنود التقييم الذاتي للفعالية المهنية
- "الميلز" وبيرولت" (Mile & Perreault) ومقياس نوعية خدمة الزبائن " لباركنجتون و شنايدر" .
- تقييم المردود في مواقف الإجهاد من طرف المسؤول .
- حوادث العمل ، الأمراض والعطل المرضية .

10 - 3 - وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الإجتماعية : الوسائل التي تعتمد في جمع المعلومات

على :

- إستبيانات ومقابلات إدراك الدور و التوترات والعلاقات بين الأشخاص .
- تقارير عدم الإتفاق بين الأفراد ، بنية المجموعات ، الهياكل التنظيمية .
- ملاحظات ميدانية لسلوكات الأفراد .

- تحليل بنية المجموعات والأدوار وتغيرات الدور .
- تحليل أسلوب إدارة الموظفين .
- كما يمكن تصنيف أساليب قياس الإجهاد إلى :
- قياس إدراك الأفراد للضغط من خلال السؤال المباشر عن عدم شعورهم بها .
- قياس مصادر الإجهاد كمؤشر لدرجة الإجهاد .
- قياس الإجهاد من خلال أعراضه النفسية والجسدية . (الأحمدي ، 2002 : 52- 53) .

- الخلاصة :

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل إظهار أهمية موضوع الإجهاد بأنواعه ، خاصة على مستوى العمل ، الذي يقضي فيه الفرد أطول وقت . و بالرغم من قدم موضوعه إلا أنه مازال قيد الدراسة من قبل الباحثين والمختصين في مجالات مختلفة ، مما أدى إلى إختلاف مقارباته النظرية و سيروراته . لكن هذا لا ينفي إشتراك بعض عناصره و مكوناته الأساسية في خلق آثار تظهر على شكل سلوكيات و ردود أفعال سواء على مستوى الفرد (العامل) أو على مستوى المنظمة (مكان العمل) بإختلاف خدماتها المقدمة للجمهور (الأفراد) .

وبما أن الفرد وحدة متكاملة فإنه سيثأثر كليا وفي مختلف جوانبه (النفسية ، الجسمية ، الإجتماعية ، المردودية) بالدرجة الأولى مما يؤثر على أداء المنظمة في تحقيق أهدافها المرجوة بالدرجة الثانية . لدى إتخذ الباحثون بعض المؤشرات و المكونات الأساسية التي يرتكز عليها الإجهاد لمواجهته و التخفيف من حدته على طريقي المعادلة الحياتية (الفرد و المنظمة) و إحتواء العوامل المجهدة من أجل إتخاذ برنامج وقائي ضمن سيرورة التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية كمرحلة إرتقاء ونمو .

الفصل الرابع

التفاعل مع الجمهور

• تمهيد .

1 - تعريف الجمهور .

2 - أنواع الجمهور .

3 - خصائص الجمهور .

4 - التفاعل مع الجمهور .

5 - مفهوم البلدية .

6 - خصائص البلدية .

• الخلاصة .

- تمهيد:

إن لكل مؤسسة أيا كان نوعها أهداف تسعى لتحقيقها ، وكغيرها من المؤسسات لها موارد بشرية تسييرها داخليا وخارجيا ، من منشآت ومؤسسات و أفراد . هدفها تحقيق الربح المادي والمعنوي خاصة في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي التي يكون همها الرئيسي هو إرضاء الجمهور المتعامل معها .

1 - تعريف الجمهور :

يُحظى الجمهور في أي منظمة باهتمامها وخاصة الجمهور الذي يتعامل معها مباشرة لوجود هدف مشترك بين الطرفين . والمنظمة الناجحة هي التي تضع الخطط وتوفر الوسائل وتنمي الأفراد الذين يستطيعون تحقيق أهدافها وكسب رضى الجمهور .

ويعرف الجمهور : " بأنه جماعة من الناس تتميز عن غيرها بصفات خاصة ، كما يرتبط أفرادها بروابط معينة وكلما ازدادت هذه الروابط توثقا ، كانت الجماعة أكثر تجانسًا . (إمام ، 1981 : 164) .

كما يعرفه الأستاذ " موريس جنزبرج " أستاذ علم الاجتماع السابق بجامعة لندن بالآتي :

"الجمهور عبارة عن تجمع بشري غير منظم ، ولا يربطهم ببعض سوى الاتفاق العام في الآراء والرغبات" . (عبد الوهاب، 1984: 186) .

كما يُعرّف الجمهور : " بأنه أي مجموعة مكونة من فردين أو أكثر تربطهم مصلحة أو أهداف مشتركة ويتأثر هذا الجمهور ببعض المنظمات القائمة ويؤثر فيها في نفس الوقت ، أي أن وظيفة التأثير متبادلة بين الجمهور والمنظمة التي يتعامل معها " . (عجو، 1985 : 138) .

كذلك يُعرّف الجمهور : " بأنه تجمع معين لأفراد بهدف تحقيق مجموعة مصالح محددة في مجالات معينة على أن تكون لديهم آراء محددة تجاه موضوعات تخص المجالات المعنية " (الغمري، 1976 : 78) .

كذلك يُعرف الجمهور: " عبارة عن أفراد أو هيئات أو منظمات لها ميول وآراء واتجاهات وأفكار وقيم مشتركة".
(عبد الوهاب ، المرجع السابق : 187) .

وعرف الجمهور أيضاً: " بأنه عبارة عن تجمع من البشر لا توجد بينهم علاقات اجتماعية تربطهم وتقل قدرة الفرد على التفاعل مع سواه من أفراد وتتسم الخصائص والسمات بين أفرادها بالتباين . حيث لا توجد بينهم خصائص وسمات يتفوقون فيها وتجمع فيما بينهم في الغالب ". (الجريتلي، 1989 : 120) .

2 - أنواع الجمهور:

يتعدد ويتنوع الجمهور بتعدد الصفات التي تجمع بين أفرادها والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه كل منهم . وقد قسم الجمهور إلى عدة أنواع وهي: (الجريتلي ، المرجع السابق :24 - 29) .

2 - 1 - الجمهور الداخلي:

ويقصد به مجموع العاملين في المنظمة والقائمين على تحقيق أهدافها وتنفيذ خططها . ويُقسم الجمهور الداخلي أيضاً إلى:

أ - الإدارة العليا: و يقصد بها العاملون في الإدارة العليا والمختصون برسم سياسات المنظمة واتخاذ القرارات الرئيسية.

ب - الإدارة الوسطى: ويضم هذا المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي للمنظمة المشرفين ورؤساء الأقسام . ويعتبر هؤلاء هم حلقة الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين في الإدارة الدنيا . حيث يكون اتصالهم مع المستوى التنفيذي أقوى من اتصال العاملين في الإدارة العليا وكذلك بجمهور المنظمة الخارجي .

ج - الإدارة القاعدية (المستوى التنفيذي): يقوم العاملون في هذا المستوى الإداري بتنفيذ الأعمال المطلوبة من الإطلاع على الأوراق وتدقيقها وتدوينها فيتعاملون مع الجمهور الخاص بالمنظمة ، لذا يتوقف نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وتحقيق رضی أفراد الجمهور على ما وفر لهؤلاء الأفراد من إمكانيات مادية وما يجدونه من اهتمام بتأمين حاجاتهم الخاصة التي تساعدهم على الاستقرار النفسي .

2 - 2 - الجمهور الخارجي:

يُقصد بالجمهور الخارجي جميع من يتعاملون مباشرة أو بشكل غير مباشر مع المنظمة سواء كان المتعاملون أفرادًا أو منظمات ويقسم الجمهور الخارجي إلى:

أ - الجمهور الخارجي الخاص:

إن الجمهور الذي يتعامل مباشرة مع منظمة معينة هو جمهور خاص لهذه المنظمة . فشركات النقل والموردون والموزعون والمستهلكون يعتبرون جمهورا خاصا للمنظمات التجارية ، كذلك فإن المراجعين لأقسام البلدية يعتبرون جمهورا خاصا بها .

ب - الجمهور الخارجي العام :

ويقصد به جميع من يتعامل مع المنظمة بطريقة غير مباشرة ، ويشمل هذا جميع ما يحيط بالمنظمة من أفراد المواطنين . والجمهور الخاص وفقا للتقسيم السابق هو ما تعنيه هذه الدراسة والذي يتعامل بصفة دائمة مع المنظمة التي يحتاج إليها ممثلة في العاملين بها والمكلفين بأداء الأعمال المطلوبة منهم ذات العلاقات بأفراد الجمهور. (الغمري ، 1976 : 79) .

ج - العاملون (العلاقة بين الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي) :

إن العاملين في المنظمة من أفرادها هم الذين موكّل إليهم إنجاز أعمال المنظمة حسب ما هو محدد وفق اللوائح والأنظمة والتي بطبيعة الحال لها علاقة بأفراد الجمهور الخارجي وتختلف درجة هذه العلاقة من فرد من أفراد الجمهور إلى آخر ، لذا نجد أن تأثير أفراد الجمهور الداخلي على أفراد الجمهور الخارجي يتضح في الآتي :

- أن أي تعاون من أفراد الجمهور الداخلي في أدائهم لعملهم يؤثر على المنظمة من حيث كفاءتها وصورتها لدى الجمهور الخارجي الذي يتعامل معها . مما يتطلب أن يكون العاملون لديهم الخبرة والكفاءة في عملهم وتوفر القناعة بأهداف المنظمة التي يعملون بها حتى تحقق أهدافها بقدر عالٍ من الكفاءة وتحسن صورتها لدى أفراد

الجمهور الخارجي. (الغمري ، المرجع السابق: 80) .

- أن العاملين من أفراد الجمهور الداخلي هم أعضاء في جمهور آخر بطبيعة الحال ينقلون أفكارهم إلى الجمهور الذي ينتمون إليه لذا فإنهم يؤثرون على الرأي السائد سلبيا أو ايجابيا طبقا لاتجاهات وأفكار هؤلاء العاملين عن منظماتهم . (الطخيس ، 1986 : 12) .

3 - الخصائص الاجتماعية والنفسية للجمهور :

- هناك عدد من الخصائص الاجتماعية والنفسية يتميز بها الجمهور وهي كالاتي .
- الاختلاف بالمستوى الثقافي والاجتماعي والسن والجنس بين أفراد الجمهور .
- قوة التأثير في الجمهور الصغير أكثر من الكبير .
- يتسم سلوك أفراد الجمهور بالانفعالية وعدم القدرة على الضبط الذاتي .
- يتأثر الجمهور بدرجة كبيرة بالإجاءات ويقع تحت سيطرة الاستهواء .
- سهولة انقياد الجمهور وميله إلى المبالغة وتضخيم الحوادث .
- عدم الالتزام إلى حد بعيد بالمعايير الأخلاقية والاجتماعية .
- رأي الجمهور سريع التغير . (إمام ، المرجع السابق : 170 - 171) .

4 - السمات العامة للجمهور :

يقصد بالسمات العامة للجمهور تلك الخصائص التي يشترك فيها أفراد المجتمع ، هذه الخصائص تتكون وفقها فئات متعددة ، تصف التركيب السكاني لهذا المجتمع مثل : السن ، النوع أو الجنس ، التعليم وغيرها ..، وتعمل هذه السمات مع غيرها من السمات الاجتماعية و الفردية في تشكيل خبرات الفرد و موقعه في سياق حياته ، وبالتالي فهي تؤثر في كل من شخصية الفرد و نماذج سلوكه ، لذلك أصبحت دراسة هذه السمات اتجاها في البحوث الاجتماعية. و تصنف هذه السمات إلى نوعين أساسيين :

أ - السمات الأولية : و تنسب إلى الفرد بميلاده و تتميز بعدم قابليتها للتغير مثل : السن الجنس و الانتماء العرقي .

ب - السمات المكتسبة : القابلة للتغير مثل : اللغة ، الدين ، الإقامة ، الوظيفة ، التعليم الدخل و كل ما يتعلق بالمستوى الاجتماعي . ومن بين الفئات الشائعة في دراسة السمات العامة :

ب - 1 - النوع (الجنس) : لقد أظهرت الدراسات في وقت مبكر أن للجنس تأثير في التعامل و مضامينه و تستخدم فيها فئات الذكور و الإناث أو الرجال والنساء دون استخدام فئات فرعية يشير الاهتمام باستخدام هذه الفئات في وصف الجمهور نظرا لتباين ردة الفعل الموجودة بين الذكور و الإناث و يعتبر النوع أو الجنس أكثر قابلية في دراسات الجمهور خاصة عندما تستهدف دراسة النوع فقط دون النوع و السن معا لأنه في الغالب نجد أن فئتي الرجال و النساء تحمل في معناها وصفا للنوع و السن معا . (عبد الحميد ، 1993 : 49) .

ب - 2 - السن : يتأثر الفرد في سلوكه بما يكسبه من مهارات أو خبرات في البيئة الخارجية المحيطة به أو أيضا بمستوى النضج في خصائصه البنائية التي تميز المراحل المختلفة في عمر الإنسان .

ب - 3 - التعليم : كان الاتجاه السائد في دراسة الجمهور يميل إلى تصنيف هذا الأخير على أساس المستوى التعليمي إلى فئات تتفق مع المراحل التي يحددها النظام التعليمي في الدولة مثل : التعليم الابتدائي ، التعليم المتوسط ، التعليم الثانوي و التعليم الجامعي أو العالي ، و تعتبر فئة الأمي أو من لا يقرأ أو لا يكتب ضرورية و بصفة خاصة في المجتمعات التي ترتفع فيها نسبة الأمية و ترتفع معها نسبة تمثيلها في مجتمع البحث أو العينة و هذه الفئة تعكس الأمية الحقيقية أي من لا يقرؤون و لا يكتبون و لكن يحتاجون كغيرهم من الأفراد إلى الوثائق لإثبات هوياتهم الشخصية .

ب - 4 - الحالة الاقتصادية : تعتبر من السمات الهامة التي تنال اهتماما كبيرا في وصف الجمهور فالحالة الاقتصادية قد تعكس قدر الجهد المبذول الذي يعتبر أحد العوامل الهامة في تفضيل معاملة الأفراد . (سي يوسف ، 2006 : 29-30) .

5 - الأعمال التي تمكن العاملين من كسب عواطف الجمهور:

هناك عدد من الأعمال التي تمكن العاملين من كسب عواطف الجمهور سواء كان هذا الفرد موظف بالبلدية أو أي موظف آخر هي:

- 1 - التعرف على آراء واتجاهات أفراد الجمهور والاهتمام بها ووضعها موضع الاعتبار.
 - 2 - التعرف على شكاوى الجمهور ودراساتها.
 - 3 - أن تكون الإجابة على استعلامات الجمهور وأسئلته واضحة وبدون إشعاره بالضيق والملل.
 - 4 - الاهتمام بالمظهر الخارجي لما له من تأثير على الأشخاص أو الأفراد الذين يتعامل معهم.
 - 5 - الاستقبال الطيب بالترحيب المناسب وإشعار المراجعين أو المتعاملين معهم من أفراد الجمهور.
 - 6 - أن تكون الكلمات التي تستعمل مع أفراد الجمهور بعيدة عن الكلمات القبيحة والمستهينة .
- (الطخيس ، المرجع السابق : 133 - 134) .

6 - التفاعل مع الجمهور :

يعتبر التعامل مع الجمهور من أصعب المهام التي يتولاها الأفراد العاملون والتي تتطلب طبيعة عملهم التعامل المباشر مع الجمهور، لأن هناك أسلوبًا في التعامل يتطلب أن يتحلى به الفرد العامل .

(الصغير ، 1404: 164) .

وقد قال الله تعالى مدلا على أسلوب التعامل مع الجمهور في قوله تعالى لنبه صلى الله عليه وسلم : "ولو كنت فظًا غليظ القلب لانفضوا من حولك فأعفو عنهم واستغفر لهم". (آل عمران، 159).

كذلك وصفه تعالى للجمهور ومضايقته في قوله تعالى : "إن الذين ينادونك من وراء الحجرات أكثرهم لا يعقلون".

(الحجرات، 4) .

وأول مبادئ التعامل السليم يبدأ باختيار أسلوب مناسب في الحديث .فالكلمة لها تأثير هام لما تحمله من أفكار ونفسيات وشعور الإنسان ورد فعله تجاه الآخرين فهي قد تكون من أسباب خلق شعور عدائي وقد تقرب بين

الأفراد وتخلق التوافق والتآلف ، ولو نظرنا إلى اهتمام الإسلام في اختيار أحسن الكلام ومخاطبة الآخرين فنجد في قوله تعالى : " وقل لعبادي يقولوا التي هي أحسن إن الشيطان ينزغ بينهم إن الشيطان كان للإنسان عدواً مبيناً " (الإسراء ، 53) .

وفي قوله تعالى في فضل رد الجميل على السائل: " قول معروف خير من صدقة يتبعها أذى والله غني حليم" (البقرة، 263) . وفيما يجب أن يتحلى به الفرد من بشاشة في الوجه وحسن الخلق والسماحة قوله تعالى : " وسارعوا إلى مغفرة من ربكم وجنة عرضها السموات والأرض أعدت للمتقين الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين" . (آل عمران ، 133 - 134) . وقال صلى الله عليه وسلم في ذلك " إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم فليسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق " ونهى الإسلام عن التكبر .

ومن هذا نجد أن الإسلام حث على حسن التعامل مع الجمهور في جميع الأوقات ولم يرتبط هذا بوقت معين أو عدم عودة منفعة عليه من ذلك ، فكيف إذا كان ما يقوم به الفرد من تعامل مع الجمهور شيئاً يعتبر من شروط بقائه في تلك الوظيفة كما أن هناك فوائد تعود على عمله من جراء أسلوبه في التعامل ويعتبر مكملها . ويقصد بالتعامل الفاعل مع الناس الذين نتعامل معهم : " بأنه ذلك السلوك الذي يظهر عند التعامل ويتسم باللطف والكياسة قبل كل شيء " . (خير الدين، 1976 : 73) .

وهذا السلوك الذي يظهر به الإنسان ، سواء كان إيجابياً أو غير إيجابي، يكون على صور تصرف يقوم به، أو على أداء لعمل يلاحظ ، أو على تعبير يظهر بأي سوء، تحكم به أمور عديدة ترتبط بالشخص الذي ظهر عليه عند تعامله مع الآخرين ويشاهد عليه ومن هذه الأمور ما يختص بها الإنسان من صفات تعكس تكوينه الداخلي جسمياً ونفسياً واجتماعياً والتي يكتسبها من ماضيه وحاضره ومدى تطلعاته وطموحه للمستقبل وكذلك ما يتعرض له الإنسان من مواقف مختلفة، وعندما تتفاعل ظروف الموقف مع التكوين الداخلي للشخص يبدأ السلوك في الظهور . (عامر، 1406 : 238) .

