



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة غرداية

مخبر الجنوب الجزائري للبحث

في التاريخ و الحضارة الإسلامية

أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس و علوم التربية

تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم النفس و علوم التربية

علاقة ضغوط الحياة الأسرية بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية

إشراف الأستاذ

أ. د. عبد الرحمان بقادير

إعداد الطالبة

مبروكة صوالح

الرقم	اللقب و الاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	حمزة معمري	أستاذ	غرداية	رئيسا
02	عبد الرحمان بقادير	أستاذ	غرداية	مشرفا و مقرا
03	مراد يعقوب	أستاذ	غرداية	مناقشا
04	الزهرة بومهراس	أستاذ محاضر قسم أ	غرداية	مناقشا
05	بن زاهي منصور	أستاذ	قاصدي مرياح ورقلة	مناقشا
06	عمومن رمضان	أستاذ	عمار ثليجي الأغواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024 / 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أتم علينا نعمة العقل والإيمان، وسخر عبده ليكون لي المعين والصلاة والسلام على من لا نبي بعده محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم وبعد:

لا يسعني بعد أن وفقني الله عز وجل إلى إنجاز هذا العمل المتواضع، أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والإمتنان لأستاذي القدير والفاضل " أ.د عبد الرحمان بقادير " على صبره ودعومه وتشجيعه في أصعب الأوقات ، وما تفضل به من إشراف ولما لمستته من حسن خلقه وتواضعه وجديته وتوجيهاته القيمة وحرصه الشديد على إتمام العمل فله مني الدعاء بأن يبارك الله في علمه وعمله وجهده.

كما أتوجه بجزيل الشكر والإمتنان لأستاذي الكريم "أ.د منصور بن زاهي" لدعومه المستمر وتشجيعه لي في أصعب اللحظات.

شكر خاص للأستاذ الهاشمي لقوي والأستاذة ربيعة جعفرور و الأستاذ عبان عبد القادر والأستاذ بن مداني مختار على كل مجهوداتهم ودعمهم خلال الفترة الأخيرة من إنجاز هذا العمل.

كما أشكر "أ.د حمزة معمري" والأستاذ "مراد يعقوب" والأستاذ رمضان عمومن على ما قدموه من توجيهات وتسهيلات طيلة المشوار الجامعي.

كما أتوجه بالشكر والتقدير للأساتذة المحكمين وإلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل وقراءته والإرتقاء به.

إلى كل أعوان الحماية المدنية وإطاراتها وأشكرهم على جميل صبرهم وجديتهم .

وإلى كل من قدم لي توجيه أو مساعدة أو دعاء ممن لم تسعفني الذاكرة على استحضار أسمائهم

لهم مني خالص الشكر والثناء والإعتذار . داعية الله أن يجزي الجميع خير الجزاء

وأن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم وخدمة للعلم وأهله.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية وكذا الكشف عن مستوى ضغوط الحياة الأسرية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية ومستوى قدرتهم على أداء أدوارهم المهنية، وفقا لبعض المتغيرات التنظيمية والوسيطية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي حيث تكونت العينة من 450 عوناً اختيروا بطريقة العشوائية الطبقية، كما استخدمت الباحثة ثلاث مقاييس: مقياس الصلابة النفسية الذي أعده المخيمر وقننه بشير معمريّة على البيئة الجزائرية ومقياسي ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية من إعداد الباحثة وبعد معالجة البيانات باستخدام النسخة 25 للبرنامج الإحصائي SPSS وبرنامج SMART PLS4 أفضت نتائج التحليل إلى وجود مستوى مرتفع لكل من المتغيرين

ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى عينة الدراسة، ووجود علاقة إرتباطية عكسية بين متغير ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية (والأبعاد المكونة لها) لدى أفراد العينة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن التنبؤ بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية من خلال ضغوط حياتهم الأسرية ووجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط الحياة الأسرية (البعد الديني، بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري) على القدرة على القيام بالأدوار المهنية في حين لا يوجد تأثير للأبعاد (البعد النفسي، البعد الإجتماعي، البعد الإقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي).

كما أسفرت نتائج دراستنا على وجود فروق في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى متغير الرتبة الوظيفية، وأظهر الإختبار البعدي (Tukey) فروقا بين رتبة الضباط ورتبة صف الضباط لصالح رتبة الضباط.

كذلك توصلت الباحثة إلى وجود فروق في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى متغير طبيعة التكوين.

وفي إطار بناء نموذج لوساطة الصلابة النفسية بين متغيري الدراسة توصلت الباحثة إلى وجود تأثير غير مباشر لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسيط الصلابة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية أي أن النموذج المقترح للدراسة مطابق تماما مع بيانات عينة الدراسة.

*الكلمات المفتاحية : ضغوط الأسرة، أداء الأدوار المهنية، الصلابة النفسية، أعوان الحماية المدنية.

Study Abstract:

The current study aimed to examine the nature of the relationship between family life stressors and the ability to perform professional roles, as well as to determine the level of family life stressors among civil protection personnel in the Ghardaïa Governorate and their capacity to execute their professional roles, in accordance with certain organizational and intermediary variables. The researcher employed a descriptive methodology, with a sample of 450 personnel selected through stratified random sampling. Three instruments were utilized: the Psychological Hardiness Scale developed by Makhayem and standardized by Bashir Maamria for the Algerian context, and two scales for family life stressors and the ability to perform professional roles developed by the researcher.

After processing the data using version 25 of the SPSS statistical software and the 4SMART PLS program, the analysis results indicated a high level for both variables—family life stressors and the ability to perform professional roles—among the study sample, as well as an inverse correlational relationship between family life stressors and the ability to perform professional roles (and their constituent dimensions). The study concluded that the ability to perform professional roles among the civil protection personnel in the Ghardaïa Governorate can be predicted by their family life

stressors, and it found a statistically significant effect for the dimensions of family life stressors (the religious dimension, sacrifice, and family instability) on the ability to perform professional roles, while no effect was observed for the dimensions (psychological, social, economic, patient suffering, and health disability).

Moreover, the study's results revealed differences in the level of ability to perform professional roles among civil protection personnel in the Ghardaïa Governorate attributable to the job rank variable, with the Tukey post-hoc test showing differences between the officer rank and the non-commissioned officer rank in favor of the officer rank. The researcher also identified differences in the level of ability to perform professional roles attributable to the nature of training.

Within the framework of constructing a model of psychological hardiness mediation between the study variables, the researcher found an indirect effect of family life stressors on the ability to perform professional roles through the mediation of psychological hardiness among the civil protection personnel in the Ghardaïa Governorate; in other words, the proposed study model perfectly corresponds with the study sample data.

Keywords: Family stress, professional role performance, psychological hardiness, civil protection personnel.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	شكر وتقدير
ب-د	ملخص الدراسة
هـ-ز	فهرس المحتويات
ح-ط	قائمة الجداول
ك-ل	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
4-1	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها	
18-5	1. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
18	2. فرضيات الدراسة.
19-18	3. أهداف الدراسة.
19	4. حدود الدراسة.
19	5. أهمية الدراسة.
23-20	6. المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
24-23	7. نموذج الدراسة
الفصل الثاني: ضغوط الحياة الأسرية	
26	تمهيد
27-26	1. المسار التاريخي لمفهوم الضغوط
46-28	2. مفهوم ضغوط الحياة الأسرية ومحدداتها، ومصادرها، وأنواعها
49-46	3. ديناميكية حدوث الضغط النفسي
53-49	4. عناصر الموقف الضاغط
61-53	5. العوامل النفسية والإجتماعية المسببة لضغوط الحياة الأسرية
85-61	6. التناول النظري المفسر لضغوط الحياة الأسرية

85	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: القدرة على القيام بالأدوار المهنية	
86	تمهيد
89-86	1. مفهوم الدور المهني
92-89	2. المفاهيم المرتبطة بالدور المهني
93-92	3. أنواع الأدوار المهنية
96-93	4. محددات القدرة على القيام بالأدوار المهنية
101-96	5. العوامل المؤثرة على قدرة الفرد على أداء الدور المهني
149-101	6. توزيع المسؤوليات على الأدوار المهنية
150-149	7. كفاءة الموظفين في أداء أدوارهم المهنية
152-150	8. التقصير في القيام بالأدوار المهنية
163-152	9. المقاربات النظرية المفسرة للأدوار الوظيفية
165-163	10. العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط الحياة الأسرية والمتغير الوسيط الصلابة النفسية والمتغير التابع القدرة على القيام بالأدوار المهنية
165	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
167	تمهيد
172-168	1. تقديم مؤسسة الحماية المدنية لولاية غرداية
173-172	2. منهج الدراسة.
176-173	3. مصادر الدراسة ومتغيراتها
177-176	4. الدراسة الاستطلاعية.
182-177	5. وصف أدوات الدراسة

فهرس المحتويات

190-183	6. تقدير الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
195-190	7. الدراسة الأساسية
196-195	8. أساليب المعالجة الإحصائية.
196	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: معالجة وتفسير نتائج الدراسة	
198	تمهيد
201-198	1. معالجة وتفسير نتائج التساؤل الأول.
205-201	2. معالجة وتفسير نتائج التساؤل الثاني.
207-205	3. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الأولى.
220-207	4. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الثانية.
225-220	5. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.
229-225	6. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.
236-229	7. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة.
237-236	استنتاج عام
239-238	مقترحات
255-241	قائمة المصادر والمراجع
359-257	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
182	توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس الصلابة النفسية	01
182	أبعاد مقياس الصلابة النفسية	02
183	نتائج إختبار KMO لكفاية العينة	03
184	قيم الجذور الكامنة للعوامل والتباين المفسر لاستبيان ضغوط الحياة الأسرية	04
185	عوامل إستبانة ضغوط الحياة الأسرية بعد تسميتها	05
186	قيم الجذور الكامنة للعوامل والتباين المفسر لاستبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية	06
187	عوامل إستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية بعد تسميتها	07
188	صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية	08
189	صدق الإتساق الداخلي لمقياس الصلابة النفسية	09
190	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوحدات	10
192	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	11
193	الإستبانات الموزعة والمسترجعة والصحيحة	12
193	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات التنظيمية (الرتبة الوظيفية وطبيعة التكوين)	13
198	نتائج إختبار t-test لدلالة الفروق بين المتوسط النظري والمتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة على إستبيان ضغوط الحياة الأسرية	14
201	نتائج إختبار t-test لدلالة الفروق بين المتوسط النظري والمتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة على إستبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية	15
205	قيمة معامل الإرتباط بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية	16

207	الإحصاءات الوصفية للمتغيرات التي أدخلت في نموذج الإنحدار المستقلة والتابعة	17
208	تحليل التباين لنموذج الإنحدار الخطي المتعدد Anova	18
208	المعنوية الجزئية للنموذج من خلال اختبار T-test	19
209	إختبار تجانس البواقي	20
209	إعتدالية توزيع البيانات	21
211	العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة	22
212	قيم التضخم والتباين المسموح للمتغيرات المستقلة في النموذج	23
212	العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	24
213	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لتأثير أبعاد ضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية	25
221	نتائج إختبار كا ² لدراسة إستقلالية المجموعات	26
221	تجانس تباين درجات المجموعات في القدرة على القيام بالأدوار المهنية	27
222	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجات الأفراد في متغير القدرة على القيام بالأدوار المهنية	28
222	نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين فئات الرتبة الوظيفية في درجة القدرة على القيام بالأدوار المهنية	29
223	المقارنات البعدية لمتغير الرتبة الوظيفية عن طريق إختبار Tukey	30
226	نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين فئات طبيعة التكوين في درجة القدرة على القيام بالأدوار المهنية	31
231	معاملات المسارات المباشرة (Path Coefficients)	32
232	الأثر غير المباشر لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسيط الصلابة النفسية	33

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
24-23	نمذج الدراسة	01
47	دينامية حدوث الضغط النفسي (نمذج كوبر)	02
49	ميكانيزمات الضغط النفسي	03
52	كيفية بناء الإستجابة للضغط النفسي	04
57	العلاقة بين مركز التحكم والضغط	05
58	نواتج الضغط النفسي	06
59	إنعكاسات الضغط النفسي	07
63	نمذج سيلبي في الضغوط	08
67	نظرية التقدير المعرفي للضغوط (ريتشارد لازاروس)	09
69	نمذج الإستعداد للضغط	10
71	نمذج نظرية مارشال للضغوط	11
72	نمذج كوبر للضغوط	12
73	نمذج نظرية هب في الضغوط	13
75	نمذج كقان وليفي في الضغوط	14
76	نمذج بيهر ونيومن في الضغط	15
80	طبيعة العوامل المؤثرة في تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة	16
97	نمذج السلوك التنظيمي	17
120	أنواع الأدوار	18
132	خطوات إتخاذ القرار	19
169	مناطق تمركز وحدات الحماية المدنية لولاية غرداية	20
185	إختبار المنحدر لكاتل لاستبيان ضغوط الحياة الأسرية	21
187	إختبار المنحدر لكاتل لاستبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية	22
191	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوحدات	23
192	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	24
194	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية	25

194	يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير طبيعة التكوين	26
209	يوضح التوزيع الطبيعي لبواقي المتغير التابع	27
214	يوضح معاملات الإنحدار باستخدام القيم (Beta) المعيارية	28
231	يوضح نتائج نموذج تحليل المسار ويوضح التقديرات المعيارية والدلالة الإحصائية لوساطة الصلابة النفسية بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية	29

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	ترخيص بالزيارة لمديرية الحماية المدنية لولاية غرداية.	257
02	الإستبيان المفتوح للمقابلة	259-258
03	استمارة تحكيم استبيان ضغوط الحياة الأسرية في صورته الأولية.	267-260
04	استمارة تحكيم استبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية في صورته الأولية.	276-268
05	قائمة الأساتذة المحكمين	276
06	إستبيانات الدراسة	281-277
07	نتائج حساب الخصائص السيكومترية لاستبيان الصلابة النفسية	283-281
08	نتائج حساب الخصائص السيكومترية لاستبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية	298-284
09	نتائج حساب الخصائص السيكومترية لاستبيان ضغوط الحياة الأسرية	330-299
10	نتائج التساؤلين الأول و الثاني	332-331
11	نتائج الفرضية الأولى	333
12	نتائج الفرضية الثانية	335-333
13	نتائج الفرضية الثالثة	341-336
14	نتائج الفرضية الرابعة	346-342
15	نتائج الفرضية الخامسة	359-346

الجانب النظري

مقدمة:

تشهد المجتمعات الحديثة على اختلاف أنواعها تزايداً كبيراً في عدد وحجم المنظمات التي توفر الخدمات الضرورية للمجتمع. وتعتمد هذه المنظمات على متخصصين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالفاعلية. ولأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيامهم بدورهم كاملاً. وشهدت السنوات الأخيرة اهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي وعلم الاجتماع التنظيمي بدراسة العوامل المؤثرة في القدرة على أداء الدور، والتي تشمل على متغيرات مثل الرضا والضغط حيث تعد هذه العوامل من أكثر العوامل أهمية، خاصة أن تحسين الأداء مطلب مهم تسعى إليه كل منظمة.

وتعتبر الضغوط بشتى أشكالها من العوامل الرئيسية المؤثرة على أداء الموظف كما تُعدُّ من الظواهر المستمرة التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من حياة الإنسان، وتظهر في مختلف مجالات الوجود البشري، سواء على الصعيد الشخصي أو الاجتماعي أو الاقتصادي أو الثقافي. فقد بات الأفراد في مختلف أنحاء العالم يواجهون ضغوطاً متعددة، تتراوح بين متطلبات الأسرة، وضغوطات العمل، وعلاقاتهم الاجتماعية، لتطال جميع جوانب حياتهم. هذه الضغوط ليست مجرد استجابة لحالات طارئة، بل تمثل استجابة مركبة تشمل جوانب نفسية وفسولوجية وسلوكية تجاه التغيرات المستمرة في البيئة المحيطة. من هنا، أصبح التركيز على دراسة ضغوط الحياة الأسرية من أولويات الباحثين في مجالات علم النفس والسلوك التنظيمي، حيث تمثل هذه الضغوط أحد العوامل المؤثرة بشكل حاسم في الحياة اليومية للأفراد.

ومن هذا المنطلق، اكتسب مفهوم الضغوط الأسرية في علم النفس الحديث مكانة هامة، إذ يُوصف العصر الحالي بعصر الضغوط الأسرية والنفسية. وقد وُضعت العديد من الأدوات والاختبارات والنماذج لتشخيص مستوى الضغوط الأسرية، قصد إيجاد أساليب واستراتيجيات للتعامل معها. فالمراد البشري في أي مؤسسة، بغض النظر عن نشاطها، يتعرض لمستويات مختلفة من الضغوط

الأسرية، مما يترتب عليه آثار سلبية، خاصة على المدى الطويل، سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات. وللتخفيف من حدة هذه الضغوط ومساعدة العاملين على التكيف معها، تعتمد العديد من المنظمات على نوعية أو جودة الحياة الوظيفية كاستراتيجية تنظيمية لخفض وإدارة الضغوط.

على الرغم من أن هذا المفهوم قد يبدو في ظاهره محصوراً في السياق المهني المباشر، إلا أنه يمتد ليشمل الجوانب الشخصية للعاملين، إذ إن إغفال الاهتمام بتلك الجوانب يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات سلبية ملموسة على قدرة الأفراد على أداء مهامهم بكفاءة، مما ينعكس بدوره على مستوى أداء المؤسسات التي ينتمون إليها.

و الدور هو: "نمط من الدوافع والأهداف"، وتُعدُّ القدرة على أداء الأدوار المهنية بين رجال الإطفاء مجالاً مهماً للدراسة، نظراً لطبيعة المهنة التي تتضمن العديد من المخاطر. إذ يُطلب من رجال الإطفاء امتلاك مجموعة من المهارات الجسدية والنفسية والعاطفية لإدارة حالات الطوارئ بشكل فعال، لا يشمل هذا الدور متعدد الأوجه الاستجابة الفورية للحرائق وحالات الطوارئ الأخرى فحسب، بل يشمل أيضاً جوانب أخرى. مثل؛ التدريب المستمر، وتعليم السلامة العامة، والحفاظ على اللياقة البدنية.

تحاول الدراسة الحالية التعرف على العلاقة بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية في ولاية "غرداية"، وكذلك اختبار العلاقة الوسيطة بين المتغير الوسيط "الصلابة النفسية" والمتغير التابع "القدرة على القيام بالأدوار المهنية" والمتغير المستقل "ضغوط الحياة الأسرية".

وتتناول في هذه الدراسة الجانب النظري لمتغيرات الدراسة والجانب الميداني. وقد تم توزيع فصول الدراسة كما يلي:

• الجانب النظري: يحتوي على ثلاثة فصول هي:

- **الفصل الأول:** الإطار المنهجي للدراسة والمعنون بمشكلة الدراسة واعتباراتها: تناولنا في هذا الفصل مشكلة الدراسة، فرضياتها، أهميتها وأهدافها، والتحديد الإجرائي لمتغيراتها، وحدودها، والنموذج الافتراضي للدراسة.

- **الفصل الثاني:** تم استكشاف مفهوم ضغوط الحياة الأسرية من خلال تحليل محدداتها المختلفة، مع التعمق في مصادرها وأنواعها المتنوعة. كما تم التركيز على دراسة الديناميكيات المرتبطة بحدوث الضغط النفسي داخل السياق الأسري، مع توضيح العناصر المكونة للمواقف الضاغطة. بالإضافة إلى ذلك، تم تسليط الضوء على العوامل النفسية والاجتماعية التي تساهم في نشوء ضغوط الحياة الأسرية. وأخيراً، تم تناول التفسيرات النظرية التي تشرح طبيعة وآلية تأثير هذه الضغوط على الأفراد داخل إطار الحياة الأسرية.

- **الفصل الثالث:** تناولنا فيه مفهوم الدور المهني والمفاهيم المرتبطة به، ثم أنواع الأدوار المهنية تليها محددات القدرة على القيام بالأدوار المهنية، والعوامل المؤثرة على قدرة الفرد على أداء الدور المهني، وكيفية توزيع المسؤوليات على الأدوار المهنية. كما تم عرض المؤشرات الدالة على كفاءة الموظفين في أداء أدوارهم المهنية، ونواتج التقصير في القيام بالأدوار المهنية. وأخيراً، تمت مناقشة المقاربات النظرية المفسرة للأدوار المهنية.

في نهاية الفصل، تم التطرق إلى العلاقة بين المتغير المستقل "ضغوط الحياة الأسرية"، والمتغير الوسيط "الصلابة النفسية"، والمتغير التابع "القدرة على القيام بالأدوار المهنية".

• الجانب الميداني: يحتوي على فصلين:

- **الفصل الرابع:** في هذا الفصل، تم استعراض الإجراءات المنهجية والميدانية التي تم اعتمادها في إطار هذه الدراسة، بدءاً من تحديد المنهج البحثي الذي شكل الإطار العام للعمل الميداني، مروراً بتقديم لمحة عن مؤسسة الحماية المدنية والدراسة الاستطلاعية التي أسهمت في توجيه مسار البحث. تم كذلك التطرق إلى الأدوات البحثية المستخدمة، مع التركيز على فحص صلاحيتها عبر تطبيق

التحليل الاستكشافي العاملي لتقييم مدى صدقها وثباتها. علاوة على ذلك، تم استعراض خصائص العينة الأساسية للمشاركين في الدراسة، وتوضيح الأساليب الإحصائية التي اعتمدت في معالجة فرضيات البحث بشكل منهجي ودقيق.

- **الفصل الخامس:** تناولنا في هذا الفصل معالجة وتفسير نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة والنظريات والواقع. وفي الختام، تم تقديم الاستنتاج العام للدراسة والمقترحات والتوصيات.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة والمحتويات

1. مشكلة الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. حدود الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة
7. نموذج الدراسة

1. مشكلة الدراسة:

كثرت الدراسات والبحوث والمؤلفات التي تناولت موضوع "الأدوار المهنية". فالدور "عبارة عن نمط من الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات والسلوك الذي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه فيمن يشغل وظيفة معينة أو يحتل وضعًا اجتماعيًا معينًا". كما أن الدور هو "ما يصف السلوك المتوقع من شخص في موقف ما".

إذ أن الدور يعبر عن "مجموعة من الأنشطة والأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة". (Jahnke et al, 2012)، ويترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة. وفي الإدارة، تتحدد الأدوار الرسمية للعاملين من خلال أسماء وظائفهم أو توصيفها، وترتبط الأدوار أيضًا بتوقعات الرؤساء والمرؤوسين وغيرهم. ويمكن أن تكون هذه التوقعات جزءًا من البيئة المحيطة بجزء العمل الذي يعمل فيه الموظف.

يعرّف "كاتز" و"كاهن" الدور بأنه: "إطار معياري للسلوك يُطلب من الفرد نتيجة اشتراكه في علاقة وظيفية، بصرف النظر عن رغباته الخاصة والتزاماته الداخلية التي تكون بعيدة عن هذه العلاقة الوظيفية. ويتحدد محتوى الدور بمتطلبات الواجبات الوظيفية والنظام الهرمي". وتتميز الأدوار بأنها: "قابلة للتعليم والتعلم، سواء من خلال الإعداد للوظيفة قبل الدخول فيها أو التدريب عليها أثناء ممارستها". وكثير من الأدوار يمكن تعلمها عن طريق الملاحظة والتقليد والمحاكاة، ويكون أداء الدور بطريقة تلقائية ذاتية.

ويهتم موضوع الأدوار المهنية بفهم الأدوار التي يقوم بها الموظف في سياق العمل وكيفية تأثيرها على أدائه وسلوكه. يتضمن هذا الموضوع دراسة الواجبات والمسؤوليات التي يتولاها الموظف في وظيفته، وكيفية تنظيم وتوزيع هذه الأدوار داخل المنظمة. وتشمل مجالات اهتمام هذا الموضوع [تحديد الأدوار، توزيع الأدوار، التوازن بين الأدوار، أداء الأدوار، الضغوط والتحديات]؛ حيث يدرس التحديات والضغوط المرتبطة بأداء الأدوار الوظيفية. مثل؛ المتطلبات المتعارضة والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.

ومن هذا المنطلق، فإن موضوع الأدوار الوظيفية للموظف يعني " بفهم وتحليل الأدوار التي يقوم بها في سياق العمل وكيفية تأثيرها على أدائه وسلوكه، وكيفية تحسين توزيع وتنظيم الأدوار لتحقيق أهداف المنظمة وتحسين الأداء".

إن فهم الأدوار الوظيفية يعزز التوازن بين العمل والحياة الشخصية، فيساعد الموظف على تحقيق التوازن بينهما من خلال فهمه لمتطلبات العمل. كما يمكن توزيع الأدوار الموظف من تنظيم وقته وتحديد الأولويات بشكل أفضل، مما يساعده على تحقيق التوازن بين الالتزامات المهنية والشخصية.

يرى كل من "كويك وكويك" أن إدارة الوقاية من الضغوط في منظمات العمل تتطلب النظر إلى العلاقات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة. كما يقترح الباحثان الاهتمام بعدة جوانب في سبيل إدارة الضغوط والوقاية منها، نذكر على سبيل المثال لا الحصر جانبًا تنظيميًا يتمثل في عملية تحليل الدور، وهي الطريقة المستخدمة لتوضيح وتعريف دور عمل الفرد بهدف خفض إرباك الضغوط والصراعات. ويتم ذلك من خلال سؤال الموظفين عن توقعاتهم وتحديد نقاط الإرباك أو عدم الانسجام في تلك التوقعات، بحيث يتمكن العاملون من حل ذلك الإرباك وعدم الانسجام بأنفسهم، مما يؤدي إلى وضوح في الإدارة و انسجام أدوار العمل للأفراد العاملين. (جلدة، 2009، ص.195)

ومن الجوانب المهمة أيضًا نجد جانب التأييد الاجتماعي، الذي يعني تخفيف حدة المؤثرات المادية والنفسية المسببة للضغوط، وذلك عن طريق تعديل الاستجابات للمطالب أو تحسين الحالة الصحية والنفسية للفرد. ويشمل ذلك أيضًا الاهتمام بعلاقة الفرد العامل داخل المنظمة مع زملائه أو المشرفين، وكذلك علاقاته الاجتماعية في الأسرة أو الجماعة (جلدة، 2009، ص. 195).

أما عن الجوانب الفردية الإنسانية، فنجد مدخل إدارة نمط الحياة، وهو يُعنى بكيفية إدارة الحياة الفردية ومدى تأثير إدارة الفرد لعمله الرسمي على حياته الخاصة أو العكس؛ أي مدى تأثير العمل الرسمي على أسلوب حياته الشخصية في المنزل أو مع الزملاء. كما يتطرق إلى مدى استمتاع الفرد

العامل بوقت الراحة أو تأثره بمهام العمل التي قد يحملها معه إلى المنزل (جلدة، 2009، ص. 197).

ومن بين أهم الدراسات التي تناولت الأدوار الوظيفية للموظفين، نجد: دراسة (Katz & Kahn, 1978) التي توصلت إلى ثلاثة أنماط رئيسية: الأدوار الإدارية، الأدوار الفنية، والأدوار الوظيفية الداعمة التي تهتم بتقديم الدعم والمساندة للآخرين. وكذلك دراسة (Kahn & al., 1964)، التي تناولت الأدوار المتعارضة للموظف وخلصت إلى أن الموظف قد يواجه أدوارًا متعارضة في سياق العمل. مثل؛ الأدوار الإدارية والأدوار الفردية، وأوضحت أن تحقيق التوازن بين هذه الأدوار المتعارضة يمكن أن يؤدي إلى رضا الموظف وأداء أفضل في العمل.

كما تناولت دراسة (Biddle, 1979) أن الأفراد يقومون بأدوار اجتماعية متعددة في سياق العمل. مثل؛ الأدوار الاجتماعية المهنية المرتبطة بمهام الوظيفة، في حين ترتبط الأدوار الاجتماعية الشخصية بالعلاقات الاجتماعية والتواصل. كذلك تناولت دراسة (عبد الله منى كمال أحمد، 2019) أهم المدخل النظرية المفسرة للدور الوظيفي للممثلة.

وانطلاقًا مما سبق، يمكن القول إن لكل موظف أدوارًا مهنية مختلفة (خلافاً لأدوارهم كأرباب أسر وأعضاء في جماعات)، ومن بين المهن التي يتقن أصحابها أدوارًا وظيفية مختلفة نجد مهنة أعوان الحماية المدنية، وهي مهنة لم تحظَ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين في دراساتهم، خاصة في موضوع الدراسة الحالية (في حدود علم الطالبة واطلاعها). وتعد هذه المهنة إنسانية واجتماعية تتطلب التفاعل المباشر مع الجمهور، وتوصف بأنها مهنة المتاعب والأخطار والضغط، لا سيما أثناء القيام بمهام الإنقاذ والإسعاف وحماية الممتلكات والأشخاص.

إذ يتعرض أعوان الحماية المدنية لتوترات وضغوط متعددة المصادر والأشكال، نظرًا لمتطلبات هذه المهنة التي قد تتجاوز في كثير من الأحيان إمكانياتهم وقدراتهم. فهم يقدمون خدمات للمواطنين

الذين يتعرضون للحوادث المختلفة. مثل؛ حوادث السير، الحروق، الاختناق، أو الإطفاء، أو نقل المرضى إلى المستشفى...

ونظرًا لخصوصية مهام رجال الحماية المدنية وأهمية دورهم النبيل والإنساني في خدمة المجتمع وحماية الأفراد والممتلكات، والوقاية من مختلف الأخطار والحد من آثارها وإسعاف المنكوبين، فإن أفراد الحماية المدنية، خصوصًا العاملين في الميدان العملي، يتعرضون لضغوط بمختلف أنواعها ومصادرها. ويعود ذلك لطبيعة أعمالهم التي تتطلب أخذ الحيطة والحذر قبل وأثناء وبعد تدخلاتهم الميدانية، إضافة إلى حساسية المسؤوليات الملقاة على عاتقهم واحتمالاتهم المستقبلية في المسار المهني، مما يتطلب منهم الالتزام بالانضباط والفهم الجيد لكل دور من أدوارهم.

فأعوان الحماية المدنية هم أول من يتعامل مع الضحايا قبل الطبيب والممرض؛ إذ يتلقون الصدمات أولاً ويتحملونها، إضافة إلى تقديم الإسعاف والدعم النفسي للمصاب حتى وصوله إلى المستشفى. وقد تتوفى بعض الحالات قبل وصولها إلى المستشفى، مما يزيد من الضغط النفسي على عون الحماية المدنية، وقد يشعر أحيانًا بالمسؤولية عن وفاة الضحية لعدم قدرته على تقديم الخدمة المناسبة في ظل غياب الطبيب في سيارة الإسعاف.

وتعد مهام عون الحماية المدنية صعبة جدًا، خصوصًا في بيئة مليئة بالمخاطر، مما يجعله عرضة للإصابة أو الوفاة أثناء أداء مهامه؛ فكل تدخل يقوم به يعرضه للخطر، وقد يصبح بدوره ضحية.

وقد أظهرت الإحصائيات التي أجرتها المنظمة الوطنية للحماية من الحرائق (N.F.P.A) على العاملين في الإطفاء بالولايات المتحدة الأمريكية لعام (1993) حصول (101,500) إصابة و(77) حالة وفاة بين العاملين في الإطفاء، حيث يمثل الإجهاد نسبة (42.4%) من مجموع الإصابات. وهذه الإحصائيات توضح مدى التعب والإجهاد الذي يتعرض له العاملون في الدفاع المدني أثناء عملهم. (العمرو، 1996، ص 53)

وقد يتطلب من أعوان الحماية المدنية في كثير من الأحيان السرعة في اتخاذ بعض القرارات تحت الضغط، ويتحملون ما يترتب عليها، خاصة عندما تكون متعلقة بحياة البشر. كما أنهم يواجهون مشكلات تتعلق بالاتصال والتفاعل كأعضاء في فريق عمل، ونقص الأجور مما يضطرهم إلى القيام بأعمال إضافية لتلبية احتياجاتهم واحتياجات أسرهم، مما يجعلهم عرضة للضغوط التي تؤدي إلى تدهور صحتهم النفسية والجسدية من إرهاق وعصبية وإجهاد وقلق، مما يؤثر سلبيًا على أدائهم للمهام الموكلة إليهم والتي تتطلب قدرات عالية من التركيز والصبر. (شبير، 2009، ص 51)

يبين "جرينبرج وبارون" (2004) الأسباب التي تجعل بعض المهن أكثر ضغوطاً من غيرها، وهي: "أنها في معظم الأحوال تتضمن اتخاذ قرارات خطيرة، وتحتاج إلى تركيز مستمر لمراقبة الأدوات والأجهزة، وتستلزم تبادل المعلومات مع الآخرين، والعمل في ظروف مادية صعبة". مثل؛ العمل في الظلام، وأداء واجبات غير نمطية تتطلب جهداً فكرياً، لأنها تتضمن التفاعل مع الجمهور. (أبو العلا، 2009، ص.05)

وتوصل "جرينبرج وبارون" إلى أن عمل أعوان الحماية المدنية يأتي في المرتبة الثانية من بين (250) مهنة تصنف ضمن المهن الضاغطة، حيث تتميز بيئة عملهم بتوفر معظم الأسباب التي تجعلها ضمن ذلك التصنيف، كالتعرض للمخاطر أثناء أداء العمل واتخاذ قرارات مصيرية صعبة تتعلق بأرواح البشر.

كما يرى "جرينبرج" أن أعوان الحماية المدنية يعملون في ظروف صعبة. مثل؛ العمل في الظلام ودرجات الحرارة المرتفعة، والعمل أمام الجمهور... إلخ، فهم أكثر الفئات تعرضاً للضغوط أثناء قيامهم بعملهم المتمثل في تقديم الخدمات الإنسانية من إنقاذ وإسعاف والحفاظ على الممتلكات، ويتعرضون لتوترات وضغوط متعددة المصادر والأشكال.

توصلت دراسة "صادق وبورك" (2002) إلى أن ضغوط العمل المحسوسة لدى خمس مجموعات من الوظائف، وهي: موظفو الشرطة، المطافئ، المعلمون، موظفو المكاتب، وموظفو

القطار، تؤدي إلى ازدياد معدل الغياب عن العمل بدون إذن رسمي، كما تؤدي إلى اضطراب نفسي وإجهاد عملي، وتؤثر سلبًا على العائلة. (عابدين، 2010، ص.10)

كما يبين "عقيل" (2006) أن عمال الحماية المدنية أثناء أداء مهامهم قد يتعرضون لمواقف متأزمة تفرضها طبيعة مهنتهم، والتي تتطلب جهدًا بدنيًا وفكريًا كبيرين. فقد يُطلب من العامل في تدخلاته الموازنة بين السرعة في الأداء وتجنب ارتكاب الأخطاء لتعلق الأمر بحياة الإنسان وممتلكاته. ولأن أعمالهم تمتد إلى كل مجالات الحياة، فإن المطلوب منهم أن يكونوا ذوي شخصيات ناضجة متكاملة ومستقرة، تمكنهم من التعامل الجيد مع الآخرين وبالتالي تحقيق أداء متميز. (مناع، 2013، ص.85)

وعمل أعوان الحماية المدنية من الأعمال التي تتطلب الحيلة والانتباه المستمر، ويبين "جون بي" أن شرطة المطافئ من الأعمال التي تسبب ضغوطًا؛ إذ يشعرون عادة بخروج الأحداث عن سيطرتهم أو بعدم خضوعها لقدرتهم على التغيير، حيث يمكن أن يقع حادث في أي وقت قد يتطلب استنفاد كل طاقاتهم. (أرن، 2005، ص.05)

إن مهنة أعوان الحماية المدنية من المهن التي تقدم خدمات للمواطنين على مدار الساعة، مما يستدعي العمل بالدوريات (المنوبة). مثل؛ العمل أربع وعشرين ساعة مقابل يومين راحة، أو العمل أسبوع كامل متواصل مقابل أسبوعين راحة.

وأظهرت الدراسات أن نظام المناوبة له تأثير سلبي على الساعة البيولوجية، مما ينعكس على عادات النوم فتضطرب، ويؤدي إلى النوم المتقطع، كما ينعكس على العلاقات الاجتماعية، ويؤدي إلى الشعور بالتعب، واضطراب الشهية، وعدم التوافق الجسمي، خاصة إذا لم تُطبَّق العدالة في توزيع المناوبات. (عبد المعطي، 2006، ص.52)

وفي هذا السياق، أظهرت العديد من الدراسات أن أعوان الحماية المدنية يتعرضون لعدة ضغوط؛ فقد توصلت دراسة "الصقور" (2003) إلى أن نسبة الضغط في المراكز والفرق تبلغ (73.8٪)، ويشعرون بالملل نتيجة الأعباء المتعددة في العمل الميداني بنسبة (61.5٪)، ويشعرون بالجهد والإرهاق الشديدين في العمل الميداني بنسبة (63.7٪)، ولا يشعرون بالراحة مع عائلاتهم بسبب عدم ارتياحهم في العمل الميداني بنسبة (66.4٪)، مما يؤدي إلى ضغوط تؤثر سلباً على جودة العمل وأداء الدور المطلوب.

أكدت دراسة "مهدي بوعلام" (2003) في الجزائر أن أعوان الحماية المدنية يعيشون ضغوطاً كبيرة نتيجة لطبيعة المهام الموكلة إليهم. وفي السياق ذاته، توصلت دراسة "نجار" (2009) في الجزائر إلى أن التدخلات التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية تولّد ضغطاً كبيراً، حيث بلغ مستواها (64.43٪). كما بينت نتائج الدراسة أن الضغط الناتج عن التدخلات نفسها يُعدّ مولداً للضغط، حيث بلغ مستوى الضغط الشديد (34.42٪). ومن هنا، يمكننا التأكيد على أن التدخلات التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية هي تدخلات مولدة لضغط قوي. (قاجة وغربي، 2020)

بناءً على الأسباب التي قدمها "جرينبرج وبارون"، وبالنظر إلى نتائج العديد من الدراسات، يتبين أن أعوان الحماية المدنية يعانون من ضغوط تؤدي إلى شعورهم بالإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي والجسدي، مما يؤثر سلباً على أدائهم لأدوارهم.

قد تدفع الضغوط بعض أعوان الحماية المدنية إلى المشاركة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، فيواجهون هذه الضغوط بمرونة وروية، فيتحملونها ويتكيفون معها. في المقابل، قد تؤدي هذه الضغوط ببعضهم إلى اليأس والإحباط، مما يجعلهم عرضة لاضطرابات نفسية وجسدية تؤثر سلباً على أدائهم.

يعد مجال العمل من المجالات التي تشهد العديد من الظواهر السلبية التي تؤثر على المنظمة والعاملين فيها. ومن بين الظواهر التي تؤثر على قدرة الفرد على أداء مهامه المهنية هي الضغوط التي يتعرض لها في حياته بصفة عامة، والحياة العائلية بصفة خاصة، والمعروفة بـ "ضغوط الحياة الأسرية".