ويظهر سلوك الموظفين أو العاملين عند مباشرتهم لمهامهم في الطريقة التي يقوم بها هؤلاء العاملون بأدائهم هذه المهام المحددة وفي تعاملهم مع الموظفين الآخرين والأشخاص الذين يتعاملون معهم من أفراد الجمهور الخارجي. (عطيه ، 1985 : 49) .

ومن هنا يظهر لنا أن التعامل بصفة عامة لا يخرج عن كونه ظاهرة سلوكية ترتبط كل الارتباط بالسلوك الإنساني كمحصلة للتكوين الداخلي للفرد والمواقف التي يتعرض لها . وتوضح هذه الصورة من الارتباط بين التعامل كظاهرة سلوكية والسلوك الإنساني فيما توضحه تعريفات السلوك. فقد عُرِّف " السلوك بأنه التصرفات والأفعال التي يقوم بها الفرد ومنها نتائج مختلفة في حياته اليومية " . (الصعيدي، 1409 : 10) .

وعرِّف " كونيان " السلوك : " بأنه نشاط يمكن مشاهدته ووصفه وقياسه " . (عطية ، المرجع السابق : 49) . ويعرف السلوك الإداري : " بأنه هو التصرفات التي يعكسها الموظفون من العاملين في أي منظمة وله آثاره الإيجابية والسلبية وله مسبباته المختلفة التي أدت إلى ظهوره بغض النظر عما إذا كان السلوك صحيحًا أم خاطئًا " . (الصعيدي، المرجع السابق : 10) .

7 - السلوك المطلوب من الموظف في الوظيفة الحكومية:

يدخل الموظف إلى المنظمة أول مرة حاملا معه اتجاهات وتوقعات معينة بخصوص الوظيفة وبيئة العمل التي سوف يعمل بها وطبيعة العلاقات ، رغم أن الإدارة قد وضعت قواعد سلوكية للموظف حيث تحدد المنظمات الحكومية قواعد للأخلاق والمواصفات المطلوبة للسلوك المقبول للموظف. وقد حددت الجمعية الأمريكية للإدارة العامة هذه القواعد للسلوك المطلوب في الموظف ومن بينها:

- 1 - الصدق والأمانة.
- 2 - خدمة الجمهور باحترام واهتمام وتجاوب.
- 3 - منع تسرب معلومات العمل ذات الصفة السرية.
- 4 - الامتناع عن الكسب الشخصي من أداء الواجبات الرسمية.

5 - ممارسة السلطات الرسمية لخدمة المصلحة العامة.

6 - أداء العمل بكفاءة وعدالة وتحدد . (عطية ، المرجع السابق : 85- 62) .

II - البلدية :

1- مفهوم البلدية :

اعتمد التنظيم الجزائري في تسيير الشؤون الإدارية على الإدارة المحلية المتمثلة في الولاية و البلدية ، و أولى اهتماما واسعا للبلدية لقرنها من المواطن ، باعتبارها الجهاز التنظيمي الأساسي سياسيا و إداريا و اجتماعيا في الدولة .

فالبلدية هي مكان لممارسة الديمقراطية المحلية باعتبارها الخلية الأولى للامركزية الإدارية، ونظرا لأهميتها فقد أشار لها المشرع الجزائري في كل الدساتير، وأحدث لها قوانين تنظمها، كما ميزها بمجموعة من الخصائص .

و يسعى المشرع الجزائري إلى الرقي بالتنظيم الإداري لجماعات البلدية و ذلك مواكبة التغيرات التي تشهدها أقاليم الوطن . فالبلدية هي الركيزة الأساسية المشكلة لهذا التنظيم و النواة الرئيسية للتنمية المحلية.

أ - تعريف البلدية في الدساتير الجزائرية :

أشار المشرع الجزائري إلى الجماعات الإقليمية و ذكر من بينها البلدية و اختلفت إشارته لها بحسب الدستور المنتهج آنذاك، بدأ بدستور (1963) مرورا إلى دستور (1989) إلى التعديل الدستوري (1996).

نبه الدستور المؤرخ في 10 ديسمبر (1963) في المادة (09) منه إلى البلدية بقوله :

"الدولة الجزائرية دولة موحدة، منظمة على شكل جماعات إقليمية و إدارية و اقتصادية و اجتماعية، و البلدية هي

الجماعة الإقليمية و الإدارية ، الاقتصادية و الاجتماعية القاعدية".

و دستور (1976) المؤرخ في 1976/11/22 فقد ذكرها في المادة 36: " المجموعات الإقليمية هي الولاية و البلدية " .

أما بالنسبة إلى دستور (1989) أشار إليها بأن " : الجماعة الإقليمية للدولة هي الولاية و البلدية ، البلدية هي الجماعة الإقليمية " ، وهو ما أبقى عليه تعديل (1996) المؤرخ في 1996/12/7 .

كما أشار القانون المدني إلى البلدية في (المادة 49) منه في الفقرة الأولى قائلا: " الأشخاص الاعتبارية هي الدولة: الولاية و البلدية " .

ب - تعريف البلدية في القوانين المتعلقة بالبلدية :

لقد اختلفت التعاريف المتعلقة بالبلدية بحسب كل قانون من القوانين التي تنظمها وكذا بحسب الفترة التي جاء فيها كل قانون .

فقد عرفها قانون البلدية رقم (24/67) المؤرخ في 18 جانفي 1967 بأن: " البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية و الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية الأساسية . " وهذا ما يبرهن كثرة وظائف البلدية في ظل النظام الاشتراكي آنذاك .

وعرفتها المادة الأولى من القانون رقم (90-08) المؤرخ في 1990/04/11 بأنها: " البلدية هي في الجماعة الإقليمية الأساسية و تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، و تحدث بموجب القانون " .

بمعنى أن البلدية هي وحدة لامركزية الأساسية و منحها الشخصية المعنوية باعتبارها مرفق عمومي لها حقوق كما عليها من التزامات مما يجعلها متميزة عن الأفراد المسيرين لها من جهة و لها ذمة مالية خاصة من جهة أخرى أي أنها تتمتع باستقلال مالي عن الأشخاص المسيرين لها و كذا باعتبار أن الاستقلال المالي من خصائص الشخصية المعنوية .

وعرفها قانون البلدية رقم (11/10) المؤرخ في 2011/07/22 المتعلق بقانون البلدية: "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة .وتتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة . وتحديث بموجب القانون." و هو نفس تعريف القانون لها .

إلا أنه أضاف في المادة الثانية منه أن:"البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان ممارسة المواطنة و تشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية ." باعتبار البلدية تشكل الإطار المؤسساتي للممارسة الديمقراطية المحلية.

2 - خصائص البلدية :

تمتاز البلدية في الجزائري بمجموعة من المزايا الخاصة والمميزات الذاتية أهمها ما يلي:

أ - إن البلدية هي وحدة أو جماعة أو هيئة إدارية لامركزية إقليمية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وهذه الخاصية ركزت عليها المادة الأولى من قانون (11/10) بقولها: " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة".

ب - يعتبر نظام البلدية في الدستور الجزائري صورة للامركزية الإدارية المطلقة ، بحيث أن جميع أعضائها وجميع أعضاء هيئات ولجان تسييرها وإدارتها يتم اختيارهم بواسطة الانتخاب العام و المباشر، ولا يوجد من بينهم أي عضو تم تعيينه أو تكليفه كما أن البلدية في النظام الإداري الجزائري تعتمد أساسا على مواردها الذاتية في تلبية وتغطية نفقات وحاجات سكانها ، فنظام البلدية تجسيد لمبدأ ديمقراطية الإدارة العامة.

- لقد حول المشرع الجزائري للبلدية اختصاصات ووظائف مختلفة وواسعة مقارنة بالنظام البلدي الفرنسي.

- يعد نظام الوصاية السياسية و الإدارية على البلدية مركز، و هذا لأن كل الاختصاصات المقررة للبلدية و كافة الشروط و الإجراءات يجب أن تعمل في نطاقها و وفقا لها، و لا يجوز الخروج عنها و إلا اعتبرت أعمال و تصرفات البلديات باطلة و غير مشروعة ، لأن البلدية تعد وحدة سياسية و إدارية و اجتماعية و اقتصادية، و تعد لامركزية مطلقة في ظل مبدأ وحدة الدولة الدستورية و السياسية.

- الخلاصة:

من خلال ما ورد في هذا الفصل التفاعل مع الجمهور و ما خلصنا إليه من أهمية بالغة في التعامل مع الجمهور خاصة في مناصب العمل التي تستدعي ذلك ، توصلنا إلى أن هذا التعامل هو فن لا بد من إتقانه لأن في ذلك سلامة للعامل و المتعامل معه (الجمهور) . إذ تعرضنا لتعريف الجمهور وخصائه ، ثم أنواعه وشروط التعامل معه وبعد ذلك تناولنا مؤسسة خدماتية تعتمد في سيرورتها على التعامل مع الجمهور و هي البلدية ، موضحين مفهومها ، متطلبات العمل بها وفي الأخير كيف ينظر الدستور الجزائري لها .

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

• تمهيد .

1 - منهج الدراسة.

2 - الدراسة الأولية.

3 - مجتمع البحث.

4 - أدوات جمع البيانات.

5 - الدراسة الأساسية .

6 - الأساليب الإحصائية المستخدمة .

• الخلاصة .

- تمهيد:

إن أهم مرحلة في مراحل البحث العلمي هي مرحلة التطبيق و تجسيد المعلومات المعروضة في الجانب النظري على الميدان و التي من خلالها يسعى الباحث إلى تحويل الكيف إلى الكم من أجل إثبات أو نفي ما تم طرحه من متغيرات في الجانب النظري و هذا ما يتضمنه الفصل الإجراءات منهجية للدراسة الميدانية التي لا تصح الدراسة إلا بصحتها .

1- منهج الدراسة :

من المسلم به أن البحوث العلمية لن تتوصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية دون استخدام منهج علمي يتناسب وطبيعة الظاهرة المدروسة ، لذا استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الاستكشافي وهو المنهج الأنسب من حيث وصف الظاهرة المدروسة والتعبير عنها كمياً وكيفياً وفهم علاقاتها مع غيرها من المتغيرات بشكل يساعد الباحثة على فهم الواقع وتحليله وتطويره . و المنهج الوصفي هو : " نوع من أساليب البحث ، يدرس الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة وحجمها وتغيراتها، ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى " . (سعد عمر، 2009:69) .

و اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يناسب موضوع الدراسة الحالية سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور ، فالتعبير الكيفي للظاهرة المدروسة يبرز إشكالية الإجهاد العصبي ويحدد مصادره أما التعبير الكمي يوضح مستوى الإجهاد الموجود لدى عينة البحث .

2 - الدراسة الأولية :

من الأحسن قبل البدء في إجراءات البحث والخوض فيه خاصة في الجانب الميداني منه القيام باختبار أداة البحث إجرائياً حتى يتسنى للباحث إدراك الظروف التي سيتم تطبيق أداة البحث فيها و ما هي الصعوبات الموجودة والتي يمكن أن تواجهه .

2-1 - أهداف و أهمية الدراسة أولية :

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تفقد مكان الدراسة و جمع المعلومات عنه .
- اختبار الخصائص السيكمترية لأداة البحث .
- الاستطلاع الميداني لأخذ معلومات أكثر تساعد الباحث وتسهل عليه البدء في الدراسة الأساسية.
- تفادي الأخطاء والعراويل التي من المحتمل أن تصادفنا في الدراسة الأساسية .
- الوصول إلى صيغة نهائية لأداة البحث .

2-2 - حدود الدراسة :

أ - الحدود المكانية: أجريت الدراسة الحالية ببلديات ولاية غليزان بمصالح الحالة المدنية والملحقات الموجودة بها.

ب - الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة خلال الموسم الجامعي 2016/2015 .

ج - الحدود البشرية : موظفي وموظفات مصلحة الحالة المدنية العاملين ببلديات ولاية غليزان والمقدر عددهم (70) موظف وموظفة .

2-3 - مواصفات عينة الدراسة الأولية :

أ - من حيث الجنس :

تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من (70) فردا موزعين على (28) ذكور و(42) إناث ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (05) : يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ذكور	اناث	المجموع
العدد	28	42	70
النسبة %	40	60	100

يلاحظ من الجدول أن فئة الإناث البالغة (60%) أكبر من فئة الذكور التي بلغت (40%).

ب - من حيث السن :

تتوزع عينة الدراسة الاستطلاعية على ثلاث فئات عمرية موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (06) : يوضح توزيع العينة حسب السن

السن	من 20 إلى 30	من 31-40	أكثر من 40	المجموع
العدد	33	25	12	70
النسبة %	47.14	35.72	17.14	100

يلاحظ من الجدول أن أكبر فئة عمرية لعينة الدراسة الاستطلاعية تتمركز في الفئة من (20-30 سنة) بنسبة

(47.14 %) ، تليها فئة (31-40) بنسبة 35.72 % وفي الأخير فئة الأفراد الأكثر من 40 سنة بنسبة

17.14 %.

ج - من حيث الخبرة المهنية :

تتوزع عينة الدراسة الاستطلاعية على ثلاث فئات حسب الخبرة المهنية موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (07): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	من 1-5 سنوات	من 6-10 سنة	أكثر من 10	المجموع
العدد	28	31	11	70
النسبة %	40	44.28	15.72	100

يلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة (44.28%) تمحورت في الفئة (من 6-10 سنوات) مما يدل على أن أفراد العينة الاستطلاعية أكثرهم ذوي خبرة مهنية متوسطة بالبلدية .

د - من حيث المستوى العلمي :

تتوزع عينة الدراسة الاستطلاعية على ثلاث مستويات علمية كما هو موضح الجدول التالي:

جدول رقم (08) : يوضح توزيع العينة حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	تعليم متوسط	تعليم ثانوي	تعليم جامعي	المجموع
العدد	10	17	43	70
النسبة %	14.29	24.29	61.42	100

يلاحظ من الجدول أن عينة الدراسة الاستطلاعية ذات تعليم جامعي بلغت (61.42%) مشكلة أكبر نسبة ، وهو أمر طبيعي نظرا لإعطاء الأولوية لعقود ما قبل التشغيل في عملية التوظيف شرط الحصول على شهادة ، ثم يليه التعليم الثانوي بنسبة (24.29%) في إطار التوظيف عن طريق عقود الشبكة الاجتماعية ، وقد شكلت فئة التعليم المتوسط نسبة ضئيلة جدا من عينة الدراسة الاستطلاعية وذلك راجع لتطور شروط التوظيف في الجزائر .

2- 4 - وصف أدوات الدراسة :

و للكشف عن متغيرات البحث ارتأينا أهمية وضرورة استخدام أداتين ، الأولى خاصة بسمات الشخصية " لأيزنك" ، ترجمة أحمد عبد الخالق المعدل (1991) . وأداة من إعداد الباحثة لقياس الإجهاد لدى عينة البحث .

أ - مقياس سمات الشخصية :

1 - المقياس الأصلي وتعديلاته : في عام (1964) قام " أيزنك " بنشر قائمة معدلة ومحسنة لقائمة موسلي للشخصية ، وأكثر موثوقية منها أطلق عليها " قائمة أيزنك للشخصية " . وهي من إعداد " أيزنك و أيزنك " ، وتقيس العصابية و الإنبساطية و الكذب (الجاذبية الإجتماعية) ، الذي إشتقت بنوده (أي مقياس الكذب) من مقياس الكذب لاستخبار منيسوتا المتعدد الأوجه للشخصية (مخائيل ، 1999 : 171) .

وإشتملت على صغتين ، إحتوت (144) بندا . وظهرت لها ترجمات عربية مختلفة ، وفي عام (1975) صدر تعديل للقائمة أطلقت عليه تسمية " استخبار أيزنك للشخصية " Eysench Personality Quetionnaire ، حيث أدخلت بعض التعديلات على البنود المتعلقة بمقياس الأبعاد الثلاثة وأدخل بعد رابع أطلق عليه " أيزنك " تسمية " الذهانية " .(عبد الخالق ، 1987 : 305) .

وتشتمل الصيغة الإنجليزية للاستخبار على (91) بندا ، ثلاثة وعشرون (23) منها لقياس العصابية وعشرون (20) بندا لقياس الانبساطية وأربعة وعشرون (24) بندا لقياس الذهانية وأربعة وعشرون (24) بندا لقياس الكذب . (الانصاري ، 1999 : 5) .

2 - تعريب المقياس :

عربت بنود استخبار "أيزنك" للشخصية أكثر من مرة منها "تعريب مصطفى سويف" و"تعريب عبد الخالق" ، الذي أجرى دراسات ثقافية بالتعاون مع "أيزنك" (Abdel - Khalek & Eysench ,1983) . وقد تم استخدام التعريب الذي قام به "عبد الخالق" في دراسات عديدة . أثبتت صلاحية وموثوقية جيدة للمقياس .

إشتملت هذه القائمة في صيغتها المعربة الأصلية على (101) بندا ، وهي الصيغة التي تم إستخدامها في هذه الدراسة .

طبقت هذه الاستبانة على عينات مصرية كبيرة نسيا ومتنوعة إلى حد ما (ن = 1330) ، واخضعت البنود للتحليل العاملي الذي أسفر عن (91 بندا) . ونشر "عبد الخالق" دليل تعليمات الصيغة العربية (للأطفال والراشدين) في عام (1991) . وكشفت هذه الدراسة عن معاملات ثبات مرتفعة لمقاييس الانبساطية والعصابية والكذب ، إذ تبلغ على التوالي (0.77 ، 0.80 ، 0.79) للذكور و(0.76 ، 0.80 ، 0.75) للإناث . أما مقياس الذهان فقد كان معامل ثباته منخفضا إذ بلغ (0.59) بالنسبة للذكور و(0.45) للإناث .

من ناحية أخرى حقق الذكور درجات مرتفعة عن الإناث في مقياس "الذهانية و الانبساطية" ودرجات أقل في "العصابية و الكذب" ، أما العلاقة بين الأبعاد الأربعة فقد كانت سالبة بين "الذهانية و الانبساطية" و "الذهانية والكذب" وبين "الانبساطية و العصابية" وبين "العصابية والكذب" ، في حين كانت إيجابية بين "الذهانية والعصابية" و "الانبساطية والعصابية" وبين "العصابية والكذب" وذلك عند كلا الجنسين .

مع وجود إرتفاع أكثر من المتوقع في الارتباط بين "العصابية والكذب" و "العصابية و الانبساطية" .

وقد أجريت مقارنة بين (الإنجليز والمصريين) باستخدام البنود التي لها مفتاح تصحيح مشترك وظهر أن العينات المصرية تحقق درجة أعلى في مقياس "الكذب والعصابية" و أن المصريات أقل "انبساطية" من الإنجليزيات .

كما حصلت المصريات على درجات مرتفعة جدا من الإنجليزية . أما ثبات إعادة التطبيق على العينات الإنجليزية فيتراوح بين (0.71 و 0.90) في حين يتراوح ثبات الاتساق الداخلي (معامل ألفا) بين (0.68 و 0.85) . (عبد الخالق ، 1991 : 79 – 34) .

وفي دراسة أخرى بلغ معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (0.75) للذهانية و(0.92) للانبساطية و(0.93) للعصائية و(0.82) للكذب . عبد الخالق (1991 : 41) .

وفي دراسة الأنصاري (1999) تراوحت معاملات ألفا بين (0.63 و 0.88) ، في حين تراوحت بطريقة التجزئة النصفية بين (0.52 و 0.89) . حيث كان لبعد "الذهانية" أدنى المعاملات .

وبما أن الصيغة المصرية قد صيغت بطريقة غير مبسطة يسهل فهمها من قبل الشخص العادي فقد اعتمدت في الدراسة الحالية بالإضافة إلى بعض التعديلات في بعض العبارات الدارجة في مصر والتي قد لا يفهمها المفحوص الجزائري ، فكان لابد من تعديلها.

- صمم هذا الأخير من قبل " أيزنك" وترجم إلى العربية لأول مرة من قبل " أحمد عبد الخالق". وقد عدل سنة (1991) . وهو المستخدم في البحث كما أن الباحثة قامت بحساب خصائصه السيكومترية باعتماد التحليل العاملي في دراسة تهدف إلى اختبار المقياس في البيئة الجزائرية على عينة من الموظفين في مجالات مختلفة ، بحيث كانت أبعاده تحقق معاملات مرتفعة للأبعاد (العصائية ، الانبساطية ، الكذب أو المقبولية الاجتماعية) ومعاملات منخفضة بالنسبة لبعد الذهانية . و يتكون المقياس من (91 بند) موزع على أربعة (04) أبعاد وهي : (الانبساطية (20) ، بعد العصائية (23) ، بعد الذهانية (24) ، بعد الكذب (24)) .

و تندرج تحت هذه الأبعاد الأربعة مجموعة من الفقرات (البنود) . و هي موزعة كما هو موضح في الجدول

الآتي :

الجدول رقم (09): يوضح أرقام البنود في المقاييس الفرعية الأربعة لمقياس سمات الشخصية لأيزنك

بعد الكذب	بعد العصاوية	بعد الإنساطية	بعد الذهانوية
2	3	1	6
4	7	10	9
5	12	14	11
8	15	16	19
13	20	18	23
17	24	22	27
21	28	26	29
25	32	30	31
33	36	34	35
37	40	38	39
41	44	42	43
45	51	46	47
48	55	49	50
52	59	53	54
56	63	57	58
60	65	61	62
64	67	72	66
68	70	80	69
71	74	83	73
79	76	87	75
82	78		77
86	81		84
89	85		88
91			90

- و تكون الإجابة على البنود بشكل مغلق (نعم/لا) وقد تم تصحيحها كالاتي وعلى الترتيب (1 و 0) في

البنود الإيجابية أما البنود السلبية فكانت كالاتي وهي على الترتيب (0 و 1) .

أ - 1 - الخصائص السيكومترية :

أ - الصدق :

وهو أن يكون الاختبار قادر على قياس ما وضع لقياسه (معمرية ، 2000 : 159). وقد تم حسابه بعدة طرق وهي:

1 - صدق المحكمين :

تم عرض مقياس سمات الشخصية " لأيزنك " ترجمة أحمد عبد الخالق المعدل (1991) . على مجموعة من مختصين في علم النفس وعلوم التربية والقياس النفسي من الجامعات التالية : (بشار ، خميس مليانة ، وهران ، غليزان) والذي قدر عددهم بـ 11 أستاذ(ة) . وقد اعتمدت الباحثة في حساب صدق المحكمين طريقة لاوش (Lawsh) (1975) . لحساب معامل الاتفاق بين المحكمين على مدى تمثيل الفقرة للمجال الذي اندرجت تحته البيئة الجزائرية. باعتبار الترجمة كانت باللهجة المصرية (لغة المترجم) . باستخدام المعادلة التالية :

$$Cvr = \frac{ne - N/2}{N/2}$$

و يمثل CVR = صدق المحكمين .

ne = عدد المحكمين الذين اتفقوا على صيغة الفقرة.

N = العدد الكلي للمحكمين.

بحيث ترفض أو تحذف أو تعدل كل فقرة أقل من أو تساوي 80% أي (0.80) . وعلى هذا تم تعديل بعض

ال فقرات التي تساوي (0.80) وهي موضحة في الجدول كالاتي :

الجدول رقم (10) : يوضح العبارات التي أجريت فيها بعض التعديلات في الصياغة

الرقم	العبارات في الترجمة الأصلية	الصيغة بعد التعديل
8	هل حدث في أي موقف أن كنت جشعاً (طماعاً) فأخذت لنفسك من أي شيء أكثر مما يخصك ؟	هل حدث في أي موقف أن طمعت في شيء ما فأخذت لنفسك منه أكثر مما تستحق ؟
15	هل أنت تتنرفز بسهولة ؟	هل أنت شخص سريع الغضب ؟
20	هل تشعر أحياناً بأنك زهقان (طهقان) ؟	هل تشعر أحياناً بالملل ؟
21	هل حدث أن أخذت شيئاً (حتى ولو كان دبوس أو زرار) يخص شخصاً آخر؟	هل حدث مرة وأن أخذت شيئاً (حتى ولو كان تافها) يخص شخصاً آخر ؟
23	هل تستمتع بإيذاء من تحب؟	هل تستمتع بإيذاء الأشخاص الذين تحبهم ؟
24	هل يضايقك في أغلب الأحيان الشعور بأنك عملت ذنباً ؟	هل يضايقك دوما شعورك بالذنب ؟
32	هل أنت شايل الهم باستمرار ؟	هل أنت مهموم باستمرار ؟
34	هل تعتبر نفسك شخص مجبوح وما تشيلش هم ؟	هل تعتبر نفسك شخصاً مرتاحاً ؟
40	هل تعتبر نفسك متوتراً أو سهل الاستثارة ؟	هل تعتبر نفسك متوتراً أو أعصابك مشدودة ؟
50	هل تستوي في نظرك معظم الأمور بحيث تجد أن لها طعم ؟	هل كل الأمور متساوية ولها نفس الطعم عندك ؟
51	هل تشعر بأنك مكبوس أحياناً ؟	هل تشعر بأنك متضايق أحياناً ؟
71	هل تنهرب من الضرائب لو تأكدت أنك لن تضبط أبداً؟	هل تنهرب من الديون والضرائب لو تأكدت أنه لن يتم اكتشاف ذلك أبداً ؟
75	عندما تريد السفر بالقطار فهل تصل غالباً في آخر دقيقة ؟	هل تصل متأخراً في أغلب الأحيان عندما تريد السفر بإحدى وسائل النقل ؟
76	هل تعاني من الأعصاب ؟	هل تعاني من التوتر العصبي ؟

2 - صدق المقارنة الطرفية :

طبقت أداة البحث على (70) موظف وموظفة . بعد ذلك قمنا بترتيب الدرجات ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى

الأصغر. ثم أخذنا نسبة (27%) للحصول على مجموعة العليا والمجموعة الدنيا و قمنا بحساب الفروق بينهما ،

بتطبيق اختبار "ت" للفروق وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول رقم (11) : يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية

الدرجات	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة حرية	ت الجدولية	مستوى الدلالة
1	18	52.22	2.92	7.72	34	2.04	0.01
2	18	35.72	8.57				

– بتطبيق صدق المقارنة الطرفية وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (7.72) أكبر من (ت) الجدولية (2.04) عند

درجة الحرية (34) ومستوى دلالة (0.01) ، أي أن الاختبار يتمتع بقدر من الصدق .

3 – صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة البعد الذي

تنتمي إليه، والجدول التالي يبين ذلك :

الجدول رقم (12) : يبين معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه في مقياس

سمات الشخصية لأيزنك

الكذب			الذهانية			العصائية			الإنبساطية		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم البند	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم البند	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم البند	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم البند
.011	.215*	2	.075	.151	6	.000	.371**	3	.000	.333**	1
.054	.163	4	.056	.162	9	.000	.347**	7	.000	.335**	10
.167	.117	5	.000	.338**	11	.387	.074	12	.000	.396**	14
.000	.303**	8	.000	.415**	19	.000	.352**	15	.237	.101	16
.000	.330**	13	.000	.314**	23	.000	.302**	20	.000	.343**	18
.002	.265**	17	.011	.215*	27	.124	.131	24	.000	.426**	22
.004	.245**	21	.000	.387**	29	.196	-.110	28	.009	.219**	26
.059	.160	25	.000	.578**	31	.000	.308**	32	.002	.262**	30
.000	.427**	33	.892	.012	35	.000	.315**	36	.038	.176*	34
.005	.234**	37	.281	.092	39	.000	.404**	40	.075	.151	38
.417	-.069	41	.000	.314**	43	.005	.239**	44	.013	.210*	42
.000	.309**	45	.000	.438**	47	.309	.087	51	.000	.464**	46
.000	.297**	48	.000	.321**	50	.000	.407**	55	.000	.428**	49
.000	.313**	52	.023	.193*	54	.180	.114	59	.020	.197*	53
.000	.356**	56	.034	.179*	58	.837	-.018	63	.078	.149	57
.389	.073	60	.858	-.015	62	.001	.270**	65	.201	.109	61
.775	.024	64	.000	.391**	66	.000	.321**	67	.000	.321**	72

.000	.308**	68	.062	.158	69	.000	.404**	70	.001	.268**	80
.001	.281**	71	.004	.239**	73	.000	.292**	74	.005	.238**	83
.000	.393**	79	.001	.274**	75	.000	.390**	76	.000	.406**	87
.000	.313**	82	.000	.389**	77	.000	.502**	78			
.003	.250**	86	.000	.335**	84	.193	.111	81			
.001	.285**	89	.000	.445**	88	.001	.269**	85			
.002	.260**	91	.574	.048	90						

** دال عند مستوى 0.01 . * دال عند مستوى 0.05 .

يتبين من الجدول السابق أن معظم فقرات مقياس سمات الشخصية (عددها 67 فقرة) قد حققت ارتباطات دالة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه عند مستويات دلالة (0.05 ، 0.01) .

فيما لم تحقق (24 فقرة) ارتباطات دالة مع السمات التي تنتمي إليها والجدول التالي يبين هذه الفقرات ، كما يلي:

الجدول رقم (13) : يبين عدد وأرقام الفقرات المحذوفة من المقاييس الفرعية للسمات الشخصية

عدد الفقرات النهائي	عدد الفقرات المحذوفة	الفقرات المحذوفة بعد صدق الاتساق الداخلي	عدد الفقرات الأصلي	أبعاد السمات الشخصية
16	04	61 - 57 - 38 - 16	20	الإنبساطية
16	07	12 - 24 - 28 - 51 - 59 - 63 - 81	23	العصائية
17	07	6 - 9 - 35 - 39 - 62 - 69 - 90	24	الذهانية
18	06	4 - 5 - 25 - 41 - 60 - 64	24	الكذب
67	24		91	مجموع الفقرات

وقد قامت الباحثة بحذف هذه الفقرات لعدم اتساقها مع مقاييسها وبذلك يبقى المقياس في صورته النهائية يتكون من (67 فقرة) .

وبذلك تكون الدرجة الصغرى لكل سمة صفراً أما الدرجة العظمى فتكون مساوية لعدد فقرات كل مقياس فرعي.

الجدول رقم (14) : يبين معامل ارتباط درجة كل فقرة من فقرات مقياس سمات الشخصية مع درجة

البعد في صورته النهائية

الكذب			الذهانية			العصائية			الإنسبائية		
مستوى	معامل	رقم	مستوى	معامل	رقم	مستوى	معامل	رقم	مستوى	معامل	رقم
الدلالة	الارتباط	البند	الدلالة	الارتباط	البند	الدلالة	الارتباط	البند	الدلالة	الارتباط	البند
.011	.215*	2	.000	.338**	11	.000	.371**	3	.000	.333**	1
.000	.303**	8	.000	.415**	19	.000	.347**	7	.000	.335**	10
.000	.330**	13	.000	.314**	23	.000	.352**	15	.000	.396**	14
.002	.265**	17	.011	.215*	27	.000	.302**	20	.000	.343**	18
.004	.245**	21	.000	.387**	29	.000	.308**	32	.000	.426**	22
.000	.427**	33	.000	.578**	31	.000	.315**	36	.000	.219**	26
.005	.234**	37	.000	.314**	43	.000	.404**	40	.002	.262**	30
.000	.309**	45	.000	.438**	47	.005	.239**	44	.038	.176*	34
.000	.297**	48	.000	.321**	50	.000	.407**	55	.013	.210*	42
.000	.313**	52	.023	.193*	54	.001	.270**	65	.000	.464**	46
.000	.356**	56	.034	.179*	58	.000	.321**	67	.000	.428**	49
.000	.308**	68	.000	.391**	66	.000	.404**	70	.020	.197*	53
.001	.281**	71	.004	.239**	73	.000	.292**	74	.000	.321**	72
.000	.393**	79	.001	.274**	75	.000	.390**	76	.001	.268**	80
.000	.313**	82	.000	.389**	77	.000	.502**	78	.005	.238**	83
.003	.250**	86	.000	.335**	84	.001	.269**	85	.000	.406**	87
.001	.285**	89	.000	.445**	88						
.002	.260**	91									

** دال عند مستوى 0.01 ، * دال عند مستوى 0.05 .

ثم قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس سمات الشخصية مع بيان

مستوى الدلالة في كل حالة، وذلك كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (15) : يبين معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس سمات الشخصية

الدرجة الكلية	الكذب	الذهانية	العصائية	الإنسبائية	البعد
				1.000	الإنسبائية
				0.088	العصائية
		1.000	**0.367	*0.206	الذهانية
	1.000	0.182-	0.096	*0.176	الكذب
1.000	**0.610	**0.594	**0.695	**0.610	الدرجة الكلية

** دال عند مستوى 0.01 ، * دال عند مستوى 0.05 .

ب - الثبات :

يشير الثبات إلى اتساق الدرجات المستخرجة من استجابات الأفراد أنفسهم عندما يعاد اختبارهم بالاختبار ذاته في أوقات مختلفة ، أو عندما يختبرون بمجموعات مختلفة من بنود متكافئة ، أو حينما يختبرون في ظل متغيرات أخرى . (مقدار وآخرون، 1998: 164-165) .

ولحساب درجة ثبات مقياس سمات الشخصية، تم حساب معامل الثبات بالاعتماد على طريقتين :

1 - طريقة التجزئة النصفية:

من أجل حساب معامل الثبات وتقدير قيمته استعملنا طريقة التجزئة النصفية بحيث قمنا بتجزئة الاختبار إلى فقرات زوجية وفقرات فردية ، ثم قمنا بإتباع خطوات حساب معامل الثبات على برنامج (SPSS). وبعد ذلك ظهرت النتائج . كما هو موضح في الجدول الآتي.

الجدول رقم (16) : يبين حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية

معامل الثبات	طريقة حساب معامل الثبات
0.50	طريقة التجزئة النصفية
0.66	معادلة التصحيح سبيرمان بروان

- كانت قيمة الارتباط لنصفي تساوي (0.50) وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان بروان .

بالصيغة التالية: $rx = \frac{2r}{1+r}$ لكي يصبح معامل الثبات للاختبار ككل وليس لنصفه فقط يساوي (0.66)

. وهو معامل ثبات مقبول مقارنة بطول الاختبار (91 بند) .

2 - طريقة معامل ألفا لكرونباخ :

تم حسب معامل التناسق الداخلي لمقياس سمات الشخصية بحساب معامل ألفا لكرونباخ حيث كانت النتيجة كما هو موضح في الجدول الآتي .

الجدول رقم (17) : يبين حساب معامل ألفا لكرونباخ

معامل ألفا لكرونباخ	عدد الأفراد	عدد الفقرات
0.64	70	67

حيث أن معامل ألفا لجميع الفقرات (67) المقياس ككل هو (0.64) وهو يقل قليلا فقط عن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية .

- ومن خلال معاملات الصدق والثبات المتحصل عليها والتي تعتبر دالة إحصائيا ومقبولة ، فإن ذلك يدل أن المقياس أصبح صالحا للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية .

ب - مقياس الإجهاد العصبي :

صمم المقياس من قبل الباحثة . بحيث يتكون المقياس من (57) بند موزعة على 3 أبعاد وهي على الترتيب: (الأعراض الجسدية ، الأعراض النفسية ، الأعراض السلوكية) ، بحيث تكون الإجابة على فقراته باستعمال الخيارات التالية (أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما) . حسب " سلم لكارث الخماسي " وقد تم تصحيحها على التوالي (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5) . وتندرج تحت كل بند مجموعة من الفقرات وهي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (18) : يبين أبعاد مقياس الإجهاد والفقرات التي تندرج تحت كل بعد

الأعراض السلوكية	الأعراض النفسية	الأعراض الجسدية
36	21	1
37	22	2
38	23	3
39	24	4
40	25	5
41	26	6
42	27	7
43	28	8
44	29	9
45	30	10
46	31	11
47	32	12
48	33	13
49	34	14
50	35	15
51		16
52		17
53		18
54		19
55		20
56		
57		
23	15	المجموع/ 20

ب - 1 - الخصائص السيكومترية :

أ - الصدق :

يعتبر الاختبار صادقاً إذا كان " يقيس ما وضع لقياسه " (معمرية ، 2000:208) . ولقد اعتمدت الباحثة

للتأكد من صدق مقياس الإجهاد العصبي على نوعين من الصدق كما هو موضح فيما يلي :

1 - صدق المحكمين :

عرض المقياس المعد من قبل الباحثة على (11) محكما من ذوي الاختصاص في العلوم الاجتماعية من جامعات مختلفة (بشار ، وهران ، غليزان ، خميس مليانة) . وبعد عرضه على المحكمين تم حساب صدق المحكمين بطريقة لاوش (Lawsy) (1995) لحساب نسبة الاتفاق بين المحكمين ومدى تمثيل الفقرة للمجال الذي وضعت ضمنه باستخدام المعادلة التالية :

$$Cvr = \frac{ne - N/2}{N/2}$$

ويمثل CVR = نسبة التوافق المحتوى (content validity ratio) .

ne = عدد المحكمين الذين اتفقوا على صيغة الفقرة.