إذ تعد ظاهرة الضغوط الأسرية من الظواهر الإنسانية المعقدة، إذ تتجلى في جوانب بيولوجية ونفسية واقتصادية واجتماعية ومهنية. ونظراً لأن لكل هذه الجوانب انعكاساتها النفسية وتأثيراتها الفسيولوجية، يعتبر الباحثون أن التفكك الأسري، ترك العمل، الفقر، فقدان عزيز، والفشل الدراسي هي جميعها ضغوط نفسية يشعر بها الفرد على أنها ضغوط نفسية. فالضغط النفسي له أبعاد اجتماعية واقتصادية ومهنية تمثل الإطار الذي يتحرك فيه الفرد. (Soualah & Bakadir, 2023)

تعرف ضغوط الحياة الأسرية، وفقاً لـ (Tomason et Havice, 2009)، بأنها: "الخلل الحقيقي أو المتخيل بين المتطلبات المفروضة على الأسرة وقدرتها على تلبيتها." (عبد المقصود وشيماء، 2021)

لكن تعرض الفرد لضغوط أسرية عالية، سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية، قد يؤدي إلى عدم قدرته على أداء أدواره الوظيفية بسبب المتطلبات الأسرية التي تفوق قدرته على التكيف أو التوافق معها، لا سيما إذا كانت بيئة العمل بمختلف عناصرها تساهم بشكل كبير في زيادة مستوى الضغوط الأسرية، خاصة منها الاجتماعية والاقتصادية.

ونظراً لأهمية الموضوع، اجتهد الباحثون والمنظرون في هذا المجال لتشخيص الظاهرة ومحاولة تفسيرها ووضع استراتيجيات لإدارتها والتكيف معها، باعتبار أن موضوع ضغوط الحياة الأسرية يمس فئات مهنية متعددة بدرجات متفاوتة. ومن بين المهن التي يعاني موظفوها من حدة الضغوط نجد أعوان الحماية المدنية، وهم المكلفون بحماية الأشخاص والممتلكات من أي خطر أو أضرار مادية أو معنوية. إلا أنهم يمثلون أدنى الرتب الوظيفية من حيث الأجور والترقيات، مما ينعكس سلباً على حياتهم العائلية على شكل مجموعة من الضغوط. ومن هذا المنطلق، إن لم يكن بالإمكان تجاوز هذه الضغوط، فعلى الأقل ينبغي مساعدة أعوان الحماية المدنية على التكيف معها وتخفيف حدتها. ولتحقيق ذلك، يجب على الإدارة الوصية توفير بيئة عمل مناسبة لهم، بما يحقق تحسناً في بيئة العمل بمختلف أبعادها.

وقد حظي موضوع ضغوط الحياة الأسرية باهتمام كبير من قبل العلماء والباحثين في جميع الدول، نظراً لانعكاساته السلبية على الفرد والمنظمة. وقد أكد "شولتر"، أحد كبار المتخصصين في علم النفس، أن (25٪) من الشعب الأمريكي يعاني من ضغوط نفسية تؤدي إلى أمراض سيكوسوماتية. مثل؛ ارتفاع ضغط الدم واضطرابات الهضم. كما تشير الإحصائيات إلى أن أكثر من (80٪) من عمال الصناعة يشكون من ضغوط نفسية. (شحاتة، 2008، ص.251)

تقدر النفقات الطبية المتعلقة بالضغوط النفسية في الولايات المتحدة بأكثر من مليون دولار سنوياً. أما تكلفة التغيب عن العمل في الصناعة البريطانية بسبب أمراض تتعلق بالضغط. مثل؛ الصداع النصفي، فتبلغ حوالي مليون ونصف جنيه إسترليني سنوياً. (شيخاني، 2003، ص.14) كما بين "سمير شيخاني" تكلفة الضغوط في بعض الدول المتقدمة بإحصائيات تظهر أن (70٪) من الأمراض الحديثة تنشأ بسبب الضغط النفسي، وأن المملكة المتحدة تهدر (40) مليون يوم عمل سنوياً بسبب أمراض مرتبطة بالضغط. وتقدر النفقات الطبية المتعلقة بالضغط في الولايات المتحدة بأكثر من مليون دولار سنوياً. (شحاتة، 2008، ص.251)

في حين يشير "هانس سيللي" إلى أن الجسم يمتلك قدرة محدودة لتحمل الضغوط، وأن تراكم الضغوط على مدى طويل يؤدي إلى استنزاف قدرة الجسم على مواجهة هذه الضغوط، مما ينتج عنه اضطرابات فسيولوجية. مثل؛ ارتفاع ضغط الدم واضطرابات سلوكية. مثل؛ نقص الأداء. (قاجة وغربي، 2020، ص.04)

وتنوعت الدراسات التي تناولت ضغوط الحياة الأسرية، رغم قلتها (على حسب اطلاع الباحثة)، ومن أهم الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط الأسرية وعلاقتها ببعض المتغيرات، نجد: دراسة "بغول زهير" (2008) حول "مدخل نوعية الحياة الوظيفية كإستراتيجية تنظيمية لخفض الضغوط". تمكّنت الدراسة من الوقوف على ماهية الموضوع، وعرض النتائج المحققة من قبل العديد من المنظمات التي اعتمدت مدخل نوعية الحياة الوظيفية كإستراتيجية تنظيمية لخفض الضغوط.

وفي دراسة "الفريدة بوروي رجاح" (2010) حول "نوع السكن وعلاقته بالضغط الأسرية"، توصلت إلى وجود فروق بين نوع المسكن والضغط لدى العائلة، حيث تتفاوت الضغوط بين العائلات القاطنة في ولاية الجزائر، وكلما كان السكن غير لائق زادت الضغوط. وفي دراسة أخرى لنفس الباحثة لعام (2013) حول "الضغط الأسرية لدى الأسرة الجزائرية"، توصلت إلى أن هناك فروقاً بين الأسر القاطنة في ولاية الجزائر حسب جنس رب الأسرة، والمستوى التعليمي، والحالة العائلية لرب الأسرة، وكذا المستوى الاقتصادي الأسري ونوع السكن الذي تقطن به الأسرة. أما متغير سن رب الأسرة، فلا يؤثر على الضغوط الأسرية.

أما عن دراسة "الجهني" (2021) حول "أثر استخدام الوسائط المتعددة في رفع كفاءة الزوجة في إدارة الضغوط الأسرية"، فقد توصلت الباحثة إلى وجود فروق بين متوسط درجات أفراد العينة في الضغوط الاقتصادية والاجتماعية تبعاً لمتغيرات الدراسة (المستوى التعليمي، العمر، العمل، مدة الزواج، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهري للأسرة). كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباط طردي بين محاور استبيان الضغوط الأسرية وبعض متغيرات الدراسة، فكلما زاد عدد أفراد الأسرة، زادت الضغوط الأسرية الاقتصادية والاجتماعية، بينما توجد علاقة ارتباط عكسي بين محاور استبيان الضغوط الأسرية وبعض متغيرات الدراسة، فكلما ارتفع المستوى التعليمي، قلت الضغوط الأسرية بمحورها الاقتصادي والاجتماعي.

ومن هذا المنطلق، يمكننا القول: "إن للضغوط تأثيراً سلبياً على أداء الفرد أو بالأحرى على قدرته على القيام بأدواره المهنية على أكمل وجه".

وتؤكد الدراسات الحديثة أن غالبية الأفراد الذين يتعرضون لمستويات مختلفة من الضغوط النفسية نتيجة الخبرات التي يمرون بها، يؤثرون بشكل مباشر على أجهزة الجسم الحيوية، إذ تناول العديد من العلماء تأثير الضغوط النفسية على الجوانب الفسيولوجية وصحة الفرد والحالة السيكوعصبية. مثل؛ "فونكيرو وسيلزر" (1976) "أكنرد" (1984)، "كيرياكو وبرات" (1985)، "فولكمان ولازاروس" (1988)، و"كوبر ومارشال" (1983)، و"سيللي" (1976)،

وغيرها من الدراسات التي أكدت جميعها على الآثار السلبية للضغوط فسيولوجيًا وانفعاليًا ونفسيًا. (بوجمان، 2016، ص.06)

وتعتبر العلاقة بين الأدوار الوظيفية للموظف والضغوط الأسرية موضوعًا مهمًا في مجال دراسة السلوك التنظيمي وعلم نفس العمل. وهناك العديد من الدراسات الحديثة والقديمة التي تناولت هذا الموضوع، وحاولت فهم تأثير الضغوط الأسرية على أداء الموظفين وسلوكهم في مكان العمل. ومن بين الدراسات المهمة في هذا المجال، والتي تناولت "العلاقة بين الأدوار الوظيفية والضغوط الأسرية من منظور الدعم الاجتماعي"، نجد: دراسة (Brough et al, 2005)، حيث قامت هذه الدراسة بتحليل العلاقة بين الأدوار الوظيفية والضغوط الأسرية لدى العاملين. وتوصلت الدراسة إلى أن الأدوار الوظيفية العالية. مثل؛ المسؤوليات القيادية والإدارية يمكن أن تؤدي إلى زيادة الضغوط الأسرية، لكن الدعم الاجتماعي في البيئة العملية قد يكون له تأثير إيجابي على تلك العلاقة. ودراسة الأدوار الوظيفية والتوازن بين العمل والحياة الشخصية من منظور الدعم المؤسسي بحسب (Voydanoff, 2002) ، والتي استكشفت العلاقة بين الأدوار الوظيفية والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. وأسفرت النتائج عن أن الأدوار الوظيفية ذات المسؤوليات العالية قد تؤدي إلى تحديات في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وأشارت إلى أن الدعم المؤسسي. مثل؛ سياسات مرونة العمل والدعم الاجتماعي في العمل يمكن أن يخفف من تلك الضغوط. أما دراسة (Frone et al, 1997) المعنونة بـ"دراسة الأدوار الوظيفية والإجهاد العائلي من منظور التحكم في العمل"، فقد توصلت إلى أن الأدوار الوظيفية العالية والتحكم المنخفض في العمل يمكن أن يرتبطا بزيادة الإجهاد العائلي. مثل؛ صعوبة التواصل مع العائلة وعدم القدرة على تلبية احتياجات العائلة.

في حين ركزت دراسة "التوازن بين العمل والحياة الشخصية" (Work-Life Balance) على فهم كيفية تأثير الضغوط الأسرية. مثل؛ المسؤوليات الأسرية والاهتمامات الشخصية على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين. (Paul & Bernard, 2002)

أما دراسة "الدور المزدوج" (Dual Role) فتطرت إلى تأثير الأدوار المتعارضة للموظف كأب/أم موظف(ة) في مكان العمل، وكيفية تأثير ذلك على الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي. وتشير إلى البحث والتحليل الذي يتم فيه فهم الأدوار المتعددة التي يلعبها الأفراد في حياتهم اليومية. مثل؛ الدور الوظيفي والدور الأسري. (Eiiza R & Allan H, 2018)

أما دراسة "الحدود الوظيفية" (Boundary Theory)، فقد اكتشفت هذه الدراسات كيف يمكن للموظفين تحديد وإدارة حدود بين العمل والحياة الشخصية، وكيف يؤثر ذلك على الارتباط التنظيمي والصحة النفسية. (Wayne, A. 2001)

كما تركز هذه الدراسات على التداخل بين الأدوار (Role Interference) وفهم كيفية تأثير الضغوط الأسرية. مثل؛ النزاعات الأسرية أو المسؤوليات الأسرية الزائدة على أداء الموظفين واستجاباتهم العاطفية في مكان العمل. وتعنى هذه الدراسات بدراسة تأثير الأدوار المختلفة التي يلعبها الأفراد والتداخل بين الأدوار في حياتهم على بعضها البعض بشكل سلمي، ويحدث التداخل بين الأدوار عندما يتعارض أداء دور واحد مع أداء دور آخر ويؤثر على الرضا والأداء الشخصي. (Tammy D, & Erika L. 2015)

وبما أن الفرد يتأثر بدرجة كبيرة بهذه الضغوط الأسرية، فإنه لا يمكن إغفال النسق "أسرة - بيئة عمل"، الذي هو حاليًا في تطور مستمر، لأن الأسرة تكافح من أجل البقاء في عالم أكثر تعقيدًا ومثيرًا للاضطراب في مواجهة خيارات عديدة. إذ يجتهد كل فرد لإيجاد التوازن بين واجباته وأدواره من جهة، والإلتزامات والاحتياجات العائلية من جهة أخرى. كذلك تسعى المنظمات إلى مساعدته على تحقيق التوازن بين حياته الشخصية والوظيفية من خلال تحسين الحياة الوظيفية للحصول على أداء ممتاز. ومن هذا المنطلق، فإنه يوجد العديد من المتغيرات التي تدخل كوسيط بين الضغوط وقدرة الفرد على القيام بأدواره ومهامه على أكمل وجه، من بينها الصلابة النفسية. حيث يؤكد (Fletcher & Sarker, 2013) على أن الشخص لكي يستطيع مواجهة ضغوطات الحياة، ينبغي أن يتحلى بالصلابة النفسية، أي القدرة على التحدي، والإلتزام، والتحكم. وتعمل الصلابة النفسية كوقاية من

العواقب الجسمية والنفسية السيئة. ومن خلال إطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة. مثل؛ دراسة "زينب راضي" (2008)، ودراسة "تنهيد عادل البير قدار" (2011)، ودراسة (Fletcher & Sarker , 2013)، لوحظ وجود أثر إيجابي للصلابة النفسية على زيادة قدرة الفرد على مواجهة التحديات والمواقف الضاغطة، وجعلها أقل وطأة وتأثيراً مما هي عليه.

وتتبني الباحثة تعريف "عماد مخيمر" (2015) لمفهوم الصلابة النفسية ، حيث عرفها بأنها: "اعتقاد عام لدى الفرد في فعاليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك ويفسر ويواجه بفعالية أحداث الحياة الضاغطة"، أو هي: "متغير نفسي يساعد الفرد على تحمل الضغوط والإحباطات ومواجهتها بنجاح حتى يتم تحقيق الأهداف".

ومن هنا كان الإتجاه نحو هذا الموضوع لندرس العلاقة بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

من خلال طرح التساؤلات التالية:

1. ما مستوى ضغوط الحياة الأسرية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية ؟
2. ما مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية ؟
3. هل يوجد إرتباط بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية (والأبعاد المكونة لها) لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية ؟
4. هل يمكن التنبؤ بمستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية من خلال مستوى ضغوط حياتهم الأسرية وهل يوجد تأثير لأبعاد ضغوط الحياة الأسرية(بعد نفسي، بعد اجتماعي، بعد ديني، بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري، بعد اقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي) على القدرة على القيام بالأدوار المهنية ؟
5. هل توجد فروق في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى الرتبة الوظيفية ؟

6. هل توجد فروق في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى طبيعة التكوين؟

7. هل يوجد تأثير غير مباشر لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسيط الصلابة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

2. فرضيات الدراسة:

1. يوجد إرتباط دال إحصائيا بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية (والأبعاد المكونة لها) لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

2. يمكن التنبؤ بمستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية من خلال مستوى ضغوط حياتهم الأسرية و يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد ضغوط الحياة الأسرية(بعد نفسي، بعد اجتماعي، بعد ديني، بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري، بعد اقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي) على القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى الرتبة الوظيفية.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى طبيعة التكوين .

5. يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة معنوية لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسيط الصلابة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

3. أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

- الكشف على مستوى ضغوط الحياة الأسرية ومستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

- الكشف عن طبيعة الإرتباط بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

- الكشف عن القدرة التنبؤية للقدرة على القيام بالأدوار المهنية للعينة من خلال ضغوط حياتهم الأسرية و التأكد من تأثير أبعاد ضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى عين الدراسة.
 - التأكد من دلالة الفروق في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية في ضوء بعض المتغيرات التنظيمية (الرتبة الوظيفية وطبيعة التكوين).
 - التأكد من مدى مطابقة النموذج المقترح للدراسة مع بيانات عينة الدراسة.
 - توفير تراث نظري ثري وغني وتقديم معلومات قيمة لتمكين الباحثين من مواصلة دراسات في نفس المجال بل أكثر تعمقا.
 - تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات المناسبة لمديرية الحماية المدنية لولاية غرداية.
- ### 4. حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة بشقيها الاستطلاعي أو الدراسة الأساسية على مستوى جميع وحدات الحماية المدنية التابعة لولاية غرداية.
 - **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة ابتداء من نوفمبر 2022 إلى غاية أبريل 2024.
 - **الحدود البشرية:** تكونت عينة الدراسة من مجموعة من أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.
- ### 5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1. يعد متغيري البحث من المتغيرات المهمة التي تتعلق بالحياة الأسرية والوظيفية لأعوان الحماية المدنية.
2. تدخل هذه الدراسة ضمن الإهتمامات الرامية إلى تحسين صحة الفرد النفسية مما يحقق له نوع من الإرتياح النفسي والسعادة لأن الأفراد السعداء أقل عرضة للمشكلات العائلية والمهنية، ويجعله فردا منتجا فعالا في مجتمعه.

3. إن القيام بهذه الدراسة يعطينا مؤشر على مدى تمتع الإطارات بالصحة النفسية ومدى قدرتهم في التوفيق بين الحياة الأسرية وضغوطها والمحيط المهني واجباته وأدواره.
 4. توفير مقياسين مهمين يمكن أن يستفيد منهما الباحثون والمختصون في دراساتهم.
 5. يمكن أن تساعد نتائج البحث فيما بعد المختصين في الكشف على العوامل المسببة لضغوط الحياة الأسرية وتوفير برامج إرشادية لتطوير خصائصهم الشخصية والمعرفية.
 6. تعتبر هذه الدراسة نموذج تحليلي للظروف التي يعيشها عون الحماية المدنية والمسؤوليات التي يتحملها تجاه أسرته ومهنته.
 7. معرفة طبيعة ضغوط الحياة الأسرية التي تعاني منها عينة الدراسة، وذلك من أجل المساهمة في التخفيف منها وتذليلها مما ينعكس إيجابا على قدرتهم على القيام بأدوارهم المهنية على أكمل وجه.
6. المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

- ضغوط الحياة الأسرية:

عرفت أماني عبد المقصود وعثمان (2007) ضغوط الحياة الأسرية على أنها "حالة يتعرض لها الوالدين وأبنائهما لظروف أو مطالب تفرض عليهم نوعا من عدم التوافق وكلما ازدادت وطأة تلك الظروف أو المطالب أو استمرت لفترات طويلة تزداد هذه الحالة خطورة" (عبد المقصود وعثمان، 2007، ص22).

وتعرف ضغوط الحياة الأسرية إجرائيا في هذه الدراسة بأنها " تلك التغيرات والمطالب والمشكلات والأحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها فعلا أعوان الحماية المدنية في حياتهم اليومية وتنهك قدرتهم على التكيف مع واقع الحياة الأسرية وتشعرهم بعدم الراحة والإستقرار، وتكون هذه الضغوط إما نفسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو صحية، وهي الدرجة الكلية التي يحصل عليها العون على مقياس ضغوط الحياة الأسرية المستخدم في الدراسة والمعد من طرف الباحثة من خلال إجاباتهم على بنود المقياس".

الأبعاد وتعريفاتها النظرية:

- بعد نفسي: ويتمثل في الضغوط النفسية (بين شخصية) وهي الضغوط التي تبدو في اضطراب العلاقة بين أفراد الأسرة بعضهم البعض وتتعلق بالجوانب النفسية الإنفعالية والعاطفية للأفراد داخلها، مثل سوء التوافق العاطفي والجنسي والخيانة والخوف من المستقبل والنزاع على السيادة في الأسرة. والتي تعد المنطقة الأولى لمصادر الضغوط الأسرية.

- بعد إجتماعي: ويتضمن الضغوط الداخلية المنشأ والتي تتمثل في التوترات للعلاقات داخل الأسرة والضغوط التي تتعلق بالتفاعل بين أفراد الأسرة كما تبدو في سوء العلاقة بين الزوجين أو سوء العلاقة بين الزوجين والأبناء، وتعدد الزوجات والطلاق، وعلاقة أفراد الأسرة بالمجتمع الخارجي.

- بعد إقتصادي: ويتمثل في الضغوط الخارجية المنشأ وهي تلك الضغوط التي يكون منشؤها خارجي أي مصادرها خارج نظام الأسرة من البيئة المحيطة بها، وهي كل الأحداث التي تقع بين النظام الأسري وبين البيئة المحيطة به وتشمل قلة الدخل وسوء التصرف فيه والأزمات المالية وارتفاع أسعار الحاجات الأساسية وضغوط الإقامة والانتقال والبطالة.

- بعد صحي: ويتمثل في إصابة المعني أو أحد أفراد الأسرة بمرض مثل المرض المزمن أو العضوي والعاهات والعقم أو غيره.

- القدرة على القيام بالأدوار المهنية:

يعرف الدور بأنه "ما يقوم به كل فرد من وظائف ومهام إذا كان عضوا في تنظيم فالفرد في أي منظمة لديه أدوار محددة يجب عليه أن يقوم بها في مواقف معينة".

ويعرف الدور بأنه "مجموعة من الصفات التي تحدد تصرفات الشخص في وظيفة معينة، وهو مجموعة من المتطلبات التي يفرضها التنظيم على الموظف".

أما إجرائيا نقصد بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية "ما يستطيع عون الحماية المدنية أن يقوم به فعلا من أدوار ومسؤوليات وأداء للمهام والواجبات، وهي الدرجة الكلية التي يحصل عليها العون على مقياس القدرة على القيام بالأدوار المهنية المستخدم في الدراسة والمعد من طرف الباحثة من خلال إجابتهم على بنود المقياس " .

الأبعاد وتعريفاتها النظرية:

- بعد إنجاز المهام: يقصد به القيام بالمهام والواجبات والمسؤوليات وفقا لما ينص عليه المرسوم التنفيذي رقم 11-106 المؤرخ في 6 مارس 2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية.
- بعد إدراك الدور: وهو مفهوم يقتضي أن الموظف على دراية بالمعلومات الضرورية والقوانين المعمول بها لأداء المهام والواجبات المنوطة به والمسؤوليات والصلاحيات المعطاة له بما يتوافق مع توقعات رئيسه أو من يكلفه بهذا الدور.
- بعد التواصل مع الزملاء: ويتمثل في قوة المعاملات اليومية بين الموظفين والتي تشمل أمور العمل والجوانب الشخصية للعاملين وتعتبر أحد المؤشرات التي تستخدم للإستدلال على فعالية الجماعة وتعاون وتماسك فريق العمل وجاذبية أعضائه.
- المشاركة في إتخاذ القرار: وهي المساهمة في عملية اختيار أحسن البدائل المتاحة، بعد دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل من أجل تحقيق أهداف الجماعة وتحمل المسؤولية معهم.
- الإنضباط والإلتزام في العمل: يقصد به الحزم في تنظيم الأمور وإلتزام وخضوع سلوك الموظف للقواعد والقوانين وامثاله للتعليمات واللوائح المنظمة للعمل من حيث الأداء، والوقت، والتصرفات، والشكل، والتعامل مع الآخرين.
- الصلابة النفسية: يعرفها Sigurd Hystad (2012) بأنها " مجموعة من الخصائص الشخصية التي تعمل كمورد للصمود في مواجهة أزمات الحياة المجهدة" (محمد زكريا وآخرون، 2020) في حين عرفها "بروكس" "Brooks" بأنها " قدرة الفرد على التعامل بفعالية مع الضغوط النفسية والقدرة على التكيف مع التحديات والصعوبات والصدمات النفسية، والإحباط، والمشاكل اليومية لتطوير أهداف محددة وواقعية، لحل المشاكل وكذا التفاعل بسلاسة مع الآخرين، ومعاملة الآخرين باحترام، واحترام الذات" (الجهني، 2011).
- وتعرف إجرائيا بأنها " الخصائص الشخصية المترابطة الثلاثة المعروفة باسم الإلتزام والتحكم والتحمدي، والتي تظهر معا لدى أعوان الحماية المدنية لحمايتهم من ضغوط الحياة".

– الأبعاد وتعريفاتها النظرية:

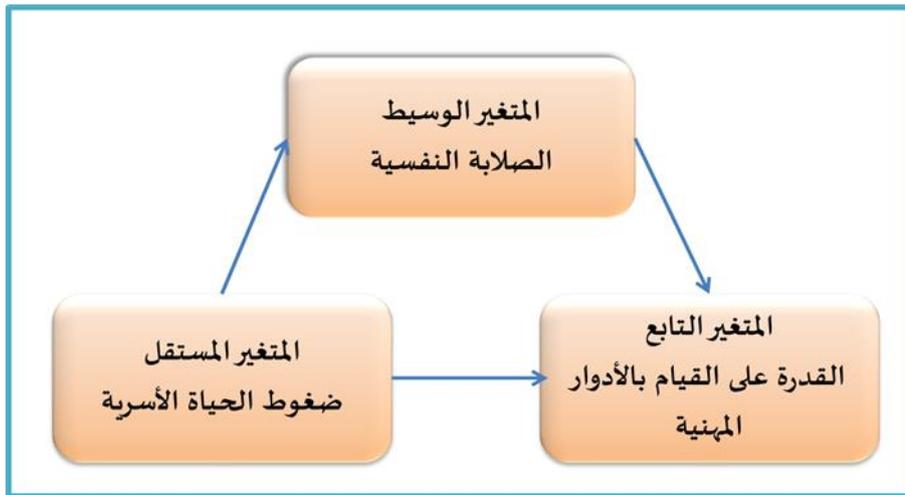
أولاً الإلتزام: يعرف إجرائياً بأنه " قدرة العون على تحديد أهدافه وقيمه في الحياة وتحمله المسؤولية وتمسكه بالمبادئ والقوانين التي تحقق له النفع وللمجتمع".

ثانياً التحكم: يعرف إجرائياً بأنه " قدرة العون على اتخاذ القرارات وتفسير الأحداث والمواجهة الفعالة للأزمات التي تواجهه وقدرته على تحمل المسؤولية الشخصية".

ثالثاً التحدي: يعرف إجرائياً بأنه " قدرة العون على مواجهة المشكلات بفاعلية والتكيف في مواجهة المشكلات المجتمعية من خلال المبادأة وتوظيف قدراته وإمكاناته في مواجهة هذه المشكلات".

7. النموذج الافتراضي للدراسة:

شكل رقم(01): يوضح النموذج الافتراضي للدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثة.

ومن النماذج المشابهة نجد دراسة Kobasa,S.C.(1979) التي قدمت متغير الصلابة النفسية كعامل وقائي ضد الضغوط النفسية وتناقش كيف تؤثر على الأداء والصحة.

في حين بحثت دراسة دعم العمل والمنزل (Work-Family Support) في كيفية تأثير الدعم المتاح من قبل أرباب العمل والأسرة على تجربة الموظفين للتوازن بين العمل والحياة الشخصية وعلى أدائهم الوظيفي، وتشير إلى البحث والتحليل المتعلق بالإجراءات والممارسات التي تقدمها المؤسسات وأصحاب العمل لدعم الموظفين في تحقيق توازن صحي بين الحياة العملية والحياة الشخصية يهدف

هذا الدعم إلى توفير مرونة ودعم عملي للموظفين لتحقيق التوازن بين متطلبات العمل والإحتياجات الشخصية والأسرية (Jeffrey, H. & Gary, N. 2006) كما قدم كل من "لؤلؤة حمادة" و"حمادة عبد اللطيف" (2002) نموذجا عن الصلابة النفسية وضغوط الحياة وتوصلا إلى نتيجة مفادها أن الصلابة النفسية مصدر من المصادر الشخصية الذاتية لمقاومة الآثار السلبية لضغوط الحياة والتخفيف من آثارها على الصحة النفسية والجسمية حيث تساهم في تسهيل الإدراك والتقييم، والمواجهة الذي يقود للتوصل إلى حل للمواقف التي خلفتها الأحداث الضاغطة (الشمري، 2014).

الفصل الثاني

ضغوط الحياة الأسرية

تمهيد

1. المسار التاريخي لمفهوم الضغوط
 2. مفهوم ضغوط الحياة الأسرية ومحدداتها، ومصادرها، وأنواعها
 3. ديناميكية حدوث الضغط النفسي
 4. عناصر الموقف الضاغط
 5. العوامل النفسية و الاجتماعية المسببة لضغوط الحياة الأسرية
 6. تناول النظري المفسر لضغوط الحياة الأسرية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

يشكّل موضوع ضغوط الحياة الأسرية محورًا رئيسيًا في العديد من الدراسات في مجالات علم النفس، وعلم الاجتماع، والأنثروبولوجيا، حيث حاز اهتمامًا واسعًا من قِبَل الباحثين والمتخصصين. وتُعدّ ظاهرة الضغوط من الظواهر الإنسانية متعددة الأبعاد والمعقدة؛ إذ تتجلى في أبعاد بيولوجية، نفسية، اقتصادية، اجتماعية ومهنية، وتتفاوت آثارها على المستويات الفسيولوجية والنفسية المختلفة. في هذا السياق، يُنظر إلى مختلف أنواع الضغوط النفسية - مثل؛ التفكك الأسري، وفقدان العمل، الفقر، وفقدان الأحباء - على أنها تحديات نفسية تتأثر بوقائع الحياة اليومية التي يدركها الأفراد كضغوط. ومن ثم، يُعدّ الضغط النفسي ظاهرة متعددة الأبعاد تشمل الجوانب الاجتماعية والاقتصادية، والمهنية التي تشكّل السياق الذي يتحرك فيه الأفراد. (الرشيدي، 1999، ص.02)

من خلال هذا البحث، وبصفتي باحثة، سأركز على دراسة وتحليل الضغوط الأسرية باعتبارها متغيرًا سيكواجتماعيًا ذا أهمية خاصة. سيتناول هذا العمل تطور مفهوم الضغوط عبر التاريخ، مع عرض مجموعة من التعريفات للضغط النفسي بشكل عام وضغوط الحياة الأسرية على وجه الخصوص. كما سيتم استكشاف ديناميكيات حدوث الضغط، مع تسليط الضوء على عناصر المواقف الضاغطة ومستوياتها المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، سأناقش العوامل النفسية والاجتماعية المساهمة في نشوء هذه الضغوط، وختامًا سأستعرض أهم التفسيرات النظرية التي تناولت هذه الظاهرة.

1.1. المسار التاريخي لمفهوم الضغوط:

يُعد مفهوم الضغط النفسي من أبرز الموضوعات التي استحوذت على اهتمام العديد من الباحثين، الذين تباينت آراؤهم واختلفت في تحديده وتعريفه. فقد تناولت مختلف الأطر النظرية هذا المفهوم من زوايا متعددة ومتفاوتة؛ فبعضها اعتبره استجابة لمتطلبات المواقف وظروفها، بينما ربطه آخرون بردود أفعال نفسية وفسيولوجية. في حين أن بعض الدراسات تناولت الضغط كمفهوم تفاعلي

شامل يعبر عن العلاقة بين الفرد وبيئته المحيطة، مع التركيز على تأثيرات متغيرات الشخصية واستراتيجيات التأقلم. ونظرًا للتباين والتداخل بين هذه التوجهات، واعتبارًا للطبيعة الغامضة والمتغيرة لهذا المفهوم، دعا بعض الباحثين إلى إعادة النظر فيه، بل والتخلي عنه لصالح مفاهيم أكثر وضوحًا ودقة، تفاديًا للجدل النظري الذي قد لا يؤدي إلى نتائج ملموسة أو عملية. (تيغزي، 1991، ص. 255)

وعليه، لا يمكن تحديد نشأة الضغوط الأسرية بصورة دقيقة، فهي مرتبطة بتطور المجتمعات والثقافات والأعراف والتقاليد. ومع ذلك، يمكن القول بأنها تعود إلى مرحلة ما قبل التاريخ، حيث كان الإنسان يعيش في مجتمعات قبلية وعشائرية، وكانت العائلة وحدة البناء الأساسية في هذه المجتمعات، وكان عليها مسؤولية حماية الأفراد من الخطر وتلبية احتياجاتهم اليومية. ومع تطور المجتمعات وظهور الدول الحديثة والمدن، تغير نمط الحياة وتعددت وتنوعت المصادر التي تؤدي إلى الضغوط الأسرية، مثل الضغوط المالية، والوظيفية، والاجتماعية، والثقافية.

إن غموض مفهوم الضغط يرجع إلى مجموعة من العوامل التي تسهم في تشويش فهمه، من بينها تناول التكراري والجانبى لهذا الموضوع فى العديد من الدراسات والبحوث، إذ غالبًا ما تطرقت هذه الدراسات إلى الضغوط بشكل غير معمق أو غير شامل لأبعاده المختلفة. كما أن تلك الدراسات لم تركز بالقدر الكافى على تحليل الضغط كظاهرة فردية متأثرة بخصوصيات بعض المواقف والظروف.

يضاف إلى ذلك أن الغموض ينشأ من تعدد واستعمال المصطلحات المتباينة فى مختلف السياقات اللغوية والثقافية. ففي الأدبيات العربية، نجد أن مصطلح "الضغط" قد ارتبط بمفاهيم مثل الإجهاد والإنهاك، مما يعكس تباينًا فى فهم الظاهرة. أما فى السياق الغربى، فقد تنوعت المصطلحات المرتبطة بالضغط بين *contrainte*، و *tension*، و *pression*، و *stress*، و *distress*، وهو ما يزيد من تعقيد المعنى المحدد والدقيق لهذه الظاهرة.

2.I. مفهوم الضغوط النفسية وضغوط الحياة الأسرية (المحددات، المصادر، الأنواع):

تُعتبر محاولة تحديد مفهوم الضغط النفسي تحديًا معقدًا من منظور علمي، حيث يتطلب الأمر فهماً دقيقاً لطبيعة هذه الظاهرة. تبرز صعوبة تحديد المصطلح بسبب عدة اعتبارات أساسية:

- يرتبط تعريف الضغط النفسي بشكل مباشر بتحديد ظاهرة الضغط نفسها، وهو أمر لا يتم بسهولة بالنظر إلى تعدد تجلياته.
 - يعتمد الشعور بالضغط النفسي على إدراك الفرد وتجربته الشخصية، مما يعني أن المفهوم يتغير وفقاً للمواقف والظروف التي يمر بها الشخص.
 - الضغط النفسي يُعد مفهوماً افتراضياً أو نظرياً، أي أنه ليس ظاهرة ملموسة يمكن رصدها أو قياسها بشكل مباشر.
 - تتداخل العديد من العوامل الاجتماعية، الثقافية، والشخصية في تشكيل تجربة الضغط النفسي، مما يجعل من الصعب الوصول إلى تعريف واحد وشامل لهذا المفهوم.
- وفي اللغة الإنجليزية، تم استخدام ثلاثة مصطلحات مختلفة للتعبير عن الضغط النفسي، مما يعكس تنوع أبعاد هذه الظاهرة:

أ- **الضواغط (stressor):** تُعتبر الضواغط القوى المؤثرة ضمن البيئة المحيطة بالفرد، سواء كانت فيزيائية، اجتماعية، أو نفسية، وهي تمتلك القدرة على إحداث حالة من الضغط النفسي.

ب- **الضغط (stress):** يتمثل في الحدث نفسه، أي تلك الحالة التي تحدث عندما يتعرض الفرد لتلك الضواغط.

ت- **الانضغاط (strain):** يشير إلى الحالة التي يمر بها الفرد نتيجة لهذا الضغط، حيث يشعر بالتعب، والإرهاق، والثقل. (الرشيدي، 1999)

ووفقاً لهذه التعريفات، يُفهم الضغط النفسي في السياقات المعاصرة على أنه ناتج عن تفاعل بين العوامل البيئية والمتغيرات الذاتية، بحيث يتعرض الفرد لتأثيرات متعددة تجعله في حالة من الإجهاد أو التوتر.

أ- لغة:

تتفق القواميس والمعاجم العربية بشكل عام على تحديد المعنى اللغوي لكلمة "الضغط"، مع اختلافات طفيفة في تفاصيل الشرح. ففي لسان العرب، نجد أن كلمة "ضغط" تشير إلى عملية عصر شيءٍ إلى شيءٍ آخر أو دفعه في اتجاه معين، كما في التعبير "ضغطه" الذي يعني عصره أو تضيق الخناق عليه. كذلك، يشير "الضغط" إلى الشدة أو المشقة في بعض السياقات (أنطوان، 2000، ص.54). ومن جانب آخر، يُعرف "الضغط" في الطب بأنه القوة التي يطبقها تيار الدم على جدران الأوعية الدموية، أو ما يُعرف بـ"ضغط الدم"، ويُقاس بوحدات القوة المسلطة على وحدة المساحات. (منجد الطلاب، ص.72)

ب- اصطلاحاً:

تعددت تعريفات الضغط النفسي وتباينت حسب الأطر النظرية التي انبثقت منها، حيث يُعد هذا المفهوم من المفاهيم المعقدة والمتعددة الأبعاد، مما يفسر تنوع التصورات المتعلقة به. في هذا السياق:

■ عرف "هانز سيللي" الضغط النفسي باعتباره: "استجابة غير محددة من الجسم تجاه أي مطلب يُفرض عليه". كما أضاف تعريفاً آخر، حيث اعتبر الضغط: "مجموعة من الأعراض التي تظهر بصورة متزامنة عند التعرض لمواقف ضاغطة".

■ من جهة أخرى، قدم "ميكانيك" تعريفاً مميزاً للضغط النفسي، يتمثل في كونه: "الصعوبات التي يواجهها الكائن البشري كنتيجة لتجاربه، وهي ناتجة عن إدراكه للتهديدات التي تطرأ عليه".

■ وفي ذات السياق، عرف "فيرى" الضغط النفسي بأنه: "تغيير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة عاطفية حادة وطويلة الأمد". (الطريبي، 1994، ص.17)

■ كما أشار "غريب عبد الفتاح" (1999) إلى الضغط النفسي باعتباره: "استجابة فسيولوجية و نفسية وسلوكية من الفرد الذي يسعى للتكيف مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجهه".

من الناحية الاصطلاحية، تختلف تعريفات الضغط النفسي بين العلماء نظرًا لتنوع دلالاته ومظاهره. ومن بين هذه التعريفات نذكر ما يلي:

- يرى "وليم الحولي" بأنه: "مجموعة من الصعوبات البدنية الشديدة".
- يعرفه "ليفين وسكوتش" بأنه: "حالة من الاضطراب وعدم كفاية الوظائف المعرفية، حيث يدرك الفرد الفرق بين متطلباته الداخلية أو الخارجية وقدرته على الاستجابة لها". (الرشيدي، 1999)
- يعتبره "كوفر وأبلابي" على أنه: "حالة تهدد الشخصية العامة، حيث يتعرض الفرد لخطر يهدد حيويته وطاقاته الدفاعية".
- ترى "انتصار يونس" أن: "الضغط النفسي يحدث عندما يواجه الفرد صعوبات تتطلب منه تكيّفًا يتجاوز حدود احتماله، ويشمل مصادر الضغط. مثل؛ الإحباط، الصراع، والضغوط الاجتماعية". (نفس المرجع)
- أما "سعد جلال"، فيرى أن: "الضغط يمثل وضعًا يؤدي إلى تغييرات في الكائن الحي".

عند التطرق إلى دراسة الضغط النفسي، نجد أن القرن العشرين قد شهد تبلور ثلاث وجهات نظر رئيسية حول هذا المفهوم، كما أشار إليها العديد من الباحثين:

1. النظر إلى الضغط كاستجابة للتهديد.

2. النظر إلى الضغط كمثير.

3. النظر إلى الضغط كمثير يؤدي إلى استجابة.