N = العدد الكلي للمحكمين.

بحيث تم تعديل ورفض أو حذف كل فقرة يقل الاتفاق عليها ب (80%) أي (0.80) ، وعلى هذا تم حذف ما قل عن هذه النسبة وعدل ما أشير إليه من قبل المحكمين من حيث الصياغة . وأصبح المقياس يتكون من (38) بند بعدما كان يحتوي على (57) بند كما هو موضح في الملحق رقم (04) مقياس الإجهاد في صورته الأولى (أ)، والجدول رقم (19) يبين العبارات التي تم حذفها والفقرات التي تم تعديلها.

الجدول رقم (19): يبين العبارات التي حذفت والعبارات التي أجريت فيها بعض التعديلات في الصياغة

الرقم	العبارات في الترجمة الأصلية	الحذف / الصيغة بعد التعديل
01	أشعر كثيرا بالدوخة (الدوار)	غالبا ما اشعر بالدوخة أو الدوار
04	أحس بصداع دائما	غالبا ما أحس بصداع حاد
09	أتعرق كثيرا حتى في مستوى درجة حرارة منخفضة	أتعرق كثيرا حتى في الأوقات التي يكون الجو فيها باردا
10	أشعر دائما بجفاف فمي وحنجري	أحيانا ما أشعر بجفاف فمي وحنجري
11	أعاني من إرتخاف في اليدين	حذفت
14	أحس دائما بالذنب لتصرفات قمت بها في الماضي	حذفت

حذفت	ليس لدي مقاومة للمرض (أصاب بالمرض عدة مرات)	16
حذفت	أشعر بالرغبة في التقيؤ (الغثيان)	17
حذفت	أشعر بالغثيان و الرغبة في التقيؤ معظم الأوقات	19
حذفت	طاقتي دائما متدهورة و ناقصة	20
حذفت	أحس بغصّة في حلقي	22
حذفت	أتضايق من الفوضى و الضجيج	23
حذفت	أتضايق من الفوضى و الضوضاء	24
حذفت	لا أحب أن ينتقدي الناس	25
حذفت	أزعج من انتقاد الناس لي	27
حذفت	أغضب بسرعة كبيرة (سريع الغضب)	28
حذفت	أعاني من اضطرابات جنسية	29
حذفت	أشاهد أحلاما مزعجة (كوابيس مخيفة)	31
حذفت	كثيرا ما تراودني أحلاما مزعجة أثناء النوم	32
حذفت	أجد صعوبة في النوم لساعات طويلة	33
حذفت	أفقد ثقتي بنفسي	34
حذفت	لا أثق في نفسي	38
حذفت	أشعر أنني مهدد بخطر	42
حذفت	أشعر دائما بالذنب لتصرفات قمت بها في الماضي	44
حذفت	أحس بالوحداية (العزلة)	45
حذفت	أحس بالوحداية (العزلة) حتى وسط زملائي في العمل	46
حذفت	لست متحكما في السيطرة على الأمور	48
حذفت	فقدت الرغبة في القيام بأمور (أشياء) كانت ممتعة بالنسبة لي	51
حذفت	أفضم أظافري بدون شعور	52
حذفت	أنتف حاجبي	53
حذفت	كثيرا ما أتصرف بعدوانية	55
حذفت	أعاني من سلوكيات قهرية (الوسواس)	56
حذفت	أشعر بفقدان في الشهية	57
حذفت	أشعر بفقدان في الشهية معظم الأوقات	
حذفت	لا أركز في الأشياء	
حذفت	أعاني من عدم القدرة على التركيز في الأعمال التي أقوم بها	
حذفت	كثيرا ما أنسى أموري اليومية	
حذفت	أجد صعوبة في تنظيم حياتي	
حذفت	أتناول الأدوية المهدئة	
حذفت	لا أهتم بمظهري الخارجي كثيرا	
حذفت	أقوم بأخطاء عديدة و متكررة أثناء عملي	

2 - الصدق العملي :

يعتبر التحليل العملي استراتيجية منهجية لتخليص تعدد المتغيرات المقاسة واختزالها إلى متغير كامن من واحد ، أو متغيرين كامينين ، أو عدد قليل من المتغيرات الكامنة تمثل جل المعلومات التي تنطوي عليها العلاقات البنينة للمتغيرات المقاسة . مما يسهل التعامل مع هذه القلة من المتغيرات الكامنة مقارنة بصعوبة التعامل مع الكثرة ، أو الكتلة الكبيرة من المتغيرات المقاسة الأصلية .

واختزال المتغيرات إلى عدد قليل منها مع الاحتفاظ بجل المعلومات الأصلية ، كما يفيد هذا الاختزال في حل بعض مشاكل التحليلات الإحصائية القائمة على تعدد المتغيرات سواء أكانت متغيرات تابعة أو متنقلة . (تيغزة، 2012 : 20- 21) .

وللتأكد من الصدق العملي لمقياس الإجهاد العصبي اعتمدنا على التحليل العملي الاستكشافي وفق الخطوات المنهجية التالية :

2 - 1 - مقاييس أو محكات الحكم على قابلية المصفوفة للتحليل العملي الاستكشافي :

- ينبغي أن تكون جل معاملات الارتباط في المصفوفة أكبر من (0.30) . وقد أخذت الباحثة المعاملات التي تتعدى (0.40) حتى تكون دالة إحصائياً أكثر .

- يجب أن تكون القيمة المطلقة لمحدد مصفوفة الارتباطات أكبر من (0.00001) . فلا يوجد اعتماد خطي بين الصفوف أو بين الأعمدة للمصفوفة ، أو وجود ارتباطات مرتفعة غير حقيقية بين بعض المتغيرات . (تيغزة ، المرجع السابق : 26- 29) .

- معاملات الارتباط الجزئية ينبغي أن تكون منخفضة ، وأن يكون مقياس كيزر - ماير - أولكين (KMO) (Kaiser - Meyer - Olkin) test) ومقياس كفاية المعاينة وملاءمتها لكل متغير لا يقلان عن قيمة (0.50) وقد بلغ معامل ملاءمة حجم العينة وفق هذا المقياس (KMO test) (0.62) .

وهي قيمة لا بأس بها حسب ما أشار إليه . (تيززة، المرجع السابق : 31) . " يقترح كيزر (Kaiser , 1974) قبول قيم هذا المؤشر التي لا تقل عن (0.50) واصفا المحكات التالية للحكم على مستوى ملائمة المعاينة ، القيم التي تتراوح من (0.50) إلى (0.70) تدل على مستوى (KMO) مدى ملائمة المعاينة لا بأس به ، والقيم التي تتراوح من (0.70) إلى (0.80) تدل على مستوى جيد ، والقيم التي تتراوح من (0.80) إلى (0.90) تدل على مستوى متميز ، والقيم التي تتعدى (0.90) ندل على مستوى جدير بالتقدير والثناء . وبناء على ذلك تعتبر العينة كافية .

- ينبغي أن تكون مصفوفة معاملات الارتباط مختلفة عن مصفوفة الوحدة وللتأكد من أن مصفوفة معاملات الارتباط ليست مصفوفة الوحدة نستعمل اختبار برتليت (Bartlett's Test of Sphericity) الذي يجب أن يكون دالاً احصائياً . وقد بلغ مستوى الدلالة (0.000) ، مما يدل على أن مصفوفة الارتباطات تتوفر على الحد الأدنى من معاملات الارتباط وتختلف عن الواحد وبالتالي ليست مصفوفة وحدة .

- يجب أن يكون مقياس (MSA) (Measures of Sampling Adequacy) لكل متغير أو فقرة إذا كانت المتغيرات فقرات أعلى من (0.50) مما يدل على أن مستوى الارتباط بين كل متغير بالمتغيرات الأخرى في مصفوفة الارتباطات كاف لإجراء التحليل العاملي . (تيززة ، 2012 : 33) .

ووفقاً لمحكات كيزر فإن القيم كلها متجاوزة القيمة الحرجة (0.50) كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (20) : يبين كفاية حجم العينة (KMO)

.629	كايز - ماير (كفاية التعين) (KMO) (Kaiser-Meyer-Olkin)
.703	برتليت (مصفوف الوجود) Bartlett's Test of Sphericity
.000	الإرتباط الكافي $0.5 \leq$ (MSA) Measura of sampling adequacy

2-2 - طريقة استخراج العوامل :

تم الاعتماد على طريقة المكونات الأساسية (Principle components analysis (pca) والتي تستعمل التباين الكلي بما في ذلك التباين الخاص وتباين الخطأ .

2-3 - المحركات المعتمدة في تحديد العوامل المستخرجة :

- محك كايزر (القيمة المميزة أكبر من 1) .
- محك منحنى المنحدر (scree plot) .
- محك نسبة التباين المفسر الكلي .
- محك قيم الشيوخ أو الاشتراكيات .

2-4 - طريقة التدوير :

تم الاعتماد على طريقة الفارماكس (Varimax) ، وهي حسب (تيغزة ، 2012 :70) تركز على تبسيط تشعبات الفقرات أو المتغيرات على كل عامل ، أي تلجأ إلى تبسيط أعمدة التشعبات (التشعبات داخل كل عامل (، بدلا من تبسيط تشعبات الصفوف (التشعبات بين أو عبر العوامل) . أي أنه يؤدي إلى تعظيم تباين التشعبات داخل العامل ، وتوسيع شقة التفاوت بين التشعبات المرتفعة والتشعبات المنخفضة على ذات العامل ، بحيث أن بعض التشعبات تكون مرتفعة وبعضها الآخر يكون منخفضا قريبا من الصفر الامر الذي ينسجم مع خاصية البنية البسيطة لتشعبات العوامل ، ويسهل من عملية تأويلها ، ويمكن من التمييز أو الفصل الواضح للعوامل بإبراز المتغيرات أو الفقرات ذات التشعب المرتفع على العامل .

2 - 5- التدوير واستخراج العوامل :

الجدول رقم (21) : بين القيم الأولية المستخلصة لقيم التبعات لمقياس الإجهاد

مجموع المربعات المستخلصة لقيم التبع	الجذور الكامنة	البند	مجموع المربعات المستخلصة لقيم التبع	الجذور الكامنة	البند
0.350	1.000	20	0.416	1.000	1
0.386	1.000	21	0.512	1.000	2
0.525	1.000	22	0.458	1.000	3
0.417	1.000	23	0.500	1.000	4
0.442	1.000	24	0.133	1.000	5
0.366	1.000	25	0.614	1.000	6
0.373	1.000	26	0.436	1.000	7
0.348	1.000	27	0.291	1.000	8
0.536	1.000	28	0.343	1.000	9
0.439	1.000	29	0.253	1.000	10
0.474	1.000	30	0.443	1.000	11
0.500	1.000	31	0.422	1.000	12
0.222	1.000	32	0.173	1.000	13
0.407	1.000	33	0.256	1.000	14
0.186	1.000	34	0.319	1.000	15
0.411	1.000	35	0.399	1.000	16
0.325	1.000	36	0.164	1.000	17
0.272	1.000	37	0.250	1.000	18
0.243	1.000	38	0.404	1.000	19

من الجدول رقم (21) الذي يوضح القيم الأولية والمستخلصة لقيم التبعات ، حيث نجد أن العوامل المشتركة

تفسر نسبة عالية من تباين المتغيرات حيث أن أقل نسبة للبند (05) والتي تساوي (0.133) يعني تقريبا أن

(13%) من التباينات في قيم البند (05) تفسرها العوامل المشتركة .

الجدول رقم (22): يبين مصفوفة المكونات (العوامل) المستخلصة قبل التدوير

العامل 3	العامل 2	العامل 1	البند	العامل 3	العامل 2	العامل 1	البند
		0.544	20		0.479	0.417	1
	-0.369	0.494	21	0.500	0.391	0.331	2
		0.688	22	0.611			3
-0.380	-0.335	0.401	23	0.452		0.493	4
		0.664	24				5
		0.553	25	-0.483	0.321	0.526	6
-0.315		0.465	26		0.511	0.364	7
		0.512	27			0.422	8
-0.331		0.634	28			0.513	9
-0.474		0.463	29		0.370	0.320	10
		0.687	30		0.425	0.481	11
		0.684	31		0.403	0.466	12
		0.415	32			0.334	13
		0.584	33			0.467	14
		0.391	34			0.522	15
0.583			35			0.562	16
		0.510	36			0.378	17
		0.407	37			0.453	18
-0.309		0.383	38			0.602	19

من الجدول رقم (22) والذي يوضح مصفوفة المكونات (مصفوفة العوامل) قبل التدوير يبين معامل الارتباط

البسيط بين العامل والمتغير للعوامل التي تم استخلاصها قبل التدوير ونجد أن قيم التشبع (الارتباطات) مرتبة تنازليا

لكل عامل ومن العوامل الثلاثة المستخلصة كما نجد هناك مربعات فارغة وذلك نسبة لاختيار الارتباطات التي

تزيد عن (0.40) فقط .

الجدول (23): يبين مصفوفة المكونات (العوامل) المستخلصة بعد التدوير

العامل 3	العامل 2	العامل 1	البند	العامل 3	العامل 2	العامل 1	البند
		0.552	20	0.371	0.528		1
		0.609	21	0.670			2
	0.471	0.550	22	0.665			3
0.309-		0.544	23	0.632			4
	0.404	0.491	24	0.337			5
		0.576	25		0.733		6
		0.527	26		0.654		7
		0.569	27		0.515		8
	0.616	0.393	28	0.302	0.459		9
		0.660	29		0.492		10
	0.432	0.487	30		0.648		11
		0.630	31		0.637		12
		0.383	32	0.328			13
		0.590	33		0.362		14
	0.365		34			0.522	15
0.594			35		0.399	0.412	16
		0.541	36			0.380	17
0.300		0.426	37			0.463	18
		0.492	38			0.586	19

- من الجدول رقم (23) والذي يوضح مصفوفة المكونات (العوامل) بعد التدوير يتضمن هذا الجدول نفس البيانات التي تضمنها الجدول السابق ولكن بعد التدوير ، أي أن هذا الجدول يعرض التشبعات الخاصة بكل متغير على كل عامل من العوامل المستخلصة بعد التدوير . ونجد أنه تم ترتيب المتغيرات تنازليا حسب درجة التشبع (الارتباط) على العوامل .والغرض من التدوير هنا الوصول إلى وضع جديد للعوامل (المكونات) لكي يسهل تفسيرها .

- ونجد أنه تم استخلص ثلاثة عوامل يمكن تسميتها كالاتي :

- العامل الأول : الأعراض الجسدية : ويضم 19 بندا وهي كالاتي : (15 ، 16 ، 18 ، 19 ، 20 ، 21 ، 22 ، 23 ، 24 ، 25 ، 26 ، 27 ، 29 ، 30 ، 31 ، 33 ، 36 ، 37 ، 38) .

- العامل الثاني : الأعراض النفسية : ويضم 09 بنود وهي : (1 ، 6 ، 7 ، 8 ، 9 ، 10 ، 11 ، 12 ، 28) .

- العامل الثالث : الأعراض السلوكية : ويضم 04 بنود وهي : (2 ، 3 ، 4 ، 35) .

3 - صدق المقارنة الطرفية :

طبقت أداة البحث على (70) موظف وموظفة . بعد ذلك رتبت الدرجات ترتيبا تنازليا من الأكبر إلى الأصغر ثم أخذنا نسبة (27%) للحصول على مجموعة العليا والمجموعة الدنيا وقمنا بحساب الفروق بينهما ، فوجدنا النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (24) .

الجدول رقم (24) : يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية

الدرجات	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة حرية	ت الجدولية	مستوى الدلالة
1	18	137.16	16.37	11.43	34	2.04	0.01
2	18	81.94	12.30				

- بتطبيق صدق المقارنة الطرفية وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (11.43) أكبر من (ت) الجدولية (2.04) عند درجة الحرية (34) ومستوى دلالة (0.01) .

ب - الثبات :

يشير الثبات إلى اتساق الدرجات المستخرجة من استجابات الأفراد أنفسهم عندما يعاد اختبارهم بالاختبار ذاته في أوقات مختلفة ، أو عندما يختبرون بمجموعات مختلفة من بنود متكافئة ، أو حينما يختبرون في ظل متغيرات أخرى . (مقدار وآخرون 1998 : 164 - 165) .

ولحساب درجة ثبات مقياس الإجهاد العصبي ، ثم حساب معامل الثبات بالاعتماد على الطرق التالية :

1 - طريقة التجزئة النصفية:

الجدول رقم (25) : يبين حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية

طريقة حساب معامل الثبات	معامل الثبات
طريقة التجزئة النصفية	0.82
معدلة التصحيح سييرمان بروان	0.90

- كانت قيمة الارتباط لنصفي الاختبار (تساوي) (0.82) وبعد تصحيحه بمعدلة سييرمان بروان .

بالصيغة التالية : $rx = \frac{2r}{1+r}$ لكي يصبح معامل الثبات للاختبار ككل وليس لنصفه فقط يساوي

(0.90) . وهو معامل ثبات مقبول .

2 - طريقة معامل ألفا لكرونباخ :

الجدول رقم (26) : يبين حساب معامل ألفا لكرونباخ

طريقة حساب معامل الثبات	32 بند المقياس ككل
ألفا لكرونباخ	0.89

حيث أن معامل ألفا لجميع الفقرات (32) المقياس ككل هو (0.89) وهو أيضا ثبات مقبول لأنه يقل قليلا

فقط مقارنة بطريقة التجزئة النصفية.

- ومن خلال معاملات الصدق والثبات المتحصل عليها والتي تعتبر دالة إحصائيا ومقبولة ، فإن ذلك يدل أن

المقياس أصبح صالحا للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية .

4 - الدراسة الأساسية :

بعد التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية والتي مكنتنا من التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس ، تأتي الإجراءات المنهجية للدراسة الأساسية ، و سنتناول فيها حجم ومواصفات العينة ، حدود الدراسة ، وصف أدوات القياس، إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية ، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة بيانات الدراسة.

4 - 1 - حدود الدراسة :

أ - الحدود المكانية : أجريت الدراسة الحالية ببلديات ولاية غليزان بمصالح الحالة المدنية والملحقات الإدارية الموجودة بها .

ب - الحدود الزمنية : تم تطبيق الدراسة خلال سنة 2016 .