تتجلى هذه التصورات في الأدبيات الحديثة حول الضغوط، مما يفتح المجال لفهم أعمق لهذه الظاهرة وتأثيراتها المتعددة على الأفراد.

من خلال استعراض التعريفات المختلفة للضغط النفسي، يمكن ملاحظة أن هذه التعريفات تناولت الموضوع من ثلاثة محاور رئيسية.

- في الاتجاه الأول، تم التركيز على نوع الاستجابة التي يتبناها الفرد تجاه المواقف الضاغطة، حيث اعتبر كل من "وليم الحولي وهانز سيللي" أن الضغط النفسي يتجسد بشكل أساسي في مظاهر جسدية، مما يسلط الضوء على الاستجابات الفيزيولوجية كعلامة رئيسية للضغط.

- في حين اهتم الاتجاه الثاني بالجانب الفيزيائي للمثيرات، مع اعتبار أن الضغط هو استجابة لظروف بيئية تتجاوز قدرة الفرد على التكيف، كما ورد في تعريف "كوفر وأبلابي"، الذي أشار إلى أن الضغط ينبع من تفاعلات البيئة المحيطة دون التفريق بين الضغط والخطر.

وفي هذا السياق، قدم "سعد جلال" مفهومًا أوسع للضغط، حيث لم يقتصر على تعريفه في سياق التغيرات الفيزيائية أو النفسية، بل أشار إلى طبيعته المتعددة الأبعاد.

- أما الاتجاه الثالث فقد تناول الضغط النفسي من منظور تكاملي، يربط بين العوامل المسببة للضغط (كالضغوط الخارجية والداخلية) وبين الاستجابات النفسية والفيزيولوجية التي تترتب عليها، كما تجلّى في تعريفات كل من "ليفين وسكوتش" و"انتصار يونس".

وبناءً على هذه التعريفات، يمكن استنتاج أن الضغط النفسي هو حالة معقدة يتعرض لها الفرد نتيجة لمجموعة من المثيرات السيكولوجية والفيزيولوجية والاجتماعية، التي قد تنبع من بيئة الشخص الداخلية أو المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه. وتتمثل هذه المثيرات في ضغوط تتجاوز قدرة الفرد على التكيف، مما يترتب عليه صعوبة في التكيف السليم أو - في بعض الحالات - يؤدي إلى سوء التكيف.

وعليه؛ يمكن اعتبار الضغط النفسي "رد فعل معقدًا ومتعدد الأبعاد يعبر عن تفاعل الفرد على المستويين النفسي والفسولوجي والسلوكي تجاه الأحداث اليومية التي يواجهها". على الصعيد النفسي، يتجسد هذا التفاعل في مظاهر من القلق، والإحساس بالإجهاد الذهني، والاكتئاب، فضلاً عن شعور عام بالتوتر والضييق. أما على المستوى الفسيولوجي، فإن الجسم يستجيب بتفعيل بعض الآليات الحيوية التي تشمل إفراز هرمونات حيوية مثل؛ الأدرينالين والكورتيزون، وهي هرمونات تؤدي دورًا حيويًا في تحفيز الوظائف الفسيولوجية اللازمة لمواجهة التهديدات أو الضغوط البيئية. (يخلف عثمان، 2001، ص.118)

I.3. مستويات الضغط النفسي :

تعدُّ ظاهرة الضغط النفسي جزءًا لا يتجزأ من البيئة المحيطة بالفرد، حيث تتوغل في وعيه وتتفاوت درجات تأثيرها باختلاف السياقات التي يواجهها. تتعدد مستويات الضغط النفسي لتشمل عدة مجالات، تتراوح من الضغوط الطبيعية إلى تلك المرتبطة بالعوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والمهنية.

- **فعلى المستوى الطبيعي**، يتمثل الضغط النفسي في المؤثرات الفيزيائية. مثل؛ ضيق المسكن أو الازدحام، حيث يعكس هذا النوع من الضغوط قدرة الفرد على التكيف مع العوامل البيئية المحيطة به.
- **أما على المستوى الاجتماعي**، فتتجلى الضغوط في تأثير النماذج الاجتماعية السائدة واختلاف الميول والتوجهات. يتنوع هذا النوع من الضغط حسب الثقافة الاجتماعية، ما قد يشكل ضغطاً على الأفراد في الطبقات الاجتماعية الدنيا قد لا يكون له التأثير ذاته في الطبقات العليا. تجدر الإشارة إلى أن بعض الأحداث الاجتماعية، التي قد تبدو سارة، قد تنطوي على ضغوط أيضاً، وذلك بسبب التغيير الذي تطرحه هذه الأحداث وما يتطلبه من إعادة تكيف. في هذا السياق، تمثل الضغوط الاجتماعية العامل المحوري في تعزيز التماسك الاجتماعي، حيث تفرض المعايير الاجتماعية على الأفراد الامتثال التام بها، مع اعتبار أي خروج عنها خرقاً للأعراف والتقاليد.

- **على الصعيد الاقتصادي**، يرتبط الضغط النفسي بالهوة بين متطلبات الحياة اليومية وقدرة الفرد على الوفاء بها. "تُعَدُّ الضغوط الاقتصادية العامل الرئيس في تشتت جهد الفرد، مما يؤدي إلى تدهور قدرته على التركيز والتفكير، وبخاصة عندما يواجه أزمات مالية أو خسائر مهنية، أو حينما يفقد وظيفته بشكل نهائي." (الأمارة، 2000)، في هذا السياق، يصبح الضغط النفسي نتاجًا للتحديات الاقتصادية التي تؤثر بشكل كبير على استقرار الفرد وراحته النفسية.

- **في المجال السياسي**، يمثل الضغط النفسي في معاناة الأفراد من عدم التكيف مع الأوضاع السياسية السائدة. مثل؛ عدم الرضا عن النظام الحاكم أو التصاعد المستمر للصراعات النقابية. هذه الضغوط تؤثر بشكل عميق في شعور الفرد بالانتماء والطمأنينة داخل مجتمعه.

- **أما على المستوى المهني**، فتمثل الضغوط التحديات التي يواجهها الفرد في بيئة العمل، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة. تتعدد الإشارات التي تدل على تعرض الفرد للضغط في العمل، وتعدُّ هذه الضغوط مؤشرًا على الصعوبات التي قد تعترض سير العمل وتؤثر في إنتاجية الفرد وصحته النفسية. نذكر منها:

• نقص الرضا الوظيفي: إن غياب الرضا الوظيفي يعد من الظواهر التي تؤثر بشكل كبير على الأداء الفردي داخل بيئة العمل، حيث يؤدي إلى تراجع في مستوى التحفيز الشخصي، مما يعوق تحقيق الإنجاز الذاتي. قد يرافق ذلك تزايدًا في مستويات التوتر والقلق الوظيفي، وهو ما يسهم في إحداث مجموعة من المشاكل الصحية. مثل؛ ارتفاع ضغط الدم، وزيادة احتمالات الإصابة بأمراض القلب، فضلاً عن الارتفاع المقلق في مستويات الكوليسترول. إذ إن غياب التقدير الذاتي لدى الأفراد داخل العمل قد يزيد من شعورهم بعدم الاحترام، ويعزز من دائرة القلق وعدم الرضا، مما يؤثر سلبًا على جودة الحياة المهنية والشخصية على حد سواء.

• مفهوم ضغوط الحياة الأسرية: يشير إلى التحديات التي قد تواجه الأسرة عندما تتعرض لحوادث غير متوقعة أو متوقعة تؤثر على توازن حياتها. وتستدعي هذه الضغوط إعادة تنظيم شاملة للأسرة، حيث يظل هذا التوازن مهددًا ما لم يتم تبني استراتيجيات فعالة للتعامل معها. تتنوع مصادر هذه

الضغوط بين عوامل داخلية. مثل؛ الأحداث العائلية، وعوامل خارجية تشمل التحديات الاجتماعية والاقتصادية. وتشمل ضغوط الحياة الأسرية مجموعة من المواقف التي تؤدي إلى التوتر النفسي في العلاقات بين أفراد الأسرة، بدءاً من تحديات الحياة الزوجية وتربية الأطفال، وصولاً إلى الضغوط الاقتصادية والصراعات الزوجية، بالإضافة إلى صعوبات التواصل والتفاهم داخل الأسرة. تلك الضغوط ليست مجرد تحديات عابرة، بل تمثل قوى مؤثرة قد تدفع الأفراد إلى التصرف بطرق سلبية تؤثر في صحتهم النفسية وفي تماسك علاقاتهم الأسرية. كما تحدث الضغوط "عندما تدرك الأسرة أن المصادر الداخلية والخارجية لديها تكون غير كافية للتوافق أو التعامل مع المطالب البيئية". (حسين وحسن، 2006، ص.78)

ويحدد "فوزي محمد الهادي" مفهوم الضغوط الأسرية في كونها: "القوى والمؤثرات المرتبطة بالتغيرات المصاحبة لأحداث الحياة، والتي تؤدي لتوترات واضطرابات تتطلب السعي لتحقيق التوازن اللازم لقيام الأسرة بأدائها الاجتماعي. وتمثل هذه الضغوط في أشكال وتقسيمات الضغوط الاجتماعية النفسية، الضغوط المهنية أو ضغوط العمل، الضغوط الاقتصادية، الإيديولوجية والتعليمية، وضغوط صحية". (الهادي، 2005، ص.28) كما يُعرّف "عبد المقصود وعثمان" ضغوط الحياة الأسرية بوصفها: "حالة يواجهها الوالدان وأبناؤهم نتيجة ظروف أو مطالب تفرض عليهم حالة من عدم التوافق، وتزداد شدة هذه الضغوط كلما تفاقمت تلك الظروف أو استمرت لفترات طويلة، مما يعزز من خطورة الحالة". (عبد المقصود وعثمان، 2007، ص.22)

أما "عصام قمر وسحر مبروك" فينظران إلى الضغوط الأسرية على أنها: "نمط من أنماط عدم الاستقرار الزواجي، والذي قد يتجسد في الخلافات الزوجية أو التوترات بين أحد الزوجين والأبناء. وهذه الحالة تنعكس سلباً على التماسك العام للعلاقات داخل الأسرة". (قمر ومبروك، 2009)

ويعرف (Tomason et Havice,2009) ضغوط الحياة الأسرية بأنها: "الخلل الحقيقي أو المتخيل بين المطالب على الأسرة وقدرة الأسرة على تلبية تلك المطالب". (عبد المقصود وشيما،

2021، ص.854) وتعرف بأنها: "شكل من أشكال عدم الاستقرار الزواجي أو عدم الاتفاق بين الزوجين أو بين أحدهما والأبناء مما يؤثر تأثيراً سلبياً في شبكة العلاقات الأسرية". (فرحات، 2021، ص106)

أيضاً عرفت "هند محمد" (2007) الضغوط الأسرية بأنها: "المسؤوليات التي يتحملها الفرد مع عدم القدرة على التغلب عليها، مما ينعكس سلباً على قدرته على التكيف داخل الإطار الأسري. وتعود هذه الضغوط غالباً إلى مواقف اجتماعية أسرية أو اقتصادية ضاغطة". (عبد الفضيل وآخرون، ص.09)

من جانبه، يصف (Neuman) "نومان" (1983) الضغوط الأسرية بأنها: "مجموعة من القوى أو المشكلات والظروف التي يمكن أن تؤثر في استقرار النظام الأسري وتؤدي إلى عدم التوازن أو الاستقرار داخل الوحدة الأسرية". (Neuman, 1983, p. 246)

نستنتج من خلال التعريفات السابقة أن ضغوط الحياة الأسرية تمثل تغيرات ومعوقات ومشكلات وأزمات تحدث داخل النظام الأسري وتسبب نوعاً من عدم الاستقرار والتوازن داخله، وتثقل كاهل أفرادها مما يضعف قدرتهم على التحمل من شدة وطأتها.

4.I. محددات الضغوط الأسرية ومصادرها وأنواعها:

قبل التطرق إلى محددات ومصادر وأنواع الضغوط الأسرية، تجدر بنا الإشارة إلى أهم العوامل المحددة لطبيعة الضغوط، حيث هناك عدة عوامل تؤدي دوراً هاماً في تحديد طبيعة الضغوط ونتائجها على الأسرة، وتمثل في:

- الشخصية: إن الشخصية بمعناها الواسع تشير إلى أنماط الفرد المختلفة، سواء ما تعلق منها بالفهم والسلوك أو المشاعر. كما يشمل المصطلح الإدراك والمزاج وتحمل القلق وأنماط الدفاع. (عبد العاطي، 2006، ص. 335)

- نضج سلوك الزوجين: له أهمية في الحفاظ على الرفاهية العاطفية للأسرة. فالعلاقات الحميمة بين أفراد الأسرة قد تحول دون تطور الضغط حتى لو كانت المصادر المادية غير كافية، وقد تؤدي المحنة إلى تدعيم بناء الأسرة على المدى البعيد في وجود علاقات داخلية مستقرة ومترابطة ومتكيفة، بالرغم من أن آثارها المؤقتة قد تبدو ضارة. (عبد العاطي، 2006، ص.337)

- الأسرة التي تتكون من شخصيات عصبية وقلقة وغير قادرة على أداء أدوارها بمهارة: ترى الصعوبات على أنها ضخمة حتى عندما يمتلكون المصادر الكافية للتغيير، بسبب الثقل الذي يضعونه على الموقف من شخصيتهم. (عبد العاطي، 2006، ص.337)

- الصدمات المزاجية بين الزوجين: تعتبر عاملاً محددًا للضغوط إذا لم يتناولها بطريقة إيجابية. كلما كان الجو النفسي بين الزوجين أو بين أعضاء الأسرة الآخرين متوترًا ومشحونًا بالخلافات والخصومات والشجار، فإن ذلك ينعكس آثاره بصورة سلبية عليهم، وبالتالي فإن التوتر والصراع يقللان من درجة الترابط والتماسك. وبقدر ما يكون الجو النفسي سويًا، بقدر ما يكون ذلك عاملاً مساهماً في التكيف ومواجهة الضغوط. كما يزيد الضغط عندما تصبح العلاقات الاجتماعية في الأسرة مفككة ومضطربة، حيث أن الاختلافات الفردية في أساليب الاتصال والتفاعل تؤثر على طريقة توافق الناس أو فشلهم في التوافق مع الأحداث الضاغطة. (المهادي، 2005، ص.38)

من المؤكد أن ردود الفعل تجاه التحديات الحياتية، سواء كانت متسمة باليأس والانفعال أو كانت متسمة باللامبالاة، تتحدد بشكل رئيسي استنادًا إلى مستوى تمكّن الفرد من المهارات النفسية والاجتماعية التي يمتلكها. من هذا المنطلق، يتضح أن التأثيرات النفسية الناتجة عن الضغوط تكون أكثر حدة وأشد وقعًا على الأفراد الذين تنحصر اهتماماتهم المهنية والاجتماعية ضمن نطاق ضيق، إذ يجد هؤلاء أنفسهم غالبًا في حالة عجز عن الانخراط في الأنشطة الاجتماعية أو بناء علاقات تفاعلية.

وتتفاوت استجابة الأفراد للضغوط أيضًا بناءً على تقديرهم الشخصي لهذه الضغوط وقدرتهم على إدراك حجم تهديدها لهم. في هذا السياق، يجدر بالذكر أن حدثًا واحدًا قد لا يثير نفس القدر من الاضطراب بين شخصين مختلفين حتى وإن تساوى الموقف أو السبب المؤدي للضغط بينهما.

- **الوسط الاجتماعي:** إن الوسط الاجتماعي الذي يقع فيه الضغط من شأنه أن يقلل أو يزيد من حدته. فإذا كان هذا الوسط مساندًا، فإن من شأن السند الاجتماعي الذي توفره الأسرة أن يساعده على تحمل ضغط الكارثة التي وقعت له. على عكس الحال إذا حرم من هذا السند، فإن الضغط قد يتعدى قدرات الشخص على تحمله. (المهادي، 2005، ص.38)، ووفقًا للعديد من الدراسات، تؤكد أن جانبًا من الإحباط وخيبة الأمل في العمل يمكن تحمله إذا كان الموقف في البيت آمنًا ومساندًا. فالمساندة هي خطوة أساسية في التعامل مع الضغوط كتقدير دقيق وموضوعي لمصادر الضغوط، يساعد على تغيير الاتجاهات والإدراكات.

لقد أظهرت الدراسات أن أشد الضغوط النفسية وأكثرها ارتباطًا بالتوتر هي تلك التي يواجهها الأفراد الذين يعانون من العزلة الاجتماعية، حيث يفتقرون إلى الدعم العاطفي والوجداني الذي تقدمه الشبكات الاجتماعية والعلاقات الإنسانية. في هذا السياق، يعد الوجود ضمن جماعة أو مجتمع من العوامل الأساسية التي تضفي على الحياة معنى وتوجهًا، إذ توفر للإنسان مصدرًا للحماية النفسية والاجتماعية. من خلال العلاقات الأسرية والاجتماعية المترابطة، يتمكن الأفراد من مواجهة التحديات الحياتية والضغوط اليومية. على سبيل المثال، أسرة تفقد أحد أفرادها تكون أكثر قدرة على التكيف والتعافي بفضل دعم الأصدقاء والأقارب الذين يقفون إلى جانبهم. كما أن المرضى الذين يتمتعون بحضور الأهل والأصدقاء حولهم غالبًا ما يظهرون مستويات أعلى من التفاؤل والرغبة في التعافي، نتيجة للدعم النفسي والمعنوي الذي يتلقونه.

- **العلاقات الأولية في المحيط الأسري:** لها دور كبير في تحقيق التوازن الاجتماعي في ظل الضغوط التي تعيشها الأسرة، بما توفره هذه العلاقات من فرص للتضامن وتقوية الانتماء والتقليل من الضغوط. كما يشير هذا المفهوم إلى أن الجماعة: "توصف بأنها أولية إذ قامت على المودة والألفة بين

الأفراد، وتمثل قيماً مشتركة ومستويات أساسية للسلوك، وتميزت بالاتصال الواضح الشخصي والمباشر بين الأفراد، كما تتداخل مظاهر شخصية كل فرد فيها في علاقاته بغيره من أعضاء الجماعة. " (غيث، 1989، ص.06)

- الضغوط ليست بالضرورة سلبية: فقد نحتاج الضغط لتحقيق التحدي. فالتعرض للضغوط يؤدي إلى ظهور الحاجة إلى أساليب جديدة، ذلك "أنه من الممكن من خلال المواقف الضاغطة أن تبتثق حلول خلاقية من أجل تنظيم أوجه النشاط بصورة أكثر تميزاً أو أفضل من تلك التي كانت قائمة قبل حدوث الضغوط". (الخولي، 2000، ص.256)

فقد يترتب على الضغوط آثار إيجابية كما يترتب عليها آثار سلبية. "فأما الآثار الإيجابية، فتتجلى عندما يتولد لدى الفرد والأسرة حافز قوي للمقاومة ورفع التحدي من أجل الاستمرار وتغيير الوضع وتحويله لصالحه وتصحيح اللاتوازن مع البيئة". (بومخلوف، 2008، ص.15) ويتطلب ذلك "توفر عدة شروط، أهمها توفر البيئة على الإمكانيات اللازمة المتاحة والمشجعة، أي توفر النظام العام المشجع والمحرر للطاقات الفردية والجماعية". (بومخلوف، 2008، ص.15)

وعليه، فإن توافق الأفراد والأسرة لما يواجهونه من ضغوط لا يمكن فهمه بعيداً عن وسطهم الاجتماعي والأسري، ويسهم المجتمع بما ينطوي عليه من مضامين مجتمعية أو الأنساق الاجتماعية أو البناءات الاجتماعية في خلق الضغوط وتفاقمها، كما أنه يقدم في نفس الوقت الإرشادات التي تؤدي إلى خفض حدة الضغوط (Soualah, Bakadir, Soualah).

أ- محددات ضغوط الحياة الأسرية:

- الضغوط المؤثرة على نظام الأسرة بصفة عامة: وهي المواقف الأسرية التي تسبب التوتر والإنزعاج بين أفراد الأسرة بعضهم البعض أو بين أفراد الأسرة والبيئة المحيطة.
- الضغوط المؤثرة على نظام الأسرة بصفة خاصة: وتعتبر عن المشكلات التي تؤثر على صحة الأسرة واستقرارها النفسي والاجتماعي.

• **قوة النظم الأسرية:** وهي قياس قوة المواجهة واستراتيجيات التدخل التي تقوم بها الأسرة لمواجهة الضغوط التي تعاني منها، ومحاولة إسعاد أفرادها ككل أو كل فرد على حدة. (عبد المقصود وعثمان، 2007، ص.35)

ب- مصادر الضغوط الأسرية:

تتعدد مصادر الضغوط الأسرية وتباين بشكل ملحوظ، إذ تشير إلى مجموعة من الأحداث والظروف التي تثير مشاعر الضغط وتستدعي ردود فعل نفسية أو سلوكية تتسم بالتوتر. يمكن لهذه الضغوط أن تنشأ نتيجة لتغيرات في بنية النظام العائلي، سواء كانت تغيرات طبيعية أو غير طبيعية، حيث يتداخل تأثير التحولات الحياتية مع التطورات التي قد تطرأ على العلاقات الأسرية. في هذا السياق، حدد مجموعة من الباحثين مثل؛ "بومان" (Bauman)، "هاريس" (Harris)، "ماك كوبن" (Macubbin)، و"باترسن" (Patterson) ستة مجالات رئيسية تمثل أبرز مصادر الضغوط الأسرية، وهي: التغيرات في عدد أفراد الأسرة وتوزيع الأدوار بينهم، التعديلات في أساليب المعيشة، التحولات المتعلقة بالقضايا الجنسية مثل الحمل، عبء تربية الأبناء، فقدان أفراد من الأسرة أو الأصدقاء أو حتى الثروة والدخل، بالإضافة إلى المسؤوليات المتزايدة في الشؤون العائلية والرعاية الصحية، وأخيراً القضايا المرتبطة بالإدمان والمشاكل القانونية التي قد يواجهها أحد أفراد الأسرة. (بوروي رجاح وآخرون، 2019، ص.238-239)

ت- أنواع ضغوط الحياة الأسرية:

تعد الأسرة واحدة من أكثر المؤسسات الاجتماعية تأثراً بالأحداث التي يمر بها الأفراد والمجتمعات على حد سواء. فالمواقف الضاغطة، لا سيما السلبية منها، التي تواجه الأسرة تؤدي إلى اختلال في وظائفها الأساسية وكفاءتها، مما يترتب عليه آثار سلبية تؤثر بشكل مباشر على أفرادها. تتنوع ضغوط الأسرة بشكل كبير، حيث تشمل العديد من الجوانب الحياتية التي تؤثر في توازنها. مثل؛ الضغوط المرتبطة بالعلاقة الزوجية والصراعات بين الزوجين، أو تلك المتعلقة بتربية الأطفال والعناية

بهم. كما تشمل الضغوط الناتجة عن المسؤوليات المنزلية، والعبء الاقتصادي المترتب على التحديات المالية والديون، بالإضافة إلى الضغوط الاجتماعية الناجمة عن العلاقات العائلية والصلات الاجتماعية. ولا يغيب عن هذا السياق الضغوط الصحية التي يواجهها أفراد الأسرة، سواء كانت مرتبطة بالمرض أو العلاجات الطبية، فضلاً عن التوترات التي تنشأ بسبب اختلاف الأهداف والرؤى الحياتية بين أفراد الأسرة. إضافة إلى ذلك، تساهم التغيرات الكبرى في نمط الحياة، مثل؛ الانتقال إلى منزل جديد أو إلى مدينة أخرى، في زيادة الضغوط على الأسرة.

ومن الجدير بالذكر أن تصنيف هذه الضغوط يظل نسبيًا، حيث يختلف من مجتمع لآخر، ووفقًا للثقافات والعادات والتقاليد السائدة. وبالرغم من ذلك، يمكن تصنيف الضغوط الأسرية بشكل عام إلى مجموعات متعددة وفقًا لنوع التأثير الذي تحدثه في بنية الأسرة ووظائفها على النحو التالي:

أ/ **الضغوط النفسية والانفعالية:** يشمل الضغط النفسي جوانب متعددة تتداخل مع مختلف مجالات حياة الفرد، سواء على الصعيد الاجتماعي أو الاقتصادي أو السياسي أو المهني، وهي البيئة التي يتفاعل فيها الفرد ويواجه الضغوط. إضافة إلى هذه الأبعاد الخارجية، هناك أبعاد ذاتية تتعلق بالجانب الجسدي والعقلي والمعرفي-النفسي، التي تشكل بدورها مصادر مباشرة للضغوط النفسية. تشير الأدبيات النفسية إلى أن الفرد يتعرض للضغط عندما تكون آليات الدفاع النفسي في حالة اختلال أو عندما يحدث قصور في تلبية الاحتياجات الأساسية، مما يؤدي إلى حالة من الصراع الداخلي أو القلق أو الإحباط. ويترتب على ذلك انخفاض في مستوى التكيف النفسي والانسجام الداخلي. (عيساوة، 2014، ص.128)

ب/ **الضغوط الاجتماعية:** تُعدّ الأسرة، مثل أي بنية اجتماعية أخرى، كيانًا ديناميكيًا يتأثر بالتحويلات السائدة في محيطه العام، سواء على مستوى الأبعاد الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية. تتفاعل هذه البنية مع التغيرات الجذرية التي يشهدها المجتمع، حيث تساهم الأزمات والتحديات الاقتصادية والاجتماعية في إحداث تحولات داخلها قد تؤثر بشكل مباشر على تماسكها الداخلي. في حال استقرار المجتمع من الناحية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، تميل التحويلات

الأسرية إلى تعزيز الانسجام العاطفي والنفسي بين أفراد الأسرة، مما ينعكس إيجابًا على تفاعلهم الاجتماعي واستقرار المجتمع ككل. من جهة أخرى، عندما يواجه المجتمع أزمات اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية تعيق القدرة على تلبية احتياجات الأفراد الأساسية، تنشأ ضغوط تؤثر سلبًا على قدرة الأسرة على تلبية احتياجات أعضائها، مما قد يؤدي إلى خلل في التوازن الداخلي للأسرة ويؤثر بدوره على استقرارها الاجتماعي.

شهدت المجتمعات المعاصرة تحولات بنيوية عميقة أثرت في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، حيث تمثلت هذه التحولات في سلسلة من التغيرات السريعة التي طرأت نتيجة لعدة عوامل خارجية، بما في ذلك تأثيرات وسائل الاتصال الحديثة وغيرها من الوسائط التي ساهمت في تسريع وتيرة هذا التحول. وقد ساعد هذا السياق العالمي المتشابك على تشكيل واقع جديد يتسم بتداخل تأثيرات متعددة، كان لها دور رئيس في إعادة تشكيل الهويات والمفاهيم داخل تلك المجتمعات. وقد أثرت هذه التغيرات على كافة النظم الاجتماعية المختلفة والجماعات الاجتماعية المتباينة والأنساق القيمية. وكانت الأسرة أعظم الجماعات وأول النظم التي نالتها هذه التأثيرات نتيجة للعوامل المختلفة التي أحدثت هذه التغيرات، خاصة الخارجية منها ذات البعد الاقتصادي والتكنولوجي والقيمي، إضافة إلى عوامل بنائية وظيفية داخلية أخرى.

إذ تتطلب هذه التحولات من الأسرة الاستجابة السريعة للتحديات التي تطرأ، مما يتطلب منها تعديل مساراتها وأولوياتها في سبيل تحقيق هذا التكيف. في سياق ذلك، يصبح من الضروري أن تتغير الأنماط والأنشطة التي تعتمدها الأسرة لتلبية احتياجات أفرادها بشكل يتلاءم مع الظروف المستجدة، مما يتطلب إعادة نظر شاملة في الاستراتيجيات التي تنتهجها في حياتها اليومية. فقد ترتب على هذه التأثيرات تغير في خصائص البناء الأسري وتوزيع الأدوار والوظائف والعلاقات الأسرية. إذ تعيش الأسرة وسط مجتمع متغير، والمجتمع المتغير من حولها لا بد أن يؤثر فيها تأثيرًا واضحًا من شأنه أن يغير تركيبها الاجتماعي ووظائفها وعلاقتها الداخلية والخارجية ونظم زواجها واستقرارها وإيديولوجيتها وأساليب حياتها وطرق تفكيرها ومركز أفرادها.

ولقد أصبحت الأدوار والوظائف غير واضحة، وما زالت هناك معايير مزدوجة عن حركة التغيير المستمر للمجتمع وعدم قدرة الأسرة على مواكبتها. إلى جانب التغيير في القيم والمواقف الاجتماعية والمراكز الاجتماعية لأعضاء الأسرة وعلاقة الرجل بالمرأة والأبناء، وظهور الاتجاهات المستقلة، إلى جانب شيوع نمط الاستهلاك وتغلب النزعة الفردية نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية بما تسببه من شعور بعدم الأمان المادي. ومع تواصل عملية التحديث، تنشأ أنماط جديدة من السلوك والقيم في المجتمع، ما يؤدي إلى تناقض وصراع بين الأدوار التقليدية والمستجدة. وذلك لأن القيم التقليدية تظل تشكل مرجعا ليس من السهل التخلص منه، فضلا عن أن مواجهة التغيرات والتكيف معها يتطلب استعدادات تتماشى مع ما تتميز به هذه التغيرات من سرعة. وهذا ما يلقي على الأسرة مسؤولية كبرى، حيث تمثل هذه التحديات اليوم تحديات كبرى تواجه الأسرة المعاصرة. "فطرح موضوع التغيير الاجتماعي يعود إلى أهمية ومركزية التحولات المتعددة التي تعرفها المجتمعات في البلدان في طريق النمو، والسرعة الفائقة لهذه التحولات على كل المستويات، على مستوى الأسرة إلى الدولة، مروراً بالمسؤوليات والسلوكيات الجماعية والفردية". (Boutefnouchet, 2004, p.09)

إن وتيرة التحولات السريعة التي تشهدها المجتمعات الحديثة قد تفرض تحديات كبيرة على الأسرة والمجتمع، حيث لا تتيح لهما الوقت الكافي للتكيف مع هذه التغيرات أو التحكم في تأثيراتها السلبية. إن التغيرات الاجتماعية المتسارعة تُحدث صعوبة في قدرة الأسرة على مواكبتها بشكل متوازن، مما يعزز من احتمالية تعرض الحياة الأسرية لتوترات واضطرابات. ففي السياقات التي تشهد تغييرات اجتماعية ملحوظة وبوتيرة عالية، تزداد احتمالات وقوع اضطرابات كبيرة تؤثر على مختلف جوانب الحياة الأسرية. (الخولي، 2000، ص.117)

فبعد أن كانت الأسرة تتصل اتصالاً عضوياً وثيقاً متفاعلاً بمحيطها الاجتماعي من خلال نسق القيم المتسم بالتوافق الإنساني والانسجام الأخلاقي المتوارث عبر علاقة سوية وروابط متجانسة تتكامل في إطار الغايات والأدوار، جاء التغيير الاجتماعي ليصاحبه تأثيرات عميقة، بما يبرز ضمنه

من متغيرات ومؤثرات ذات ميزة التعارض والتضاد بين الأسرة ومحيطها الاجتماعي، ويضيف إليها أعباء جديدة وأعباء إضافية ليست مهيأة لها.

إن هذه التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي تمر بها الأسرة تخلق ضغوطاً تتحللها ضغوط أخرى، إلى جانب التحولات والتغيرات التي طرأت عليها بنائياً ووظيفياً، والتي تشكل بالنسبة لها مصدراً للضغوط الاجتماعية، باعتبار أن "الأسرة بيئة اجتماعية تتأثر إيجاباً وسلباً بدرجة التكيف والتوافق مع التغيرات التي تحدث في بنائها، ومدى القدرة على الملاءمة بين الأهداف المستقبلية والظروف المحلية". (المهادي، 2005، ص.53) ومن الصعب ملاحظة كل عناصر التغير الاجتماعي وتأثيراته، خاصة على الأزمات الأسرية التي أصبحت متعددة.

ج/ الضغوط الاقتصادية والمالية: يُعدّ الجانب الاقتصادي من العوامل الأساسية التي تحدد مسار حياة الأفراد والأسر على حد سواء، حيث يتجلى تأثيره العميق في قدرة الأسرة على تلبية احتياجاتها الأساسية وتحقيق أهدافها. فعدم القدرة على تأمين موارد اقتصادية كافية يؤدي إلى اضطرابات متعددة في مختلف جوانب الحياة اليومية، بما في ذلك التعليم والرعاية الصحية، إلى جانب تأثيره على الأنماط الاستهلاكية والسلوكية للأسرة. يمتد هذا التأثير ليشمل التفاعلات الاجتماعية بين أفراد الأسرة، ويسهم في إضعاف قدرتها على أداء وظائفها الأساسية. في الحالات الأكثر تطرفاً، قد يؤدي ذلك إلى تهديد استقرار الأسرة وتعريضها للتفكك.

إذن، يأتي هذا الضغط من الحاجة إلى توفير الأموال لتلبية الاحتياجات اليومية والضرورية، وقد يسبب الضغط فيما يتعلق بالمصاريف والديون.

يُعد "فريدريك لوبلاي" من الأعلام البارزين في مجال السوسولوجيا، حيث تركزت اهتماماته بشكل خاص على دراسة الأسرة من زاوية اقتصادية. تجلّى ذلك بوضوح في منهجه البحثي الذي جعل من مستوى المعيشة معياراً موضوعياً يتم من خلاله تحليل الأسرة ووظائفها. فمن خلال هذا المعيار، يمكن إدراك أن المستوى المعيشي الذي تنعم به الأسرة يعكس بالضرورة مستوى اقتصادياً معيناً، وهو ما ينعكس بدوره على نوعية الحاجات المادية التي يتم توفيرها لأفراد الأسرة. هذه

الحاجات، في جوهرها، تحدد مدى توفر فرص الإشباع المادي وتُظهر في الوقت ذاته درجة الضغوط الاقتصادية أو الراحة المادية التي تعيشها الأسرة، بناءً على المعطيات الاقتصادية التي تشكل واقع كل بيئة أسرية.

وتنتج الضغوط الاقتصادية للأسرة عن عوامل تنشأ عن الأسرة ذاتها وعوامل مرتبطة بمطالب الحياة العصرية والتقدم الحضري. هذه العوامل الأخيرة، التي أصبحت في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية الحالية من أهم مصادر الضغوط التي تواجهها الأسرة، تواجهها أمام مسؤوليتها في تلبية وإشباع حاجاتها. كما أصبح اعتماد استقرار الأسرة على الظروف الاقتصادية من الأمور شديدة التعقيد. يُعد العامل الاقتصادي من أبرز المؤثرات في بنية الأسرة، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بطبيعة العمل ومصادر الدخل، مما يحدد قدرة الأسرة على تلبية احتياجاتها الأساسية. يتجلى تأثير هذا العامل في تأثير أي تغيرات اقتصادية أو تحولات في الدخل الفردي، إذ ينعكس ذلك بشكل مباشر على أنماط حياة الأسرة وتنظيمها الداخلي. من هنا، يصبح تحليل التأثيرات الاقتصادية أمراً حيويًا لفهم كيفية تشكيل استراتيجيات الأسرة في مواجهة التحديات الاقتصادية.

لقد أصبحت الأسرة تواجه ضغوطاً اقتصادية تعيقها عن التكيف بسبب عدم توفر فرص العمل أو البطالة، أو عدم القدرة على الكسب بسبب المرض أو توقف دخل عائل الأسرة أو انخفاضه، إلى جانب الدخل الذي لا يفي بالاحتياجات الأساسية، والتغيرات الاقتصادية المتمثلة في التقلبات بين مستوى معين في الأسعار إلى مستوى آخر، والتي تتضمن اضطرابات لها نتائج خطيرة على المركز الاقتصادي للأسرة. (عيساوة، 2014، ص. 129-130)

د/ ضغوط الصحة والعلاجات الطبية للأفراد في الأسرة: تتحدد هذه الضغوط في نقصان النشاط البدني والاضطرابات والتوترات الناتجة عن إصابة أحد أفراد الأسرة بأمراض مزمنة أو وجود إعاقة لديه، مما يفرض على الأسرة مواجهة متطلبات إمكانياتها في الالتزام بها. إلى جانب ما قد يفرضه هذا المرض أو تلك الإعاقة من أعباء خلال تحديد المسؤوليات وتوزيع الأدوار في الأسرة. كما قد يفرض

مرض أحد أفراد الأسرة ضرورة التعامل مع المؤسسات الطبية في المجتمع، والتي قد تجد الأسرة معها صعوبات تتعلق بالتنقل إليها وبالتزاماتها تجاه هذه المؤسسات. (عيساوة، 2014، ص.128)

هـ/ الضغوط الإيديولوجية والتعليمية: الإيديولوجية هي نسق من الأفكار والمعتقدات الموجودة في مجتمع ما، ويتخذها أفراد المجتمع فلسفة رئيسية في توجيه قوى الحياة الاجتماعية. ويظهر دور هذا العامل في الأسرة في ارتفاع مستوى رعاية الأطفال والتنشئة وأسلوب الزواج ومتطلباته، وانتشار الديمقراطية والتثقيف العام. هناك علاقة بين المستوى الثقافي للأسرة وتفاعلها مع الظواهر الأخرى الموجودة في المجتمع الذي تعيش فيه، حيث تؤثر وتتأثر بها.

فالتفاوت الثقافي بين الزوجين قد يؤدي إلى خلل في الإشباع والسلوكيات نتيجة لاختلاف أفكار كل منهما حولها، وقد يظهر الخلل في نوعية التعاون بينهما، مما يخلق أدوارًا متصارعة في الأسرة. وتراكم هذه التوترات يضعف من العلاقات العاطفية بين الزوجين ويجعل الأسرة غير قادرة على مواجهة أي انحراف مهما كان بسيطاً. وتكون النتيجة الطبيعية زيادة احتمالات ظهور الضغوط أو الأزمات والغزو الثقافي المعاصر المصاحب للتغير الاجتماعي والتغير الأسري، بما أنتجه من اختلافات ثقافية للأسرة وأفرادها، إلى جانب الاختلافات الثقافية للنسق القيمي للأسرة كوحدة والمجتمع الخارجي الذي تعيش فيه، مما يكون مصدرًا لظهور صراعات داخل الأسرة بين أفرادها من جهة، وبين المجتمع وإيديولوجيته من جهة أخرى. هذه الصراعات تؤدي إلى ضغوط على الأسرة وأفرادها، خاصة أن مصادر الثقافة والتنشئة كمؤثرات خارجية عن الأسرة عديدة، مثل الإعلام وتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال السريعة، وما يترتب عليها من تغيرات في حياة الأفراد. هذا يزيد من تعقيد الحياة وظهور الكثير من الصعوبات والمشاكل وارتفاع معدلات الشعور بالضغط.

كما تشكل إيديولوجية المجتمع، بما يتطلبه من قوانين وأساليب تربوية وتعليمية وقرارات تنظيمية، ضغوطاً على الأسرة إذا كانت هذه الإيديولوجية لا تتفق مع إمكانيات واحتياجات الأسرة، وتصطدم مع متطلباتها. (عيساوة، 2014، ص. 128-129)

يمكننا وصف هذا النوع من الضغوط بأنه ضغوط دينية، التي تنبع من الواجبات والمسؤوليات الدينية المفروضة على الفرد. حيث يؤدي العجز عن الوفاء بتلك الالتزامات بالطريقة المتوقعة إلى حالة من التوتر والقلق. هذه الضغوط لا تتعلق فقط بالمسائل الروحية، بل تشمل أيضاً التحديات النفسية التي يواجهها الأفراد عندما يشعرون بأنهم مقصرون في أداء متطلبات دينهم.