ج - الحدود البشرية : شملت موظفي و موظفات مصلحة الحالة المدنية العاملين ببلديات ولاية غليزان والمقدر عددهم (140) موظف و موظفة .

4- 2 - حجم و مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

تمثلت عينة الدراسة في (140) موظف و موظفة ببلديات ولاية غليزان وملحقاتها الموجودة على مستوى البلدية . وتمثل عينة الدراسة ما نسبته (46.66%) من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي البلدية بمختلف مصالحها على المستوى الولائي لولاية غليزان والبالغ عددهم (300) حسب إحصائيات الموجودة على مستوى البلدية للموسم 2016/2015 .

وتتوزع عينة الدراسة الأساسية حسب مواصفاتها على النحو التالي:

أ - من حيث الجنس :

تتكون عينة الدراسة الأساسية من (140) موظف و موظفة ، موزعين بالتساوي بين الجنسين وكان هذا صدق غير مقصور ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (27): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

الجنس	ذكور	اناث	المجموع
العدد	70	70	140
النسبة %	50	50	100

يلاحظ من الجدول أن نسبة فئة الإناث بلغت (50%) و هي مساوية لنسبة فئة الذكور التي بلغت كذلك (50%) وهذا لم يكن مقصودا وإنما جاء صدفة مما يظهر لنا طبيعة المجتمع التي تؤكد تكافئ فرص العمل بين الجنسين .

ب - من حيث السن :

تتوزع عينة الدراسة الأساسية من حيث السن على ثلاث فئات عمرية موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (28): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

السن	من 20 إلى 30	من 31 إلى 40	أكثر من 40	المجموع
العدد	72	45	23	140
النسبة %	52	32	16	100

يلاحظ من الجدول أن أكبر فئة عمرية لعينة الدراسة الأساسية تتمركز في الفئة من (20 إلى 30 سنة) بنسبة (52%) ، ثم تليها الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) بنسبة (32%) ، أما الفئة العمرية الأكثر من (40 سنة) فكانت نسبتها ضئيلة قدرت ب(16%) . وهذا يعكس حقيقة مجتمع الدراسة الذي تتفوق فيه الفئة العمرية الشابة.

ج - من حيث الخبرة المهنية :

تتوزع عينة الدراسة الأساسية على ثلاث فئات حسب الخبرة المهنية كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (29): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	من 1-05 سنوات	من 06-10 سنة	أكثر من 10	المجموع
العدد	65	56	19	140
النسبة %	46	40	14	100

يلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة (46%) تمحورت في الفئة (من 1-05 سنوات)، تليها الفئة من (06-10 سنوات) بنسبة (40%) ، أما آخر نسبة هي (14%) لفئة الأكثر من 10 سنوات.

د - من حيث المستوى العلمي :

تتوزع عينة الدراسة الأساسية من حيث المستوى العلمي إلى ثلاث مستويات علمية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (30): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع
العدد	17	32	91	140
النسبة %	12	23	65	100

يلاحظ من الجدول أن عينة الدراسة الأساسية ذات المستوى العلمي الجامعي بلغت (65%) مشكلة أكبر نسبة، وهو أمر طبيعي نظرا لإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات في عملية التوظيف، ثم يليها المستوى العلمي الثانوي بنسبة بلغت (23%) ، فيما تشكل نسبة المستوى العلمي المتوسط نسبة ضئيلة والتي بلغت (12%) ، وهذا يعكس حقيقة مجتمع الدراسة .

4-3 - وصف أدوات الدراسة :

بغرض اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في سمات الشخصية ومستويات الإجهاد العصبي ، قامت الباحثة ببناء مقياس ، و تكييف مقياس آخر لتحقيق أهداف هذه الدراسة وذلك استنادا على مصادر متعددة ومراحل مختلفة أمكن من خلالها التوصل إلى مواصفات المقياسين كما يلي :

أ- وصف مقياس سمات الشخصية :

بناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية الموضحة سابقا وخاصة ما تعلق منها بملاحظات المحكمين ونتائج معاملات الصدق والثبات التي تم التوصل من خلالها إلى أربعة سمات (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) المكونة للمقياس و التي أظهرت معاملات مقبولة .

واشتمل مقياس سمات الشخصية " لأيزنك " على تعليمات لتوضيح موضوع الدراسة وأهدافها وطريقة الإجابة عليها والمتمثلة في وضع علامة (X) أمام أحد الخيارات (مناسبة ، إلى حد ما ، غير مناسبة) . كما احتوى على بيانات خاصة بالعينة المبحوثة وهي : الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي .

ويتكون المقياس من (67) فقرة منها (24) فقرة حذفت من المقياس المعدل و المعرب لأحمد عبد الخالق والذي يتضمن (91 فقرة) .

جدول رقم (31) : يوضح مقياس سمات الشخصية من حيث الأبعاد والفقرات

سمة الكذب	سمة العصاوية	سمة الإنبساطية	سمة الدهانوية
2	3	1	11
8	7	10	19
13	15	14	23
17	20	18	27
21	32	22	29
33	36	26	31
37	40	30	43
45	44	34	47
48	55	42	50
52	65	46	54
56	67	49	58
68	70	53	66
71	74	72	73
79	76	80	75
82	78	83	77
86	85	87	84
89			88
91			
18	16	16	المجموع/ 17

- تصحيح درجات المقياس:

تم تحديد درجات المقياس وتوزيعها كما هو موضح في الدراسة الاستطلاعية حيث أعطيت : (نعم درجة (1) و لا درجة (0) ، في حالة الفقرات الإيجابية وتم عكس الدرجات في حالة الفقرات السلبية . وتمثل أعلى درجة يمكن أن يتحصل عليها المستجوب في المقياس بـ (134 درجة) ، أما أدنى درجة فتتمثل في (67 درجة) .

ب - وصف مقياس الإجهاد العصبي :

يشمل مقياس الإجهاد العصبي هو الآخر على تعليمات لتوضيح طريقة الإجابة على فقراته والمتمثلة في وضع

علامة (X) أمام أحد الخيارات (أبدا - نادرا - أحيانا - غالبا - دائما).

ويتكون المقياس من (32 بند) منها (19 بند) للأعراض الجسدية ، و(09 بند) بالنسبة للأعراض النفسية

و(4 بنود) بالنسبة للأعراض السلوكية ، وهي موزعة على ثلاثة أبعاد كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (32): يوضح مقياس الإجهاد العصبي من حيث الأبعاد والفقرات بعد حساب الخصائص

السيكومترية

الأعراض السلوكية	الأعراض النفسية	الأعراض الجسدية
2	1	15
3	6	16
4	7	18
35	8	19
34	9	20
	10	21
	11	22
	12	23
	28	24
		25
		26
		27
		29
		30
		31
		33
		36
		37
		38
04	09	المجموع/ 19

- تصحيح درجات المقياس:

تم تصحيح و تحديد درجات المقياس وتوزيعها إعتقادا على " سلم لكارت الخماسي " كما يلي :

في حالة الفقرات الإيجابية أعطيت درجات (أبدا (1) ، نادرا (2) ، أحيانا (3) ، غالبا (4) ، دائما (5)) وفي حالة الفقرات السلبية تم عكس الدرجات .

وتتمثل أعلى درجة يمكن أن يتحصل عليها المفحوص في المقياس (160درجة) ، أما أدنى درجة فتمثل في (32درجة) .

5- تطبيق الدراسة الأساسية:

تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة من موظفي البلدية (مصلحة الحالة المدنية) للسنة التي أجريت فيها الدراسة الأساسية وقد استغرقت عملية توزيع وجمع أدوات الدراسة ثلاثة أشهر كاملة ابتداء من شهر جانفي إلى غاية شهر مارس 2016 .

وعن إجراءات تطبيق أدوات الدراسة فقد مرت بالمراحل الآتية :

- توضيح موضوع الدراسة وأهدافها وأهميتها .
- توزيع الاستمارات على أفراد العينة .
- توضيح كيفية الإجابة على الفقرات .
- الوقت المخصص للإجابة كان مفتوحا وذلك تفاديا للملل والضيق من الأسئلة ، وكذا تجنبنا للتسرع وضمانا لاستجابات سليمة وواقعية ، وقد دام متوسط إجابة أفراد العينة حوالي (30 دقيقة) خاصة على مقياس سمات الشخصية لطول فقراته (البنود) .

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة :

أجريت التحليل الإحصائية لبيانات الدراسة الأساسية بواسطة الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)

، وللتحقق من فرضيات الدراسة استخدمت الأساليب الإحصائية التالية :

- المتوسط الحسابي : حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذا للمقياس ككل.

- الانحراف المعياري : حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذا للمقياس ككل.

- معامل ارتباط بيرسون : حساب معامل الارتباط بين أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل .

- تحليل التباين الشائي (Anova) : ويستخدم في حالة وجود متغيرين مستقلين أو أكثر لكل منهما

مستويين أو أكثر يؤثران في متغير تابع .

- تحليل التباين المتعدد (Manova) : لدراسة تأثير متغير مستقل أو أكثر بمستويات مختلفة على أكثر من

متغير تابع.

- بعد صياغة الفرضيات البحثية و التحقق من صحتها : قمنا في هذا الفصل بعرض الإجراءات المنهجية للدراسة

الميدانية و ذلك من خلال التعرض إلى الدراسة الميدانية من حيث منهجها ، حدودها ، حجم ومواصفات عينة

الدراسة، و أدوات القياس المطبقة و طريقة تطبيقها ، ثم عرض الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية من

فرضيات الدراسة .

الفصل السادس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

• تمهيد .

- 1 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
- 2 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى .
- 3 - عرض و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية .
- 4 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة .
- 5 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة .
- 6 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة .

- تمهيد :

يتم في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية من خلال الإجابة على تساؤلاتها والتحقق من فرضياتها ،قصد الوقوف على مختلف النتائج التي أفضت إليها متغيرات الدراسة والمتمثلة في سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة :

نصت الفرضية على وجود علاقة دالة إحصائية بين سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) ومستوى الإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور. وباعتبار هذه الفرضية غير موجهة ومن النوع المباشر فقد استخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون وذلك بحساب معاملات الارتباط المتبادلة بين درجات أفراد العينة على المقياسين (مقياس سمات الشخصية ومقياس الإجهاد) لمعرفة قوة العلاقة بين المتغيرين باستعمال بياناتهما الكمية والجدول التالي يوضح ذلك .

الجدول رقم (33): يبين معاملات الارتباط بين درجات سمات الشخصية ودرجات الإجهاد

سمات الشخصية	الإجهاد	مستوى الدلالة
العصابية	*0.376	دال عند 0.05
الانبساطية	**0.336	دال عند 0.01
الذهانية	**0.370	دال عند 0.01
الكذب	**0.313	دال عند 0.01
الدرجة الكلية	**0.313	دال عند 0.01

** دال عند مستوى 0.01 . * دال عند مستوى 0.05 .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (33) أن قيم معاملات الارتباط بين درجات سمات الشخصية ودرجات الإجهاد العصبي لدى عينة الدراسة كانت دالة عند مستوى 0.01 ، ماعدا سمة العصائية فكانت دالة عند مستوى 0.05 ، حيث قدر معامل الارتباط بين درجات العصائية ودرجات الإجهاد بـ 0.376 ، أما معامل الارتباط بين درجات سمة الانبساطية ودرجات الإجهاد قدر بـ 0.336 ، وبين درجات سمة الذهانية ودرجات الإجهاد فقد بلغ 0.370 ، وبلغ معامل الارتباط بين درجات سمة الكذب ودرجات الإجهاد 0.313 ، وقد أظهرت سمة العصائية أعلى معامل .

وعليه يمكننا القول بأن هناك :

- علاقة موجبة دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين سمة العصائية ومستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .
- علاقة موجبة دالة إحصائية مستوى 0.01 بين سمة الانبساطية ومستوى الإجهاد لدى عينة الدراسة .
- علاقة موجبة دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين سمة الذهانية ومستوى الإجهاد لدى عينة الدراسة .
- علاقة موجبة إحصائية بين الكذب ومستوى الإجهاد لدى عينة الدراسة .

ومن هنا تكون الفرضية العامة للدراسة قد تحققت ، وهي النتيجة التي توصلت إليها دراسة بن زروال (2008) من أن مكونات الشخصية الأنماط (أ،ب،ج) تعتبر من العوامل المرتبطة بالإجهاد واعتبارها عوامل مهددة ومؤثرة تساعد في إظهار الإجهاد لدى الفرد . كما توصلت إلى ذلك أبحاث قبلها كدراسة سادان وزملائه (Sadin& al 1996) ، وأبحاث فريدمان (Friedman 1959) وموريس (Morris 1980) ومن بعدهم جروسارت- ماتسك وزملائه (Grossrth – Maticeh& all 1988) والتي كانت دراسته طويلة على مدى سنوات عديدة .

هذا ما يدفعنا إلى اعتبار أن العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى الإجهاد لدى الأفراد تتعدى الزمان والمكان، فعلى الرغم من اختلاف المجتمعات فيما بينها خاصة في المتغيرات الثقافية المنفردة التي يحملها كل مجتمع . إلا أن النتائج الحالية أكدت أن السمات الشخصية التي أتى بها " أيزنك " تحمل في طياتها خصائص تجعل الفرد المتصف بها أكثر عرضة للإجهاد والتحكم في مستواه لديه .

2 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

أما بخصوص الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على وجود مستويات مختلفة في الإجهاد العصبي وأبعاده الفرعية (النفسية والجسدية والسلوكية) لدى عينة الدراسة . فقد استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الإجهاد وأبعاده لدى أفراد العينة . فكانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (34): يبين المتوسط الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مقياس الإجهاد

وأبعاده الفرعية.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الأبعاد الفرعية الإجهاد العصبي
1	11.59	46.76	19	الأعراض النفسية
2	7.083	23.72	09	الأعراض الجسدية
3	4.10	12.42	04	الأعراض السلوكية
	14.56	82.96	32	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول رقم (34) أن متوسط الدرجة الكلية للإجهاد العصبي قدر بـ(82.96) وبانحراف معياري (14.56) وهذا ما يدل على أن مستوى الإجهاد العصبي كان مرتفع لدى عينة الدراسة. في حين كان المتوسط الحسابي للأعراض الجسدية يساوي (23.72) وانحراف معياري بلغ (7.083) ، أما بالنسبة للأعراض النفسية فكان المتوسط الحسابي يساوي (46.76) وانحراف معياري (11.59) وهو البعد الذي أظهر نتائج عالية .

أما الأعراض السلوكية فكانت قيمة المتوسط الحسابي (12.42) وانحراف معياري (04.10) ، وتعتبر هذه المتوسطات ذات دلالة معنوية مقبولة .

وعليه يمكن القول بأن :

- هناك مستويات مختلفة دالة إحصائية للإجهاد العصبي وأبعاده الفرعية (النفسية ، الجسدية ، السلوكية) ، تعزى للبعد النفسي لدى عينة الدراسة .وانطلاقاً من هذه المؤشرات ، فإن الفرضية الفرعية الأولى قد تحققت والتي مفادها وجود مستويات مختلفة للإجهاد العصبي وأبعاده الفرعية (النفسية ، الجسدية ، السلوكية) لدى أفراد العينة . أي أن نتائجها في رأي الباحثة منطقية فالفرد دائماً جهازه النفسي يتأثر أولاً فيصبح له استعداد للإصابة بالمرض على مستوى جسمه وبعد ذلك إذا ارتفع الإجهاد لديه (الإنهاك الجسدي) فيستعمل آليات دفاعية (موجبة أو سلبية) تترجم في سلوكيات معنية ومختلفة حسب كل فرد ، وحسب كل موقف ، وهذا ما أتت به نظرية التحليل النفسي من أمثال سقمووند فرويد و رواده .

وتتنفق النتائج الحالية مع نتائج دراسة جونز (1975) التي توصلت إلى ارتباط عال بين عبئ العمل والقلق (المستوى النفسي) لدى عينة البحث (ذوي النمط أ) ، وكذلك النتائج التي توصل إليها كل من مازلاش وزملائه (1996) من أن أعراض الإجهاد تظهر لدى عينة البحث ، خاصة الأعراض النفسية التي أسفرت إلى الاحتراق النفسي ، كنتيجة للضغوطات التي أدت إلى ارتفاع مستوى الاكتئاب وعدم الرضا المهني . كما توصلت دراسة

بمجت وآخرون (Bhagat& al 1991) من أن المجهودات المهنية لها أثر سلبي على الصحة النفسية والجسدية لدى المدرسين ، والممرضات .

3 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

نصت الفرضية على أن هناك سمة من سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) أكثر انتشارا لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور. ولاختبار الفرضية والتأكد من صحتها تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة وكانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (35): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات أفراد العينة على مقياس سمات الشخصية.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سمات الشخصية
3	2.60	9.86	20	الانبساطية
2	2.70	11.94	23	العصابية
4	2.65	9.20	24	الذهانية
1	2.55	13.43	24	الكذب
	14.69	84.74	67	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول رقم (35) أن متوسط الدرجة الكلية لدرجات مقياس سمات الشخصية بلغ (84.74) وانحراف معياري (14.69) . كما يشير الجدول إلى أن السمة الأكثر نسبة هي سمة الكذب (المرغوية الاجتماعية) بمتوسط حسابي بلغ (13.43) و انحراف معياري بـ (02.55) ، تليها سمة العصابية بمتوسط حسابي بلغ (11.94) وانحراف معياري (02.70) ، في حين أظهرت النتائج انخفاض في المتوسط الحسابي لسمة الانبساطية و الذهانية، والذي قدر على التوالي بـ (9.86 و 9.20) .

وعليه يمكننا القول أن :

السمة الأكثر انتشارا من سمات الشخصية هي سمة الكذب (المرغوبية الاجتماعية) . ومن هنا تكون الفرضية الفرعية الثانية قد كشفت عن السمة الأعلى انتشارا لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور . وفي رأي الباحثة أن الترتيب الذي كشفت عنه هذه الفرضية كان ترتيبا منطقيا فالفرد دائما يبحث عن المثالية خاصة في عمله ويسعى مرارا إلى إرضاء رؤسائه في العمل وبالتالي يتخلى عن طبيعته وطباعه السلبية من أجل إرضاء الآخر وبالتالي يستعمل التصنع والكذب كحيل دفاعية للتأقلم والتكيف مع محيطه ولقبوله من الآخر والمجتمع.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة السلعوس (2001) والتي أسفرت على أن سمة الكذب (المرغوبية الاجتماعية) كانت معدلاتها مرتفعة لدى المرأة العاملة بالقطاعات الحكومي والخاص في مدينة نابلس في حين تعارضت مع دراسة مصطفى (2005) ، والتي توصلت أن سمة الانبساطية كانت مرتفعة لدى المدرسين (ذكور) وأن سمة العصاوية كانت عالية عند المدرسات (إناث).