و/ ضغوط الوضعية السكنية: يشغل موضوع السكن مساحة كبيرة من هموم المجتمع في الوقت الحالي، ذلك أنه يتعلق بجانب حيوي تركز عليه حياة الإنسان والأسرة، كما أنه يمس فئات عريضة من المجتمع. وعادة ما يتم التطرق إليه كمشكلة اقتصادية مع إغفال البعد الاجتماعي والنفسي والآثار المترتبة على كل منها.

فالمسكن عامل مؤثر في صحة الفرد النفسية والجسدية والاجتماعية. كما أن المسكن يعتبر المجال الحيوي الأول للتفاعل الاجتماعي. ولما للأهمية الحيوية للأبعاد المتسعة لهذا التفاعل، فهو ينتج نتيجة للاحتكاك والاتصال القوي، مما يعزز الرابطة الأسرية بزيادة الإيجابية بين الأفراد، ويضعف بزيادة السلبية والتوتر.

وفي وقتنا الحالي، أصبح المسكن ومجاله الداخلي من الضغوط التي تتعرض لها الأسرة، ويظهر ذلك من خلال النظر إلى المسكن من جانب حاجات أفراد الأسرة ومدى إشباعه لها. فالكثير من الأسر تعيش في ظروف سكنية غير ملائمة. (عيساوة، 2014، ص. 131-132)

I.5. ديناميكية حدوث الضغط النفسي:

الضغط النفسي عملية معقدة ومركبة، لذلك فهو يحدث على النحو الآتي:

- تعرض الفرد لحوادث خطيرة مهددة.
- إدراك الفرد لهذه الحوادث بأنها تشكل خطراً عليه.
- بذل الفرد نشاطاً توافيقياً لمواجهة الحوادث.
- فشل الفرد في التوافق مع الحوادث الضاغطة.

■ الشعور بحالة الانضغاط، مما يؤدي إلى الشعور بالاضطراب.

نفهم من عرضنا لهذه المراحل أن عملية الضغط النفسي تحدث نتيجة تفاعلات بين المتغيرات البيئية والمتغيرات الذاتية للفرد، ويوجهها إدراكه للمواقف الضاغطة وجهوده للتوافق معها. ويمثل فشله في ذلك وقوعه تحت الانضغاط و"الاضطراب".

إن الشعور بالضغط النفسي يمثل استجابة داخلية ناتجة عن تأثيرات خارجية تمثل تهديدًا أو عائقًا أمام تلبية الاحتياجات وتحقيق الأهداف، مما يؤدي إلى تحميل الفرد بأعباء نفسية وجسدية. تتجسد هذه الحالة في تفاعل مع البيئة المحيطة، حيث يسعى الجسم، بجوانبه الفسيولوجية والنفسية، إلى التكيف مع التحديات المحيطة بهدف تخفيف حدة التوتر الناتج عنها. (الرشيدي، 1999، ص 21)

تستجيب الأنظمة الجسدية والنفسية لهذه الضغوط بآليات دفاعية قد تحل بتوازن الجسم العام، فتظهر على الفرد تغيرات في وظائفه النفسية والفسيولوجية، بما في ذلك اضطراب في مستوى الاستقرار النفسي وتدهور في آليات الدفاع النفسي، مما ينعكس سلبيًا على إدراكه وحالته المزاجية. يتجلى هذا التأثير في تصرفات وسلوكيات الفرد، والتي تكشف عن معاناته من ضغط مستمر.

شكل رقم 02: يوضح دينامية حدوث الضغط النفسي (مخطط كوبر)



المصدر: الرشيدي (1999، ص.22)

يُظهر تحليل "كوبر" ل و وؤلضغوط أن استجابة الأفراد للمواقف الضاغطة تنقسم إلى عاملين رئيسيين:

- الأول يتعلق بالعوامل الداخلية التي تشمل الميول الشخصية، السمات الفردية، المزاج، الخبرات السابقة، والحاجات الذاتية.
- بينما يتجسد الثاني في العوامل الخارجية التي تتنوع بين الحوادث البيئية، الظروف الاجتماعية، بيئة العمل، والبيئة الطبيعية.

تتفاعل هذه العوامل ضمن السياق الضاغط، مما يؤدي إلى إدراك الفرد للتهديد، وبالتالي يبدأ في تجربة حالة من التوتر والإرهاق. يتبع ذلك تغييرات فسيولوجية، معرفية، ونفسية تُساعد الفرد في تقييم وضعه الراهن، مما يمكنه من السعي نحو التكيف مع الموقف.

في حال عجز الفرد عن التكيف مع الضغط، تظهر عواقب سلبية طويلة المدى بسبب فشله في التعامل مع الموقف الضاغط، مما يعكس تأثير العوامل المعرفية في كيفية إدراك الشخص للمواقف الضاغطة. وهذا يؤدي إلى فشل في استعادة التوازن النفسي والفيسيولوجي. من خلال قياس هذه السمات، يصبح من الممكن تحديد درجة حدة الضغط الذي يعاني منه الفرد، سواء كان الضغط شديداً أو خفيفاً. تشير هذه السمات إلى حالة الفرد البدنية والنفسية، وبالتالي فإن أي تغيير في أحد هذه الجوانب يؤدي إلى تغييرات في الجوانب الأخرى.

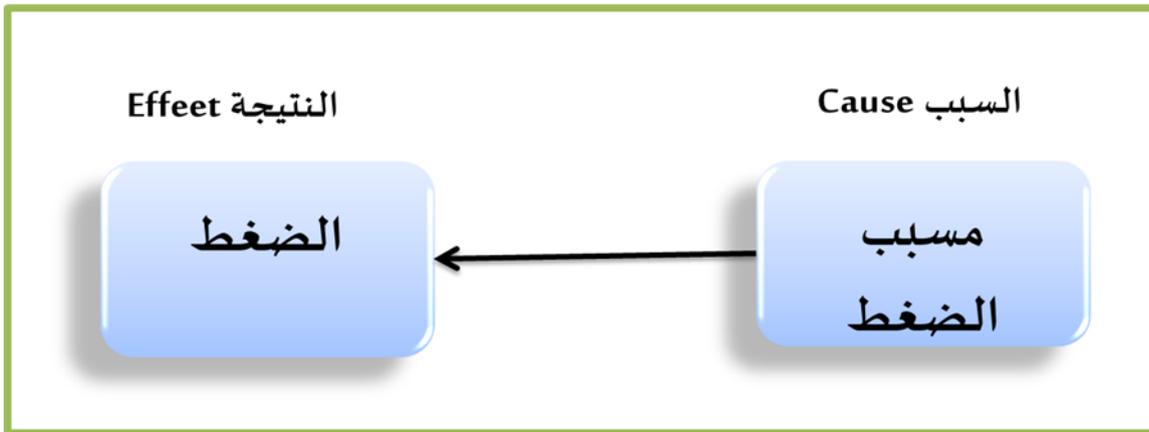
بعض الصفات تتعلق بشكل مباشر بإحساس الأفراد بالضغط النفسي من خلال استجابة العضلات، بينما ترتبط مجموعة أخرى باليقظة، النوم، والاسترخاء، إضافة إلى التعب، النشاط، والكسل. بذلك، تشكل هذه الصفات جزءاً من بعد "الاستثارة"، الذي يتضمن جانبي الاستثارة الإيجابية والسلبية، مما يعكس الحالة التي يعيشها الفرد تحت تأثير الضغوط. كما قدم "هانز سيللي" تعريفاً لهذا النوع من الاستجابة الجسدية على أنها استجابة غير نوعية للضغوط، مشيراً إلى أن الحد

المعتدل من الاستثارة يحفظ توازن الفرد، في حين أن المستويات المنخفضة أو المرتفعة من الاستثارة تؤدي إلى خلل في التوازن العام، مما ينتج عنه حالة من الضغط النفسي. وفي هذا السياق، يبقى السؤال الأساسي: ما هي العناصر المحددة للموقف الضاغط؟ (الرشيدي، 1999، ص.25)

6.I. عناصر الموقف الضاغط:

من المستحيل الادعاء بأن فردًا ما يعاني من ضغوط نفسية دون وجود مصدر يسبب تلك الضغوط، ودون أن تظهر استجابة من الشخص ذاته تجاه هذا المصدر. لذلك، يمكننا تحديد العنصرين الأساسيين اللذين يشكلان أي موقف ضاغط: أولاً، مصادر الضغوط نفسها، وثانياً، الاستجابة التي يبديها الفرد تجاه هذه الضغوط. في غياب هذين العنصرين معاً، لا يمكن الحديث عن ضغوط نفسية. بناءً على ذلك، يُعدُّ الضغط النفسي حالة من الإجهاد العقلي والجسدي تنشأ كنتيجة طبيعية لاستجابة الفرد لمصدر ما، أو مجموعة من المصادر، وفقاً لآليات تفاعلية محددة تتداخل فيها عدة عوامل.

شكل رقم (03): يوضح ميكانيزمات الضغط النفسي.



المصدر: (الحلو، 2004، ص.17)

إن حالة الضغط النفسي لا تظهر من فراغ أو دون أسباب واضحة، سواء كانت عامة أو مرتبطة بالبيئة التنظيمية. فهي نتيجة لتفاعل الإنسان مع مجموعة من العوامل والظروف البيئية التي قد تستمر لفترة زمنية معينة، تتفاوت تبعاً للقدرة الشخصية على التحمل وسمات الشخصية التي يتمتع بها الفرد. بناءً على ما ذكره (الحلو، 2004، ص.18)، يمكن تقسيم عناصر الضغط إلى عدة جوانب أساسية، حيث تُعدُّ مصادر المواقف الضاغطة العامل المحوري في ظهور هذا الضغط.

أ. **مصادر الموقف الضاغط:** يتجسد الضغط النفسي عندما تتراكم على الفرد احتياجات وأعباء تفوق قدرته على التعامل معها، مما يؤدي إلى استجابته بطرق مختلفة بناءً على سياقه الشخصي. وتتمثل أبرز مسببات الضغط (التي يطلق عليها علماء النفس التنظيمي مصطلح "المؤثرات الضاغطة") في العوامل المحيطة بالفرد، والتي تظهر بوضوح في بيئات العمل المختلفة، سواء كانت عامة أو خاصة. وبحسب الدراسات الحديثة التي أجراها المختصون في علم النفس والتنظيم الإداري، فقد تم التوصل إلى أن أبرز العوامل المسببة للضغط تشمل:

■ **التغيرات الاقتصادية:** مثل الأنظمة السائدة في المجتمع ومدى استقرارها أو انهيارها، بالإضافة إلى معدلات البطالة، سواء كانت ظاهرة أو مُقنَّعة، وكذلك ارتفاع معدل دوران العمل، الذي يعكس عدم الاستقرار في بيئة العمل ويؤثر بشكل كبير على الصحة النفسية للعاملين.

■ **المتغيرات الاجتماعية:** وهي نتاج التغيرات الاقتصادية، مثل مشكلات الطلاق والانفصال والانحرافات السلوكية، كالنصب والاحتيال والسرقة.

■ **المتغيرات الطبيعية:** مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والفيضانات، إلى جانب الاستخدام غير العقلاني للبيئة وتلوثها.

■ **المتغيرات التنظيمية:** تُعرَّف على أنها العوامل التي تشكل ضغطاً على العاملين داخل بيئات العمل، سواء كانت مصانع أو شركات أو مؤسسات. تتنوع شدة هذه الضغوط باختلاف الظروف

التنظيمية السائدة في كل بيئة عمل، حيث يعتمد تأثيرها على طبيعة المناخ التنظيمي الذي يميز هذه البيئات.

وفي هذا الصدد، أكد "علي عسكر" أن الكاريزما الفردية وخصائصها تُعدُّ عاملاً وسيطاً من شأنه أن يُخفف أو يزيد من وطأة الموقف السلبي الضاغط على الإنسان. كما تختلف ردود أفعال الأفراد تجاه المواقف الضاغطة باختلاف شخصياتهم. (عسكر، 2000، ص. 129)

تنقسم المواقف التي يواجهها الأفراد إلى نوعين أساسيين: الأول يتعلق بالبيئة الموضوعية، والثاني يرتبط بالبيئة النفسية. أما البيئة الموضوعية، فهي تشمل البيئتين الطبيعية والاجتماعية. ففي حين تتعلق البيئة الطبيعية بالعوامل المادية التي تحيط بالفرد، تتألف البيئة الاجتماعية من مكونات مثل القوانين والأعراف والقيم والمجتمع بكافة أطيافه. من جهة أخرى، تمثل البيئة النفسية الإطار الذي يدركه الفرد من خلال تجربته الشخصية للأحداث والعلاقات الاجتماعية، حيث يتشكل إدراكه لهذا المحيط بناءً على خصائصه الشخصية والبيئية. (الحلو، 2004، ص 18)

في هذا السياق، يمكن تصنيف مصادر الضغوط النفسية إلى نوعين رئيسيين:

1. مصادر داخلية: تنبع من خصائص الشخصية الفردية.

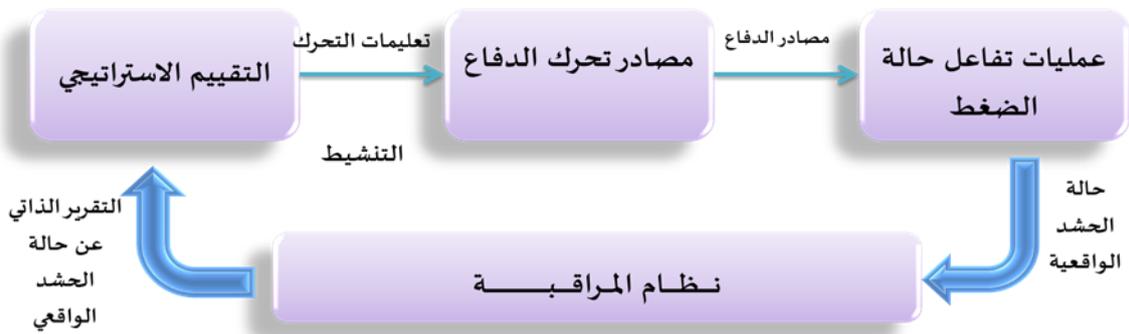
2. مصادر خارجية: تتواجد في محيط الفرد سواء في حياته العامة أو الأسرية أو ضمن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها.

غالبًا ما تتداخل هذه المصادر، مما يؤدي إلى تفاقم الضغوط التي يعاني منها الفرد ويزيد من تأثيرها على صحته النفسية والبدنية.

ب. الاستجابة للموقف الضاغط: ينتج عن الشعور بالضغط النفسي والجسدي (strain) الذي يمر به الفرد تحت وطأة الضغوط المختلفة حالة من الاضطراب الفيزيولوجي والنفسي، مما يخرج

الشخص عن توازنه الطبيعي. في هذا السياق، يضطر الفرد إلى القيام بمحاولات تكيفية تهدف إلى استعادة هذا التوازن. إلا أن تلك المحاولات قد تُكَلَّلُ بالنجاح في بعض الأحيان، أو قد تواجه الفشل في أحيان أخرى. وبناءً على ذلك، تتشكل استجابة الفرد للضغوط ضمن بنية تفاعلية ديناميكية معقدة، كما يوضحه الشكل رقم: (04)

شكل رقم (04): يوضح بناء الاستجابة للضغط النفسية.



المصدر: الرشيد (1999، ص.38).

تتمثل الاستجابة للضغوط في تفاعل معقد بين الجهاز العصبي والجسم، يظهر في سلسلة ديناميكية تبدأ من المؤثرات البيئية الخارجية وصولاً إلى الأحداث الضاغطة الداخلية. وعلى الرغم من أن هذه الأحداث قد تكون غير ضاغطة في جوهرها، فإن تأثيرها يصبح ذا طبيعة ضاغطة فقط عندما يُدركها الفرد على هذا النحو.

من هنا، تنشأ سلسلة من التفاعلات التي تؤدي إلى تجنيد مجموعة من الطاقات والإمكانات التي تُعزِّز حالة الضغط، حيث يعمل النظام الرقابي على تحديد التوقيت المناسب لتفعيل آليات الدفاع. وفي هذا السياق، ينشأ تقييم داخلي يوجه عملية اتخاذ القرار، فيحدد الاستراتيجية المناسبة للتحرك لمواجهة أو مقاومة حالة الضغط (دريال وبن زاهي، 2019، ص.40)

وعند النظر إلى الاستجابة النفسية للضغوط، نجد أنها تشمل أبعادًا فيزيولوجية، سيكولوجية، واجتماعية. كما يشير (الرشيدي، 1999، ص. 40) إلى أن الإنسان يكون عرضة لتأثيرات ضغوط نفسية واجتماعية وفسولوجية، تبدأ من العوامل البسيطة التي تؤثر في الجهاز العصبي والهرمونات والجهاز المناعي، وصولاً إلى التأثيرات السلوكية الناتجة عن هذه الضغوط.

تتفاعل هذه العوامل مع البيئة والمصادر الاجتماعية والبيئية التي تؤثر في استراتيجيات الاستجابة، بحيث تبرز علاقة هذه التفاعلات مع مفهوم الذات. يُسهم التغذية الراجعة في تزويد الفرد بالمعلومات الضرورية التي تساعد على التحكم في حالته النفسية والاجتماعية. ويتضمن هذا التفاعل ثلاث مكونات أساسية:

- التغذية الجسمية والعقلية المرتدة.

- الرغبة.

- التقييم لاتخاذ القرار.

عندما يتكامل التفاعل بين مفهوم الذات والتقييم واستراتيجية اتخاذ القرار، يبدأ التأثير في الانتقال إلى استراتيجيات التحكم السلوكي، التي تواكب ديناميكيات السيطرة على المواقف. (الرشيدي، 1999، ص. 42)

7.I. العوامل النفسية والاجتماعية المسببة لضغوط الحياة الأسرية:

إنّ دراسة الضغوط تتطلب فهمًا عميقًا للمجموعة المتنوعة من العوامل التي تؤدي دورًا محوريًا في تشكيل استجابة الأفراد لهذه الضغوط. تتداخل هذه العوامل في مجالات الحياة المختلفة، كالحياة العائلية والعمل، والعلاقات الاجتماعية، والشؤون المالية، مما يسهم بشكل مباشر في تزايد مستويات الإحباط والتوتر لدى الأفراد. لا يمكن النظر إلى هذه الضغوط بمعزل عن الأهداف

والطموحات الشخصية، إذ إنَّ تجاهلها يعدُّ أمرًا غير واقعي؛ فهذه الأهداف تساهم في تشكيل التصورات والانفعالات التي يختبرها الفرد في مواجهة التحديات اليومية.

علاوةً على ذلك، تؤدي الخصائص الشخصية دورًا حاسمًا في تحديد كيفية تفاعل الأفراد مع الضغوط، حيث قد تكون هذه السمات بمثابة عوامل وساطة يمكن أن تخفف من تأثيرات هذه الضغوط أو - في بعض الحالات - تزيد من حدتها.

من جهةٍ أخرى، تمثل العوامل النفسية والاجتماعية نتيجة تفاعل معقد بين الإدراك الفردي وآليات التأهيل الاجتماعي، حيث يؤثر التفسير الشخصي والتقييم الذاتي للأحداث في الطريقة التي يختبر بها الفرد الضغوط. وفي هذا السياق، يشير "ريتشارد لازاروس" إلى أن تراكم المسؤوليات الحياتية وتنوعها يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية على الصحة النفسية والجسدية. تتنوع هذه المسؤوليات لتشمل، على سبيل المثال: المشاغل الصحية، وضغوط الوقت، والقضايا الشخصية، والبيئة المحيطة، والمسؤوليات المالية، والقلق المرتبط بالعمل، بالإضافة إلى التحديات المتعلقة بالمستقبل. هذه العناصر تتداخل وتؤثر في بعضها البعض، مما يبرز أهمية فهمها بشكل شامل في سياق الضغوط النفسية والاجتماعية.

ومن بين الأسباب التي تساهم في تفاقم هذه الضغوط النفسية والاجتماعية، يمكن تحديد العديد من العوامل الأساسية التي تتطلب مزيدًا من البحث والدراسة لفهم تأثيراتها بشكل أعمق، وذلك على النحو الآتي:

■ **التكيف (Adaptation):** يُعدُّ التكيف عملية ديناميكية مستمرة يسعى خلالها الجسم للحفاظ على توازنه البيولوجي والنفسي في مواجهة التغيرات الحياتية التي قد تهدد استقراره. تطرأ هذه التغيرات بشكل يتجاوز القدرة المعتادة للجسم، مما يستدعي استجابة تكيفية لضمان الحفاظ على التوازن الكيميائي والنفسي. (هيجان، 1998، ص.118)

■ الإحباط (Frustration): يمثل الإحباط حالة نفسية تنتج عندما يواجه الفرد عائقًا يحول دون تحقيق أهدافه الشخصية. وتعد هذه المشاعر من أبرز العوامل المساهمة في تطور حالات مثل الاحتراق النفسي، حيث يرتبط الإحباط بالشعور بالعجز، مما يزيد من التأثيرات السلبية على الصحة النفسية.

■ زيادة الحمل (Overload): يشير مصطلح "زيادة الحمل" إلى حالة من الضغط الناتجة عن زيادة المتطلبات التي تتجاوز قدرات الفرد على مواجهتها. تتداخل هذه الظاهرة مع مفهوم "زيادة المثيرات". وتتجلى هذه الحالة في نقص الوقت المتاح للإنجاز، وتزايد المسؤوليات، والتوقعات غير الواقعية، مما يؤدي إلى شعور الفرد بالعجز وعدم القدرة على الوفاء بالمتطلبات، وبالتالي يزداد تعرضه للآثار السلبية. (عسكر، 2000، ص.79)

■ الحرمان الحسي (Sensory Deprivation): يشير الحرمان الحسي إلى القلة المستمرة في الإثارة أو التحفيز التي قد يؤدي تراكمها إلى شعور الفرد بالملل وغياب التحديات. يُعد هذا النوع من الحرمان من أبرز مصادر الضغوط النفسية، حيث ينتج عن الانخراط في مهام رتيبة أو مكررة لا تُلبّي إمكانيات الفرد، مما يؤدي إلى تراجع جودة الحياة النفسية والشعور بالضيق. (عسكر، 2000، ص.79)

■ مفهوم الذات (Self-concept): يتعلق مفهوم الذات بكيفية تصور الفرد لنفسه ومدى تقديره لقدرته على مواجهة التحديات. يُعد هذا التصور محورًا في تحديد استجابة الفرد للضغوط النفسية. إذ إن الشخص الذي يرى نفسه عاجزًا أو غير قادر على التأثير في مجريات حياته غالبًا ما يتعرض لضغوط شديدة، وقد يفشل في التعامل معها بشكل مناسب. على العكس، فإن التصور الإيجابي عن الذات يعزز من قدرة الفرد على التعامل مع الضغوط وتحقيق النجاح (هيجان، 1998، ص.104)

■ أنماط الشخصية: تختلف استجابات الأفراد تجاه الأحداث الضاغطة باختلاف أنماط شخصياتهم، ومنها:

- النمط (أ): يتميز بالعدوانية، والقابلية للاستثارة، والتوتر، مع ميل شديد للمنافسة وزيادة النشاط، مما يعرض الأفراد للعديد من المشكلات الصحية، مثل الأمراض القلبية.
- النمط (ب): يتميز بقدر أكبر من الهدوء، وانخفاض في التنافسية، وقلّة احتمالية الشعور بالإحباط، ما يقلل من تعرضهم للإصابة بالأمراض القلبية. (عبد العظيم وسلامة، 2006، ص.210)

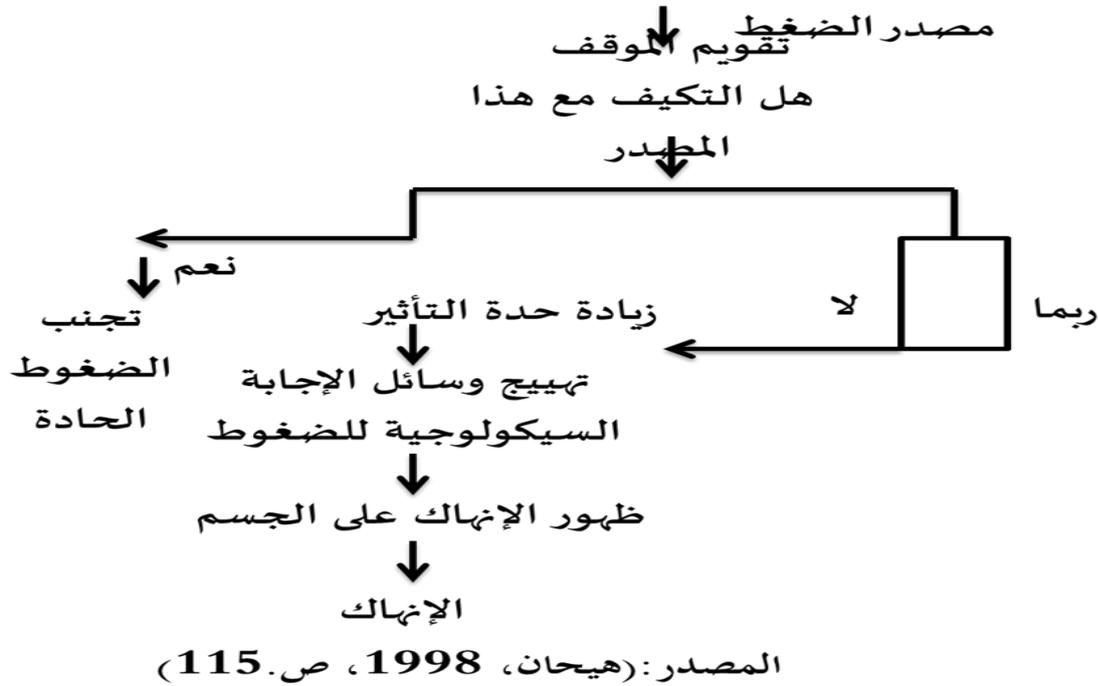
■ مركز التحكم (Locus of Control) : يشير مفهوم "مركز التحكم"، الذي طوره "جوليان روتر"، إلى الطريقة التي يدرك بها الفرد قدرته على التأثير في مجريات حياته. ينقسم الأفراد في هذا الإطار إلى:

- الضبط الداخلي: الأفراد الذين يمتلكون شعورًا بالمسؤولية تجاه ما يحدث لهم، ويؤمنون بقدرتهم على التأثير في محيطهم.
- الضبط الخارجي: الأفراد الذين يشعرون بأنهم خاضعون لقوى خارجية كالقدر أو الحظ. (الحداد، 2002 ، ص.23)

ومن العوامل المسببة لضغوط الحياة الأسرية:

1. التغيرات الحياتية: الزواج، الطلاق، الحمل والإنجاب، والانفصال عن أحد الوالدين.
2. المشاكل الخارجية: الديون، الفقر، والعمل الشاق.
3. المشاكل الداخلية: الصراعات العائلية، غياب الدعم العاطفي، وتعرض الأطفال لمشاكل تربوية.
4. التغيرات في العلاقة مع الشريك: انخفاض الحميمية، والغيرة، وعدم الرضا. (حمدي وعبد الرب، 2017)
5. الاضطرابات النفسية: القلق، الاكتئاب، والخوف من المسؤوليات. (الحسن، 2018)
6. الخلافات الاجتماعية: نقص الدعم الاجتماعي، والصعوبات المهنية. (الشريف، 2016)

شكل رقم (05): يوضح العلاقة بين مركز التحكم والضغط.



8.I. نواتج الضغط النفسي وانعكاساته:

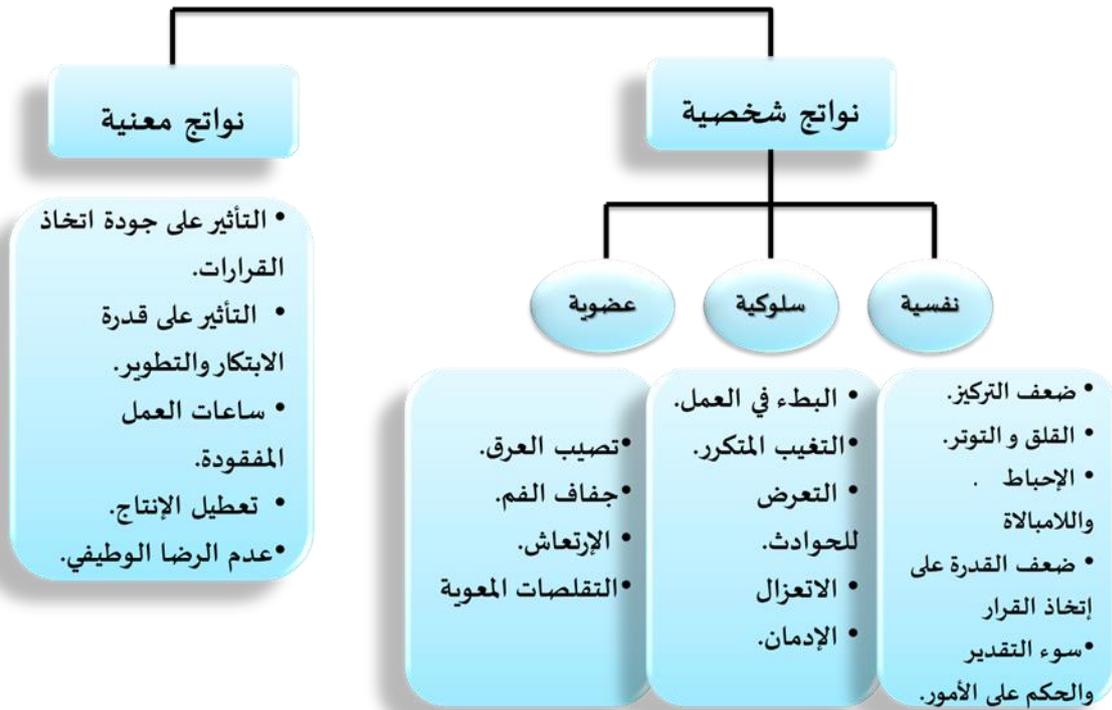
ينعكس الضغط النفسي على عدة جوانب من حياة الفرد: الصحية، العلائقية، أو المهنية، كما يوضحه الشكل رقم (06).

وتتسم النتائج المترتبة على ضغوط العمل بالتعدد والتنوع في الوقت ذاته. كذلك، فإن هذه النتائج قد تكون إيجابية، مثل توليد الحافز الذاتي لتحقيق الأهداف الشخصية، إلا أن الغالبية منها تُسهم في إعاقة الأداء وتنمية أنماط السلوك السلبية والانحرافات.

من جهة أخرى، يستجيب الأفراد للضغط بطرق مختلفة، وبالتالي تختلف النتائج المترتبة عليه بالضرورة. وبهذا، يمكننا التمييز بين النتائج الفردية والنتائج المهنية، كما هو موضح في الشكل رقم (06)

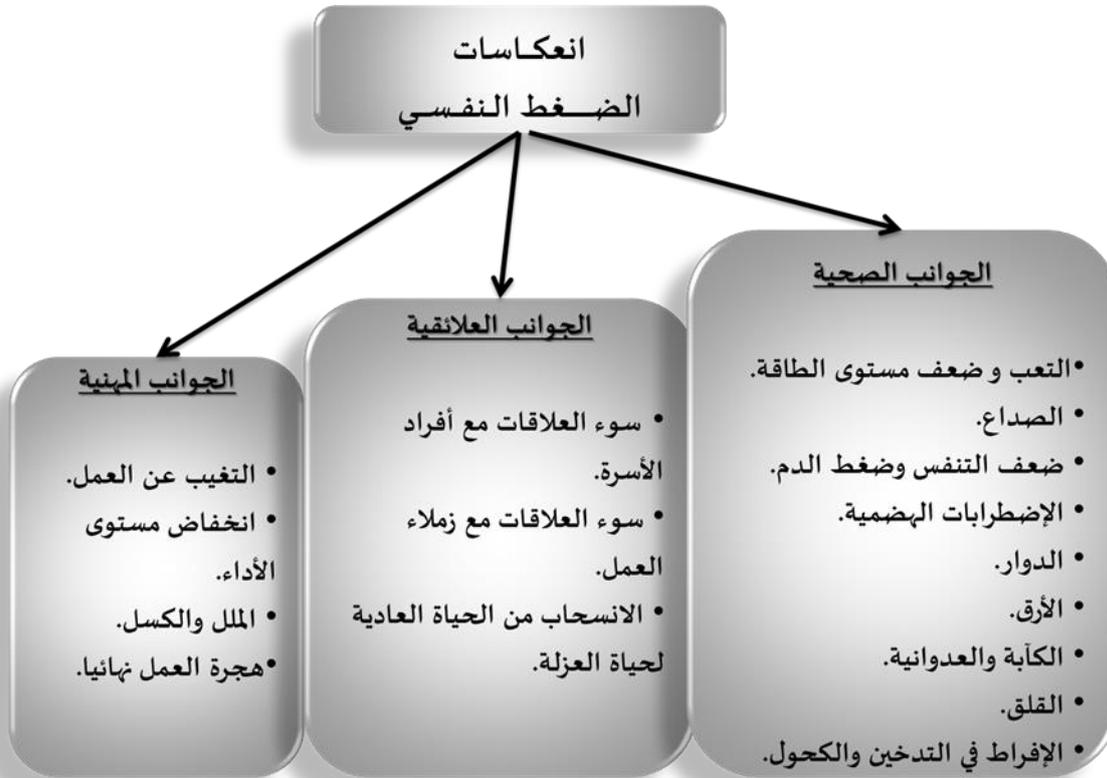
نستنتج من خلال الشكلين (06) و (07) أن نواتج الضغط النفسي وانعكاساته على الجوانب المختلفة من حياة الإنسان (النفسية، السلوكية، العضوية، المهنية) أمر طبيعي لا مفر منه. لكن خطورة هذه الانعكاسات تتجسد عندما يعجز الفرد عن التعامل معها وإدارتها بشكل يحقق شعوره بالرضا والارتياح. وهذه النواتج يمكن أن يلاحظها الشخص على نفسه، أو يلاحظها غيره عليه.

شكل رقم(06): يوضح نواتج الضغط النفسي.



المصدر: (المرسي، وإدريسي، 2001، ص.532)

شكل رقم (07): يوضح انعكاسات الضغط النفسي.



المصدر: (المرسي، وإدرسي، 2001، ص. 535)

II. 1. تعريف الصلابة النفسية:

سنقدم تعريفاً لمفهوم الصلابة النفسية في شقه اللغوي ثم الاصطلاحي، بغية الوصول إلى استخلاص عام حول المفهوم.

أ/ لغةً: كلمة "صلب" تعني صلابة، أي صلابة الشيء وشدته وقوته. يُقال: "صلب الخشب" أي اشتد وقوي، و"صلابة الطين" أي قساوة ومقاومة. كما تعني الصلابة القدرة على التحمل ومقاومة التعب. (أنطوان وآخرون، 2000، ص. 854)

ب/ اصطلاحاً: وردت العديد من التعريفات حول هذا المفهوم، إلا أنه لا يمكن إيرادها جميعاً. لذا، تم اختيار بعض التعريفات التي تُرجح أنها تناولت المفهوم بدقة أكبر.

تشير "كوبازا وجنتري" (Kobaza & Gentry, 1984) إلى مفهوم الصلابة النفسية باعتباره "منظومة متكاملة من الخصائص الشخصية التي تسهم بشكل فاعل في تخفيف التأثيرات

السلبية الناتجة عن الضغوط الحياتية". وفقاً لهذا التعريف، تُعد الصلابة النفسية عاملاً حاسماً في تعزيز قدرة الأفراد على التكيف مع الأزمات والتعامل معها بفعالية، حيث يتمتع الأفراد ذوو الصلابة النفسية بقدرة متزايدة على التنبؤ بالمواقف المجهدة والعمل على تجاوزها. على النقيض، فإن الأفراد الذين يفتقرون إلى هذه الصفة غالباً ما يظهرون حساسية مفرطة تجاه الضغوط، مما يجعلهم أكثر عرضة للإصابة بحالات الاكتئاب والأمراض المرتبطة بالضغط النفسي.

(Allred, K.D. & Smith, T.W., 1989)؛ (سلامة عبد العظيم، 2006، ص.208).

وفي سياق مشابه، عرّف "كوبازا" (Kobaza, 1982) الصلابة النفسية بأنها: "مجموعة من السمات الشخصية التي تعمل بوصفها نظاماً داخلياً للمقاومة، يمكّن الفرد من التعامل مع تحديات الحياة الضاغطة بفعالية". يشير هذا التعريف إلى أن الصلابة النفسية ليست مجرد خاصية فردية، بل هي مزيج من القدرات والموارد النفسية التي تعزز مناعة الفرد أمام الأحداث السلبية (Kobaza & All, 1982)

كما لا يمكن إغفال تعريف "أنتوفسكي" (Antonovsky)، الذي عرّف الصلابة النفسية بأنها: "مصدر مقاومة يمكّن الأفراد من معالجة الآثار المحتملة للضغوط". (حجار والدخان، 2006)

II. 2. أهمية الصلابة النفسية:

تُعتبر الصلابة النفسية من المتغيرات الهامة والداعمة للصحة النفسية للأفراد. فقد أشارت العديد من الدراسات إلى أهميتها في مقاومة الضغوط التي تعترض الفرد في حياته. وتتمثل أهميتها فيما يلي:

- تُسهم في إحداث تغييرات جوهرية على المستويين الإدراكي والسلوكي للفرد. فمن الناحية الإدراكية، تعمل على إعادة تشكيل تفسير الفرد للأحداث، مما يجعلها تبدو أقل تأثيراً أو تهديداً مما هي عليه في الواقع.

- تُعزز اعتماد استراتيجيات مواجهة فعالة تركز على التحرك الإيجابي بدلاً من الانسحاب أو التجنب.
- تُساهم هذه العوامل في تحسين السلوكيات الصحية، حيث تشجع على تبني أنماط حياة أكثر صحة، مثل الالتزام بنظام غذائي متوازن وممارسة النشاط البدني بانتظام، مما يؤدي إلى تقليل احتمالات التعرض للأمراض الجسدية. (العبدلي، 2012)

II. 3. خصائص الأفراد مرتفعي الصلابة النفسية:

- يتمتعون بقناعة راسخة بأهمية ما يقومون به، مما يُساهم في غياب الإحساس بالاغتراب أثناء تأدية المهام المكلفين بها.
- يمتلكون درجة مرتفعة من السيطرة على جوانب حياتهم المهنية والشخصية، مصحوبة بإدراك واعٍ لقدرتهم على التحكم في مجريات الحياة وتحدياتها (عسكر، 2003)
- يظهرون استعدادًا عاليًا للتعامل مع التحديات، انطلاقًا من إيمانهم بأن التغيير هو حقيقة ثابتة يجب التفاعل معها بفاعلية.
- يتميزون بإقبال إيجابي على الحياة، مع قلة الشكاوى من المشكلات النفسية، وانخفاض مستوى القلق مقارنة بغيرهم (قاسم، 2009)

III. 1. التناول النظري المفسر لضغوط الحياة الأسرية:

تمثل الضغوط النفسية ظاهرة إنسانية معقدة تتسم بتداخل الأبعاد النفسية والاجتماعية، مما يجعل تفسيرها يعتمد على مجموعة من الأسس النظرية المتنوعة التي تسعى إلى استكشاف طبيعتها وآلياتها الديناميكية. وقد أفضت تلك النظريات إلى إيضاح بعض الجوانب المتعلقة بتأثيراتها وانعكاساتها على الفرد والمجتمع. وفي هذا السياق، سيتم مناقشة أهم الإسهامات النظرية التي تناولت هذه الظاهرة لتقديم فهم أعمق لها وملكواتها المتعددة.

أولاً: نظريات الضغوط النفسية: الظاهرة الإنسانية تتميز بدرجة عالية من التعقيد، مما يجعل من الصعب تفسيرها من خلال عامل واحد فقط، إذ تتداخل مجموعة متنوعة من العوامل في تشكيلها وفهمها. وقد أدى هذا التعقيد إلى ظهور العديد من النظريات التفسيرية، بما في ذلك النظريات الفيزيولوجية، والنفسية، والمعرفية، والاجتماعية النفسية.

1. النظريات الفيزيولوجية: من أبرز المنظرين في هذا المجال "والتر كانون وهانز سيللي"، اللذان ركزا على تفسير الضغط النفسي من منظور الاستجابات الفيزيولوجية للجسم.

1.1. نظرية هانز سيللي (Hans Selye) في الضغوط: كان التخصص الأكاديمي "لهانز سيللي" في مجالي الفيزيولوجيا والأعصاب تأثيراً مباشراً على تطور نظريته المتعلقة بالضغوط. فقد انصب اهتمامه على دراسة استجابات الجسم الفيزيولوجية للعوامل المسببة للضغط. (Stressors) ويرى "سيللي" أن الضغط يمثل متغيراً تابعاً يتجلى كاستجابة للعوامل الضاغطة التي تواجه الفرد، حيث تُعرّف هذه الاستجابة بأنها تعبير عن محاولات الفرد للتكيف مع البيئة المحيطة المزعجة أو المقلقة.

يعتقد "سيللي" أن ظهور بعض الأعراض الفيزيولوجية يشير إلى تعرض الشخص لتأثير بيئي ضاغط، خاصة إذا اقترنت هذه الأعراض بما يُعرف بـ"الضغط الفعلي". (الرشيدي، 1999، ص.51)

حدد "سيللي" ثلاث مراحل أساسية تشكل ما يُعرف بـ"متلازمة التكيف العامة"، وهي كالتالي:

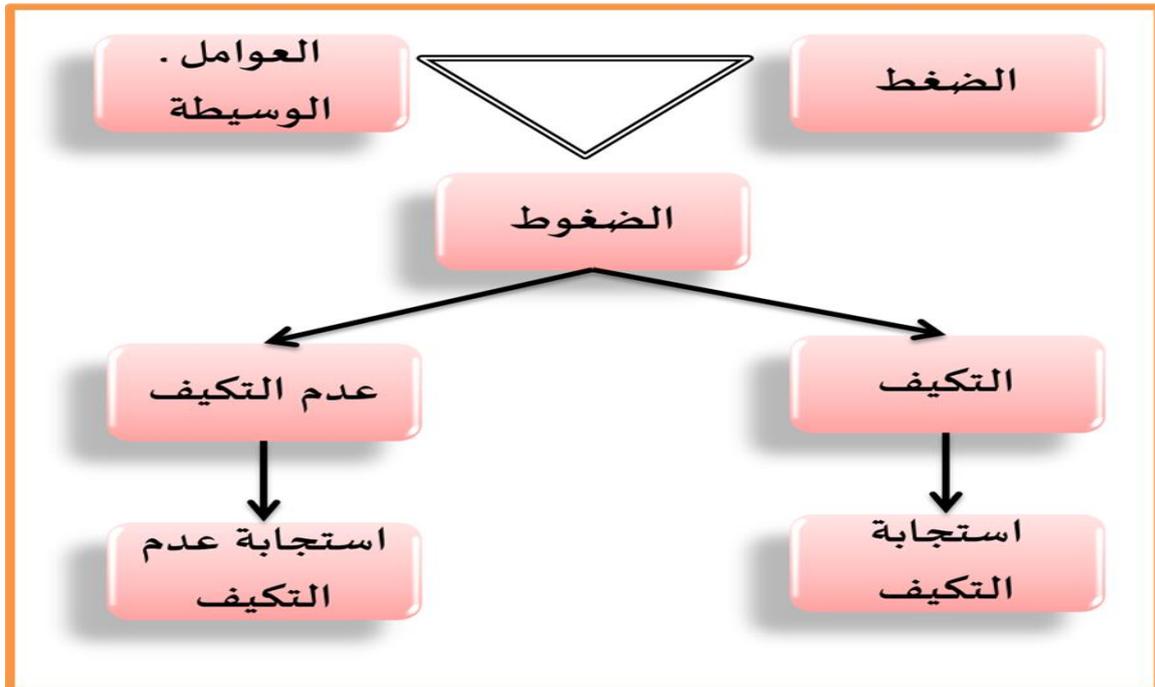
أ. مرحلة الفرع أو الإنذار: في هذه المرحلة، تظهر على الجسم تغييرات ملحوظة في استجابته الأولية للضغوط، حيث تتراجع مقاومته بشكل مؤقت. وإذا كان العامل الضاغط قوياً بما يكفي، فقد تنهار مقاومة الجسم تمامًا.

ب. مرحلة المقاومة: خلال هذه المرحلة، ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى تفعيل أجهزة حيوية محددة قادرة على مواجهة التهديد. ومع استمرار الكائن الحي في التكيف مع الضغوط، تبرز حدود معينة لقدرة الجسم على المقاومة (عسكر، 2000، ص.35)

ت. مرحلة الإجهاد أو الاستنزاف: تأتي هذه المرحلة بعد انتهاء مرحلة المقاومة، عندما يصل الجسم إلى حد التكيف الكامل مع الضغوط. إلا أن الطاقة اللازمة لذلك تكون قد استنفدت. وإذا كانت الاستجابات الدفاعية المفرطة في شدتها واستمرت لفترة طويلة، فقد يؤدي ذلك إلى ظهور ما يُعرف بـ "أمراض التكيف".

يربط "سيلبي" بين الدفاع ضد الضغوط والتعرض المستمر والمتكرر للعوامل الضاغطة، حيث يرى أن هذه العملية تمثل توازنًا دقيقًا بين الحفاظ على الكيان الحيوي للجسم وبين التحديات التي تفرضها الضغوط البيئية. ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:

شكل رقم (08): يوضح نموذج سيلبي في الضغوط.



المصدر: (عثمان، 2001، ص.99).

2.1. نظرية "والتر كانون" (Walter Cannon) : كان "والتر كانون" من أوائل الباحثين الذين قدموا مفهوم "الضغط" وعرفوه باعتباره استجابة بيولوجية تظهر في حالات الطوارئ. أوضحت أبحاثه أن مصادر الضغط تنبع أساسًا من حالات انفعالية مثل: الألم، والخوف، والغضب، والتي تُحدث تغييرات جوهرية في الوظائف الفسيولوجية للكائن الحي. تُعزى هذه التغييرات إلى تأثيرات هرمونية ناتجة عن نشاط الجهاز العصبي. كما كشفت دراساته عن وجود آليات داخلية تُساهم في الحفاظ على التوازن الحيوي للجسم، حيث يعمل هذا النظام على إعادة التوازن فور انتهاء العوامل المسببة للاضطراب. ورَكَز كانون على دور الجهاز العصبي السمبثاوي في إعداد الجسم للتعامل مع المواقف الضاغطة، مما يعكس فهمًا عميقًا للعلاقة بين الجهاز العصبي والاستجابات الفسيولوجية. (عسكر، 2000، ص.34)، ورغم الأهمية الكبيرة التي تحملها النظريات الفسيولوجية في تفسير الاستجابة للضغط، فإنها لا تزال تواجه انتقادات متعددة من قبل الباحثين. فهذه النظريات تقتصر على تفسير الظواهر من منظور ميكانيكي بحت، حيث تربط الضغط بمثيرات خارجية تؤدي بدورها إلى استجابات فسيولوجية محددة. ومع ذلك، فإن هذا التفسير يغفل الجوانب النفسية المرتبطة بالضغط، مما يحد من شموليته. إذ إن الاستجابة للضغط هي عملية معقدة تتداخل فيها العوامل النفسية باعتبارها عناصر رئيسية تؤثر في إدراك الضغط واستجابة الفرد له.

2. النظريات النفسية:

1.2. نظرية سبيلبرجر (SPEILBERGER) : تُعد نظرية القلق كما طرحها "سبيلبرجر" إطارًا محوريًا لفهم طبيعة الضغوط النفسية وتأثيرها على الأفراد. تستند هذه النظرية إلى تمييز دقيق بين نوعين من القلق: القلق كخاصية شخصية ثابتة (Trait Anxiety)، وهو ميل سلوكي مستقر يعكس استعدادًا فطريًا أو مكتسبًا يتأثر بالتجارب السابقة، والقلق كحالة ظرفية (State Anxiety)، التي تنشأ كرد فعل مباشر لمواقف معينة دون أن ترتبط بسمات شخصية ثابتة. بهذا التمييز، سلط "سبيلبرجر" الضوء على أهمية السياقات البيئية والظروف المحيطة التي تُساهم في استثارة

القلق كحالة عابرة، مع فصلها عن الاستعدادات الشخصية الدائمة للقلق. (الرشيدي، 1999، ص.54)

تُبرز النظرية أهمية فهم العلاقة بين طبيعة الضغوط ومظاهر القلق المختلفة، مشيرةً إلى أن الأفراد يواجهون المواقف الضاغطة باستخدام آليات دفاعية متنوعة، مثل سلوك التجنب الذي يُمكنهم من تقليل التوتر أو الهروب من تلك المواقف. وعليه، فإن السمات الشخصية تؤدي دورًا جوهريًا في التأثير على كيفية إدراك الأفراد للضغوط واستجاباتهم لها. فالقلق كسمة يُعتبر مكونًا أساسيًا من نواتج التعرض للضغوط، مما يؤدي بدوره إلى حالة من الإجهاد النفسي. ومع ذلك، تتباين استجابات الأفراد وفقًا للفروق الفردية في سماتهم وخصائصهم الإدراكية والمعرفية، مما يعكس تعقيد العلاقة بين القلق والضغوط وأساليب التكيف معها.

2.2. نظرية هنري موراي (H.Murray) : يُعد "هنري موراي" أحد أبرز منظري علم

النفس الديناميكي حيث تميز بعمق تحليله للعمليات الداخلية التي تحدث في الفرد، والتي تسهم في تحقيق التكيف واستعادة التوازن النفسي. اعتمد "موراي" في منهجه على الديناميكيات النفسية، مبرزًا أهمية الحركية والتفاعل المستمر بين مختلف المكونات النفسية. ويرى "موراي" أن دراسة الضغوط بمعزل عن الحاجات أمر غير ممكن، حيث يعتبر أن كلا المفهومين - الحاجة والضغط - يشكلان الركائز الأساسية في تفسير السلوك البشري. (عثمان، 2001، ص. 100)

قدم "موراي" قائمة شاملة للحاجات التي اعتبرها جوهريّة في فهم الشخصية، تضمنت: الإنجاز، الانتماء والاستقلالية، العدوان، التحكم الذاتي، الدفاعية، الإذعان، السيطرة، العطف، تجنب الأذى، تجنب الإهانة، النظام، الإحساس، الجنس، العطف من الآخرين، والفهم. (الرشيدي، 1999، ص.60)

أما بالنسبة لمفهوم الضغط، فقد عرّفه "موراي" بأنه السمة المميزة للبيئة أو الأشخاص التي تسهل أو تعيق تحقيق الفرد لأهدافه. كما ميّز بين نوعين من الضغوط:

- ضغط بيتا (Beta Stress): يعكس إدراك الفرد للموضوعات البيئية والأشخاص.
 - ضغط ألفا (Alpha Stress): يشير إلى الخصائص الموضوعية للبيئة كما هي في الواقع.
 أكد "موراي" أن السلوك الفردي يتأثر بشكل رئيسي بنوع الضغوط الأول (ضغط بيتا)، حيث يرتبط إدراك الفرد بالحاجة المعينة. وقد أطلق عليها "تكامل الحاجة"، في حين أن التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والنشاط الداخلي للحاجة يمثل "ضغط ألفا". (عثمان، 2001، ص.100) وفقاً للرؤية التي قدمها (الرشيدي، 1999، ص.66)، فإن قائمة الضغوط التي أعدها "موراي" تشمل:

* نقص الدعم الأسري. * التعرض للأخطاء والكوارث. * مشاعر الخسارة والضياع. * القيود والموضوعات الكابحة. * الرفض أو الإهمال أو الاحتقار. * الخصومات. * ولادة الأشقاء. * العدوان. * السيطرة أو القسر. * الحاجة إلى العطف أو التسامح. * التعاطف من الآخرين. * المدح والتقدير. * الانتماء وتكوين الصداقات. * الجنس. * الخداع. * الشعور بالدونية.

3.2 نظرية "ماريان فرانكنهوزر" (Marianne)

Frankenhaeuser: استعرضت الباحثة السويدية "ماريان فرانكنهوزر" وفريقها أهمية البعد النفسي في استجابات الفرد تجاه الضغوط المختلفة، مشيرة إلى الدور الحاسم لهرمونات الطوارئ، مثل الأدرينالين والنورأدرينالين، في التأثير على الوظائف العقلية والانفعالية. أكدت الدراسات التي قادتها "فرانكنهوزر" أن نشاط الغدة الكظرية يتأثر بشكل كبير بالمواقف النفسية التي يواجهها الفرد، مثل فقدان التحكم، أو ارتفاع أو انخفاض مستوى الإثارة.

ومن المثير للاهتمام أن زيادة إفراز هرمونات الضغط لا تقتصر على المواقف السلبية والمزعجة، بل تشمل أيضاً التجارب الإيجابية والمبهجة التي يمر بها الفرد. (عسكر، 2000، ص.36)

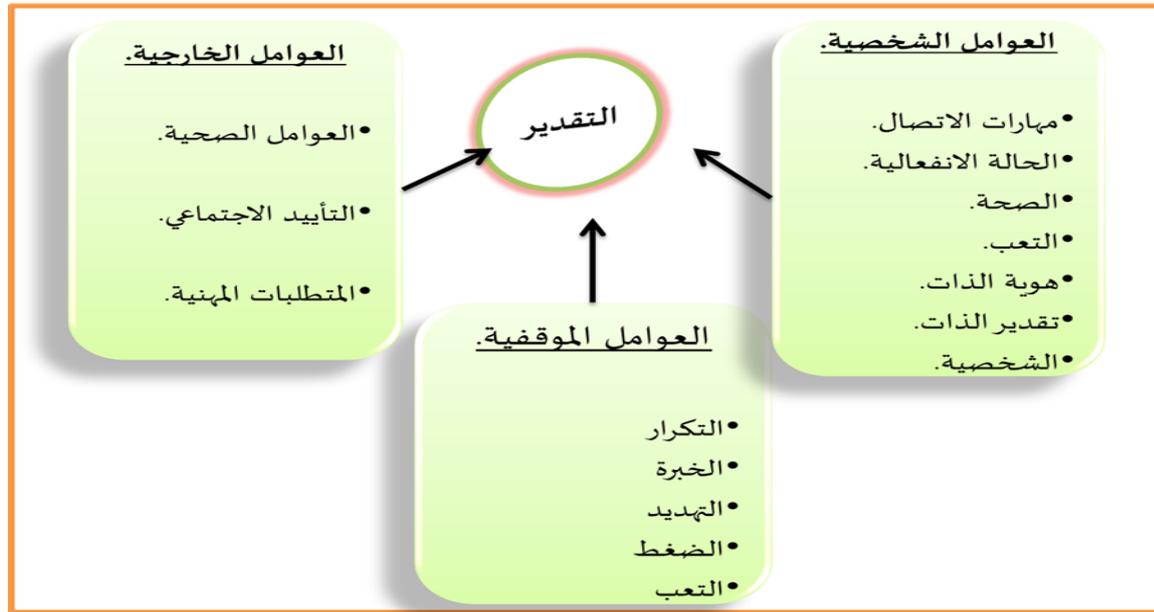
3. النظريات المعرفية:

1.3. نظرية التقدير المعرفي للضغوط "ريتشارد لازاروس" (Richard Lazarus) :

ظهرت هذه النظرية في سياق الاهتمام المتزايد بدراسة عمليات الإدراك والعلاج المرتبط بالإدراك الحسي والمعرفي. يُعد مفهوم التقدير المعرفي عنصرًا جوهريًا يرتكز على طبيعة الفرد وخبراته، حيث لا يُختزل تقييم التهديد إلى مجرد تحليل بسيط للعناصر الموقفية، بل يمتد ليشمل التفاعل الديناميكي بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع مصادر الضغط. بناءً على ذلك، يصبح الفرد قادرًا على تفسير الموقف وتحديد مدى ضغوطه استنادًا إلى مجموعة من العوامل المتشابكة التي تشمل الخصائص الفردية، والمعطيات البيئية الاجتماعية، وطبيعة الموقف ذاته. تُفهم الضغوط على أنها حالة تنشأ عندما تتعارض المتطلبات الخارجية أو الشخصية مع الموارد المتاحة للفرد، مما يؤدي إلى إدراك التهديد وتقييمه عبر مرحلتين مترابطتين:

- أ. المرحلة الأولى: يتم فيها إدراك أن بعض الأحداث بطبيعتها تنطوي على عناصر مسببة للضغط.
 - ب. المرحلة الثانية: تتضمن تحديد السبل الفعالة للتعامل مع التحديات التي يفرضها الموقف.
- في هذا السياق، تُبرز نظرية "لازاروس" أهمية إدراك الفرد للجانب النفسي من الموقف، وتركيزه على مدى قدرته الذاتية المدركة للتكيف مع هذه الضغوط بفعالية. (Lazarus, 1991)

شكل رقم (09): يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط (ريتشارد لازاروس)



المصدر: (عثمان، 2001، ص. 101)

4. التناول النفسي الاجتماعي للضغوط:

1.4. نظرية "راه وهولمس": قام الباحثان "راه وهولمس" بدراسة تأثير حوادث الحياة على الفرد، حيث تمثل هذه الحوادث ظروفًا غير متوقعة والمواقف الاستثنائية التي تتسبب في إجهاد نفسي. تدخل هذه الدراسة ضمن المجال النفسي الاجتماعي للضغط النفسي، حيث تسلط الضوء على الأبعاد النفسية والاجتماعية لهذه الظاهرة. يشير البحث إلى أن تراكم هذه الحوادث قد يؤدي إلى اضطرابات في الصحة النفسية والجسدية، ويُعتبر هذا التأثير متعدد الأبعاد. ومن بين الأنواع الرئيسية لهذه الحوادث:

- الحوادث المفاجئة: مثل؛ فقدان شخص عزيز، الأمراض الخطيرة، الحزن العميق، والبطالة.
- الحوادث المزمنة: مثل؛ عبء العمل، النزاعات بين الزملاء أو الأجيال، والصراعات العائلية.
- المراحل الانتقالية في الحياة: كالأزمات المرتبطة بالمرحلة، الزواج، الطلاق، وغيرها من التغيرات

الكبرى في حياة الفرد. (Jean Benjamin Stora, 1993, p.28)

في بعض الأحيان، قد يتداخل هذا الشعور بالضغط مع مشاعر أخرى. مثل؛ الفشل، الحزن، اللوم، أو القلق المفرط، مما قد يتحول إلى قوة سلبية تؤثر على رضا الفرد عن نفسه. قد يؤدي ذلك إلى حالة من العجز الجزئي أو الكلي، مما يسهم في ظهور أمراض بدنية أو نفسية. وتعود أسباب القلق إلى عنصرين رئيسيين:

- الخطر الواقعي أو الوهمي الذي يهدد الكيان الجسدي للفرد.
- الخطر الواقعي أو الوهمي الذي يهدد الكيان النفسي للفرد، حيث ينشأ هذا التهديد من شعور الفرد بعدم رضا الآخرين عنه، أو من إدراكه للانطباع السلبي الذي يتركه في نظر الآخرين، مما يعوقه عن الحفاظ على تقديره الذاتي وتحقيق طموحاته الشخصية. (A.H. Stourd, p.24)

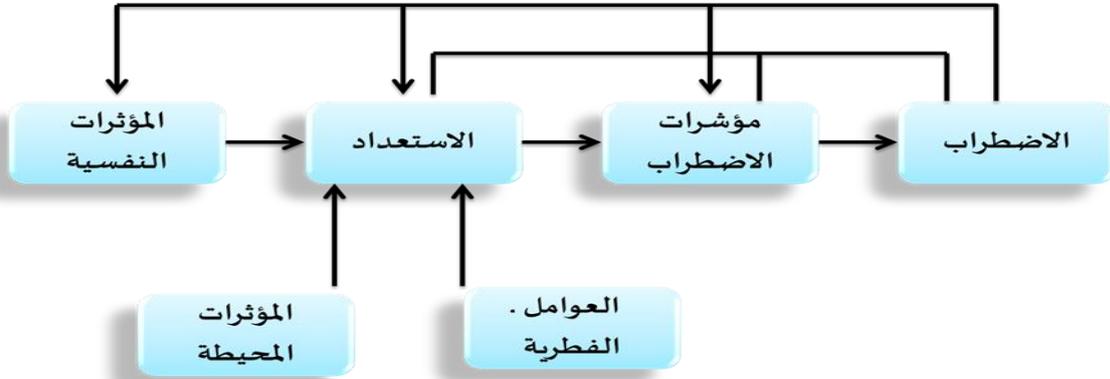
وفي عام (1975)، قام "راه وهولمس" بوضع مقياس لقياس التغيرات التي تحدث في حياة الفرد والتي تتطلب منه جهداً كبيراً للتكيف معها. هذا المقياس لا يفرق بين الحوادث الإيجابية والسلبية، حيث يشير إلى أن كلا النوعين يتطلبان جهوداً كبيرة للتكيف مع التغيرات ويؤديان إلى مستويات عالية من الضغط والقلق. (Jean Benjamin Stora, 1993, p. 29)

بناءً على ذلك، يرى كل من "راه" و"هولمس" أن الضغط النفسي يمثل خلافاً في عملية التكيف مع التغيرات الحياتية، ويعتمد تأثيره على الأساليب التي يتبناها الفرد في التعامل مع هذه الضغوط وكيفية تخصيص طاقاته لمواجهتها. تعتمد هذه النظرية على قياس الأثر الموضوعي للمؤثرات كما حددها الباحثان، مما يعني أن هذا القياس لا يعتمد على الانطباعات الذاتية أو القدرة الشخصية على التكيف، بل على التفاعل الواقعي مع الظروف وتأثير هذه التغيرات على سلوك الفرد استجابةً لها.

2.4. نظرية الاستعداد للضغط: يعتمد هذا النموذج النظري على فكرة أن الاضطرابات النفسية تنشأ نتيجة لتفاعل معقد بين مجموعة من العوامل النفسية، الفسيولوجية، والبيئية. يشير هذا النموذج إلى أن الأفراد يمتلكون استعدادات فطرية قد تختلف بناءً على تجربتهم الحياتية، سواء من خلال

صراعات أو تجارب مفرحة. ومن هذا المنطلق، يترتب على تفاعل هذه العوامل الفسيولوجية مع المؤثرات النفسية والاجتماعية ظهور ردود فعل قد تكون مؤشرات على حدوث اضطراب نفسي.

شكل رقم (10): يوضح نموذج الاستعداد للضغط.



المصدر: (عيطور، 1997، ص.93)

يتحدد سلوك الإنسان وتوجهاته من خلال مجموعة من العوامل المتشابكة والمعقدة التي تؤثر عليه منذ ولادته، حيث يمكن تصنيف هذه العوامل إلى عدة مجالات تؤثر بشكل غير مباشر أو مباشر على تكوينه النفسي والبيولوجي. من أبرز هذه العوامل:

- العوامل الفطرية: تمثل الأساس البيولوجي الذي يركز عليه الفرد، حيث تُشكل الوراثة مجموعة من الصفات والخصائص التي يتم نقلها عبر الأجيال. هذه العوامل تحدد جزئياً الخصائص الفسيولوجية والنفسية للفرد، وتؤدي دوراً محورياً في تحديد قدراته على التكيف مع البيئة.
- المؤثرات المحيطة: تشمل العوامل المادية والاجتماعية التي تحيط بالفرد، مثل: البيئة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية. هذه العوامل تؤثر بشكل مباشر على أسلوب حياة الفرد وتوجهاته، حيث يشكل السياق الذي يعيش فيه الشخص مزيجاً من الفرص والتحديات التي تؤثر على أدائه النفسي والاجتماعي.
- المؤثرات النفسية الاجتماعية: تتمثل هذه في التفاعلات النفسية والاجتماعية التي يمر بها الفرد، خاصة في المراحل المبكرة من حياته. تؤثر هذه العوامل بشكل عميق في تكوين الاستعدادات النفسية

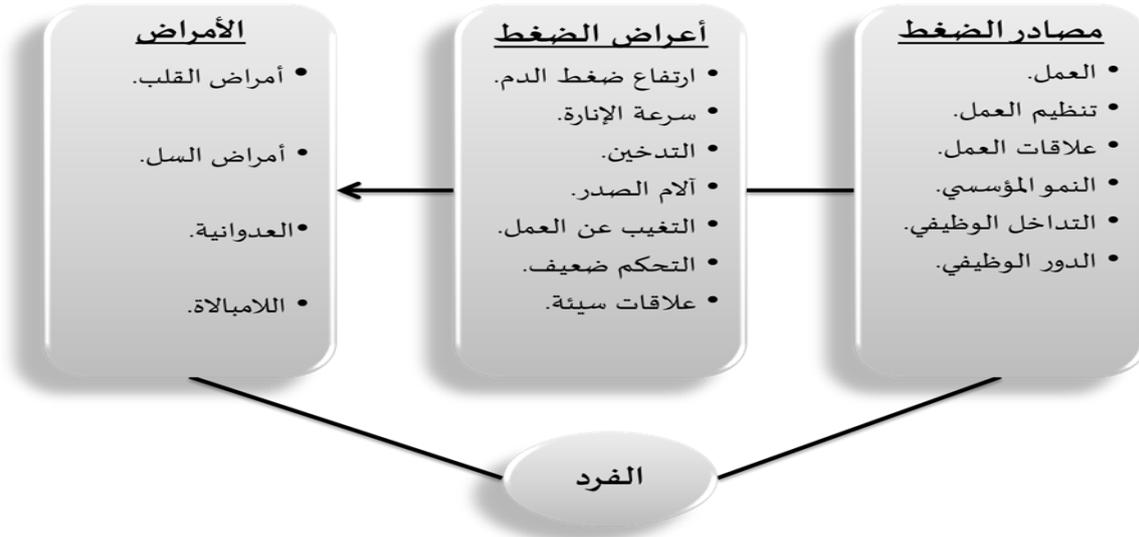
التي قد تقود إلى اضطرابات نفسية في وقت لاحق. من بين هذه العوامل نجد الصدمات النفسية، نقص الحنان العاطفي، التفكك الأسري، وكذلك الأعراض البدنية الناتجة عن أمراض جسدية أو خلل في أحد الأجهزة العضوية.

• الاستعداد: يمثل هذا المفهوم الاستعداد الفطري والمكتسب لدى الفرد للتفاعل مع مختلف ضغوط الحياة. يتجلى ذلك في قدرة الفرد على التكيف مع تحديات البيئة وفقاً لطموحاته وميوله الشخصية، والتي قد تكون متأثرة بعوامل وراثية أو مكتسبة. عدم التوافق بين الطموحات والواقع المحيط قد يخلق صراعات نفسية، يضطر الفرد في مواجهتها لاستخدام آليات دفاعية فسيولوجية ونفسية. في حالات الضغط المستمر، يمكن أن يؤدي هذا إلى خلل في وظائف الأعضاء أو النظام الفسيولوجي للجسم.

تجدر الإشارة إلى أن المؤثرات الخارجية، مثل المستوى الاقتصادي والمهني، يمكن أن تسهم في تسريع أو تأخير ظهور هذه الظواهر الضاغطة، حيث تشكل نظرية الضغط التفاعل الديناميكي بين العوامل البيولوجية، النفسية والاجتماعية، مما يجعل سلسلة الحوادث التي يمر بها الفرد في حياته غير خطية، بل تفاعلية ومتغيرة بمرور الزمن. (عيطور، 1997، ص.93)

3.4. نظرية "مارشال" في الضغوط: في إطار نظريته حول الضغوط، يتناول مارشال مختلف العوامل التي تسهم في نشوء ضغوط العمل والأعراض المترتبة على التعرض لها. فهو يميز بين الأعراض المرتبطة بالفرد نفسه، مثل الأمراض القلبية، وبين الأعراض المؤسسية التي تظهر في شكل سلوكيات عدوانية أو تكرار الحوادث داخل بيئة العمل. من هذا المنظور، يعكس هذا النموذج فهماً عميقاً للطريقة التي تؤثر بها الضغوط على الأفراد والمجتمعات في آن واحد. يركز "مارشال" بشكل خاص على تحليل مسببات الضغط والأعراض المرتبطة بها، مما يجعله في توافق مع ما قدمه "لازاروس" في هذا المجال. ويظهر هذا التشابه بشكل واضح عندما نحاول الربط بين العوامل التي تؤدي إلى الضغط وبين الأعراض المترتبة عليها، مع مراعاة الإدراك الفردي للعوامل المسببة لهذا الضغط.

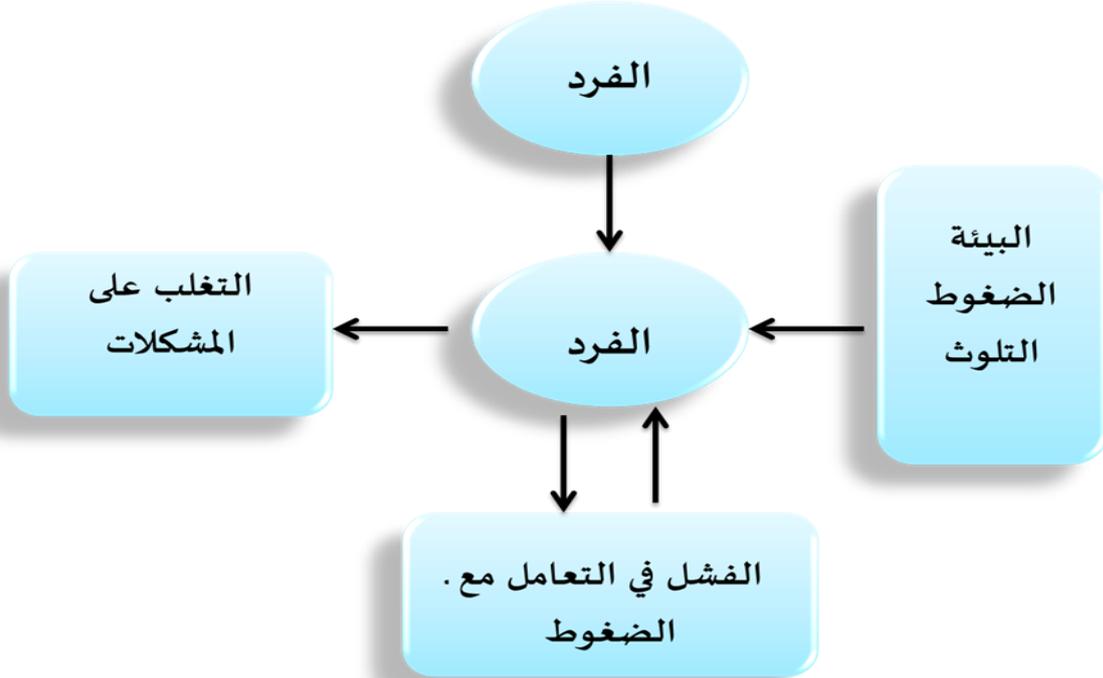
شكل رقم (11): يوضح نموذج نظرية مارشال للضغوط.



المصدر: (عثمان، 2001، ص.102)

4.4. نظرية "كوبر" في الضغوط: وفقاً لنظرية "كوبر"، تعد البيئة المحيطة بالفرد من المصادر الرئيسية التي تولد الضغوط النفسية. يرى "كوبر" أن هذه الضغوط تنشأ عندما تواجه إحدى حاجات الفرد تهديداً مباشراً، أو عند تعرض أهدافه في الحياة لخطر محتمل، مما يؤدي إلى شعوره بالضغط. وفي هذا السياق، يلجأ الفرد إلى استخدام استراتيجيات محددة للتكيف مع الموقف الضاغط. ومع ذلك، إذا عجز عن تجاوز هذه التحديات واستمرت الضغوط لفترة ممتدة، فإن ذلك قد يسفر عن تداعيات سلبية على صحته الجسدية والنفسية. تشمل هذه التداعيات ارتفاع احتمالية الإصابة بأمراض القلب، واضطرابات الصحة العقلية، إلى جانب زيادة مستويات القلق والاكتئاب، بالإضافة إلى تدهور تقدير الذات. ما يميز رؤية "كوبر" في هذا المجال هو تركيزه الواضح على دور استراتيجيات المواجهة في التعامل مع الضغوط، وهو نهج يتقاطع جزئياً مع أطروحات "مارشال"، ولكنه يضيف بعداً مختلفاً من خلال تسليط الضوء على أهمية هذه الآليات بوصفها أدوات جوهرية للتخفيف من تأثير الضغوط وتقليل آثارها السلبية.

شكل رقم (12): يوضح نموذج كوبر للضغوط.



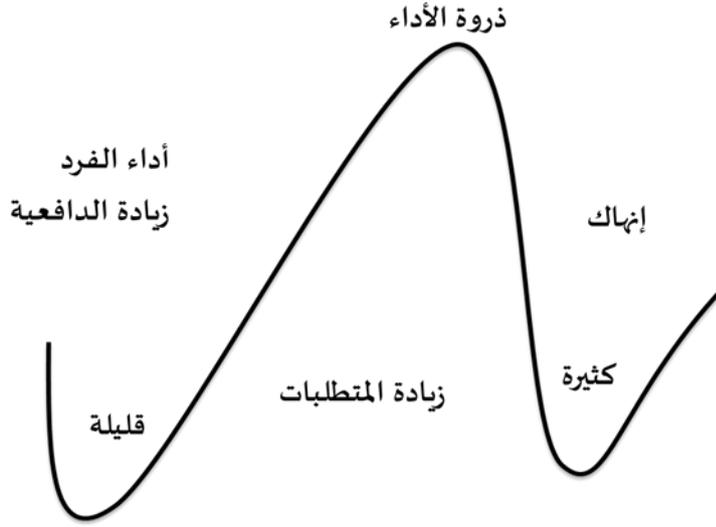
المصدر (عثمان، 2001، ص. 103)

5.4. نظرية "هب" في الضغوط: انطلق "هب" في صياغة نظريته من تحليل دقيق للعلاقة التفاعلية بين أداء المدير المهني والمتطلبات الوظيفية المرتبطة بالضغوط المهنية. وأشار إلى أن العمل الذي تتسم متطلباته بالحد الأدنى يؤدي إلى الشعور بالملل وفقدان الحافز، بينما تعتبر زيادة المتطلبات، ضمن نطاق معين، عاملاً محفزاً يدعم الأداء. إلا أنه، في المقابل، حذر من أن تجاوز هذه المتطلبات لقدرة الفرد على التكيف معها والاستجابة لها يمكن أن يؤدي إلى تصاعد مستويات القلق، مما ينعكس سلباً على التركيز والكفاءة العامة للأداء. واستطرد موضحاً أن التزايد المستمر في حجم هذه المتطلبات، بشكل يتجاوز قدرة الفرد، قد يفضي إلى شعور بالإرهاق النفسي، يتجسد في مظاهر مثل الانطواء، التهيج لأسباب بسيطة، وانخفاض الأداء، وصولاً إلى فقدان الدافعية والإرهاك التام.

وفي المقابل، ركز "كوبر" و"مارشال" في مقاربتهم على دراسة أسباب الضغوط وآثارها، مما يجعلهما مختلفين عن "هب"، الذي دمج هذه العوامل مع دراسة تأثيرها على أداء الفرد ضمن سياق العمل،

سواء كانت المتطلبات محدودة أو مفرطة. وخلص "هب" إلى أن انخفاض الأداء أو ارتفاعه عن الحد المقبول يمكن أن يتسبب في ظهور الإنهاك النفسي وما يصاحبه من أعراض متلاحقة.

الشكل رقم (13): يوضح نموذج نظرية هب في الضغوط.



المصدر: (عثمان، 2001، ص.105)

6.4. نظرية "كاجان وليفي" (Kagan et Levi) : وفقاً للنموذج الموضح في الشكل

(14)، تتجلى العوامل السيكوساجتماعية باعتبارها مداخل للنظام، قادرة على إحداث تأثيرات مباشرة أو غير مباشرة على العضوية البشرية، وذلك غالباً عبر دور الوساطة الإدراكية. يُفترض أن كل فرد يمتلك برنامجاً سيكوبايولوجياً مميزاً يعكس نزوعاً أو ميلاً للاستجابة بطرق معينة لحل المشكلات أو التكيف مع البيئة المحيطة. هذا الميل يتشكل بفعل عوامل وراثية متأصلة أو تجارب مكتسبة من البيئة المحيطة من خلال عمليات التعلم والخبرة.

يرى مؤيدو هذا النموذج أن عدم التوافق بين المتطلبات البيئية من جهة واحتياجات الفرد، إمكانياته وطموحاته من جهة أخرى يمكن أن يؤدي إلى ظهور آليات مرضية متعددة. تشمل هذه الآليات:

- ميكانيزمات معرفية: مثل؛ ضعف القدرة على الإبداع أو اتخاذ القرارات.
- ميكانيزمات عاطفية وسلوكية وفسولوجية.

كما يشير النموذج إلى دور المتغيرات التفاعلية في تعديل عوامل الاشتراط سواء في مرحلة تطور الآليات المرضية أو في المؤشرات المبكرة للأمراض أو خلال مسار تطورها. ويُبرز النموذج أن التأثير البيئي على الصحة يعتمد بشكل كبير على استراتيجيات المواجهة التي يعتمدها الفرد ومدى قدرته على تعديل البيئة لصالحه.