4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة :

نصت الفرضية على وجود فروق دالة معنوية في سمات الشخصية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى عينة الدراسة ، وللوقوف على وجود هذه الفروق أو عدمها بين متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع ، تم استخدام تحليل التباين الثنائي Anova. (سليمان ، 2008 : 09) .

توصلنا إلى النتائج التالية والموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (36) : يبين نتائج تحليل التباين الثنائي (Anova)

الدلالة المعنوية P.VALUE	قيمة(ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.512	0.432	94.906	1	94.906	المتغير الأول الجنس
0.507	0.683	149.961	2	299.921	المتغير الثاني السن
0.714	0.338	74.259	2	184.518	المتغير الثالث الخبرة المهنية
0.490	0.716	157.251	2	314.503	المتغير الرابع المستوى العلمي
		219.565	132	28982.515	الخطأ
			140	1035408	الإجمالي(المجموع)
			139	30018.743	الإجمالي(المعدل)

يتضح من جدول تحليل التباين رقم (36) أن :

قيمة الدلالة المعنوية (P.VALUE) تساوي (0.512) بالنسبة للمتغير الأول (الجنس) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ، وبالتالي لا نقبل الفرضية التي تقول توجد فروق دالة معنوية في سمات الشخصية بين الجنسين (ذكور وإناث) لدى عينة الدراسة ونقبل الفرض الصفري الذي ينبغي وجود فروق دالة معنوية في سمات الشخصية (العصائية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) بين الجنسين لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .

قيمة (P.VALUE) الدلالة المعنوية للمتغير الثاني (السن) تساوي (0.507) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ، وبالتالي لا توجد فروق دالة معنوية في سمات الشخصية تعزى لمتغير السن لدى عينة الدراسة الحالية .

قيمة (P.VALUE) الدلالة المعنوية للمتغير الثالث (الخبرة المهنية) قدر بـ (0.714) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ومنه ليس هناك فروق دالة معنوية في سمات الشخصية ترجع لسنوات الخبرة المهنية لدى افراد العينة ومنه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض العدمي أو الصفري .

قيمة (P.VALUE) الدلالة المعنوية للمتغير الرابع (المستوى العلمي) بـ (0.490) وهي كذلك أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ، وبالتالي لا يوجد اختلاف في سمات الشخصية لدى عينة الدراسة يرجع إلى المستوى العلمي لديهم .

ومنه يمكن القول أنه :

لا يوجد فروق دالة معنوية في سمات الشخصية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .

وهذه النتائج ترجعها الباحثة إلى المنافسة وإثبات الذات والبحث عن الأفضل بين الجنسين (ذكور و إناث) باختلاف أعمارهم وخبراتهم المهنية وبعض النظر عن مستواهم العلمي أي أن كل فرد من أفراد عينة البحث الحالية يسعى إلى تحقيق ذاته بالقدر نفسه بغض النظر عن اي متغير شخصي أو اجتماعي أو ديني أو ثقافي .

وتوافقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة خماش (2007) التي أسفرت على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات بعض سمات الشخصية . والتي كذلك استعمل فيها مقياس " أيزنك " تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس ، التخصص المهني) .

كما أنها تتفق كذلك مع نتائج دراسة طافش (2006) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات بعض سمات الشخصية (الاعتمادية ، العدوانية ، عدم الثبات الانفعالي والتقدير السلبي للذات) بين الأطفال المصابين بالتلاسيما تعزى لمتغيرات الجنس والعمر . ومنه قد أسفرت دراسات عديدة وعلى

عينات مختلفة المواصفات عن عينة الدراسة الحالية . إلى عدم وجود فروق دالة بين الأفراد في سمات الشخصية كـمقياس كلي أو سمة منفردة لوحدها ترجع إلى تأثير المتغيرات الديمغرافية المحددة حسب كل دراسة ، لكن هذا لا ينفي الدراسات التي توصلت إلى وجود فروق ، هذا ما يؤكد خصوصية المجتمع والموروثات الثقافية التابعة له .

5- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة :

نصت الفرضية على وجود فروق دالة معنوية في سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) . ولاحظت الفرضية تم استخدام تحليل التباين (Manova) والذي يستخدم في حالة وجود أكثر من متغير تابع ، وواحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة . (سليمان ، المرجع السابق:43) .

وقد كانت نتائج تحليل التباين (Manova) حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (37) : يبين نتائج تحليل التباين المتعدد (Manova)

الدلالة المعنوية P.VALUE	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.441	0.596	4.065.	1	4.065	المتغير الأول الانبساطية
0.015	6.032	42.486	1	42.486	المتغير الثاني العصائية
0.143	2.174	15.235	1	15.235	المتغير الثالث الذهانية
0.338	0.948	6.196	1	6.196	المتغير الرابع الكذب
		7.330	87	637.721	الخطأ
			140	20959.000	الإجمالي (المجموع)
			139	1014.421	الإجمالي (المعدل)

من خلال البيانات الموجودة في الجدول رقم (37) لتحليل التباين (Manova) فقد :

بلغت الدلالة المعنوية (P.VALUE) للمتغير الأول (الانبساطية) بـ (0.441) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية

(0.05). وهذا يعني أنه لا توجد فروق معنوية في سمة الانبساطية لدى عينة الدراسة أي أن سمة الانبساطية لا تؤثر

في مستويات الإجهاد (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .

قدرت (P.VALUE) الدلالة المعنوية للمتغير الثاني (العصابية) بـ(0.015)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) . أي أن هناك فروق ذات دلالة معنوية في سمة العصابية تعزى لمستويات الإجهاد العصبي أي الفرد العصابي تكون له استعدادات للإصابة بالإجهاد وأنواعه (الجسدية ، النفسية ، السلوكية) وبمستويات مختلفة. كذلك قيمة (P.VALUE) الدلالة المعنوية للمتغير الثالث (الذهانية) والمتغير الرابع (الكذب) على التوالي (0.143 ، 0.335) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05) . أي أن سمة الذهانية وسمة الكذب ليس لهما تأثير معنوي على مستويات الإجهاد وأبعاده لدى عينة الدراسة .

ومنه يمكننا القول أن :

توجد فروق ذات دلالة معنوية في سمة العصابية لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد المختلفة (مرتفع ، متوسط ، منخفض) .

عدم وجود فروق دالة معنوية في سمات الشخصية (الانبساطية ، العصابية ، الذهانية ، الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد المختلفة (مرتفع ، متوسط ، منخفض) ، وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بن زروال (2008) والتي توصلت إلى وجود فروق في أنماط الشخصية (أ ، ب ، ج) ومستويات الإجهاد لدى أفراد العينة المدروسة الأمر الذي يساهم في تفسير استجابات الأفراد إزاء التعرض للمواقف المجهدة ، خاصة عند النمطين (أ ، ج) اللذان يتمتعان بنوع من الخصائص ، التي تجعل تفاعلها مع الجهود تهيئ الفرد لارتفاع مستوى الإجهاد بعكس النمط (ب) .

6- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

نصت الفرضية على وجود فروق دالة معنوية في الإجهاد العصبي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور . ولتحقق من الفرضية تم استخدام

تحليل التباين الثنائي (Anova) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (38) : يبين نتائج تحليل التباين الثنائي (Anova)

الدالة المعنوية P.VALUE	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.599	0.278	59.749	1	59.749	المتغير الأول الجنس
0.362	0.023	219.780	1	439.560	المتغير الثاني السن
0.727	0.320	68.707	2	137.415	المتغير الثالث الخبرة المهنية
0.815	0.205	43.973	2	87.946	المتغير الرابع المستوى العلمي
		214.920	132	28369.487	الخطأ
			140	993119	المجموع
			139	29488.821	المجموع المعدل

يلاحظ من جدول التباين الثنائي (Anova) رقم (38) ، أن قيم (P.VALUE) الدلالة المعنوية للمتغيرات الديمغرافية (الجنس) (0.559) ، ومتغير السن (0.362) ، ومتغير الخبرة المهنية (0.727) ، المستوى العلمي (0.815) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05) . مما يعني أننا نرفض الفرض البديل القائل بوجود فروق دالة معنوية في الإجهاد العصبي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) ونقبل الفرض الصفري (العدمي) القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في الإجهاد العصبي تعزى للمتغيرات الديمغرافية السابقة لدى العاملين بمنصب التفاعل مع الجمهور ، و هذه النتائج لا تتفق مع نتائج دراسة Houston (1986) ودراسة Contrada&Kramtz(1988) ودراسة بن زروال (2008) التي أسفرت نتائجها على وجود اختلاف في مستويات الإجهاد (مرتفع ، متوسط ، منخفض) يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) لدى عينات مختلفة من الراشدين والأطفال . هذا ما يشجعنا إلى دراسة كل متغير على حدى حتى يمكننا التأكد من النتائج ومن تم تعميمها على المجتمع .

- تعقيب عام على نتائج الدراسة الحالية :

ترى الباحثة أن نتائج الدراسة التي قامت بها على عينة من الموظفين والموظفات بمصلحة الحالة المدنية على مستوى البلديات وملاحقها لولاية غليزان كانت مترابطة ومتكاملة ومنطقية في نفس الوقت . بداية بالفرض العام الذي توصل إلى وجود علاقة موجبة بين درجات سمات الشخصية ودرجات الإجهاد العصبي لدى عينة البحث والتي كانت عينة مقصودة تتصف بخاصية التعامل أو التفاعل مع الجمهور أي أن مكونات الشخصية لكل فرد هي التي تؤهله إلى الإصابة بالإجهاد بمختلف أبعاده منفردة كانت أو مجتمعة . وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى التي توقعت وجود اختلاف في مستويات الإجهاد العصبي لدى عينة البحث . أي أن هناك اختلاف في مستوى الإجهاد لدى الأفراد رغم توفر نفس العوامل والمصادر المجهدة ، بالإضافة إلى ما أسفرت عنه نتائج الفرضية الفرعية الثانية والرابعة التي فرضنا وجود فروق دالة معنوية لدى عينة الدراسة في سماتهم الشخصية ومستوى الإجهاد

لديهم ، أي أن العلاقة بين متغير سمات الشخصية ومتغير الإجهاد العصبي هي علاقة تأثير وتأثر . في حين أظهرت نتائج الفرضية الثالثة والخامسة عدم وجود فروق دالة معنوية في المتغيرات (سمات الشخصية والإجهاد العصبي) تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) . وتعزو الباحثة هذه نتائج إلى تركيبة الفرد النفسية ومكونات شخصية المفردة حتى عند عينات التوائم الحقيقية والعوامل الثقافية الخاصة بكل مجتمع .

الخاتمة والإقتراحات والتوصيات

• خاتمة البحث .

• الإقتراحات والتوصيات .

- خاتمة البحث :

بدأ هذا البحث من طرح إشكال حول طبيعة العلاقة بين سمات الشخصية (العصابية ، الإنبساطية ، الذهانية ، الكذب) والإجهاد العصبي من حيث مستواه ، أعراضه لدى العاملين بمنصب التفاعل مع الجمهور . موظفي وموظفات مصلحة الحالة المدنية بالبلديات كعينة للدراسة (ن=140) والكشف عن مستوى الإجهاد لديهم وإظهار ما السمة الأكثر إنتشارا لديهم في ظل بعض المتغيرات (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) .

وفي إطار السعي إلى التحقق من فرضيات البحث ، إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإستكشافي ، لملائمته لطبيعة الدراسة . وفي ظل ذلك تم إستخدام مقياس السمات الشخصية (العصابية ، الإنبساطية ، الذهانية ، الكذب) " لأيزنك " المعدل ، ترجمة أحمد عبد الخالق (1991) . ومقياس الإجهاد العصبي الذي تم بناءه من قبل الباحثة . ثم حساب الخصائص السيكومترية (الصدق ، الثبات) لهما كإجراء مهم وضروري من إجراءات الدراسة الميدانية بالإضافة إلى إستخدام بعض الأساليب الإحصائية منها (معامل الارتباط بيرسون ، التحليل التباين الثنائي (ANOVA) وتحليل التباين المتعدد (MANOVA)).

وقد أظهرت النتائج أن سمات الشخصية (العصابية ، الإنبساطية ، الذهانية ، الكذب) لا تؤثر في مستوى الإجهاد العصبي لدى عينة البحث ، في حين وجدت فروق دالة في مستوى الإجهاد يعزى إلى المستوى النفسي .

كما أظهرت النتائج أن السمة الأكثر إنتشارا لدى عينة الدراسة هي سمة الكذب (المرغوبة الإجتماعية) في حين كان معامل سمة الذهانية ضعيف وغير دال .

- الإقتراحات و التوصيات :

استنادا لما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج بخصوص سمات الشخصية وعلاقتها بمستوى الإجهاد لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور. ومن خلال ما لاحظناه أثناء تطبيق الدراسة يسمح للباحثة تقديم مجموعة من التوصيات المثلثة فيما يلي :

- الإهتمام بمواضيع الشخصية وسماتها أثناء عملية الإنتقاء المهني خاصة المناصب التي تتطلب التعامل والتفاعل مع الجمهور .

- ضرورة الإهتمام بموضوع الإجهاد في الأوساط المهنية وإحتوائه من أجل التخفيف من ظاهرة العطل المرضية والوقاية منه .

- الإهتمام أكثر بالموارد البشري والحفاظ على صحته النفسية والجسدية أيا كان نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة .

- محاولة التخلص من العوامل المجهدة والمسببة للإجهاد خاصة المتعلقة بالموارد البشري مباشرة كإتباع إستراتيجيات التناوب والمداومة في المناصب التي تحتك مباشرة مع الجمهور. لإعطاء فرصة الراحة للموظفين وتجنب وقوعهم في الروتين ومن تم الإجهاد كنتيجة حتمية .

- إتباع سياسة التكوين المهني قبل البدء الفعلي في ممارسة المهنة .

- إقامة دورات علمية تخص موضوع الإجهاد على مستوى المنظمة بالتعاون مع أطباء و خبراء مختصين في المجال .

- وبناء على ذلك تم إقتراح ما يلي :

- دراسة سمات الشخصية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي في مختلف مراحلہ .

- دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس " أيزنك " للشخصية على عينات أخرى مثل الأطفال .

- دراسة الإغتراب المهني وعلاقته بالإجهاد ولدى عينات مختلفة .
- دراسة سمات الشخصية وعلاقتها بأنماط الجهاز العصبي .
- دراسة العلاقة بين السمات الشخصية والإكتئاب .

المراجع والمصادر

- المراجع باللغة العربية
- المراجع باللغة الأجنبية

- المراجع والمصادر :

- الكتب بالعربية :

- أحمد ، ماهر . (2003) . سيكولوجية الشخصية . القاهرة : شركة الجلال للطباعة .
- أنجلر ، باربرا . (1990) . مدخل إلى نظريات الشخصية . ترجمة فهد الدليم . القاهرة .
- أيزنك ، هانز ج . (1996) . علم النفس الحديث ونتائجه الإجتماعية . ترجمة عبد المجيد نشواني . دمشق : وزارة الثقافة .
- أيزنك ، هانز . (1987) . تقديم الطبعة العربية من كتاب الأبعاد الأساسية للشخصية . ط 4 . في أحمد عبد الخالق . الأبعاد الأساسية للشخصية : دار المعرفة .
- أبوقحف ، عبد السلام . (2001) . محاضرات في السلوك التنظمي . لبنان : الدار الجامعية .
- ابن منظور . (1981) . لسان العرب ، إعداد يوسف خياط . ج 4 . نديم مرعشلي . القاهرة : دار المعارف .
- إمام ، إبراهيم . (1981) . العلاقات العامة والمجتمع . ط 4 . القاهرة : الأنجلو المصرية .
- الأبرشي ، محمد عبد القادر حامد . (1992) . علم النفس التربوي . القاهرة : الدار القومية للطباعة والنشر .
- المغربي ، كامل محمد . (1995) . السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم . ط 5 . الأردن : دار الفكر .
- الطيرري ، عبد الرحمان سليمان . (1994) . الضغط النفسي . ط 1 . المملكة السعودية : مطابع شركة الصفحات الذهبية .
- الأحمدى حنان عبد الرحيم . (2002) . ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر والأعراض) : إدارة الطباعة والنشر
- الأنصاري ، بدر . (1999) . مقدمة لدراسة الشخصية . الكويت : ذات السلاسل .
- الصحاف ، حبيب . (1997) . معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين . ط 1 . بيروت . لبنان : مكتبة لبنان ناشرون .
- الغمري ، إبراهيم . (1976) . السلوك الإداري والعلاقات العامة . الإسكندرية . مصر : دار الجامعات المصرية .