يُتيح هذا النموذج فهم أنماط العلاقات المختلفة بين مواقف الحياة المهنية، ونمط الحياة، والصحة. ويتميز بتقديم منظور مرن بدلاً من التناول التفاعلي الصارم للعلاقة بين الفرد وبيئته، مما يظهر في النتائج التالية:

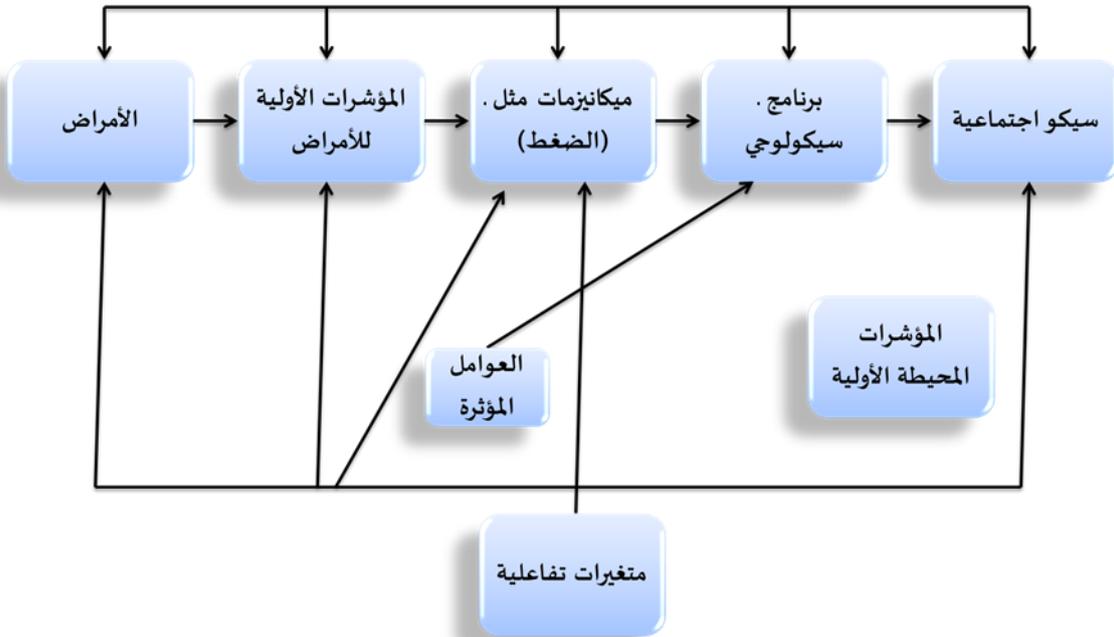
- لا تؤدي الأسباب ذاتها بالضرورة إلى النتائج ذاتها، إذ قد تكون بعض العوامل البيئية مصدرًا للإصابة لدى البعض، بينما تُعد محفزات إيجابية لدى آخرين.
- يمكن أن تكون الأعراض المرضية أو الاضطرابات السلوكية ناجمة عن أسباب متعددة ومتباينة يصعب حصرها.

• مع تغير الزمن، قد تفقد استراتيجيات المواجهة فعاليتها أو تكتسب أهمية جديدة وفقًا لسياقها الزمني.

- قد يكون لسبب بسيط أثر يعادل أثر سبب كبير، حيث يمكن لكليهما أن يُحدث اضطرابات على المستويين السلوكي والعضوي.

يشكل هذا النموذج إطارًا تكامليًا لتحليل التفاعل الديناميكي بين العوامل الشخصية والبيئية في سياق الصحة والمرض.

الشكل رقم (14): يوضح نموذج كقان وليفي.



المصدر (بن طاهر، 2004، ص.28)

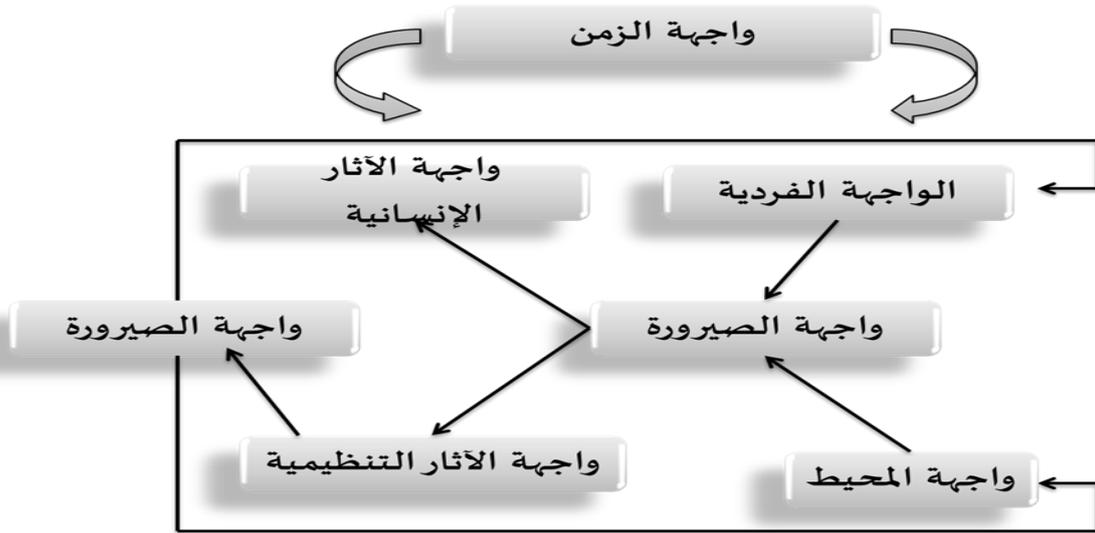
يتسم هذا النوع من النماذج بقدرته على تمثيل العلاقات المتنوعة، سواء كانت بسيطة أو معقدة، مما يجعله إطاراً طبيعياً لفهم التفاعلات المشتركة. ويتميز بدجمه لسيرورة التعديل السلوكي التي يعتمدها الفرد بهدف إحداث تغييرات في بيئته أو التكيف معها. وبشكل عام، ينظر هذا النموذج إلى الإنسان بوصفه كياناً أقرب إلى الآلة، مما يُفسح المجال لتبني منظور بنيوي يتيح إدماج السياقات التاريخية للأفراد، وبالتالي يُسهم في تحليل العلاقة الديناميكية بين الفرد وبيئته. (بن طاهر، 2004، ص.28)

7.4. نموذج بيهر ونيومان في الضغوط (Beehr et Newman) : وفقاً لهذا

النموذج، يُفهم الضغط على أنه عنصر خارجي يتواجد في بيئة الفرد، إلا أن تأثير البيئة لا يصبح ضاغطاً إلا إذا تم إدراكه على هذا النحو من قبل الفرد. وبالتالي، يتفاعل المحيط الخارجي مع السمات الشخصية للفرد لتكوين مجموعة من النتائج الأولية. تُوجّه هذه النتائج بدورها نحو عملية تُعرف بالتقدير المعرفي، التي تُعتبر جوهرية في تحديد كيفية استجابة الفرد لهذا الضغط. ومن خلال هذه

العملية، وبالتزامن مع عامل الزمن، تتبلور استجابات وسلوكيات تظهر آثارها على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء.

شكل رقم (15): يوضح نموذج بيهر ونيومن في الضغط.



المصدر (بن طاهر، 2004، ص. 28)

تُشير النماذج السيكلوجية إلى أن العلاقة بين الإنسان وبيئته هي علاقة تكاملية ذات طبيعة تفاعلية معقدة، لا يمكن اختزالها في إطار علاقات خطية بسيطة. هذه الطبيعة التفاعلية تعكس عمق ظاهرة الضغوط النفسية وتعقيدها. وفي سياق تناول النفسي الاجتماعي، تُمنح الأهمية لذاتية الفرد، حيث يتم التركيز على إدراكه وخصائصه الشخصية، مع وضع هذه الظاهرة في إطار علائقي. بهذا، يتم تعريف الضغوط ليس بوصفها حالة فردية أو بيئية منفصلة، بل كنتاج لتفاعل ديناميكي مستمر بين الفرد ومحيطه.

تُعد الضغوط النفسية ظاهرة متعددة الأبعاد ذات طابع إنساني، بيولوجي، واجتماعي، وقد حظيت باهتمام كبير من قبل العديد من النظريات والنماذج لفهم آثارها على الأفراد. ومن بين هذه النماذج، تأتي النظرية الفسيولوجية التي تركز على الاستجابات الجسمية الناتجة عن الضغوط، مشيرة إلى الدور

المركزي للعوامل البيولوجية في تفسير تأثير الضغوط على الكائن الحي. أما النظرية النفسية، فُتسلط الضوء على سمات الفرد وشخصيته كعوامل أساسية في استجابته للضغوط.

من جانب آخر، تؤكد النظرية المعرفية على أهمية إدراك الفرد للضغوط والتحديات التي يواجهها، حيث يُعتبر الإدراك أداة محورية لتفسير كيفية تأثير الضغوط على الفرد وقدرته على التعامل معها. في المقابل، تُبرز النظرية النفسية-الاجتماعية دور العلاقة التفاعلية بين الفرد وبيئته، معتبرة أن هذا التفاعل هو المحدد الأساسي لاستجابة الفرد للضغوط وقدرته على التكيف معها.

يمكن استنتاج أن هذه العوامل، بتكاملها، تُسهم في دعم قدرة الفرد على تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي، مما يعزز من توازنه في مواجهة التحديات البيئية والنفسية على حد سواء.

ثانياً: نظريات ضغوط الحياة الأسرية:

تُعدّ الضغوط الأسرية إحدى الظواهر الإنسانية المعقدة التي أثارت تنوعاً ملحوظاً في وجهات النظر المتعلقة بتفسيرها. وقد ركّزت الدراسات النظرية في هذا المجال على تقديم أطر تفسيرية متعددة تسعى لفهم الأسباب الكامنة وراء نشوء هذه الضغوط وآليات تأثيرها. في سياق البحث الحالي، سنستعرض أبرز النظريات ذات الصلة التي تقدّم رؤى عميقة حول طبيعة هذه الضغوط وأسباب ظهورها في البيئة الأسرية. ومن بين تلك الإسهامات النظرية، يمكن تسليط الضوء على مجموعة من الطروحات التي تناولت بشكل منهجي تفسير التحديات التي تواجه الأسر ودوافع الضغوط المرتبطة بحياتها اليومية. من بينها:

1. نظرية الاستجابة للتحديات (Challenge Response Theory) : وفقاً لهذه

النظرية، يتم تفسير الضغوط الحياتية الأسرية على أنها تحديات يجب التصدي لها، وتحفيز الفرد للتعامل معها بطريقة صحية. وتتميّز هذه النظرية بالتركيز على الجانب الإيجابي للضغوط الحياتية وتحويلها إلى فرصة للتطور الشخصي والنمو.

2. نظرية الحمل المزدوج (Double Burden Theory) : تشير هذه النظرية إلى أن المرأة تواجه ضغوطاً مضاعفة في الحياة الأسرية، حيث إنها تتحمل مسؤولية رعاية الأسرة والأطفال، بالإضافة إلى مسؤولياتها في العمل. وتشير النظرية إلى أن هذا الحمل المزدوج يمكن أن يؤدي إلى توترات نفسية وعدم توازن في الحياة العملية والأسرية. (عبد الله، 2019)

3. نظرية التوازن بين الحياة العملية والحياة الأسرية (Work-Life Balance Theory)

من رواد هذه النظرية النفسانيون، وتشير هذه النظرية إلى أن الأفراد يحتاجون إلى تحقيق التوازن بين حياتهم العملية والحياة الأسرية لتحقيق السعادة والرفاهية النفسية. وإذا لم يتم تحقيق التوازن بينهما، فإن ذلك قد يؤدي إلى توترات وضغوط نفسية. تُعدّ قدرة الموظف على تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية عاملاً جوهرياً يؤثر بشكل مباشر في جودة الحياة والعمل على حدّ سواء. ومع تعاضم التحديات المرتبطة ببيئات العمل الحديثة، ازداد الاهتمام بهذا الجانب ليصبح محوراً رئيسياً للدراسات في مختلف القطاعات. وقد أسهمت العديد من الأبحاث عبر الزمن في تسليط الضوء على أهمية هذا التوازن، حيث سعى باحثون مثل "ميلاني، وسيمارد، ودور كايم"، وغيرهم، إلى دراسة العوامل المؤثرة فيه ووضع الأطر النظرية والتطبيقية لتعزيزه. (أبو سلطان، 2015، ص.15)، وتمثل أهمية الموازنة بين الحياة الوظيفية والشخصية فيما يلي:

- فيما يتعلق بالمنظمات، تُسهم سياسات الموازنة بين الحياة العملية والشخصية في تحقيق تأثيرات إيجابية ملموسة، إذ تسهّل عمليات التوظيف وتجذب العاملين الجدد، فضلاً عن تعزيز قدرة المنظمة على الاحتفاظ بالموظفين وزيادة إنتاجيتهم. علاوة على ذلك، تساهم هذه السياسات في تقليص الظواهر السلبية المتعلقة بساعات العمل الطويلة التي تؤثر سلباً على جودة الأداء. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن تطبيق سياسات الموازنة بين الحياة العملية والشخصية يؤدي إلى تحسين مستوى غياب الموظفين، ويعزز عملية التوظيف واستبقاء العاملين، إضافة إلى تحسين الإنتاجية العامة للمنظمة. هذا ويُعتبر من النتائج الإيجابية لهذه السياسات الحفاظ على استقرار الكوادر البشرية داخل

المنظمات وتقليص معدلات الدوران الوظيفي، مما يقلل بدوره من التكاليف المرتبطة بعمليات التوظيف والبحث عن موظفين جدد. (أبو سلطان، 2015، ص. 18-19)

• أما على صعيد الموظفين، فإن تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية يعزز من قدرتهم على استثمار مهاراتهم وكفاءاتهم بشكل أمثل، حيث يسهم هذا التوازن في تطوير هذه القدرات من خلال التعليم والتدريب المستمر. كما يزيد هذا التوازن من مستويات الرضا الوظيفي ويعزز الشعور بالأمان الوظيفي داخل المنظمة، مما يؤدي إلى تقليل الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل. بالتالي، تساهم سياسات الموازنة في تقليص معدل غياب الموظفين بسبب أسباب شخصية أو صحي (Broers, 2012)، وفيما يخص العوامل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية، أظهرت الدراسات العلمية المتعددة تأثير مجموعة من العوامل التي تساهم في تحقيق هذا التوازن. من أبرز هذه الدراسات، دراسة "أليسون" التي أجريت على مجموعة من المدرسين في إحدى المدارس، حيث أوضحت أن القدرة على تحقيق الموازنة ترتبط بمجموعة من الأبعاد الرئيسية، أهمها "القدرة" و"التحكم". ففيما يتعلق بالقدرة، يحددها أربعة أبعاد أساسية، هي:

• الزمالة: وتعني احترام الزملاء وتقدير جهودهم وإنجازاتهم، وهو ما يعزز الشعور بالانتماء داخل الفريق.

• الرضا: ويتعلق بالشعور بالراحة والاطمئنان تجاه الدور الذي يؤديه الفرد في المنظمة.

• الإلتزام: ويشير إلى توافق أهداف الفرد مع أهداف المؤسسة ورؤيتها العامة.

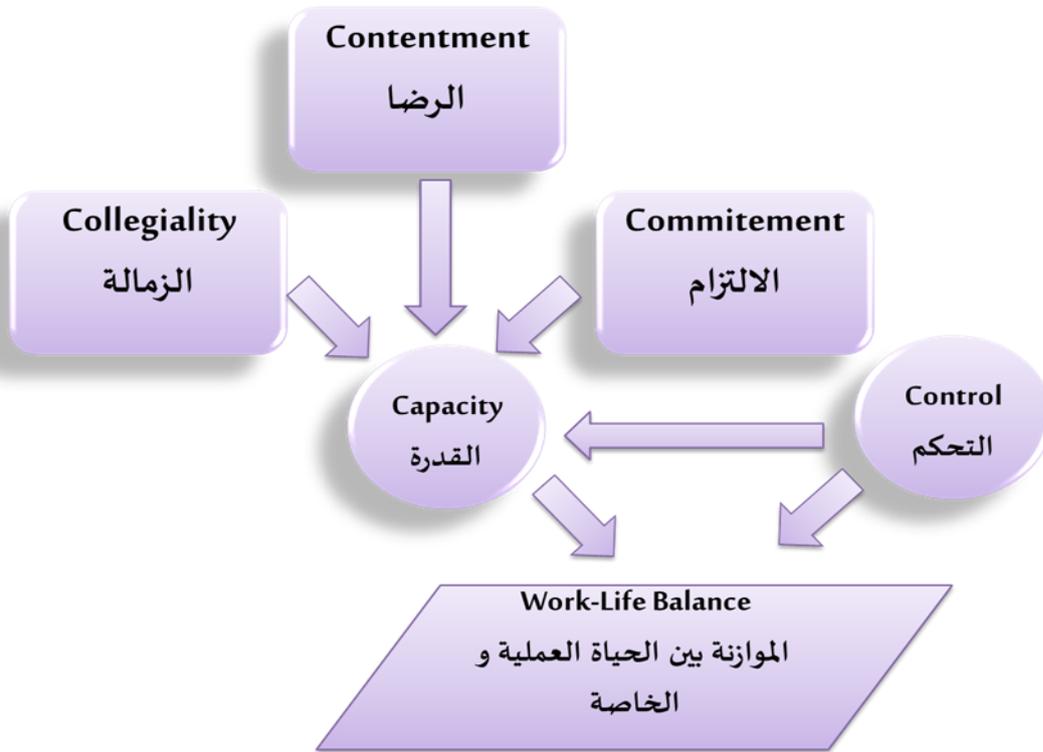
• إدارة الوقت: أي قدرة الموظف على تنظيم الوقت وإدارته بشكل فعال بين المهام المهنية

والشخصية. (Alison, 2012, p. 200-203)

توضح هذه العوامل مدى تأثيرها في قدرة الموظفين على تحقيق التوازن المنشود بين الحياة العملية

والشخصية، كما يبين الشكل رقم (16) طبيعة هذه العوامل في دراسة "أليسون".

الشكل رقم (16) طبيعة العوامل المؤثرة في تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة.



المصدر: دراسة (Alison, 2012, p203)

3. نظرية التحديات العائلية (Family Stress Theory) : تشير هذه النظرية إلى أن

العائلات تواجه تحديات وضغوطاً خاصة في حياتها اليومية، ويتعين على الأفراد التعامل معها بطريقة إيجابية وإيجاد حلول لها. وإلا، فإن ذلك قد يؤدي إلى تدهور العلاقات الأسرية.

ومن بين هذه النظريات كذلك نجد:

1.3. نظرية الربط الاجتماعي: تعتبر نظرية الربط الاجتماعي إحدى النظريات الحديثة في علم

النفس الاجتماعي، وتركز على العلاقات الاجتماعية والتواصل بين الأفراد، وكيفية تأثيرها على سلوكهم ومعتقداتهم. تقوم النظرية على فرضية أن الأفراد يحتاجون إلى الارتباط الاجتماعي والتفاعل

مع الآخرين من أجل تحقيق الرضا النفسي والاستقرار العاطفي.

(Bowlby,1958;Bowlby,1969)

وبالتطبيق على الضغوط الأسرية، يمكن لنظرية الربط الاجتماعي أن تفسر أسباب ونشأة تلك الضغوط بشكل عام عن طريق اعتماد نظرية الانحراف الاجتماعي. حيث تقوم النظرية على فرضية أن الأفراد الذين يعانون من عدم الرضا الاجتماعي أو الانتماء يميلون إلى الانحراف عن المجتمع والتصرف بشكل غير مناسب. (Ainsworth et al., 1978)

تنص هذه النظرية على أن الأسرة هي المكان الذي يتم فيه تطوير الربط الاجتماعي، وتعتبر الأسرة حلقة الوصل بين الأفراد والمجتمع، ومن هنا تنشأ الضغوط الأسرية نتيجة انعدام هذا الربط والتلاحم أو عدم استجابته لاحتياجات الفرد. (Hazan & Shaver, 1987)

وفي هذا الصدد، تشير العديد من الدراسات إلى أن العديد من الضغوط الأسرية تنشأ نتيجة عدم الرضا الاجتماعي والتفاعل غير الصحيح بين أفراد الأسرة، مما يتسبب في التوتر والتشتت العاطفي والنفسي. (Mikulincer & Shaver, 2016)

4. نظرية التحول الاجتماعي: تقول هذه النظرية إن الضغوط الأسرية تنشأ نتيجة التحولات الاجتماعية والثقافية التي تشهدها المجتمعات، والتي تؤدي إلى تغير دور الأفراد في الأسرة ونظام القيم والمعتقدات السائد. وعليه، فإن هذه النظرية تركز على فكرة أن المجتمعات تتغير بمرور الوقت، وهذه التغيرات تؤثر على القيم والتصورات الخاصة بالأفراد والأسر. وبالتالي، من المتوقع أن يواجه الأفراد ضغوطاً اجتماعية بسبب تغير القيم والتوجهات الاجتماعية في المجتمعات التي يعيشون فيها.

أي أن هذه النظرية تفسر أسباب الضغوط الأسرية من خلال تغير القيم والتوجهات الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع. فمن الممكن أن يحدث التغير في الدور الاجتماعي للأفراد والمرأة، مما يؤدي إلى تغير دور الأسرة ومسؤولياتها، وبالتالي زيادة الضغط على أفراد الأسرة لتلبية متطلبات الحياة

الاجتماعية في المجتمع. وبشكل عام، يمكن أن تتسبب التغيرات الاجتماعية مثل العولمة، والتكنولوجيا، والتحركات الديموغرافية، والظروف الاقتصادية، والتحويلات في المساواة الجنسية في ظهور الضغوط الأسرية. لذلك، فإن الأفراد والأسرة يجب أن يعارضوا التي تبدأ بمظاهر سطحية وتتعدد الأمور مع الوقت، مما يؤدي إلى انفجار الضغوط وظهور المشاكل بشكل كبير. من هنا، يجب أن نعرف تأثير التغيرات الاجتماعية والعمل على محاربة هذه الضغوط الأسرية.

5. نظرية النظام العائلي: تقول هذه النظرية إن الضغوط الأسرية تنشأ نتيجة عدم التوافق بين المتوقع من النظام العائلي وتوقعات الأفراد داخل الأسرة. ويمكن أن يكون هذا النظام العائلي متأثراً بالعادات والتقاليد والمعتقدات السائدة في المجتمع. وتنص نظرية النظام العائلي على أن الضغوط الأسرية يمكن تفسيرها من خلال فهم النظام العائلي بأكمله وكيفية تفاعل أفراده مع بعضهم البعض. فالنظام العائلي يتأثر بتغيير الدور الاجتماعي لكل فرد وبالقيم الاجتماعية والتقاليد الثقافية، مما يؤدي إلى توليد الضغوط الأسرية والتوترات بين الأفراد.

تفسر هذه النظرية الضغوط الأسرية كنتيجة لتفاعل الأفراد في النظام العائلي وكيفية تأثيرها على العلاقات الأسرية. حيث أن النظام العائلي هو بمثابة نظام ديناميكي يتفاعل مع تغير الأحداث الخارجية ويخضع للتغيير الداخلي على الدوام. ويتطلب فهم النظام العائلي لفهم الضغوط الأسرية وتفاعلها في العلاقات الأسرية.

ومن هذا المنطلق، فإن نظرية النظام العائلي تتناول دراسة الأسرة كنظام اجتماعي ووحدة عضوية يتم تشكيلها من خلال التفاعلات والعلاقات بين أفرادها، ويتم التركيز في هذه النظرية على كيفية تأثير علاقات الأفراد داخل الأسرة على سلوكهم وأدائهم، وكيفية التأثير المتبادل بين الأفراد والنظام العائلي بأكمله. (عبد الله، 2019)

تشير هذه النظرية إلى أن الضغوط الأسرية يمكن أن تنشأ نتيجة التشابكات العلائقية داخل الأسرة،

وأن هناك تفاعلات نفسية واجتماعية متعددة تؤثر على هذه الضغوط. ويمكن أن تؤدي هذه الضغوط إلى الاضطرابات النفسية والاجتماعية التي تؤثر على حياة أفراد الأسرة.

6. نظرية المرض النفسي: تشير هذه النظرية إلى أن بعض الضغوط الأسرية تنشأ نتيجة المرض النفسي لدى أحد أفراد الأسرة، والذي يؤدي إلى تغيرات في السلوك والشخصية والتفاعلات الاجتماعية داخلة للأسرة. تنص نظرية المرض النفسي على أن العوامل النفسية والاجتماعية يمكن أن تؤدي دورًا في إحداث الضغوط الأسرية. وتؤثر العوامل النفسية مثل القدرة على التعامل مع التوتر بشكل فعال، والتأثيرات النفسية للإدمان، والتعرض للإرهاب والصدمات النفسية على التفاعلات الأسرية. كما يمكن أن تتسبب العوامل الاجتماعية مثل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية، والتغيرات في الحياة العائلية، وتأثيرات الفقر والعنف في ظهور الضغوط الأسرية.

7. نظرية الاستقالة التاريخية: وفقًا لهذه النظرية، تزداد الضغوط الأسرية في المجتمعات الحديثة بسبب التغيرات التي يشهدها العالم، والتي تؤدي إلى تغير بناء المجتمعات وتحول الاهتمام من العائلة الكبيرة إلى العائلة الصغيرة. (Gary, 1991)

8. نظرية المحاصصة: وفقًا لهذه النظرية، تكون الضغوط الأسرية نتيجة للصراع على الموارد المتوفرة داخل العائلة، مما يسبب التنافس والتوتر بين أفراد الأسرة. (Conger & Elder, 1994)

9. نظرية المتغيرات الاجتماعية: تشير هذه النظرية إلى أن التغيرات الاجتماعية مثل التكنولوجيا والعولمة، والتغيرات في القيم والمثل الاجتماعية، تؤدي إلى ظهور ضغوط جديدة على الأسرة وتفاقمها. (Burr & Day, 1990)

10. نظرية الاعتماد النفسي: تقول هذه النظرية إن الضغوط الأسرية هي نتيجة للاعتماد النفسي الذي يمارسه الأفراد في الأسرة، والذي يتطلب تفكيرهم في احتياجات الآخرين دائمًا. (Visher & Visher, 1983)

تقترح نظرية الاعتماد النفسي أن الضغوط الأسرية تنشأ بسبب الاعتماد العاطفي للفرد على أفراد الأسرة. حيث يبحث الفرد في الأسرة عن الدعم والرعاية والإرشاد والتوجيه، وبالتالي ينتظر ردود فعل إيجابية منهم بشأن احتياجاته النفسية والعاطفية. وإذا لم تتحقق هذه الردود الإيجابية، قد يشعر بالإحباط والضياع.

خلاصة الفصل: بالرغم من كون ضغوط الحياة الأسرية تشكل عائقاً أمام قدرة الفرد على أداء أدواره، والتي تتضح معالمها في التفاعلات والعلاقات بين أفراد العائلة أين يلتزم الفرد بتلبية ما عليه من واجبات تجاه نفسه و الآخرين ، إلا أنها تشمل طبيعة العلاقات الأسرية والمستوى الإقتصادي والقيم الثقافية للفرد لذا فهي جديرة بالدراسة والتناول.

وتتمثل مصادر ضغوط الحياة الأسرية في الصراعات الزوجية، الضغوط المالية، أو التغيرات في الأدوار، أما أسبابها فقد تكون فردية (كاضطرابات نفسية) أو جماعية (كالتفاوت في التوقعات).

و النظرة الشاملة لضغوط الحياة الأسرية هي أنها حالة من التوتر الناتج عن التحديات الداخلية أو الخارجية التي تواجهها الأسرة والتي يصعب عليها تجاوزها أو التغلب عليها.

كما اتضحت معالم بعض المتغيرات المساهمة في التخفيف من حدة الضغوط الأسرية كالصلابة النفسية والتي تمثل المتغير الوسيط في هاته الدراسة.

ويربط هذا الفصل بين الأبعاد التاريخية والنفسية والاجتماعية لفهم الضغوط الأسرية، مع تسليط الضوء على أهمية البيئة الداعمة والنظريات المفسرة في تطوير آليات فعالة للتعامل مع هذه الضغوط، حيث يقدم هذا الفصل إطار متكامل لتحليل التحديات الأسرية واقتراح حلول تعزز التماسك الأسري والصحة النفسية لأفرادها.

الفصل الثالث

القدرة على القيام بالأدوار المهنية

تمهيد

1. مفهوم الدور المهني

2. المفاهيم المرتبطة بالدور المهني

3. أنواع الأدوار المهنية

4. محددات القدرة على القيام بالأدوار المهنية

5. العوامل المؤثرة على قدرة الفرد على أداء الدور المهني

6. توزيع المسؤوليات على الأدوار المهنية

7. كفاءة الموظفين في أداء أدوارهم المهنية

8. التقصير في القيام بالأدوار المهنية

9. المقاربات النظرية المفسرة للأدوار المهنية

10. العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط الحياة الأسرية و المتغير الوسيط الصلابة النفسية

والمتغير التابع القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يشير الدور المهني إلى الواجبات والمسؤوليات والأدوار المرتبطة بعمل محدد أو مهنة معينة، والتي يتوقع من الفرد الذي يزاول هذه المهنة القيام بها بشكل محترف وملتزم بالأخلاقيات والمعايير المهنية المعتمدة. ويتضمن الدور المهني مجموعة من المهارات والخبرات والسلوكيات التي يمكن للفرد استخدامها في بيئة العمل لتحقيق أهداف مهنية، وتعزيز الكفاءة، وضمان النجاح المهني. تختلف الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بالدور المهني باختلاف الوظيفة أو المهنة التي يعمل فيها الفرد. فعلى سبيل المثال، تختلف الأدوار المهنية للطبيب عن تلك التي يؤديها الأستاذ، أو المهندس، أو المحامي، وغيرها من المهن.

1.1 مفهوم الدور المهني:

أ/ من الناحية اللغوية:

إذا رجعنا إلى "القاموس الاشتقاقي" (Larousse Etymologique, 1964, p.654)، نجد أن كلمة "Role"، المقابلة للكلمة العربية "دور"، مشتقة من الاسم اللاتيني "Rouleau"، الذي يعني "المخطوط المطوي"، وهو مشتق بدوره من كلمة "Rota" التي تعني "العجلة. (la Roue) ومنذ القرن الثامن عشر، استُخدمت كلمة "دور" للإشارة إلى ما يعرضه الممثل على خشبة المسرح، أي بمعنى "الدور المسرحي" (مرزوقي، 2003، ص.52)، وفي "معجم المعاني الجامع"، تعني كلمة "دور": مهمة أو وظيفة. <https://www.almaany.com>، كما يشير الدور، لغويًا، إلى القيام بمهمة (المنجد الأبجدي، 1987، ص.451)

ب/ تعريف الدور اصطلاحاً:

تأرجح مفهوم الدور بين عدة ميادين من العلوم الاجتماعية، مثل علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلم النفس الاجتماعي، والأنثروبولوجيا. لكن من خلال التعاريف المختلفة، يصعب وضع حدود دقيقة بين مفهومه في هذه المجالات نظراً لتداخلها وتكاملها". إذ إن كل فرد في أي مجتمع يحتل مكانة أو وضعاً ما، وهذا الوضع يفرض عليه عددًا من الواجبات والوظائف التي عليه تأديتها، بالإضافة إلى الحقوق التي يستطيع التمتع بها". (مرزوقي، 2003، ص.52)، هذا النسق المعقد من المهام والحقوق والواجبات يُسمى "الدور الاجتماعي" أو ببساطة "الدور".

أما "Stoetzel Cazeneuve" فيعرّف الدور بأنه: "مجموعة من التصرفات التي ينتظرها الآخرون من الفرد". لتوضيح مفهوم "الدور"، من الضروري أولاً استكشاف مفهوم "المركز"، الذي يشير إلى الموقع الذي يشغله الفرد في سياق اجتماعي معين. ويعتمد تحديد هذا المركز على عوامل متعددة، مثل العمر، الجنس، الأصل، الحالة الاجتماعية، الوظيفة، أو التحصيل العلمي. (جمعة، 2000، ص.37)

تجدر الإشارة إلى أن هناك من يخلط بين مفهومي الدور والمركز، مما يسبب تداخلاً في الفهم، على الرغم من الترابط الوثيق بينهما. ففي هذا السياق، يوضح "لينتون" أن الدور يعكس "الجانب الديناميكي للمركز" أو المكانة الاجتماعية للفرد في الجماعة. وعندما يقوم الفرد بتنفيذ عناصر مركزه من خلال أداء حقوقه وواجباته، فإنه يباشر ممارسة الدور المرتبط بذلك المركز. وبالتالي، يُعتبر الفرد ممارساً للدور وليس مجرد شاغل للمركز الاجتماعي. (جاد الله كشك، 1996، ص.37)

من جهةٍ أخرى، يعرّف "روتز" الدور باعتباره "وظيفة ضمن الجماعة أو الموقف الاجتماعي الذي يضطلع به الفرد" (لوكيا وآخرون، 2003، ص.112). وفي السياق نفسه، يرى "أحمد ماهر" أن

الأدوار تمثل "السلوكيات والتصرفات المتوقعة من الشخص في مركزه الوظيفي، وهي الأدوار التي يؤديها الأفراد ضمن سياقات اجتماعية معينة". (غياث، 2014، ص.56)

من هذا المنطلق، يمكن تعريف الدور بشكلٍ عام على أنه: "مجموعة من العلاقات الاجتماعية والمعايير السلوكية المرتبطة بمكانة اجتماعية محددة، حيث تُحدد هذه المكانة، إلى حدٍّ ما، سلوك الفرد بناءً على المعايير الاجتماعية السائدة". (لوكيا وآخرون، 2003، ص.113)

كما يُعرف الدور المهني بأنه: "المسؤوليات والواجبات المحددة التي يجب على الشخص القيام بها في وظيفته لتحقيق الأهداف المحددة". ويمكن تعريفه بأنه: "التزام الفرد بأداء المهام والواجبات المحددة لوظيفته، بالإضافة إلى السلوكيات والأدوار التي تم تحديدها ليتمكن من تحقيق المؤشرات المحددة لهذه الوظيفة".

إذًا، فالدور المهني هو: "المجموعة الكاملة من المهارات والمعرفة والخبرات التي يتميز بها الفرد ويستخدمها في النطاق المهني المحدد". وأيضًا هو: "المسؤوليات التي يتحملها الفرد في إطار عمله المحدد، والتي تشمل المعارف والمهارات والقيم والمسؤوليات الأخلاقية المطلوبة". كما أنه: "المجموعة المحددة من الواجبات والمهام التي يتم توكيدها للفرد في النطاق المهني المحدد، والتي تشمل المعرفة والمهارات الفنية والأداء الوظيفي". وهو ذلك الجزء الذي يؤديه الموظف في الوظيفة التي يمارسها، والتي تشمل المسؤوليات والمهام والسلوكيات والأدوار اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة".

وعليه، يمكن تعريف "الدور المهني" بأنه: "مجموعة من المهام والمسؤوليات والواجبات والعلاقات الوظيفية المتعلقة بالفرد في إطار مهنته المحددة، مع الالتزام بالأخلاقيات المهنية والمعايير المحددة قانونًا".

ويعرف "أنس عبد الباسط عباس" الدور الوظيفي بأنه: "مجموعة محددة من المهام والأنشطة والنتائج المتوقع من الموظف أداؤها". (عباس، 2011، ص.46)

ويمكن تعريف الأدوار المهنية بأنها: "مجموعة من المهام والواجبات والمسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها ضمن منظومة محددة، سواء كانت داخل مؤسسة أو منظمة أو عائلة". إذ يمكن تحديد الأدوار المهنية لكل شخص على النحو التالي:

- المهمة: تشير إلى المهمة الوظيفية الرئيسية للفرد في المؤسسة أو المنظمة والتي يتم توكيله بها.
- السلطة: تعني المستوى الذي يتمتع به الفرد من حيث القرارات والتوجيهات التي يتخذها.
- المسؤولية: تعني الالتزام المنوط بالفرد بوضع قواعد وأسس رسمية وفقاً للإرشادات المطلوبة.
- الحلقة التنفيذية: تشير إلى موقع الفرد ودوره ضمن هرم تسلسل الإدارة لإنجاح مهامه، والذي يعتمد على برنامج وطريقة تنفيذ الأدوار والمهام.
- العلاقات الشخصية: تعبر عن العلاقات الشخصية التي يمكن أن يكون الفرد عليها في المؤسسة أو المجتمع، وقد تساعد هذه العلاقات على تحقيق النجاح في العمل.
- الثقة في المهارات: تعني إثبات القدرات والمؤهلات المهنية اللازمة للأداء والتمكن من المهام الموكلة.
- الإمام بمبادئ النزاهة: وهي القضية الحساسة التي تعني الالتزام بالمعايير والمبادئ الأخلاقية اللازمة للعمل والمهنة.

I.2. المفاهيم المرتبطة بالدور المهني:

يشير مفهوم الدور في العلوم الاجتماعية إلى السلوك الذي يتوقعه المجتمع من الأفراد المتوافقين مع وظائفهم ومواقعهم الاجتماعية. ويمكن فهمه بشكل أوسع على أنه يشمل السلوك المتوقع من الأفراد بناءً على وظائفهم ومواقعهم. وتشمل المفاهيم المرتبطة بالدور ما يلي:

- وظيفة الدور: وهي ما يتوقعه الفرد من دوره المحدد. يعتمد هذا التوقع على القيم والتوقعات الاجتماعية، ويختلف من ثقافة إلى أخرى.

- تحمل الدور: يشير إلى قدرة الفرد على تنفيذ متطلبات دوره بكفاءة وفعالية. ويمكن تحسين ذلك من خلال التدريب والتطوير.
 - التكيف مع الدور: القدرة على مواءمة السلوك والسمات الشخصية مع متطلبات الدور. يعتمد التكيف على الخبرة، التدريب، والوعي الذاتي.
 - الالتزام بالدور: مدى التزام الفرد بأداء مسؤولياته المناطة بدوره. يُمكن تعزيز هذا الالتزام عبر تقديم الدعم اللازم وتوفير الإمكانيات المطلوبة.
 - الهوية الدورية: تُعبّر عن ارتباط الفرد الشخصي بدوره، وتتأثر بمدى تكيفه مع متطلبات الدور وتجربته السابقة.
 - الإدراك الدوري: وعي الفرد بما يتطلبه دوره من سلوكيات وممارسات، مع قدرته على التأقلم مع التغيرات المرتبطة بالدور. (LERNER & CASTELLINO, 2007).
- يرى "شفيق" (1996، ص. 142) أن المفاهيم الوثيقة الصلة بمفهوم الدور تشمل:
- توقعات الدور: القواعد السلوكية التي يفرضها السياق الاجتماعي على الأفراد. تُحدد هذه القواعد ما يتوقعه المجتمع من أي فرد يشغل موضعًا في النظام الاجتماعي.
 - تصور الدور: الصورة التي يُكوّنها الفرد عن دوره، سواء أكان موظفًا أم غير ذلك. قد تتطابق هذه الصورة مع توقعات الدور أو تختلف عنها.
 - قبول الدور: يمكن أن تُقبل الأدوار من قِبَل الأفراد أو تُرفض بناءً على التوقعات الشخصية أو الاجتماعية.
 - أداء الدور: السلوكيات الفعلية التي يؤديها الفرد في سياق دوره.
 - الوضع أو المركز: كما عرّفه "لينتون"، هو المركز الذي يحتله الفرد في نظام معين. تتكامل العلاقة بين الوضع والدور، حيث يؤدي كل طرف السلوك المتوقع منه بالنظر إلى الآخر.