- الجريتلي عماد .(1979) . العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية . الرياض . المملكة السعودية : مطابع الشرق الأوسط .
- الصعيدي ، نادية عبد الله . (1409) . سلوكيات الموظفين وانعكاسها على أداء العمل : مجلة الخدمة المدنية .
- الصغير ، حمد . (1404) . ندوة الاجهزة العامة ذات العلاقة المباشرة بالجمهور . الرياض: المنعقدة بمعهد الإدارة .
- الطفيلي، إمتثال .(2004) . علم نفس النمو من الطفولة إلى الشيخوخة . ط1 . بيروت . لبنان : دار المنهل اللبناني .
- الطخيس ، إبراهيم عبد الرحمن .(1986) . العلاقات الإنسانية في العمل . الرياض : مؤسسة المنار للطباعة .
- العديلي، ناصر محمد . (1995) . السلوك التنظيمي . ط4 . الرياض : مرام للطباعة والنشر .
- الصيرفي، محمد . (2007) . الحاسوب والإحصاء الإجتماعي . ط1 . الإسكندرية . مصر : دار وفاء لدنيا للطباعة والنشر .
- الرفاعي ، نعيم . (1981) . الصحة النفسية في دراسة سيكولوجية التكيف . دمشق : دار النشر غير معروفة .
- تايلور ، وآخرون . (1996) . مدخل إلى علم النفس . ج2 . ترجمة عيسى سمعان . دمشق : وزارة الثقافة .
- تيغزة ، أحمد بوزيان . (2012) . التحليل العاملي الإستكشافي والتوكيدي مفاهيمها ومنهجيتها بتوظيف حزمة spss وليزرل Lisrel . ط1 . عمان . دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- جابر ، عبد الحميد .(1986) . نظريات الشخصية . القاهرة : دار النهضة العربية .
- جابر ، عبد الحميد . (1990) . نظريات الشخصية . لبناء . الديناميات . النمو . طرق البحث . التقويم . القاهرة : دار النهضة العربية .
- حمدي ، ياسين وآخرون . (1999) . علم النفس الصناعي والتنظيمي . ط1 . مصر : دار الكتاب الحديث .
- حنورة ، مصري عبد الحميد . (1982) . الخصائص الشخصية لدى مجموعة من مرتكبي جريمة القتل العمد، ومجموعة من مرتكبي جرائم العنف . من كتاب عبد الخالق أحمد محمد . بحوث في السلوك والشخصية . المجلد الثاني : دار المعارف .
- داود ، عزيز والطيب، محمد والعيدي، ناظم . (1991) . الشخصية بين السواء والمرض ، القاهرة ،

- مكتبة الأنجلو المصرية.
- دعبس، محمد يسري . (1997). الثقافة والشخصية . دراسات في الانتروبولوجيا السيكولوجية : دار النهضة العربية .
 - رزق، أسعد . (1992). موسوعة علم النفس . بيروت : المؤسسة العربية للدراسات و النشر .
 - زهران ، حامد . (1997) . الصحة النفسية والعلاج النفسي . ط3. القاهرة : عالم الكتب .
 - سعد ، عمر .(2009).الموجز في منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية ط1 . دمشق : دار الفكر .
 - سليمان ، أسامة ربيع أمين .(2008) . التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة بإستخدام برنامج spss . القاهرة .مصر .
 - سي يوسف، باية. (2006) . تقنيات قياس الجمهور و الرأي العام ، في بعض المصطلحات و المفاهيم المرتبطة بتقنيات قياس الجمهور و الرأي العام . الوسيط في الدراسات الإعلامية . ج12 . الجزائر: دار هومة للنشر و التوزيع .
 - شيخاني ، سمير .(2003). الضغط النفسي . بيروت . لبنان : دار الفكر العربي .
 - صلاح مخيمر، عبده ميخائيل . (1979) . سيكولوجية الشخصية. مصر : الأنجلو المصرية .
 - طه ، فرج عبد القادر .(1987). المجمل في علم النفس والشخصية والأمراض النفسية . القاهرة : دار الفنية للتوزيع .
 - صيني ، سعيد إسماعيل .(1994).قواعد الأساسية في البحث العلمي . بيروت. لبنان : مؤسسة الرسالة .
 - عامر، سعيد يس . (1406) . الاتصالات الإدارية والجمهورية . القاهرة . مكتبة عين شمس .
 - عسكر علي . (2000) . الضغوط وأساليب مواجهتها . الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. ط2. الكويت : دار الكتاب الحديث .
 - عبد الله ، محمد قاسم . (2000) . الشخصية استراتيجياتها نظرياتها تطبيقاتها الاكلينيكية و التربوية و العلاج النفسي. سوريا : دار المكتبي.
 - عثمان ، فاروق السيد . (2001) . القلق وإدارة الضغوط النفسية . ط1 . القاهرة . مصر : دار الفكر العربي .
 - عبد الخالق ، أحمد . (1983) . الأبعاد السياسية للشخصية . الإسكندرية ، مصر : دار المعرفة الجامعية.
 - عبد الخالق ، أحمد . (1987) . الأبعاد الأساسية للشخصية. ط4. الإسكندرية . مصر : دار المعرفة الجامعية.

- عبد الخالق، أحمد. (1991). (تعريب وإعداد). استخراج آيزنك للشخصية دليل تعليمات الصيغة العربية (للأطفال والراشدين). تأليف آيزنك و آيزنك. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية .
- عبد الخالق، أحمد. (1996) . قياس الشخصية . الكويت. جامعة الكويت : لجنة التأليف والتعريب والنشر.
- عبد الخالق، أحمد . (1999) . الأبعاد الأساسية للشخصية. الإسكندرية . مصر: دار المعرفة الجامعية.
- عبد الخالق ، أحمد . (1999). المقاييس اللفظية للشخصية بين التأليف والتعريب . ج 1 . دمشق . مؤتمر دورالكلية التربوية في تطوير التربية من أجل تنمية في الوطن العربي كلية التربية : بجامعة دمشق بالتعاون مع جمعية السورية للعلوم النفسية (11-13/5/1997) 291 – 322 .
- عبد الوهاب ، جلال . (1984) . العلاقات الإنسانية والإعلام . الكويت : ذات السلاسل .
- عجو ، علي . (1985) . الأسس العلمية للعلاقات العامة . ط 3 . القاهرة : عالم الكتب .
- غنيم ، سيد محمد . (1975) . سيكولوجية الشخصية . محدداتها . قياسها . نظريتها : دار النهضة العربية.
- كشرود ، عمار الطيب . (1995). علم النفس الصناعي والتنظيم الحديث . ط 1 . المجلد 2 . بنغازي . ليبيا : منشورات جامعة قاريونس .
- لازاروس، ريتشارد . (1993) . الشخصية . ترجمة غنيم ونجاتي . ط 4 : دار الشروق، القاهرة.
- معمريه ، بشير . (2000). القياس النفسي و تصميم أدواته . ط 1 : دار كتاب الحديث .
- مقداد ، محمد وآخرون . (1998). القراءات في التقويم التربوي . ط 2 . باتنة . الجزائر : جمعية الإصلاح التربوي والإجتماعي .
- نجاتي ، محمد عثمان . (1964) . علم النفس الصناعي . عمان : دار الفرقان.
- هيجان ، عبد الرحمن بن أحمد . (1998) (الولاء التنظيمي للمدير السعودي . الرياض: مطابع جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية.
- هول ، وليندزي . (1978) . نظريات الشخصية . ترجمة أحمد فرج وآخرون . القاهرة : دار الفكر العربي.

- المجلات :

- المشعان ، عويد سلطان. (2001). مصادر الضغوط في العمل ، دراسة مقارنة الموظفين الكويتين وغير الكويتين في القطاع الحكومية. مجلد 13 . الرياض . السعودية : مجلة الملك سعود علوم الإدارية (1).
- لوكيا ، الهاشمي .(2000). الضغط النفسي في العمل ، مصادره ، آثاره وطرق الوقاية . العدد. جامعة منتوري ، قسنطينة . الجزائر: مجلة أبحاث نفسية وتربوية : مخبر التطبيقات النفسية والتربوية .
- لوكيا ، الهاشمي .(99 – 2000). الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي تقرير نهائي عن مشروع البحث T 2501 / 98 . مديرية البحث الجامعي : جامعة منتوري قسنطينة .
- علي ، عبد السلام علي. (2000). المساندة الإجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية لدى طلاب الجامعة المقيمين مع أسرهم والمقيمين بالمدن الجامعية . العدد . القاهرة ، مصر : مجلة علم النفس الهيئة المصرية للكتاب.
- عطية ، حامد سوداني (1985) . سلوك العاملين ودور المدير في التأثير عليهم ، العدد 46 . الرياض . السعودية .مجلة الإدارة العامة .
- حمداش ، نوال .(2004). أهم مصادر التنظيمية للإجهاد. العدد21 . جامعة منتوري قسنطينة عين مليلة . الجزائر . مجلة العلوم الإنسانية . منشورات : دار الهدى .
- مكّي، فتحي.(2006) . التوافق الزوجي وعلاقته ببعض سمات الشخصية. رسالة ماجستير . غير منشورة. كلية التربية : جامعة الأزهر ، غزة.
- رسالة دكتوراه :
- الأشقر ، نادية .(1995). مصادر الضغط النفسي لدى النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات في القطاع العام في الزرقاء . رسالة دكتوراه . غ منشورة . كلية العلوم التربية : الجامعة الأردنية .
- بحري ، صابر . (2009) . الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العامون بالمستشفيات . رسالة دكتوراه . منشورة . ميله . الجزائر .
- بن زروال ، فتيحة . (2007 – 2008) . أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد لدى العاملين بالحماية المدنية.البريد .مصلحة الإستعجالات والتوليد . رسالة دكتوراه . منشورة . أم البواقي . الجزائر .
- حمداش ، نوال .(02 – 2003). الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية و إستراتيجيات التعامل معه . رسالة دكتوراه . غ منشورة . قسم علم النفس : جامعة قسنطينة ، الجزائر .

- الديساتير :

- الدستور الجزائري . لسنة 1963 .
- الدستور الجزائري . لسنة 1976 .
- الدستور الجزائري . لسنة 1996 .
- التعديل الدستوري الجزائري . لسنة 2008 .

- القوانين :

- المؤرخ في 18 جانفي . 1967 المتعلق بالبلدية الجريدة الرسمية عدد 1 / 06 . القانون 67/24 .
- المؤرخ في 22 جويلية 2011 المتعلق بالبلدية ، الجريدة الرسمية رقم 6 / 37 القانون 11/10 .
- المؤرخ في 07 أفريل 1990 المتعلق بالبلدية الجريدة الرسمية عدد 3 / 15 القانون 90/08 .

- الكتب بالأجنبية :

- Blach , H . D'epret . E . Gallo . A & al .(1997) . **dictionnaire de psychologie** . paris : puf .
- Dominique chalvin.(1985). **faire face aux stress de la vie quotidienne** . edition .E.S.F. paris . dictionnaire .
- Eysenck , H . J . (1984) . Personality . stress and lung cancer . in Rachman . S . (ED) . **Contribution to medical psychology** . vol . 3 (151 – 171) . Oxford : Pergamon Press .
- Eysenck , H . J . (1976) . **Sex and personality** . london : Open books .
- Esposito , O & Bisieau . G.(1997). **stress des cardes l'usine nouvelle magazine** n° 2589 . avril (58 – 68) .
- Graziani ,P.Iswendsen J.(2004). **le stress enation et strategie d'adaptation** . France : nathan université .
- Hoareau, D. (2001). **Apprivoisez votre stress**. Paris : édition d'organisation .
- Nobert, sillamy. (1996) . **dictionnaire de la psychologie larousse** . paris .
- Poulton .EC. (1978). blue . collar stressors in cooper L.C & payne R.(ED) **stress at work nex york** : jonn wiley and sons .

- المواقع :

- Beale , A.(2003) .**dealing with stress in emergency first** . responders – part 1 . stress we s. vol 15 n° 2 april in [www.isna .org. uk/stress news.htm](http://www.isna.org.uk/stress%20news.htm) .
- Le conte , N.& l'patesson R.(2005) .**synthèse des recherches sur le stress au travail in** [http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp2str .html](http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp2str.html) .
- Miller ,L . H & dell . smith .A.(1997) . **the stress solution** . in <http://www.chelping.apa.org/work/stress3.htmail>

الملاحق

ملحق رقم (01) قائمة أسماء الأساتذة المحكمين لمقياسي سمات الشخصية و الإجهاد العصبي

الرقم	اللقب والإسم	الدرجة العلمية	مؤسسة الإنتماء
01	بغداد باي عبدالقادر	دكتوراه	جامعة غليزان
02	زقاوة أحمد	دكتوراه	جامعة وهران
03	بوطبال سعد الدين	دكتوراه	جامعة خميس مليانة
04	مسوس يعقوب	دكتوراه	جامعة غليزان
05	بن فافة خالد	دكتوراه	جامعة غليزان
06	فلوح أحمد	دكتوراه	جامعة غليزان
07	بن يوب محمد	دكتوراه	جامعة غليزان
08	حرير لزررق	دكتوراه	جامعة غليزان
09	غوالي الحبيب	دكتوراه	جامعة غليزان
10	لباد زهرة	ماجستير	جامعة غليزان
11	ساهل عبد الرحمان	ماجستير	جامعة بشار

ملحق رقم (02) : مقياس الشخصية في صورته الأولية

قائمة أيزنك للشخصية EPQ

الجنس : المهنة :

السن : الخبرة :

تعليمات :

1 - أجب من فضلك عن سؤال من الأسئلة التالية بوضع علامة (X) عند مربع كلمة " نعم " أو " لا " التي تلي السؤال .

2 - ليست هناك إجابات صحيحة وأخرى خطأ. كما لا توجد بينها أسئلة خادعة .

3 - أجب بسرعة ولا تفكر كثيرا في المعنى الدقيق للسؤال .

4 - نرجو أن تتذكر أن تجيب عن كل سؤال .

5 - في حال عدم فهم سؤال ضع دائرة على رقم السؤال وأتركه إلى حين الإنتهاء من الإجابة على بقية الأسئلة ، وسيقوم المشرف على التطبيق بالتواصل معك إن شاء الله .

الرقم	السؤال	نعم	لا
01	هل لك هوايات كثيرة ومتنوعة ؟		
02	هل تتوقف لكي تفكر في الأمور كثيرا قبل أن تقوم بعمل أي شيء ؟		
03	هل يتقلب مزاجك كثيرا ؟		
04	هل حدث مرة أن قبلت المديح والثناء على شيء كنت تعرف أن شخصا غيرك قام به فعلا ؟		
05	هل أنت شخص كثير الكلام ؟		
06	هل يقلقك أن عليك ديون ؟		
07	هل تشعر أحيانا بالتعاسة دون سبب ؟		
08	هل حدث في أي موقف أن طمعت في شيء ما فأخذت لنفسك منه أكثر مما تستحق ؟		
09	هل تغلق بيتك بعناية في الليل ؟		
10	هل أنت مفعم مليئ بالحيوية والنشاط ؟		
11	هل يزعجك كثيرا أن ترى طفلا أو حيوانا يتألم ؟		
12	هل تقلق في كثير من الأحيان على أمور لم يكن ينبغي أن تفعلها أو تقلها ؟		
13	إذا قلت بأنك ستعمل شيئا ، فهل تحافظ دائما على وعدك مهما يكن متعبا لك ؟		

14	هل تستطيع أن تنطلق عادة وتستمتع إذا ذهبت إلى حفلة مرحة ؟
15	هل أنت شخص سريع الغضب ؟
16	هل تستمتع بلقاء أشخاص لم تكن تعرفهم من قبل ؟
17	هل كل عاداتك حسنة ومحبة ؟
18	هل تميل إلى البقاء بعيدا عن الأضواء في المناسبات الإجتماعية ؟
19	هل يمكن أن تأخذ أدوية قد يكون لها تأثير جانبي أو خطير ؟
20	هل تشعر أحيانا بالملل ؟
21	هل حدث مرة وأن أخذت شيئا (حتى ولو كان تافها) يخص شخصا آخر ؟
22	هل تحب الخروج كثيرا ؟
23	هل تستمتع بإيذاء الأشخاص الذين تحبهم ؟
24	هل يضايقك دوما شعورك بالذنب ؟
25	هل يحدث أحيانا أن تتكلم عن أشياء أو موضوعات لا تعرف عنها شيء ؟
26	هل تفضل القراءة أكثر من مقابلة الناس ؟
27	هل هناك أعداء يريدون إيذاءك ؟
28	هل تعتبر نفسك شخصا عصبيا ؟
29	هل تعتذر دائما عندما تتصرف تصرفا غير مهذب ؟
30	هل لك أصدقاء كثيرون ؟
31	هل تجد متعة في تدبير المقالب التي يمكن أن تؤذي الآخرين أحيانا ؟
32	هل أنت مهموم باستمرار ؟
33	عندما كنت طفلا ، هل كنت تنفذ ما يطلب منك فورا ودون تدمر ؟
34	هل تعتبر نفسك شخصا مرتاحا ؟
35	هل العادات الحميدة والنظافة لها أهمية كبيرة عندك ؟
36	هل تقلق على ما يحدث من أمور فظيعة ؟
37	هل حدث أن كسرت أو ضيعت شيئا يمتلكه شخص آخر ؟
38	هل تبادر أنت عادة بتكوين أصدقاء جدد ؟
39	هل تستطيع أن تفهم بسهولة مشاعر الآخرين عندما يكلمونك عن مشاكلهم ؟
40	هل تعتبر نفسك متوترا أو أعصابك مشدودة ؟
41	هل تلقي بالأوراق على الأرض عندما لا تكون هناك سلة مهملات قريبة منك ؟
42	هل تلتزم الصمت غالبا وأنت مع أشخاص آخرين ؟
43	هل تعتقد أن الزواج موضحة قديمة ويجب التخلص منها ؟
44	هل تشفق على نفسك من وقت لآخر حتى ولو قليلا ؟

		هل تتفاخر بنفسك قليلا من حين إلى آخر ؟	45
		هل يمكنك بسهولة أن تصنع جوا من الحيوية في حفلة مملة ؟	46
		هل يضايقك من يقودون سياراتهم بحرص ؟	47
		هل سبق أن قلت شيئا سيئا أو قبيحا عن أي شخص ؟	48
		هل تحب أن تقول نكتا وحكايات مسلية لأصدقائك ؟	49
		هل كل الأمور متساوية ولها نفس الطعم عندك ؟	50
		هل تشعر بأنك متضايق أحيانا ؟	51
		عندما كنت طفلا ، هل حدث مرة أن كنت وقحا مع والديك ؟	52
		هل تحب الإختلاط بالناس ؟	53
		هل تشعر بالقلق إذا عرفت أن هناك أخطاء في عملك ؟	54
		هل تعاني من قلة النوم ؟	55
		هل تغسل يديك دائما قبل الأكل ؟	56
		هل لديك في معظم الأحيان إجابة جاهزة عندما يكلمك الآخرون ؟	57
		هل تحب أن تصل قبل مواعيدك بوقت كاف ؟	58
		هل تشعر غالبا بالتعب والإرهاق دون سبب ؟	59
		هل حدث مرة أن لجأت إلى الغش في لعبة أو مباراة ؟	60
		هل تحب أن تعمل الأشياء التي تحتاج إلى سرعة في أدائها ؟	61
		هل والدتك سيده طيبة ؟	62
		هل تشعر دائما بأن الحياة مملة جدا ؟	63
		هل حدث أن قمت بإستغلال شخص ما ؟	64
		هل تقبل غالبا القيام بأعمال تحتاج إلى وقت أكثر مما لديك ؟	65
		هل هناك أشخاص تشعر أنهم يتجنبوك دائما ؟	66
		هل تقلق كثيرا بسبب مظهرك ؟	67
		هل أنت مهذب حتى مع الأشخاص الوقحين ؟	68
		هل تعتقد أن الناس يضيعون وقتا كثيرا في حماية مستقبلهم عن طريق الإِدخار والتأمين ؟	69
		هل حدث أن تمنيت لو كنت ميتا ؟	70
		هل تنهرب من الديون والضرائب لو تأكدت أنه لن يتم إكتشاف ذلك أبدا ؟	71
		هل يمكنك أن تحافظ على إستمرار حيوية حفلة ؟	72
		هل تحاول ألا تكون عنيفا وخشنا مع الناس ؟	73
		هل تقلق لمدة طويلة جدا بعد مرورك بتجربة محرجة ؟	74
		هل تصل متأخرا في أغلب الأحيان عندما تريد السفر بإحدى وسائل النقل ؟	75

		هل تعاني من التوتر العصبي ؟	76
		هل تنهار صداقاتك بسهولة دون أن تكون سببا في إنهيارها ؟	77
		هل تشعر غالبا بالوحدة ؟	78
		هل تفعل غالبا ما تنصح به غيرك ؟	79
		هل تحب أن تعاكس الحيوانات أحيانا ؟	80
		هل يسهل على الناس جرح مشاعرك حين يجدون فيك أو في عملك عيبا أو خطأ ؟	81
		هل حدث مرة أن تأخرت عن موعد العمل ؟	82
		هل تحب أن تجد الكثير من الضحك (الصوت العالي) والإثارة من حولك ؟	83
		هل تحب أن يخاف منك الآخرون ؟	84
		هل تحس أحيانا بالنشاط وأحيانا أخرى بالخمول ؟	85
		هل تؤجل أحيانا عمل اليوم إلى الغد ؟	86
		هل يراك الآخرون شخصا مليئا بالحياة والنشاط ؟	87
		هل يكذب عليك الناس كثيرا ؟	88
		هل أنت مستعد دائما للإعتراف بالخطأ إذا صدر عنك ؟	89
		هل تشعر بحزن شديد على حيوان وقع في مصيدة ؟	90
		هل شعرت بالضيق عند إجابتك عن هذه الأسئلة ؟	91

ملحق رقم (03) : مقياس الشخصية في صورته النهائية

قائمة أيزنك للشخصية EPQ

الجنس : المهنة :

السن : الخبرة :

تعليمات :

- 1 - أجب من فضلك عن سؤال من الأسئلة التالية بوضع علامة (X) عند مربع كلمة " نعم " أو " لا " التي تلي السؤال .
- 2 - ليست هناك إجابات صحيحة وأخرى خطأ. كما لا توجد بينها أسئلة خادعة .
- 3 - أجب بسرعة ولا تفكر كثيرا في المعنى الدقيق للسؤال .
- 4 - نرجو أن تتذكر أن تجيب عن كل سؤال .
- 5 - في حال عدم فهم سؤال ضع دائرة على رقم السؤال وأتركه إلى حين الانتهاء من الإجابة على بقية الأسئلة ، وسيقوم المشرف على التطبيق بالتواصل معك إن شاء الله .