- المكانة: الموقع الذي يشغله الفرد ضمن الهيكل الاجتماعي. يُشير "يوسف عيساني" إلى أن العلاقة بين الدور والمكانة وثيقة، حيث يرتبط كل دور بعدد من المكانات، مما يبرز تعقيد هذه المفاهيم. (مرسي، 1991، ص.139)
- توقع الدور: التصورات المبدئية لسلوكيات الآخرين المتوقعة من الفرد. تُحدد هذه التوقعات بناءً على العمر، والمكانة الاجتماعية، ومعايير أخرى.
- غموض الدور: يُعرف غموض الدور بأنه حالة من الافتقار إلى المعلومات اللازمة التي تمكن الفرد من أداء مهامه بكفاءة، مثل نقص المعرفة بالأهداف والسياسات والإجراءات المتعلقة بالدور الوظيفي أو حدود الصلاحيات والمسؤوليات. ينتج عن هذا الغموض شعور بالارتباك، مما يعيق توازن الفرد ويجعله عرضة لتناقض بين توقعاته وتوقعات الآخرين. لذا، يُعد وجود توصيف وظيفي دقيق في بداية العمل من العوامل المهمة لتقليص غموض الدور، حيث يساهم في الإجابة عن استفسارات العاملين وتوضيح مسؤولياتهم.
- صراع الأدوار: عرّفه البعض بأنه: "ما يشعر به الإنسان من ارتباك عندما يشغل أكثر من منصب أو وظيفة لا تتشابه اختصاصاتها أو طبيعتها، بل تتعارض في بعض الأحيان". ويقع صراع الأدوار عندما لا يكون في مقدور الفرد الجمع بين توقعات مجموعتين أو أكثر حول الدور نفسه. وتكمن العبرة في صراع الأدوار في أثره على السلوك، إذ قد يؤدي هذا الصراع إلى تزايد إحساس الفرد بالتوتر والإحباط. ويقصد بصراع الأدوار التناقض بين الأدوار المنظمة؛ فقد يقوم أكثر من شخص بأداء دور معين، مما قد يؤدي إلى نشوء صراع يعيق تحقيق الأهداف. ومن العوامل التي تؤدي إلى هذا الصراع: عدم وضوح توقعات الدور، أو عدم إدراك طبيعة الدور. وقد يحدث صراع الأدوار داخل الفرد نفسه نتيجة عدم التوافق بين حاجاته وتوقعاته من الدور الذي يؤديه في التنظيم؛ فقد يقوم بدور معين ولكنه يشعر بأنه لا يلبي حاجاته، سواء الأساسية أو المعنوية. إذن، ينشأ صراع الأدوار إما بين الأفراد أو داخل الفرد نفسه. (رشوان، 2004)

▪ تعلم الأدوار: يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الأساسية، إذ إن هناك مسلّمة مفادها أن الأفراد يجب أن يُؤهّلوا للأدوار التي يؤدونها. ويشير "تعلم الأدوار" إلى العملية التي يتعلم فيها الفرد كيفية أداء دور محدد أو وظيفة معينة في سياق بيئة العمل. قد يكون لكل شخص دور محدد يجب أن يؤديه بكفاءة لضمان تحقيق الأهداف المنشودة. وفي حين تكون الأدوار واضحة في بعض الوظائف المتخصصة مثل الطب والهندسة، فإنها قد تكون أكثر تعقيدًا وتنوعًا في العديد من السياقات العملية. يتضمن تعلم الأدوار اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لأداء الدور، وتطبيقها، وفهم متطلبات الدور، وتقييم الأداء، والتعلم المستمر.

▪ توصيف الدور: يتعلق توصيف الدور باتجاهات الآخرين حول ما يجب أن يكون عليه أداء الدور. فكل دور من الأدوار له توصيف محدد يتضمن الإطار المرجعي الذي يُنظر إلى الأداء من خلاله.

▪ الاعتراف بالدور: يشير الاعتراف بالدور إلى أفعال الآخرين الموجهة نحو إحداث تغيير في أداء الدور. كما يشمل الاعتراف أفعال الثواب والعقاب التي تصدر من الآخرين، وتكون بمنزلة حافز أو مثبت لما ينتج عن الأداء.

▪ تكامل الأدوار أو تعارضها: يقصد بالتكامل توافق قيام الفرد بدورين أو أكثر، وكذلك الطريقة التي يتم بها توافق أدوار الآخرين ذات العلاقة به.

▪ إعادة توازن الدور: وهي عملية تحدث بين شخصين أو أكثر بهدف حل خلاف أو صراع على الأدوار. وتتم هذه العملية غالبًا من خلال توضيح التوقعات المشتركة بين الأطراف المعنية (حامد،

2012)

I.3. أنواع الأدوار المهنية:

تعتمد الأدوار المهنية للموظف على طبيعة ومسؤوليات الوظيفة التي يشغلها، ومهاراته وخبرته المهنية. ومن بين الأدوار المهنية الشائعة التي يقوم بها الموظف في عمله:

- الخبرة المهنية والتدريب: يتضمن هذا الدور القدرة على التحديث والاطلاع على آخر المستجدات المتعلقة بالوظيفة ومهارات التواصل. كما يشمل متابعة التدريب المستمر لتحسين مستوى الأداء والتفوق في الوظيفة.
- الإدارة والنظام: يتمثل هذا الدور في القدرة على إجراء العمليات الإدارية بكفاءة ودون الوقوع في أخطاء غير مقصودة، وضمان تحقيق جميع المعايير المتعلقة بتسلسل العمليات ودقة الإجراءات.
- العلاقات العامة: يشمل هذا الدور القدرة على التعامل مع جميع الأطراف، مثل الزملاء والزبائن والشركاء التجاريين، بطريقة مهنية ومسؤولة تامة، وإدارة علاقات عمل جيدة لضمان تحقيق الأهداف المشتركة.
- الإبداع والابتكار: يتعلق هذا الدور بالقدرة على إيجاد حلول مبتكرة وفعالة للمشاكل المختلفة المتعلقة بالوظيفة، وتقديم اقتراحات جديدة وتحديثات لتطوير العمل والخدمات المقدمة.
- الانضباط والتزام العمل: وهو دور أساسي يتمثل في الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية، والالتزام بالجدول الزمني والتسلسل المحدد لإنجاز المهام الموكلة. كما يتعلق هذا الدور بالتمثيل اللائق والمهني للمؤسسة أمام العامة والمجتمع.

4.I محددات القدرة على القيام بالأدوار المهنية:

حسب "كريستيان بتال"، فإن قدرة الفرد على أداء دوره الوظيفي هي نتيجة تفاعل ثلاثة عناصر أساسية، وهي:

- المهارات التي يمتلكها الفرد والمعارف التي يحتاجها لأداء عمله.
- مستوى التحفيز الذي يحظى به الفرد.
- مستوى تنظيم العمل والوسائل المتاحة لذلك (CHRISTIAN BATAL, 2000, P.95).

يعتقد بعض الباحثين أن أداء الفرد في دوره لا يُحدد فقط بناءً على توفر بعض العوامل أو غيابها، بل هو نتاج تفاعل معقد بين مجموعة من المحددات الأساسية التي تشمل: الدافعية الفردية، بيئة العمل، والقدرة على الإنجاز.

أولاً: الدافعية الفردية: تشير الدافعية الفردية إلى مستوى الرغبة الداخلية لدى الفرد في أداء العمل، وهو ما يظهر جلياً من خلال حماسه وحمایته لإنجاز المهام الموكلة إليه. يتفاوت هذا الحافز من شخص لآخر، مما ينعكس بدوره على مستوى كفاءة كل فرد في أداء دوره، حتى إذا كانت المهارات والمعارف والخبرات متساوية بين الأفراد. فالاختلاف في درجة الحماسة والاهتمام يمكن أن يؤدي إلى تفاوت واضح في مستوى الأداء؛ حيث إن زيادة الجهد المبذول من قبل الفرد تعكس مستوى أعلى من الدافعية. إذ إن الدافعية تُعد القوة المحركة التي تدفع الأفراد للعمل؛ لذا فإن تحفيز العاملين لإثارة رغبتهم في أداء مهامهم يُعد من القضايا المحورية التي تتطلب اهتماماً خاصاً.

ثانياً: بيئة العمل: تمثل بيئة العمل الإشباع الذي تقدمه الظروف المحيطة بالعمل من خلال توفير بيئة تدعم راحة العامل وتساعد على تحقيق أهدافه الشخصية والمهنية. يشمل ذلك الشعور بالرضا الناتج عن قدرة الفرد على تلبية احتياجاته ورغباته من خلال عمله. إن بيئة العمل الجيدة تسهم في تعزيز الولاء والالتزام، كما تزيد من جودة الأداء.

ثالثاً: القدرة على أداء العمل: تُعنى القدرة على أداء العمل بمستوى الكفاءة التي يمتلكها الفرد لأداء المهام، سواء كانت حركية أو عقلية. يتم اكتساب هذه القدرة من خلال التدريب والتعليم المستمر، بالإضافة إلى تطوير المهارات والمعارف المتعلقة بطبيعة العمل. كما تشمل القدرة أيضاً سرعة ودقة التنفيذ، مما يجعلها عنصراً أساسياً لضمان فاعلية الأداء في مختلف المجالات. (حسن، 1975)

في مجمل الأمر، يتضح أن العوامل الثلاثة - الدافعية، بيئة العمل، والقدرة - تتداخل بشكل معقد لتشكيل المحرك الأساسي لأداء الفرد في دوره.

أما البعض الآخر فقد اعتبر أن أداء الدور الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد، والتي ترتبط بالقدرات وإدراك الدور والمهام للفرد. ولهذا نجد أن محددات الأداء تتضح في:

- الجهد المبذول من قبل الفرد.
- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.
- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

أ- **الجهد:** يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته، وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب- **القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء أدوار أو مهام وظيفته.

ت- **إدراك الدور:** ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، والشعور بأهميته في أدائه.

من أجل تحقيق أداء متميز في أي دور وظيفي، يجب أن يتمتع الأفراد بدرجة من الإتقان في كل جانب من جوانب الأداء. فحتى وإن كان لدى الأفراد قدرات متميزة ويمارسون جهداً كبيراً، إلا أن غياب الفهم الواضح لدورهم الوظيفي قد يؤدي إلى انخفاض أدائهم من منظور الآخرين. في هذه الحالة، يبذل الفرد جهداً ملحوظاً، لكنه لا يوجهه بشكل صحيح، مما ينعكس سلباً على نتائجه. من ناحية أخرى، قد يكون الفرد على دراية كاملة بأبعاد عمله ويفهمه جيداً، لكنه يفتقر إلى المهارات أو القدرات اللازمة، مما يؤدي إلى تقييم أدائه على أنه دون المستوى المطلوب. كما أن هناك سيناريو ثالث، وهو أن يكون لدى الفرد الفهم الكامل والقدرات المناسبة، لكنه لا يبذل الجهد المطلوب، مما يؤدي إلى أداء ضعيف. وبالتالي، قد يشهد الفرد مستويات متفاوتة من الأداء في جوانب مختلفة من دوره الوظيفي.

(محمد حسن، 2003، ص. 216)

وفي سياق السعي نحو تحقيق أداء عالٍ، يشير كل من "فروم" (VROOM, 1969)، و"شايدر" (SCHEIDER, 1987) إلى ضرورة توافر ثلاثة عناصر أساسية:

- أولاً، الدافعية لأداء الوظيفة، أي رغبة الفرد في تحقيق أهداف العمل؛
- ثانياً، القدرة على إنجاز المهام المطلوبة، والتي تتعلق بالكفاءات والمهارات اللازمة؛
- وأخيراً، البيئة المحيطة، التي تشمل المواد والأدوات والمعدات التي تسهل إنجاز العمل.

وأي نقص في أحد هذه العوامل الثلاثة سيؤثر بشكل سلبي على مستوى الأداء الوظيفي. لذلك، يجب على المدير التأكد من توفر هذه العناصر الأساسية لضمان تحقيق نتائج مهنية متميزة (محمد حسن، 2001، ص. 110)

وفي هذا السياق، أشار الحربي إلى أن تحديد العوامل المؤثرة في أداء الدور الوظيفي يعد أمراً معقداً، وأن تعميم النتائج المتعلقة بالأداء يعد غير دقيق، وذلك للأسباب التالية:

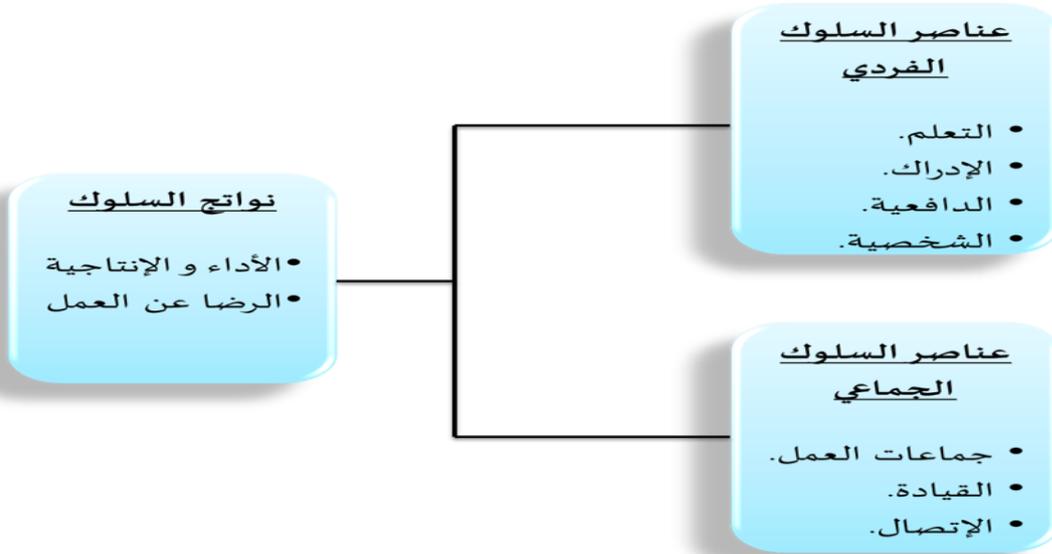
- ❖ قد تختلف العوامل التي تؤثر على أداء مجموعة معينة من العاملين مقارنةً بمجموعة أخرى.
- ❖ لا يمكن فرض نفس معايير الأداء على العاملين في منظمات مختلفة، حيث تختلف المحددات باختلاف البيئة التنظيمية.

❖ تؤثر العوامل البيئية الخارجية بشكل كبير على محددات الأداء في أي بيئة عمل. (الحربي، 1416هـ، ص. 161)

I.5. العوامل المؤثرة على قدرة الفرد على أداء الدور المهني:

يفترض أن السلوك إما أن يأتي منفرداً، أو وسط جماعة، أي يتأثر بعوامل فردية داخل الفرد، أو أنه يأتي في شكل جماعي، باعتبار أن الأفراد يشكلون جماعات عمل لها سلوك جماعي.

شكل رقم (17) يمثل نموذج السلوك التنظيمي.



المصدر: (حسن، 2010، ص.243)

تتألف عناصر (أو متغيرات) السلوك الإنساني من مجموعة من العوامل التي تُعدُّ ضرورية لفهم هذا السلوك، والتنبؤ به، وتوجيهه بفعالية. ويمكن تصنيف هذه العناصر إلى نوعين رئيسيين: الأول هو العناصر التي تؤثر في السلوك الفردي للأفراد. وهذه العناصر تستدعي دراسة متعمقة لفهم كيفية تأثيرها في السلوك البشري. أهم هذه العناصر تشمل:

1. **التعليم:** يُعتبر التعليم أحد العوامل الأساسية التي تساهم في فهم كيف يكتسب الأفراد سلوكهم، بالإضافة إلى كيفية تعزيز أو تعديل أنماط معينة من السلوك. يساعد هذا العنصر المديرين والموظفين في تحسين استراتيجيات تطوير الأفراد وزيادة فعالية فرق العمل.

2. **الإدراك:** يعد الإدراك عنصراً محورياً في تشكيل كيفية تفسير الأفراد للبيئات المحيطة بهم، والأحداث التي يتعرضون لها. تأثير هذا الإدراك يتجلى في كيفية تشكيل الأحكام على الآخرين، وكذلك في اتخاذ القرارات وتوجيه التصرفات، مما يعد بالغ الأهمية في تحسين التواصل داخل بيئات العمل.

3. **الدافعية:** تُعدُّ الدافعية أحد الجوانب التي تساعد في تعزيز حوافز الموظفين وتحفيزهم نحو الأداء الأمثل. من خلال دراسة العوامل التي تؤثر في رفع دافعتهم، يمكن للمديرين والموظفين استغلال الأدوات المناسبة لزيادة الحماس وتعزيز الروح المعنوية داخل المنظمة.

4. **الشخصية:** إن خصائص الشخصية تعدُّ عاملاً مهماً في تحديد سلوك الأفراد داخل بيئات العمل. يتعين على المديرين فهم هذه الخصائص لتوجيه العاملين نحو الأداء المثالي، ما يعزز من فاعلية القيادة ويُسهل في تحسين الأداء الجماعي.

5. **القدرات:** تتعلق القدرات بمهارات الأفراد وقدراتهم العقلية والجسدية التي تؤثر بشكل مباشر في أدائهم المهني. يتعين على المديرين فهم العلاقة بين هذه القدرات وطبيعة الأعمال المنوطة بالأفراد، مما يسهل تصميم اختبارات مهنية ملائمة لتقييم وتحفيز الأداء. (حسن، 2010، ص. 243-244)

من خلال دراسة هذه المتغيرات، يصبح بإمكان المديرين والعاملين إرساء قواعد واضحة لفهم السلوك البشري وتحقيق نتائج إيجابية في بيئات العمل.

ثانياً: عناصر السلوك الجماعي: حيث تتجلى عناصر السلوك الجماعي كعوامل حاسمة في تشكيل السلوكيات الجماعية للأفراد والجماعات، حيث تشكل هذه العوامل الأساس لفهم السلوك الجماعي، وتساهم بشكل كبير في التنبؤ به وتوجيهه. يمكن تلخيص هذه العناصر في النقاط التالية:

1. **الجماعات:** يشير هذا العنصر إلى دراسة تكوين الجماعات وظواهر التماسك التي تنشأ داخلها، مع التركيز على تأثير هذه الظواهر في سلوك العمل. كما تشمل دراسة عملية اتخاذ القرارات داخل جماعات العمل وأثر ذلك على نتائج الأداء.

2. **القيادة:** يتناول هذا العنصر الكيفية التي من خلالها يمكن اكتساب التصرفات والأنماط القيادية التي تؤثر في سلوك الأفراد. كما يركز على تحليل الظروف التي تحدد الأنماط القيادية الأكثر ملاءمة في بيئات العمل المختلفة.

3.الاتصال: يعد هذا العنصر بالغ الأهمية لأي مدير أو موظف لفهم كيفية سير عمليات الاتصال داخل بيئة العمل. يشمل ذلك دراسة كيفية إزالة المعوقات التي قد تعترض عملية الاتصال، بالإضافة إلى تحسين المهارات التواصلية عبر وسائل متعددة مثل الاستماع الفعال، المقابلات الشخصية، والاجتماعات. (حسن، 2010، ص. 244-245)

بناءً على ما تم استعراضه من عناصر السلوك الجماعي، يمكن تحديد عدة نتائج رئيسية تساهم في تعزيز السلوك التنظيمي، من أهمها ما يلي:

1. الأداء والإنتاجية: يمكن تفصيل هذا البُعد إلى عدة جوانب رئيسية:

أ- الفعالية في الأداء: تتحقق عندما ينجح الأفراد في تحقيق الأهداف والأعمال المطلوبة منهم.

ب- الكفاءة في الأداء: يتجلى في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة دون إسراف.

وعند توافر هذين البُعدين معًا، يمكن وصف الأداء بأنه عالي الإنتاجية، مما ينعكس بشكل إيجابي على مستوى الإنتاجية بشكل عام.

2. الرضا عن العمل: يمثل الرضا عن العمل التوجهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم، ومدى شعورهم بالارتياح والسعادة. يتضمن هذا الرضا جوانب متنوعة مثل الأجر، سياسات المنظمة، العلاقات مع الرؤساء والزملاء، فرص النمو والترقية، وفرص تحقيق الذات.

3. من أبرز الظواهر المرتبطة بالرضا عن العمل هي معدلات ترك الخدمة، حيث تُعتبر زيادة هذه المعدلات مؤشرًا على انخفاض مستوى الرضا. كما يُعتبر الغياب مؤشرًا آخر على عدم الرضا. وتوجد أيضًا مؤشرات أخرى مثل "الارتباط الوظيفي"، الذي يعكس مدى ارتباط الموظف بوظيفته، ومشاركته الفاعلة فيها، وهو ما يعكس التفاعل الإيجابي مع بيئة العمل. علاوة على ذلك، يتم تقييم "الالتزام تجاه المنظمة" عبر مقياس ولاء الفرد للمنظمة، واحترامه لانتماه إليها، واعتزازه بالعمل فيها. (حسن،

2010، ص. 245-246)، أما عن أهم العوامل المؤثرة على قدرة الفرد على أداء الدور المهني، فيمكن تلخيصها في أربعة عوامل هي:

تتعدد العوامل المؤثرة في أداء العامل داخل بيئة العمل، ويمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات رئيسية: العوامل المتعلقة بالعامل نفسه، العوامل المتعلقة بالوظيفة، والعوامل المتعلقة بالمؤسسة.

■ العوامل المتعلقة بالعامل: تتعلق هذه الفئة بالقدرات والمهارات الشخصية التي يمتلكها العامل، والتي يمكن تقييمها من خلال تحليل الخصائص والسمات الفردية التي تميز العامل عن غيره. تشمل هذه العوامل فئات. مثل؛ العمر، المستوى التعليمي، الخبرة العملية، مدة الخدمة، والجنس. كما أن مدى أهمية العمل بالنسبة للعامل ودوره في تحقيق تطلعاته وطموحاته الشخصية، بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع القيم والمعتقدات التي يسعى العامل لإشباعها، تُعد من العوامل المهمة التي تؤثر في مستوى أدائه ورضاه الوظيفي.

■ العوامل المتعلقة بالوظيفة: يمكن تقسيم هذه العوامل إلى شقين رئيسيين:

□ العوامل المرتبطة بتصميم الوظيفة: تتعلق هذه العوامل بطبيعة الوظيفة نفسها، مثل التوسيع الوظيفي، درجة إثراء الوظيفة، مدى السيطرة على مهام الوظيفة، والمشاركة في اتخاذ القرارات. كما يؤدي المستوى التنظيمي للوظيفة دورًا في تحديد درجة التأثير الذي يمارسه العامل على سير العمل.

□ العوامل المرتبطة بإنجاز العامل للوظيفة: تتعلق هذه العوامل بالمكافآت والتعويضات التي يحصل عليها العامل نتيجة تأديته لمهام وظيفته، مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الشعور بالسلامة المهنية، فرص الترقى، وكذلك العلاقة مع الزملاء في العمل. أيضًا، الشعور بالإنجاز والاستفادة من المهارات والقدرات التي يمتلكها العامل تعتبر من العوامل التي تحفز الأداء العالي.

■ العوامل المتعلقة بالمؤسسة: هذه العوامل تنبع من حقيقة أن العامل ينتمي إلى هيكل تنظيمي أوسع يمثل المؤسسة التي يعمل بها. تتأثر قدرة العامل على الأداء بالسياسات والاستراتيجيات المتبعة داخل المؤسسة. تشمل هذه العوامل مدة وتوقيت العمل الرسمي، ظروف العمل العامة، نظم الاتصال داخل

المنظمة، بالإضافة إلى التقنيات المستخدمة، ونمط الإشراف والقيادة. كما أن الإجراءات والقواعد التنظيمية التي تحكم العمل تساهم في تحديد مدى فاعلية العمل الفردي والجماعي داخل بيئة العمل. تختلف شدة وتأثير هذه العوامل باختلاف طبيعة العمل والمجال الذي ينتمي إليه العامل.

■ عوامل متعلقة بالبيئة: تتمثل العوامل البيئية في مجموعة من المؤثرات الخارجية التي تنبع من المحيط المحيط بالمؤسسة، والتي تؤثر بشكل مباشر على أداء العامل الوظيفي. ومن بين هذه العوامل، يمكن الإشارة إلى عدة عناصر رئيسية. مثل؛ مدى رضا العامل عن حياته بشكل عام، وكذلك الطريقة التي ينظر بها المجتمع إلى الموظف في هذه المؤسسة. كما تشمل هذه العوامل الانتماءات الديموغرافية. [مثل؛ الفروق بين العاملين في المناطق الريفية والحضرية والتباين في الجنسية بين الموظفين، فضلاً عن تأثير البيئة الاجتماعية والثقافية المحيطة]. (شنوبي، 2005، ص.194)

I.6. توزيع المسؤوليات على الأدوار المهنية:

تجدر بنا الإشارة إلى عناصر ومكونات بناء القدرات البشرية، فَتَتَكَوَّنُ القدرات من:

- قدرات عقلية: وهي تلك التي يعتمد عليها الذكاء بشكل أو بآخر. ويدخل في إطارها القدرات اللغوية والحسابية والميكانيكية، حيث تتضمن الفهم اللغوي، والطلاقة اللغوية، والقدرة الحسابية، والقدرة الميكانيكية، وتصور الأشكال الهندسية في مكان معين، والتذكر، والحفظ، والتفكير الاستنباطي الذي يعنى باستخراج واكتشاف قواعد عامة من حالات جزئية، والسرعة الإدراكية. هذا ويمكن حصر وتحديد هذه القدرات في خمس قدرات أساسية هي:

- الإدراك أو المعرفة: ويعني اكتشاف الأشياء أو التعرف عليها.

- التذكر: ويعني الحفظ والاسترجاع.

- التفكير التقاربي: ويعني معالجة المعلومات بما يؤدي إلى إجابة واحدة تمثل أفضل

الحلول. (مصطفى، 2015، ص.79)

○ التفكير التباعدي: ويعني البحث عن أفكارٍ مختلفةٍ وحلولٍ متنوعةٍ من علاقاتٍ قد تبدو غير مترابطة، وتكوين علاقاتٍ فيما بينها قد تصل إلى حلول.

○ التقييم: يشير إلى عملية اتخاذ قراراتٍ تتعلق بصحةٍ أو نتائج المعلومات التي نتوصل إليها أو التي نعرفها، وذلك من خلال تحليل المعطيات المتاحة.

• أما فيما يتعلق بكيفية بناء واستخدام هذه القدرات العقلية بأقصى فعالية وأقل وقت ممكن، فإن الموضوع يتعلق بتقنيات تطوير واستخدام هذه القدرات بشكل استراتيجي، بما يعزز الأداء ويوفر أعلى مستويات الكفاءة في سياقات استخدامٍ محددة.

• قدرات غير عقلية: وهي تلك التي ترتبط بالتكوين العضلي والجسدي للفرد، ومدى قوة الحواس الخمس التي يمتلكها. ويمكن تحديدها في مجموعتين أساسيتين هما:

أ- قدرات الحواس: وتتضمن حدة الإبصار، وتمييز المسافات والألوان، وحدة السمع، والتنسيق البصري.
ب- القدرات الحركية: وتتضمن اللياقة الجسدية والبدينية، والسرعة، والتوافق الحركي، والقدرات الحركية بمختلف أشكالها. (مصطفى، 2015، ص. 80)

ومن خلال ما سبق، وبناءً على الجانب النظري وواقع العمل في مجال الحماية المدنية، وحتى يتمكن عون الحماية المدنية من تحقيق مهامه في حماية الأفراد والممتلكات، فإن الإدارة العليا تتوقع من الأعدان القيام بدور ملموس في سبيل حماية المواطنين وممتلكاتهم، الأمر الذي يستلزم توافر مجموعة من القدرات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1.6.I. القدرة على إنجاز المهام:

يشكل العمل أساس وجود الأشياء وخلق القيمة فيها، فهو المصدر الذي ينبثق منه كل شيء. يتجسد العمل في الجهد الإنساني المصحوب بالتفكير الإيجابي والإبداعي، حيث تشير "الإيجابية" إلى "عملية البناء والإضافة التي تحقق النفع"، بينما تعني "الإبداعية": "إحداث شيء جديد لم يكن موجودًا

قبل هذا الجهد". ومن هنا، يُعتبر الأداء مشتقًا من العمل، ويكاد يكون صورة مشابهة له في العديد من جوانبه.

يُعرف "الأداء" على أنه: "النتيجة الناتجة عن جهد الإنسان، سواء كان فردًا أو مجموعة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، لا سيما عندما يتعلق الأمر بتشغيل وحدة أو قسم أو منظمة". في جميع الحالات، يعود هذا الأداء إلى العمل الإنساني باعتباره الأصل الأساسي. ولا يقتصر الأداء على الجهد البشري فقط، بل قد يتضمن أيضًا استخدام أدوات أو معدات، سواء كانت ميكانيكية أو غير ميكانيكية. ومع ذلك، يتسم هذا الأداء بضرورة تحقيق هدف أو مخرج معين خلال فترة زمنية محددة.

ينقسم الأداء إلى نوعين: الأول هو "الأداء المستهدف"، الذي يتم تحديده وفقًا لمعايير محددة تشمل الزمن والكمية والتكلفة، والجودة. الثاني هو "الأداء الفعلي"، الذي يمثل النتيجة المحققة، سواء تم تحقيق الأهداف والنتائج وفقًا للمعايير المتفق عليها أم لا.

والإنجاز هو ما تحقق فعليًا، وهو ناتج الأداء أو العمل، أي النتيجة النهائية للجهد الإنساني من خلال الأداء. والإنجاز هو المؤشر الفعلي على مصداقية العمل أو الأداء. ومن ثم لا بد أن يتناسب مع الأداء والعمل. (مصطفى، 2015 ، ص.71)

❖ عناصر الأداء والعمل:

عند تناول عناصر ومكونات الأداء، قد يكون من الضروري تناول عناصر ومكونات العمل أيضًا؛ لارتباط كل منهما بالآخر كما سبق أن اتضح عند تناول مفهوم الأداء، حيث تبين أن الأداء جزء من العمل.

1. عناصر الأداء: يتكون الأداء من عنصرين أساسيين هما:

- الفرد القائم بالأداء أو العمل.

• الأداء أو العمل المطلوب إنجازه.

أما الفرد القائم بالأداء أو العمل، فلا بد أن تتوفر لديه العناصر والمكونات التالية:

أ- المعرفة: وتعني هنا أن يكون لديه الإجابة عن السؤالين التاليين:

○ ماذا سيفعل أو سيؤدي؟

○ لماذا سيفعل أو سيؤدي هذا العمل؟

ب- المهارة: وتعني هنا أمرين أيضًا هما:

○ الأول: الإجابة عن السؤال الخاص بكيفية سيؤدي العمل المطلوب، ومن ثم لا بد أن يكون ملماً

إلمامًا دقيقًا بكيفية أداء هذا العمل.

○ الثاني: القدرة على إنجاز المهام بفعالية وكفاءة عالية، تعد من العناصر الأساسية في تحقيق النجاح

المهني. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، يجب توافر أربعة شروط رئيسية هي: السرعة في التنفيذ، الدقة في

الأداء، التابع المنطقي للعمل، بالإضافة إلى مراعاة البعد الجمالي في النتيجة النهائية. (مصطفى،

2015، ص. 72)

ت- الاتجاهات الإيجابية: وتعني مجموعة من الاعتبارات هي:

○ أن تتوفر لديه الرغبة الصادقة في إنجاز العمل المطلوب.

○ أن تتوفر لديه القيم المرتبطة بإنجاز هذا العمل. مثل؛ التعاون، الدقة، الثقة...

○ أن يتولد لديه الالتزام بشروط وضوابط إنجاز هذا العمل من خلال الرغبة والدوافع الإيجابية،

وامتلاك قيم العمل المطلوب.

أما العمل المطلوب أدائه أو إنجازه، فلا بد أن تتوفر فيه العناصر التالية:

• تحديد دقيق لماهية هذا العمل وطبيعته.

• تحديد دقيق لمواصفات هذا العمل.

- تحديد دقيق للكمية المطلوبة، والزمن المحدد للإنجاز، والتكلفة ومستويات الجودة.
- تحديد دقيق لمعايير إنجاز هذا العمل. (مستويات قبول أو رفض الأداء)

وبالطبع، فإن العناصر والمكونات السابقة، سواء للفرد القائم بالعمل أو الأداء المطلوب، تمثل الأداء الأنسب أو ما يجب أن يكون. ومن ثم فهي عناصر ومحددات الأداء الصحيح. (مصطفى، 2015، ص. 73)

2. عناصر العمل: بما أن الأداء هو تجسيد للعمل ويشكل جزءاً لا يتجزأ منه، فإنه من المنطقي أن تكون مكوناته جزءاً من مكونات العمل ذاته. بناءً على ذلك، يمكن تحديد عناصر العمل في النقاط التالية:

- الفرد القائم بالعمل (بكل عناصره السابقة).
- العمل المطلوب إنجازه (بكل عناصره السابقة).
- التكنولوجيا وعناصرها ومكوناتها، وتتمثل فيما يلي:

○ الأدوات اللازمة لإنجاز العمل: تتنوع الأدوات المستخدمة في الأعمال اليدوية بشكل كبير، حيث قد تشمل معدات بسيطة أو معقدة، وقد تكون يدوية أو كهربائية حسب طبيعة العمل. تتراوح هذه الأدوات بين الأقلام والأوراق والأدوات المكتبية الخاصة بالأعمال المكتبية، وصولاً إلى الأدوات المعملية والهندسية التي تُستخدم في الأعمال الفنية. كما تتضمن هذه الأدوات الوسائل الإدارية مثل النماذج والاختبارات والاستبيانات، إلى جانب تقنيات التحليل الإحصائي التي تسهم في معالجة الأعمال الإدارية. علاوة على ذلك، تُعتبر المعلومات والبيانات جزءاً أساسياً في دعم وإنجاز مختلف أنواع الأعمال، حيث تسهم في تحسين الكفاءة واتخاذ القرارات المدروسة.

في سياق العمل، تتعدد المتطلبات بحسب طبيعة المهام، حيث قد تقتضي بعض الأعمال وجود تجهيزات مكتبية أو فنية أو ميكانيكية ذات مواصفات معينة تتناسب مع خصوصية النشاط المطلوب. هذه الترتيبات تبرز الحاجة إلى ملاءمة التصميم مع متطلبات العمل بشكل دقيق.

من ناحية أخرى، تتنوع أساليب العمل تبعاً للوظيفة التي يتم أداءها، حيث تختلف هذه الأساليب ليس فقط بين الأعمال المختلفة ولكن أيضاً داخل نفس العمل ذاته وفقاً للتطور التكنولوجي المستخدم في تنفيذه. ويمكن اعتبار هذه الأساليب جزءاً من الجانب اللين (SOFT) للتكنولوجيا، الذي يعكس مرونة الأساليب المتبعة وأثرها في تحسين الأداء.

أما فيما يتعلق بالآلات والمكينات، فهي تمثل البعد الصلب (HARD) للتكنولوجيا، والتي تحدد مدى التقدم في الأتمتة والتطوير الميكانيكي للعمل المطلوب. هذا البعد لا يؤثر فقط في طريقة أداء العمل، بل يمتد ليؤثر أيضاً في تحديد نوعية المواصفات المطلوبة للأفراد الذين ينفذون هذه الأعمال. (مصطفى، 2015، ص. 73-74)

3. عناصر استخدام القدرات البشرية: القدرة بشكل عام هي امتلاك الإمكانية لفعل شيء هادف (أي له نتيجة محددة). وامتلاك القدرة على الفعل لا يعني حدوث الفعل. فالفعل يحدث إذا امتلك الفرد الرغبة والعزم الأكيد على حدوثه. فبدونهما قد يحجم الفرد عنه ولو امتلك القدرة عليه. لذلك، في موضوع القدرات، لا بد أن نفرق بين بناء القدرات وبين استخدام القدرات. على الرغم من كونهما وجهين لعملة واحدة هي الأداء أو الفعل، ولكن مع هذا تجدر الإشارة إلى أن استخدام القدرة يتوقف على امتلاكها. فالإنسان لا يستطيع أن يستخدم غير الموجود أصلاً. ولو كان هناك نقص ما في بناء القدرات، وكانت هناك رغبة صادقة في الأداء بما يعني عزم الإنسان على استخدام ذلك القدر الذي يمتلكه من القدرات، فإن الفعل سيحدث، ولكنه قد يكون معيَّناً بالقدر الناقص من القدرة على الفعل.

ومن ثم، فإن مفهوم استخدام القدرات يرتبط بشكل مباشر بالدافعية على الفعل والأداء. ويعني بشكل أو بآخر - كما سبقت الإشارة - بوجود الرغبة الصادقة والعزم الأكيد والالتزام المبني على الاقتناع باستخدام كل ما يمتلك الفرد من قدرات عقلية وغير عقلية، وتوجيهه بأكبر قدر من التركيز نحو فعل أو أداء عمل ما أو مهمة محددة. وكلما كان استخدام القدرة عن اقتناع، وليس عن إجبار أو إذعان، كانت نتائج الفعل أو الأداء أفضل. (مصطفى، 2015، ص. 80-81)

والمهم ليس وجود القدرة، بل استخدامها. ولأن القدرة تتوقف على الدافعية، فإن معظم - إن لم يكن كل - عناصر ومكونات استخدام القدرات ستتولد من الدافعية وترتبط بها بشكل مباشر، كما سيتضح فيما يلي:

1) العمل: الإنسان، منذ نشأته، أوجد ليؤدي عملاً يعكس وجوده ويؤكد مكانته في المجتمع. وفي سياق بناء قدراته عبر التعليم والتنشئة الاجتماعية، يتحذر في الوعي الفردي أن العمل يشكل جوهر وجوده. فالتعليم الأكاديمي، سواء في مرحلة التعليم الأساسي أو عبر المسارات المهنية والتخصصية (كالتعليم المهني أو الجامعي)، يسهم في ترسيخ هذه الفكرة، حيث يصبح الارتباط بمهنة معينة ضرورة لا غنى عنها. بذلك، يشكل العمل في جوهره الآلية الرئيسية لاستثمار القدرات البشرية وتوجيهها نحو أداء مهام أو وظائف محددة تعزز هوية الفرد وتؤكد قيمته الاجتماعية.

2) الخبرات السابقة: إن تأثير الخبرات السابقة في تشكيل الثقة بالنفس وقدرة الفرد على الأداء الفعال لا يمكن تجاهله. فكلما كانت الخبرات السابقة ذات طابع غني، معمق، وصحي، زادت قدرة الفرد على التفاعل الإيجابي مع المهام الموكلة إليه، مما يعزز ثقته بقدرته على النجاح وتحقيق الأهداف. (مصطفى، 2015، ص. 81-82)

ومن ناحية أخرى، تسهم الخبرات في تشكيل دوافع الفرد من خلال تجربتي النجاح وال فشل. فالنجاحات تدفع الأفراد إلى تكرار ما أثبت فعاليته، بينما قد تعزز الفشل، في بعض الأحيان، الميل إلى تجنب المواقف

المماثلة. ومع ذلك، فإن الأشخاص القادرين على تحليل أسباب الفشل واستخلاص الدروس منه قد يطورون قدرة على تحدي العقبات، مما يعزز رغبتهم في استخدام قدراتهم لتجاوز هذه التحديات.

3) الثواب والعقاب: يعدان من العوامل المؤثرة في تحفيز الفرد على استخدام قدراته. سواء أُعلن عن هذه المكافآت أو العقوبات مسبقاً، أو كانت ضمن توقعات غير معلنة، فإن الفرد غالباً ما يتنبأ بالنتائج المحتملة قبل أداء أي فعل.