الرقم	السؤال	نعم	لا
01	هل لك هوايات كثيرة ومتنوعة ؟		
02	هل تتوقف لكي تفكر في الأمور كثيرا قبل أن تقوم بعمل أي شيء ؟		
03	هل يتقلب مزاجك كثيرا ؟		
04	هل تشعر أحيانا بالتعاسة دون سبب ؟		
05	هل حدث في أي موقف أن طمعت في شيء ما فأخذت لنفسك منه أكثر مما تستحق ؟		
06	هل أنت مفعم مليء بالحيوية والنشاط ؟		
07	هل يزعجك كثيرا أن ترى طفلا أو حيوانا يتألم ؟		
08	إذا قلت بأنك ستعمل شيئا ، فهل تحافظ دائما على وعدك مهما يكن متعبا لك ؟		
09	هل تستطيع أن تنطلق عادة وتستمتع إذا ذهبت إلى حفلة مرحة ؟		
10	هل أنت شخص سريع الغضب ؟		
11	هل كل عاداتك حسنة ومحبة ؟		
12	هل تميل إلى البقاء بعيدا عن الأضواء في المناسبات الاجتماعية ؟		
13	هل يمكن أن تأخذ أدوية قد يكون لها تأثير جانبي أو خطير ؟		

	هل تشعر أحيانا بالملل ؟	14
	هل حدث مرة وأن أخذت شيئا (حتى ولو كان تافها) يخص شخصا آخر ؟	15
	هل تحب الخروج كثيرا ؟	16
	هل تستمتع بإيذاء الأشخاص الذين تحبهم ؟	17
	هل تفضل القراءة أكثر من مقابلة الناس ؟	18
	هل هناك أعداء يريدون إيذاءك ؟	19
	هل تعتذر دائما عندما تتصرف تصرفا غير مهذب ؟	20
	هل لك أصدقاء كثيرون ؟	21
	هل تجد متعة في تدبير المقالب التي يمكن أن تؤذي الآخرين أحيانا ؟	22
	هل أنت مهوم باستمرار ؟	23
	عندما كنت طفلا ، هل كنت تنفذ ما يطلب منك فورا ودون تذمر ؟	24
	هل تعتبر نفسك شخصا مرتاحا ؟	25
	هل تقلق على ما يحدث من أمور فظيعة ؟	26
	هل حدث أن كسرت أو ضيقت شيئا يمتلكه شخص آخر ؟	27
	هل تعتبر نفسك متوترا أو أعصابك مشدودة ؟	28
	هل تلتزم الصمت غالبا وأنت مع أشخاص آخرين ؟	29
	هل تعتقد أن الزواج موضة قديمة ويجب التخلص منها ؟	30
	هل تشفق على نفسك من وقت لآخر حتى ولو قليلا ؟	31
	هل تتفاخر بنفسك قليلا من حين إلى آخر ؟	32
	هل يمكنك بسهولة أن تصنع جوا من الحيوية في حفلة مملة ؟	33
	هل يضايقتك من يقودون سياراتهم بحرص ؟	34
	هل سبق أن قلت شيئا سيئا أو قبيحا عن أي شخص ؟	35
	هل تحب أن تقول نكتا وحكايات مسلية لأصدقائك ؟	36
	هل كل الأمور متساوية ولها نفس الطعم عندك ؟	37
	عندما كنت طفلا ، هل حدث مرة أن كنت وقحا مع والديك ؟	38
	هل تحب الإختلاط بالناس ؟	39
	هل تشعر بالقلق إذا عرفت أن هناك أخطاء في عملك ؟	40
	هل تعاني من قلة النوم ؟	41
	هل تغسل يديك دائما قبل الأكل ؟	42
	هل تحب أن تصل قبل مواعيدك بوقت كاف ؟	43
	هل تقبل غالبا القيام بأعمال تحتاج إلى وقت أكثر مما لديك ؟	44

		هل هناك أشخاص تشعر أنهم يتجنبوك دائما ؟	45
		هل تقلق كثيرا بسبب مظهرك ؟	46
		هل أنت مهذب حتى مع الأشخاص الوقحين ؟	47
		هل حدث أن تمنيت لو كنت ميتا ؟	48
		هل تتهرب من الديون والضرائب لو تأكدت أنه لن يتم إكتشاف ذلك أبدا ؟	49
		هل يمكنك أن تحافظ على إستمرار حيوية حفلة ؟	50
		هل تحاول ألا تكون عنيفا وخشنا مع الناس ؟	51
		هل تقلق لمدة طويلة جدا بعد مرورك بتجربة محرجة ؟	52
		هل تصل متأخرا في أغلب الأحيان عندما تريد السفر بإحدى وسائل النقل ؟	53
		هل تعاني من التوتر العصبي ؟	54
		هل تنهار صداقاتك بسهولة دون أن تكون سببا في إنهاؤها ؟	55
		هل تشعر غالبا بالوحدة ؟	56
		هل تفعل غالبا ما تنصح به غيرك ؟	57
		هل تحب أن تعاكس الحيوانات أحيانا ؟	58
		هل حدث مرة أن تأخرت عن موعد العمل ؟	59
		هل تحب أن تجد الكثير من الصخب (الصوت العالي) والإثارة من حولك ؟	60
		هل تحب أن يخاف منك الآخرون ؟	61
		هل تحس أحيانا بالنشاط وأحيانا أخرى بالخمول ؟	62
		هل تؤجل أحيانا عمل اليوم إلى الغد ؟	63
		هل يراك الآخرون شخصا مليئا بالحيوية والنشاط ؟	64
		هل يكذب عليك الناس كثيرا ؟	65
		هل أنت مستعد دائما للإعتراف بالخطأ إذا صدر عنك ؟	66
		هل شعرت بالضيق عند إجابتك عن هذه الأسئلة ؟	67

ملحق رقم (04) : مقياس الإجهاد في صورته الأولية

أخي الموظف ، أختي الموظفة :

نتوجه اليكم بالاحترام والتقدير والشكر متمنين تعاونكم معنا من أجل الوصول إلى نتائج علمية تساعدنا في المعرفة الحقيقية لوجود موضوع دراستنا على أرض الواقع . خاصة أن موضوع البحث " سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور " يهتم بشريحة من المجتمع تتعامل تقريبا مع كل فئات المجتمع ، لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالبيانات اللازمة من خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان .

ملاحظة: يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستوى الإجهاد لديك ، خلال ثلاثة أشهر (03 أشهر) الأخيرة . لذلك نرجو منك أن تجيب بتلقائية على الأسئلة التالية بوضع علامة (x) أمام الدرجة التي تناسب إجابتك .

بيانات عامة :

الجنس : ذكر أنثى

السن : من 20 إلى 30 من 30 إلى 40 أكثر من 40

الخبرة المهنية : من 1- 5 من 6 إلى 10 أكثر من 10

المستوى العلمي : متوسط ثانوي جامعي

التخصص:

الرقم	البند	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	أشعر كثيرا بالدوخة (الدوار)					
2	أحس بالتعب في غالب الأحيان					
3	أعاني من آلام في الظهر					
4	أحس بصداغ دائما					
5	أعاني من آلام في المفاصل (العضلات)					
6	لدي اضطرابات معوية (إمساك ، إسهال)					
7	أعاني من عسر الهضم					
8	أبول عدة مرات في اليوم					
9	أتعرق كثيرا حتى في مستوى درجة حرارة منخفضة					
10	أشعر دائما بجفاف فمي وحنجري					
11	أعاني من ارتجاف في اليدين					
12	نبضات قلبي متسارعة دائما حتى في حالات الراحة					
13	كثيرا ما أعاني من اضطرابات معدية (غازات ، حموضة ...)					
14	أحس دائما بالذنب لتصرفات قمت بها في الماضي					
15	أتنفس بصعوبة					
16	ليس لدى مقاومة للمرض (أصاب بالمرض عدة مرات)					
17	أشعر بالرغبة في التقيؤ (الغثيان)					
18	كثيرا ما أحس ببرودة في أطرافي (اليدين والرجلين)					
19	طاقتي دائما متدهورة وناقصة					
20	أحس بغصة في حلقي					
21	أشعر أنني دائما في خطر					
22	أتضايق من الفوضى والضجيج					
23	لا أحب أن ينتقدي الناس					
24	أغضب بسرعة كبيرة (سريع الغضب)					
25	أعاني من اضطرابات جنسية					
26	لا أشعر بالحماس في العمل					
27	أشاهد أحلاما مزعجة (كوابيس مخيفة)					
28	أجد صعوبة في النوم لساعات طويلة					
29	أفقد ثقتي بنفسي					
30	أعاني من كآبة وحزن					
31	أشعر أنني مهدد بخطر					
32	أقلق دائما على سلوكيات قديمة (الماضي)					
33	أحس بالوحداية (العزلة)					
34	لست متحكما في السيطرة على الأمور					

					أشعر بالملل دائما	35
					أعاني من عدم تفهم الآخرين لي	36
					أقلق على مستقبلي باستمرار	37
					فقدت الرغبة في القيام بأمر (أشياء) كانت ممتعة بالنسبة لي	38
					أشعر برغبة في البكاء	39
					أشك في الآخرين كثيرا	40
					أحس بقلة حيلتي	41
					أقضم أظفري بدون شعور	42
					أعز شفتي دون أن أحس	43
					أنتف حاجبي	44
					كثيرا ما أتصرف بعدوانية	45
					أعاني من سلوكيات قهريّة (الوسواس)	46
					أحب العزلة عن الآخرين	47
					أشعر بفقدان في الشهية	48
					أتناول كثيرا المشروبات المنبهة (القهوة ، الشاي ...)	49
					أحب الأكل بكميات كبيرة وغير منتظمة	50
					لا أركز جيدا في الأشياء	51
					كثيرا ما أنسى أموري اليومية	52
					أجد صعوبة في تنظيم حياتي	53
					أتردد في اتخاذ القرارات	54
					أتناول الأدوية المهدئة	55
					لا أهتم بمظهري الخارجي كثيرا	56
					أقوم بأخطاء عديدة ومتكررة أثناء عملي	57

ملحق رقم (05) : مقياس الإجهاد في صورته النهائية

أخي الموظف ، أختي الموظفة :

نتوجه اليكم بالاحترام والتقدير والشكر متمنين تعاونكم معنا من أجل الوصول إلى نتائج علمية تساعدنا في المعرفة الحقيقية لوجود موضوع دراستنا على أرض الواقع . خاصة أن موضوع البحث " سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور " يهتم بشريحة من المجتمع تتعامل تقريبا مع كل فئات المجتمع ، لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالبيانات اللازمة من خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان .

ملاحظة: يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستوى الإجهاد لديك ، خلال ثلاثة أشهر (03 أشهر) الأخيرة . لذلك نرجو منك أن تجيب بتلقائية على الأسئلة التالية بوضع علامة (x) أمام الدرجة التي تناسب إجابتك .

بيانات عامة :

الجنس : ذكر أنثى

السن : من 20 إلى 30 من 31 إلى 40 أكثر من 40

الخبرة المهنية : من 1- 5 من 6 إلى 10 أكثر من 10

المستوى العلمي : متوسط ثانوي جامعي

التخصص:

الرقم	البند	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	غالبا ما أشعر بالدوخة أو الدوار					
2	أحس بالتعب البدني في غالب الأحيان					
3	أعاني من آلام في الظهر					
4	غالبا ما أحس بصداع حاد					
5	لدي اضطرابات معوية (إمساك ، إسهال)					
6	أعاني من عسر الهضم					
7	أبتول عدة مرات في اليوم					
8	أحيانا ما أشعر بجفاف فمي وحنجرتي					
9	نبضات قلبي متسارعة دائما حتى في حالات الراحة					
10	أعاني من اضطرابات معدية (غازات ، حموضة ...)					
11	أنتفخ بصعوبة					
12	أشعر أنني دائما في خطر					
13	أضايق من الفوضى والضوضاء					
14	أنا سريع الغضب					
15	فقدت الرغبة في القيام بأمور (أشياء) كانت ممتعة بالنسبة لي					
16	لا أشعر بالحماس في العمل					
17	كثيرا ما تراودني أحلاما مزعجة أثناء النوم					
18	أشعر برغبة في البكاء					
19	لا أثق في نفسي					
20	أعاني من الكآبة والحزن					
21	أشك في الآخرين كثيرا					
22	أحس بقلّة حيلتي					
23	أعاني من عدم تفهم الآخرين لي					
24	أقلق على مستقبلي باستمرار					
25	أحس بالوحداية (العزلة) حتى وسط زملائي في العمل					
26	أحس دائما بالذنب لتصرفات قمت بها في الماضي					
27	أشعر دائما بالملل					
28	أحب العزلة عن الآخرين					
29	أتناول كثيرا المشروبات المنبهة (القهوة ، الشاي ...)					
30	أعاني من عدم القدرة على التركيز في الأعمال التي أقوم بها					
31	أنا كثير النسيان					
32	أتردد في اتخاذ القرارات					

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على سمات الشخصية حسب مقياس أيزنك (EPQ) المعدل للشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية و الكذب) لدى عينة من موظفي و موظفات البلدية العاملين بمصلحة الحالة المدنية ، الذين يتعاملون مباشرة مع فئات الجمهور المختلفة . وكذلك للتعرف على العلاقة الموجودة بين السمات الشخصية ومستويات الإجهاد العصبي ، في ظل بعض المتغيرات الشخصية كالجنس ، السن ، الخبرة المهنية و المستوى العلمي .

تكونت عينة الدراسة من (140) فرد العاملين بمصلحة الحالة المدنية بحيث توزعت العينة على (70) ذكور و (70) إناث . كانت عينة الدراسة قصدية بحيث تتوفر على شرط التعامل مع الجمهور . وقد تم إستخدام أداتين للدراسة وهما مقياس سمات الشخصية " لأيزنك " المعدل و المترجم من قبل " أحمد عبد الخالق " (1991) ومقياس الإجهاد العصبي المعد من قبل الباحثة .

وقد تم تحليل نتائج الدراسة باستخدام أساليب إحصائية متعددة منها معامل الارتباط بيرسون و تحليل التباين الثنائي (ANOVA) وتحليل التباين المتعدد (MANOVA) .

- Résumé :

L'étude visait à identifier les traits de personnalité selon la norme de personnalité ISNEK (EPQ) (névrosé, diastolique, psychotique et menteur). L'enquête était basée sur un échantillon d'employés municipaux travaillant au Département des affaires civiles qui traitent directement avec les différents groupes publics. Dans le même temps, l'étude visait à identifier la relation entre les traits de personnalité et les niveaux de stress sous certaines variables personnelles telles que le sexe, l'âge, l'expérience professionnelle et le niveau scientifique. L'échantillon de l'étude actuelle comprenait (140) employés du département de l'état civil; parmi lesquels (70) étaient des hommes et (70) étaient des femmes. L'échantillon n'a pas été choisi au hasard, mais il visait à répondre à l'exigence de traiter avec le public. Le chercheur a utilisé deux outils de recherche tels que le profil de personnalité Ayznek modifié et traduit par Ahmed Abdel Khalek (1991), et un questionnaire de stress neurologique. En ce qui concerne cette recherche, de nombreuses méthodes statistiques ont été utilisées, notamment le coefficient de corrélation de Pearson et l'analyse de la variance binaire (ANOVA) et l'analyse multi variée (MANOVA).

- Abstract :

The study aimed to identify personality traits according to the standard of ISNEK (EPQ) personality (neurotic, diastolic, psychotic and lying). The investigation was based on a sample of municipal employees working in the Civil Affairs Department who deal directly with the different public groups. At the same time, the study aimed at identifying the relationship between Personality traits and stress levels under certain personal variables such as sex, age, professional experience and scientific level. employees of the civil status department; among (140)The sample of the actual study consisted of were females. The sample was not chosen at random but it intended (70)which (70) were males and to meet the requirement of dealing with the public. The researcher used two tools of research such as the Ayznek personality profile modified and translated by Ahmed Abdel Khalek (1991), and a neurological stress questionnaire. As far as this research is concerned, numerous statistical methods were used, including Pearson correlation coefficient and binary variance analysis (ANOVA) and Multivariate Analysis (MANOVA).