ويعتمد مدى رغبة الفرد في استخدام قدراته على الفوائد المتوقعة من المكافأة، أو الألم والخسائر المرتبطة بالعقاب. بناءً على ذلك، فإن الشعور بالعزم على الأداء وكفاءة استخدام المهارات يتأثران بشكل كبير بالثواب والعقاب كحوافز نفسية تسهم في تحفيز السلوكيات المرغوب فيها. (مصطفى، 2015، ص. 82-83)

4) المنفعة المتوقعة: تتعلق المنفعة في جوهرها بإشباع الاحتياجات الإنسانية، ويعتمد مستوى الإشباع على درجة الحرمان لدى الفرد، بالإضافة إلى مدى جاذبية المنفعة المنتظرة. ومن ثم، فإن الدافعية للأداء، التي تحدد مدى استغلال الفرد لقدراته، تتوقف بشكل أساسي على عاملين رئيسيين:

- قوة الجذب الكامنة في المنافع المتوقعة من أداء العمل.
- احتمالية تحقيق تلك المنافع.

يمكن التعبير عن هذه العلاقة بشكل رياضي على النحو التالي:

$$\text{الدافعية للأداء} = \text{منفعة العوائد} \times \text{احتمال تحقيق العوائد} \quad (\text{مصطفى، 2015، ص. 83})$$

من المهم الإشارة إلى أن قوة الجذب التي تتمتع بها المنافع تتأثر بدرجة الإلحاح المرتبط بالاحتياجات غير المشبعة لدى الفرد، وكذلك بمدى فعالية هذه المنافع في تلبية تلك الاحتياجات، وهو ما يعكس مستوى الحرمان الشخصي والقدرة على إشباع الاحتياجات.

بناءً على ذلك، يمكن صياغة المعادلة بشكل موسع كالتالي:

$$\text{الدافعية للأداء} = \text{منفعة أنشطة العمل} \times \text{احتمال تحقيق النتائج} + \text{منفعة نتائج الإنجاز} \times \text{احتمال تحقيق العوائد الخارجية} \times \text{منفعة العوائد الخارجية}.$$

وفي صيغتها المبسطة، يمكن القول إن الدافعية لتحقيق الإنجاز تتحدد بالمنفعة المتوقعة من إمكانية تحقيق النتائج.

لكن ذلك يتوقف في النهاية على درجة وضوح المنفعة بالنسبة للفرد، ومدى تأثير العوامل البيئية المحيطة، التي قد تمثل عاملاً مثبطاً يدفع الفرد للإحجام عن العمل أو تؤثر في رغبته في الأداء.

5) الرضا السلبي والرضا الإيجابي: الرضا السلبي يعبر عن القبول الناتج عن عجز داخلي، يرافقه عدم الرغبة في المشاركة والشعور بالعزلة والتهميش. أما الرضا الإيجابي، فيعكس القبول الناتج عن اقتناع حقيقي، يرافقه رغبة صادقة في المشاركة والشعور بالانتماء والدفاع عن مصالح المنظمة.

عندما يجد الفرد نفسه في حالة الرضا السلبي عن العمل أو الوظيفة، كما يعبر عن ذلك قائلًا: "ليس هناك مكان آخر أذهب إليه"، فإن هذا يشير إلى عائق جوهري أمام استخدام قدراته بشكل كامل في العمل الموكل إليه. في المقابل، إذا كان الفرد في دائرة الرضا الإيجابي، فإنه يشعر بدافع داخلي يحثه على استخدام كافة قدراته لتحقيق الأداء الأمثل والإنجاز.

6) العجز المكتسب: يشير العجز المكتسب إلى الإحجام عن استخدام القدرات نتيجة لعدم شعور الفرد بقدرته على التأثير في نتائج أفعاله. بمعنى آخر، لا يُقدِّم الفرد على أي عمل إلا إذا كان واثقًا مسبقًا من قدرته على التحكم في النتيجة، أو على الأقل تحقيق قدر من النجاح.

أما مفهوم "المكتسب" في هذا السياق، فيشير إلى أن الفرد قد اكتسب هذا العجز من البيئة المحيطة التي تفتقر إلى العدالة وتعتمد على أسس غير موضوعية، بل وتتميز بالتسلط والأوتوقراطية. وتكون هذه البيئة

بيئة محيطة، تولّد في الأفراد مشاعر العجز وتمنعهم من استخدام قدراتهم بفعالية. (مصطفى، 2015، ص.84-85)

7) مستوى الطموح لدى الفرد: يتزايد اندفاع الفرد لاستخدام إمكانياته بشكل متناسب مع ارتفاع مستوى طموحه العام. فعندما يكون لدى الفرد طموح عالٍ في مجال معين، وخاصة في وظيفته أو مهنة محددة، تنمو رغبته في توظيف مهاراته وقدراته لتحقيق النجاح في ذلك المجال. يرتبط مستوى الطموح المهني بعدد من العوامل الأساسية التي تحدد ملامحه، وهي:

- الإنجازات السابقة ومدى نجاح الفرد في تحقيقها.
- المكاسب أو الأهداف التي تم التوصل إليها كنتيجة لتلك الإنجازات.
- الأثر الذي تركته هذه الإنجازات على تعزيز مشروعية الفرد في مسيرته المهنية، سواء من خلال ترقيات أو مناصب رفيعة.

استنادًا إلى هذه العوامل، يقوم الفرد بتحديد طموح أعلى من الإنجازات التي حققها سابقًا، حيث يسعى لتحقيق أهداف جديدة بناءً على النجاحات السابقة. ومن هنا، فإن النجاح لا يقتصر على كونه محرّكًا للرغبة في تحقيق إنجازات أكبر فحسب، بل إنه يعزز أيضًا الشعور بالقوة والكفاءة، ما يدفع الفرد إلى تطوير مهاراته ورفع مستوى أدائه. كل هذه العوامل تسهم في تعزيز دافعية الفرد نحو استثمار كامل قدراته لتحقيق أهدافه المهنية. (مصطفى، 2015، ص.85)

8) درجة الوعي بالذات: يعد الوعي بالذات من الأسس التي تحدد قدرة الفرد على توظيف إمكانياته بشكل فعال. عندما يمتلك الفرد القدرة على تحديد هويته، وفهم أهدافه الشخصية والمهنية، وطرق تحقيق تلك الأهداف، فضلاً عن إدراك ما ينقصه لتحقيق طموحاته، فإنه يصل إلى مستوى عالٍ من الوعي الذاتي. هذا الوعي لا يقتصر على توجيه دافعية الفرد نحو استخدام كامل قدراته لتحقيق أهدافه فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تنمية هذه القدرات بما يتناسب مع طموحاته الشخصية والمهنية.

9) نوعية مقاييس الأداء ومدى دقتها وصدقها: تعد المقاييس المستخدمة في تقييم الأداء أحد العوامل المحورية التي تحدد قدرة الفرد على استثمار قدراته بشكل كامل. من المفترض أن تكون نتائج أي عمل قابلة للقياس والتقييم، وأن تساهم الأدوات المستخدمة في قياس هذه النتائج في تحديد مدى توافقها مع الأهداف المستهدفة. لذلك، إذا كانت الأهداف المرسومة غير دقيقة أو غير منطقية، فإن ذلك يشكل عائقاً رئيسياً أمام قدرة الفرد على التفوق في عمله.

علاوة على ذلك، إذا كانت الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء غير دقيقة أو غير صادقة، ولا تعكس أهداف العمل بدقة، فإن ذلك سيؤدي إلى إحباط الشخص ويؤثر بشكل مباشر على دافعيته في تقديم أفضل ما لديه. إذ إن الشعور بعدم مصداقية آليات التقييم قد يؤدي إلى انعدام الرغبة في بذل الجهود، ويعزز مشاعر الرفض والعمل القسري بدلاً من الدافع الإيجابي. في مثل هذه الحالة، يفتقر الفرد إلى الحافز الضروري لاستخدام كامل قدراته في تنفيذ العمل المطلوب (مصطفى، 2015، ص. 86)

10) درجة سيطرة الفرد على العمل الذي يقوم به: تتعلق درجة السيطرة التي يمتلكها الفرد

في سياق العمل بجانين رئيسيين:

- الأول، يتعلق بمدى قدرته على التأثير في العوامل البيئية المحيطة بالعمل الذي يؤديه. يشمل ذلك حجم الصلاحيات الممنوحة له، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بكفاءة أدائه للمهام الموكلة إليه، بالإضافة إلى توافر الموارد والاحتياجات اللازمة لتنفيذ العمل. كما يؤدي الأفراد ذوو القدرات والسمات الشخصية المناسبة دوراً مهماً في تعزيز هذه السيطرة، خاصة إذا كان العمل يتطلب توجيه الآخرين.

- أما الجانب الثاني فيتمثل في درجة الاستقلالية والاعتماد على الذات التي يمتلكها الفرد، والتي تؤثر بشكل مباشر على مدى تحكمه في العمل.

فيما يتعلق بالعلاقة بين مستوى السيطرة على العمل والتحفيز لاستخدام القدرات في إنجازها، يظهر جلياً أن هناك ترابطاً قوياً؛ فعندما يفتقر الفرد إلى السيطرة الكافية على المهام الموكلة إليه، فإن هذا قد يؤدي

إلى تراجع حماسه أو تقاعسه في أدائها. في هذه الحالة، يُحتمل أن يكون الفرد قد استخدم قدراته بشكل غير كامل.

من خلال استعراض النقاط التي تم تناولها سابقاً، يتضح أن هذه العناصر لا تمثل مجرد مكونات عملية استغلال القدرات البشرية، بل تلامس أيضاً العوامل المحفزة والقيود التي قد تؤثر في قدرة الأفراد على الاستفادة الكاملة من إمكانياتهم (مصطفى، 2015، ص.87)

I.2.6. القدرة على إدراك الدور الوظيفي:

إدراك الدور الوظيفي للموظف يشير إلى فهم الموظف للمهام والمسؤوليات المناطة به في سياق العمل المنظم. ويُعدّ إدراك الدور الوظيفي من العوامل المهمة التي تسهم في أداء الفرد داخل المنظمة وتحقيق النتائج المرجوة.

فعندما يكون لدى الموظف إدراك جيد لدوره الوظيفي، يكون قادراً على فهم ما يُتوقع منه بشكل واضح، ومعرفة المسؤوليات الملقاة على عاتقه في سياق العمل. يتيح له ذلك القدرة على التحضير، والتخطيط، وتوجيه جهوده نحو تحقيق أهداف المنظمة.

ومن بين الجوانب المهمة لإدراك الموظف لدوره الوظيفي ما يلي:

- فهم المهام والمسؤوليات: يجب على الموظف أن يكون على دراية بالمهام والمسؤوليات التي يُتوقع منه القيام بها. يشمل ذلك فهم المهام الرئيسية والفرعية، والأهداف المرجوة، والتوقعات المحددة.
- معرفة أهداف المنظمة: ينبغي على الموظف أن يكون على علم بأهداف المنظمة وكيف يسهم دوره الوظيفي في تحقيقها. يساعد ذلك على توجيه جهوده واتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق تلك الأهداف.

- التواصل والتعاون: يرتبط إدراك الدور الوظيفي بالتواصل والتعاون مع الآخرين داخل المنظمة. يجب على الموظف أن يفهم كيفية التفاعل مع زملائه والتعاون معهم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل مشترك.
- تطوير المهارات والمعرفة: يعزز إدراك الدور الوظيفي تطوير المهارات والمعرفة اللازمة لأداء الدور بشكل فعال. يجب أن يسعى الموظف لتحسين مهاراته وتطوير قدراته لتلبية متطلبات دوره الوظيفي.

(DIMAGGIO & POWELL, 1983)

وعليه، فإن إدراك الدور الوظيفي للموظف يعزز الاندماج في المنظمة ويؤدي إلى أداء فعال يسهم في إدارة التوقعات وتحقيق التناغم بين الأفراد في سياق العمل. بالتالي، يُعدّ فهم وتعزيز إدراك الدور الوظيفي جزءًا مهمًا من التفاعل المهني والتواصل داخل المنظمة.

وترى الباحثة أن إدراك الدور الوظيفي للموظف يعزز الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة، ويسهم في تحقيق النجاح المؤسسي. ويمكن للمنظمة دعم إدراك الدور الوظيفي من خلال توفير توجيه واضح، وتدريب مناسب، والاتصال المستمر، وتقديم الملاحظات البناءة.

❖ أهمية إدراك الموظف وفهمه لدوره الوظيفي:

- إدراك الدور الوظيفي للموظف يُعدّ أمرًا ذا أهمية كبيرة في سياق العمل. وتتمثل أهميته فيما يلي:
- تحقيق التوجيه والتوازن: يساعد إدراك الدور الوظيفي الموظف على فهم ما يُتوقع منه ومن مسؤولياته، ويوفر له إطارًا واضحًا لتوجيه جهوده وتحديد أولوياته. كما يُمكنه من تحقيق التوازن بين مهامه والواجبات المناطة به.
- زيادة الأداء والإنتاجية: عندما يكون لدى الموظف إدراك جيد لدوره الوظيفي، يتمكن من تنفيذ مهامه بكفاءة وفعالية، مما يؤدي إلى زيادة الأداء الفردي والإنتاجية العامة للمنظمة.

- تعزيز التعاون: يسهم إدراك الدور الوظيفي في فهم الموظف كيفية تفاعل دوره مع أدوار الآخرين داخل المنظمة. يعزز ذلك التعاون بين الفرق والأفراد، ويُمكن الموظف من المساهمة بفعالية في تحقيق الأهداف المشتركة ونجاح المنظمة.
- التطوير الشخصي: يُعَدّ إدراك الدور الوظيفي دافعًا لتطوير الذات وتعلم المهارات اللازمة لأداء الدور بشكل أفضل. يمكن للموظف تحديد المجالات التي يحتاج إلى تطويرها والعمل على تعزيز قدراته الشخصية والمهنية.
- تعزيز الثقة والرضا الوظيفي: عندما يفهم الموظف دوره الوظيفي ويشعر بالثقة في أدائه، يزداد شعوره بالرضا الوظيفي والثقة بقدراته. كما يحفز ذلك على تطوير مهاراته والمساهمة بفاعلية في العمل.
- تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية: يسهم فهم الأدوار الوظيفية في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية. من خلال فهم متطلبات العمل وتوزيع الأدوار، يستطيع الموظف تنظيم وقته وتحديد أولوياته بشكل أفضل، مما يساعده على الوفاء بالتزاماته المهنية والشخصية.
- بوجه عام، فإن إدراك الموظف لدوره الوظيفي يعزز الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة، ويُسهم في تحقيق النجاح المؤسسي. ويمكن للمنظمة دعم إدراك الدور الوظيفي من خلال توفير التوجيه والتدريب المناسبين للموظفين. (DIMAGGIO & POWELL, 1983)

I.3.6. القدرة على التواصل والتفاعل مع الزملاء (جماعة العمل):

تُعدّ الجماعات من الركائز الجوهرية في دراسة السلوك التنظيمي، حيث تُعتبر الوحدة الأساسية التي تؤثر في التفاعلات والقرارات داخل المنظمات. وعلى الرغم من غياب توافق شامل حول تعريف موحد للجماعة، تشير الأدبيات الاجتماعية إلى أن معظم التعريفات استندت إلى مجموعة من الخصائص المميزة. وتتمثل هذه الخصائص في الإدراك المشترك للأعضاء، والدافعية المتبادلة، والتنظيم الداخلي الذي يحدد الأدوار، بالإضافة إلى الاعتماد المتبادل والعلاقات التفاعلية بين الأفراد داخل الجماعة.

فالجماعة هي اللبنة الرئيسية في الأساس التنظيمي. وربما تكون أصغر مجموعة إنسانية هي الأسرة، ومجموع الأسر يُكوّن المجتمع الكلي، كما أن مجموع الأقسام والإدارات وجماعات الصداقة والمصلحة وغيرها يُشكّل البناء التنظيمي لأي منشأة إنتاجية، سواء كانت خاصة أو عامة.

ولقد استقطب موضوع الجماعات اهتمام الكتاب والباحثين من مختلف العلوم السلوكية. ونتيجة لذلك، ظهرت تعريفات عديدة للجماعة، وسنسلط الضوء على بعضها فقط، بما يتيح التعرف على سمات وخصائص الجماعة بصورة عامة.

في إطار دراسة الجماعات، يقدم الكاتب "DAVIS" تعريفًا ينظر إلى الجماعة على أنها: "مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات يمكن ملاحظتها أو التعرف عليها". هذا التعريف يسلط الضوء على أهمية التفاعل بين الأفراد كعنصر أساسي في تشكيل الجماعة. من جهة أخرى، يقدم "TOSI" تصورًا مغايرًا، حيث يعرف الجماعة بأنها: "تجمع صغير من الأفراد يتمكنون من التفاعل بشكل مستمر من خلال اللقاءات المباشرة، ويشعرون بالتجاوب النفسي مع بعضهم البعض، مما يعزز إحساسهم بالانتماء إلى نفس الجماعة". (المغربي، 2010، ص.175).

أما أحد الكتاب الآخرين، فيرى أن الجماعة هي: "مجموعة من فردين أو أكثر يعتمدون على بعضهم البعض ويتفاعلون من أجل أداء وظائف محددة تهدف إلى تحقيق أهداف مشتركة". (حريم، 2009، ص.153)، كما عرّف كل من "KINICKI" و"KREITNER" الجماعة بأنها: "مجموعة من شخصين أو أكثر يتفاعلون بحرية، يتشاركون الأهداف والمعايير الجماعية، ولهم هوية مشتركة".

من خلال هذه التعريفات المتنوعة، يظهر بوضوح أن الجماعة تتسم بمجموعة من الخصائص والسمات التي تميزها، ومن أبرز هذه السمات:

1. تحديد عدد أفراد الجماعة بحيث يكون محدودًا نسبيًا، مما يتيح تفاعلًا فعالًا ووعيًا متبادلًا بين

الأفراد.

2. وجود هدف أو رسالة مشتركة يسعى جميع الأفراد لتحقيقها، حيث تشكل الجماعة لتحقيق هذه الأهداف.
3. تكليف الأفراد بأدوار محددة يسهمون من خلالها في تحقيق أهداف الجماعة.
4. تفاعل مستمر شبه دائم بين الأفراد أثناء أداء أدوارهم، بما يعزز من فاعلية الجماعة في تحقيق أهدافها.
5. إدراك كل فرد لكونه عضوًا في الجماعة ورؤيته لنفسه كجزء أساسي منها.
6. وعي الأفراد بعضهم البعض، حيث يدرك كل فرد وجود الآخر وأهمية دوره.
7. تطوير الجماعة لقواعد ومعايير تنظم سلوك الأفراد وتحدد ما هو مقبول وغير مقبول في سلوكياتهم داخل الجماعة. (حریم، 2009، ص. 153-154)

تتعدد أنواع الجماعات وتتداخل فيما بينها؛ فالفرد قد يكون عضوًا في جماعة عمل ضمن منظمة، وأبًا في أسرة، وعضوًا في نقابة أو لجنة ثقافية، وغيرها من الجماعات. يصنف الباحثون الجماعات وفقًا لعدة معايير. مثل؛ الأهداف، الحجم، درجة الألفة، ومدى الطوعية، مما يؤدي إلى تصنيفها إلى جماعات رسمية وغير رسمية، أولية وثانوية، مرجعية وعضوية، صغيرة وكبيرة. ولكل نوع من هذه الجماعات خصائصه وتأثيراته الخاصة على الفرد. ومن أهم أنواع جماعات العمل:

- **الجماعات الوظيفية (FUNCTIONAL GROUPS)** : تُعتبر الجماعات الوظيفية كيانات رسمية تتشكل استنادًا إلى قرارات تُتخذ من قبل الجهات التنظيمية. تتميز هذه الجماعات بتركيبية هيكلية واضحة تُحدد فيها العلاقات بين الأعضاء وفقًا للسياسات الداخلية للمؤسسة والنظم المعتمدة في بيئة العمل. وتشمل هذه الجماعات الإدارات، الأقسام، والورش، التي تمثل العناصر الأساسية للهيكلة التنظيمي الرسمي للمؤسسة. وبالنظر إلى طبيعتها، تُعد الإدارة إحدى الوحدات الأساسية التي تضم مختلف الأنشطة المرتبطة بمجال معين، وتعتبر الركيزة التي تنظم سير العمل ضمن إطار تخصصي محدد. (المغربي، 2010، ص. 179)

تتكون كل جماعة من جميع الأفراد الذين يخضعون لإشراف وتوجيه رئيس واحد، ويمكن أن تُسمى دائرة، قسمًا، أو شعبة، وغيرها.

- فرق العمل (TASK GROUPS) : تتكون فرق العمل من أفراد يتم تشكيلهم بشكل مؤقت لتحقيق هدف محدد أو إنجاز مشروع معين. تنتهي صلاحية الفريق بمجرد بلوغ الهدف المرجو. عادةً ما يتألف الفريق من أعضاء ينتمون إلى أقسام أو إدارات مختلفة داخل المنظمة، مما يعزز التنوع في الخبرات والمهارات المطلوبة لإتمام المهمة بنجاح. (المغربي، 2010، ص 179)

- فريق العمل المؤقت (TASK FORCE) : تتشكل هذه الجماعة من ممثلين عن عدة وحدات تنظيمية لإنجاز مهمة أو حل مشكلة معينة تتعلق بتلك الوحدات. وتنتهي الجماعة بانتهاء الغرض الذي شكّلت من أجله. (حریم، 2009، ص.154)

- فرق الميول والصدّاقة (INTEREST & FRIENDSHIP GROUPS) : تتكون هذه الفرق غالبًا بناءً على اهتمامات مشتركة بين الأفراد أو نتيجة لعلاقات صدّاقة تتطور بينهم. بمعنى آخر، يرتبط أعضاء الفريق من خلال قيم أو أنشطة يتشاركونها. على سبيل المثال، قد تُنظم مجموعة العمل في بيئة تجارية فريقًا غير رسمي أيضًا، حيث يتداخل العمل مع علاقات الصدّاقة، مثل تنظيم رحلات ترفيهيّة مشوّقة. (المغربي، 2010، ص.180)

وتُعرف جماعات الصدّاقة والزمالة بأنها تضم أفرادًا متشابهين في الخبرة، العمر، الميول، الاتجاهات، والحالة الاجتماعيّة وغيرها، بهدف إشباع الحاجات الاجتماعيّة للأفراد.

- اللجان (COMMITTEES) : وهي جماعات تُشكّل من ممثلين عن عدة وحدات تنظيمية لمعالجة قضايا ومشكلات ذات صفة استمرارية وتهم تلك الوحدات. (حریم، 2009، ص.155)

تُعدّ اللجان فرق عمل مؤقتة يتم تشكيلها عادةً لدراسة قضايا أو مواضيع معينة، بالإضافة إلى أداء المهام الرسميّة المنوطة بكل عضو من أعضائها. تُعد هذه اللجان من أكثر أنواع الجماعات الصغيرة انتشارًا في المؤسسات المتوسطة والكبيرة، حيث تُستخدم في مهام متنوعة مثل لجنة المشتريات، لجنة الجرد، لجنة وضع المواصفات والمقاييس، ولجنة اختيار الموظفين، وغيرها. (المغربي، 2010، ص.180)

- **التحالفات (COALITIONS)** : وهي ليست ذات صفة رسمية، وتضم مجموعة أفراد يهدفون إلى تحقيق غرض معين يخدم مصالحهم المشتركة أو يعزز أهدافهم الفردية.

- **الجماعات غير الرسمية (INFORMAL GROUPS)** : وهي تشكيلات اجتماعية تنشأ بشكل طبيعي بين الأفراد الذين يتشاركون مصلحة مشتركة تدفعهم إلى الدفاع عنها أو المطالبة بها. تتمكن هذه الجماعات، من خلال مصلحتها المشتركة، من ممارسة تأثير ملحوظ على سلوك أعضائها داخل بيئة العمل. تتكون الجماعة غير الرسمية من أفراد تجمعهم أهداف مشتركة، بالإضافة إلى قائد يشرف على توجيه أنشطتهم، مما يعزز التفاعل بينهم ويضمن تنسيقاً ضمنياً في إطار العمل اليومي. تجدر الإشارة إلى أن الجماعة غير الرسمية لا تقتصر على قائد واحد، بل تتوزع أدوار القيادة بين أكثر من عضو وفقاً للمواقف المختلفة. (المغربي، 2010، ص.180)

تنشأ هذه الجماعات طوعية بين الأفراد في المنظمة نتيجة التفاعل الطبيعي فيما بينهم، دون تدخل أي سلطة. ونظراً لشيوع هذه الجماعات في المنظمات، فإنها قد تؤدي دوراً إيجابياً أو سلبياً حسب طبيعة نشاطها. (حریم، 2009، ص.155)

❖ العوامل المؤثرة في نجاح وفاعلية الجماعات وسلوكها

هناك العديد من العوامل والقوى المؤثرة في دينامية الجماعة ونجاحها وفعاليتها. سنسلط الضوء على أهم هذه العوامل، التي تعرف بـ"هيكلية الجماعة".

1. تركيب الجماعة: يعد سلوك الجماعة نتاجاً تراكمياً للتفاعلات الفردية بين أعضائها، حيث يمكن أن يتخذ شكلاً متجانساً أو غير متجانس بناءً على تباين أو تجانس خصائص الأفراد داخلها. في الحالات التي تتشابه فيها دوافع الأفراد واحتياجاتهم وشخصياتهم، تنشأ جماعة متجانسة (HOMOGENEOUS) تتسم بالتوافق والانسجام بين أعضائها. تكون هذه الجماعات أكثر فعالية في إنجاز المهام البسيطة والروتينية، حيث يسهم التفاهم المتبادل والتعاون المستمر في تقليل المشكلات الداخلية وتعزيز التواصل بين الأفراد. ومع ذلك، قد يؤدي هذا الانسجام إلى نوع من التوافق المفرط

(OVERCONFORMITY) مما يجعل الأفراد أقل قدرة على التكيف مع المواقف غير الروتينية أو التي تتطلب حلولاً مبتكرة.

أما الجماعات غير المتجانسة (HETEROGENEOUS) التي تتفاوت فيها احتياجات الأفراد ودوافعهم وشخصياتهم، فإنها تتمتع بقدرة أعلى على التعامل مع القضايا المعقدة التي تستدعي الإبداع والابتكار. يعزز التنوع في الخلفيات والخبرات الثقافية والمعلومات بين الأفراد من التكامل الجماعي، حيث يكمل كل فرد نقص المعلومات أو الخبرات التي قد يواجهها الآخر. وبالتالي، يعزز التنوع داخل الجماعة القدرة على التفكير النقدي واتخاذ قرارات مبتكرة، مما يجعلها أكثر قدرة على التعامل مع تحديات غير مألوفة أو غير تقليدية. (المغربي، 2010، ص. 182-183)

2. وضوح الأهداف: لتحقيق الفاعلية، يجب أن تكون أهداف الجماعة واضحة ومقبولة لدى جميع الأعضاء.

3. التفاعل (INTERACTION): في إطار التفاعل البشري، يسهم الاتصال المتبادل والمستمر في تمكين الأفراد من التفاعل بفعالية والتكيف مع بعضهم البعض. من خلال هذه العملية، يتشكل بينهم شعور عميق بالانتماء إلى الجماعة، حيث يصبح التفاعل الأداة الرئيسية لبناء الروابط الاجتماعية وتعزيز التماسك الجماعي.

4. أنشطة الجماعة وأدوار الأعضاء فيها: يتمثل النشاط الأساس للجماعة في تحقيق أهداف محددة. بالإضافة إلى ذلك، فإن لكل عضو فيها أهدافه (غير المعلنة) التي يسعى إلى تحقيقها أيضاً. ولتتمكن الجماعة من تحقيق هذه الأهداف، لا بد أن تقوم بأدوار ثلاثة رئيسية، وهي:

- الأنشطة/الأدوار المتعلقة بإنجاز العمل. (GROUP TASK)
- الأنشطة/الأدوار المتعلقة بالمحافظة على الجماعة. (GROUP MAINTENANCE)
- الأدوار التي تخدم الفرد ذاته (SELF-SERVING) (حریم، 2009، ص. 161)

تُعد الأدوار (ROLES) سلوكيات متوقعة يُرتقب من الأفراد تجسيدها ضمن سياقات اجتماعية أو تنظيمية محددة. وقد حدد العلماء ثلاثة أنواع رئيسية من الأدوار:

- الدور المتوقع: يتم تحديده من قبل البيئة أو النظام الاجتماعي.
- الدور المدرك: ينشأ من رؤية الفرد وتفسيره لدوره.
- الدور الحقيقي: يتجسد كنتيجة للتفاعل بين النوعين السابقين.

يُعد غموض الدور من أبرز العوامل التي تعيق التحول الفعلي من الدور المتوقع إلى الدور المدرك بشكل صحيح. ينشأ غموض الدور نتيجة لعوامل متعددة، أبرزها:

- غموض الفرد في فهمه للسلطة الموكلة إليه، والمسؤوليات المترتبة عليه، والمهام المحددة له.
- ترقى الأفراد من المناصب الإدارية الدنيا أو الوسطى إلى المناصب العليا، حيث تكون المهام في المستويات الدنيا أكثر وضوحًا، بينما يفتقر ذلك الوضوح في المناصب العليا.

من المهم ملاحظة أن غموض الدور المتوقع قد يؤدي إلى إدراك الفرد لدوره بشكل مختلف عن التوقعات الأولية، مما يخلق صراعًا داخليًا بين الأدوار، وبالتالي يُنتج الدور الفعلي الذي يؤديه الفرد بناءً على تلك الديناميكيات.

شكل رقم 18: يوضح أنواع الأدوار.



المصدر: (المغربي، 2010، ص. 184)

5. المنزلة (STATUS) : يشير مصطلح "المنزلة" إلى الموقع أو الترتيب الذي يشغله الفرد داخل هيكل تنظيمي أو جماعي، ويعكس التفاوت في المراتب بين الأفراد ضمن هذا السياق. وفقاً للدراسات، يتم تحديد منزلة الفرد إما عبر عوامل وراثية أو استناداً إلى موقعه داخل التنظيم أو دوره في السلم الإداري.

في هذا السياق، تبرز مشكلتان رئيسيتان تتعلقان بالمنزلة:

- التنافر في المنزلة (STATUS INCONGRUENCY) : يحدث عندما يكون هناك عدم توافق بين أعضاء المجموعة حول منزلة الفرد، مما يؤدي إلى غياب رمز أو مؤشر يدل عليها بشكل واضح.
- عدم التطابق في المنزلة (STATUS DISCREPANCY) : يتجسد هذا عندما يؤدي الفرد مهماً لا تتناسب مع الموقع الذي يشغله ضمن الهيكل الإداري (المغربي، 2010، ص.184)

تُوضح هذه الظواهر أهمية التوافق بين الأدوار والمكانة داخل المنظمات، حيث قد يؤدي وجود تباين أو تناقض في هذه العلاقات إلى تأثيرات سلبية على التنسيق والفاعلية داخل المجموعة.

6. الترابط أو التماسك (COHESIVENESS) :

يعني الترابط تماسك أفراد الجماعة وتوحدتهم، واستعداد كل منهم لمساعدة الآخر. يشير هذا المصطلح إلى قوة الروابط والعلاقات بين أفراد الجماعة، حيث يعكس التماسك الاجتماعي داخلها. وقد أظهرت الدراسات أن حالات الترابط القوي تساهم في تعزيز دافع الأفراد للبقاء داخل الجماعة، على عكس الحالات التي يسود فيها الترابط الضعيف، حيث يميل الأفراد إلى الانسحاب من الجماعة. في هذا السياق، تتجلى علاقة وثيقة بين مستوى الترابط والتفاعل بين الأفراد. ومع ذلك، من الضروري ملاحظة أن وجود الترابط القوي بين أعضاء الجماعة لا يشكل بالضرورة ضماناً لارتفاع مستويات الإنتاجية داخل الجماعة. (المغربي، 2010، ص.184)

❖ العوامل المؤثرة في تماسك الجماعة:

- المنزل أو المكانة: كلما تمتعت الجماعة بمكانة أو مركز أعلى، زادت درجة تماسكها.
- النجاح في الأدوار: نجاح الجماعة في أداء أدوار العمل وأدوار المحافظة على الجماعة يزيد من تماسكها.
- حجم الجماعة: كلما كان الحجم مناسباً وأتاح للأفراد فرصة التفاعل الكثيف وجهًا لوجه، زاد تماسك الجماعة.
- التماثل (HOMOGENEITY) : كلما زاد تماثل الأفراد في الخصائص والاتجاهات والقيم، زاد تماسك الجماعة.
- العزلة: انعزال الجماعة عن الجماعات الأخرى يزيد من تماسكها.
- التهديدات الخارجية: وجود تهديدات ومخاطر خارجية تُهدد الجماعة يعزز من تماسكها.
- دور القائد: قيام القائد بإيجاد مناخ يفرض على الأفراد التعاون بدلاً من التنافس يزيد من التماسك.
- الأهداف الواضحة: وجود أهداف واضحة ومحددة يتفق عليها الأعضاء يعزز التماسك.
- تناسق الأهداف: تناسب أهداف الجماعة مع أهداف الأفراد يعزز التماسك.

7. القيادة (LEADERSHIP) : القيادة تشكل أحد العوامل الأساسية في هيكلية الجماعات،

حيث تسهم بشكل كبير في تشكيل ديناميكيات التفاعل داخلها. ومع ذلك، من الضروري التمييز بين نوعين رئيسيين من القيادة:

أ- القيادة الرسمية: تحدد بموجب السياسات التنظيمية، وتمنح الفرد صلاحيات التدخل في شؤون رؤوسيه، مثل توجيههم وتقييم أدائهم ومكافأهم أو معاقبتهم.

ب- القيادة غير الرسمية: تنبع من تفويض أعضاء الجماعة أنفسهم، بناءً على تمثيل القائد لقيمهم وأهدافهم المشتركة. يعمل القائد غير الرسمي على تسهيل الوصول إلى حلول فعالة للمشكلات التي

تواجه الجماعة، ويصبح في الغالب ممثلها الرئيسي في التفاعلات مع الإدارة أو المجموعات الأخرى. (المغربي، 2010، ص.185)

على القائد أن يوجه الجماعة لتحقيق الأهداف والإنجاز، مع الحرص على بناء الجماعة والمحافظة عليها، وتعزيز علاقات المؤازرة والعلاقات البناءة بين الأفراد.

8. المعايير السلوكية (NORMS) : تُعد المعايير السلوكية مجموعة من القواعد التي تحددها الجماعة، والتي تشكل الأساس الضروري لتوجيه سلوك الأفراد داخل تلك الجماعة. لفهم تطور هذه القواعد وفعاليتها في تنظيم سلوك الجماعة، من الضروري الإمام بعدد من النقاط الجوهرية:

- لا تضع الجماعة قواعد سلوكية بشكل عشوائي، بل يتم وضعها بناءً على اعتبارات تهدف إلى تحقيق الفائدة والأهمية للأفراد والجماعة ككل.
- بعض القواعد تكون مُلزمة لجميع أعضاء الجماعة، بينما يتم تطبيق قواعد أخرى على أفراد معينين حسب الظروف.
- تتفاوت درجة تقبل الأفراد لهذه القواعد وفقاً لعوامل شخصية وسياقية قد تؤثر في استجابتهم.
- تختلف القواعد السلوكية من حيث مرونتها في التعامل مع الانحرافات عن المعايير، إذ توجد تفاوتات في كيفية تقبل الجماعة للمخالفات.

وقد كشفت الدراسات عن عدة عوامل تؤدي إلى عدم امتثال الأفراد لهذه القواعد وابتعادهم عن الانسجام مع معايير الجماعة. ومن أبرز هذه العوامل:

- العوامل الشخصية: مثل؛ السن، الجنس، مستوى الذكاء، والسلطة التي يتمتع بها الفرد.
- الغموض في التعليمات أو الخيارات البديلة المتاحة: حيث قد يخلق هذا الغموض صعوبة في اتخاذ القرارات المناسبة.

• العوامل المرتبطة بالسياق: كالعدد الكلي لأفراد الجماعة، ومدى الإجماع بين الأعضاء، بالإضافة إلى هيكل الجماعة.

• العلاقات بين الأفراد: وتشمل الضغوط الاجتماعية التي يتعرض لها الأفراد، تكوين الجماعة، ومدى انتمائهم إليها.

تستمر هذه العوامل في التأثير على قدرة الجماعة على فرض معايير سلوكية فعّالة، مما ينعكس في سلوك الأفراد وطريقة توافقهم مع هذه المعايير. (المغربي، 2010، ص.183)

تقوم الجماعة مع مرور الوقت بتطوير تاريخها وثقافتها الخاصة بها، كما تطور معايير وضوابط سلوكية واتجاهات يلتزم بها الأعضاء ويمثلون لها وينفردون بها. وتشكل هذه المعايير أداة ضغط وتأثير على الفرد ليمثل لها ويتوافق سلوكه وأفعاله وتفاعلاته معها، ويبرز دور هذه المعايير خصوصاً في الجماعات غير الرسمية. وقد تكون المعايير مكتوبة أو غير مكتوبة، وتتفاوت درجة التزام الأفراد بها وامتثالهم لها. وقد تكون مفيدة للمنظمة (في حال أكدت المعايير على الإبداعية والإنتاجية والجد والالتزام، وما إلى ذلك)، أو تكون نتائجها سلبية (إذا أكدت على الجمود والتقاعدس وخفض الإنتاج)، وذلك وفقاً لمضمون تلك المعايير.

تتميز معايير الجماعة بما يلي:

- تحدد ما يجب على الفرد عمله وما لا يجب في مختلف المواقف.
- توفر للأفراد ثباتاً ومعايير للسلوك في الحاضر والمستقبل.
- يتم تطويرها والتوصل إليها بالإجماع، مما يجعل الرقابة المحكمة غير ضرورية.
- يُعتمد في تطبيقها على وسائل جماعية لا فردية، مما يبعد الحرج عن الأشخاص أو الجماعات الصغيرة.

• يُعتبر الالتزام بها مصدرًا لرضا العاملين نظرًا لأهميتها البالغة لأعضاء الجماعة. (حریم، 2009، ص.161-162)

9. صنع القرارات وحل المشكلات: تتوقف فاعلية الجماعة على الأسلوب السائد في صنع القرارات وحل المشكلات: هل يتم ذلك بصورة جماعية أم فردية؟ وكلما ازدادت حرية الأفراد في المشاركة الفعلية في صنع القرارات وحل المشكلات، زادت فاعلية المنظمة وفرص نجاحها. (حریم، 2009، ص.162)

10. نمط الاتصال في الجماعة: إذا كانت الجماعة تشكل آلية لصنع القرارات وحل المشكلات، فإن انسياب المعلومات وتدفعها بيسر وسلاسة في جميع الاتجاهات يُعد أمرًا حيويًا لعمل الجماعة. وكل عائق أمام تدفق المعلومات يجد من فاعلية الجماعة.

ومن بين العوامل المؤثرة في فاعلية الجماعة:

- وجود أفراد من الجنسين أعضاء في الجماعة، حيث قد تتطور اتجاهات التمييز لدى كل جنس نحو الآخر، مما يؤثر سلبيًا على تماسك الجماعة.
- تشكيل الجماعات بحيث تتألف من أفراد ذوي قدرات ومهارات فائقة يُسهم في تعزيز الأداء الجماعي. أما توزيع الأفراد ذوي الكفاءات المرتفعة على مجموعات متعددة بمزيج من المهارات فيمكن أن:

○ يحسن مستوى أداء جميع الوحدات.

○ يسهم في تطوير وتدريب المواهب الجديدة. (حریم، 2009، ص.162-163)

تُعد عملية الاتصال عنصرًا أساسيًا لا غنى عنه في مختلف الأنشطة الإنسانية. وتمتد تأثيراتها إلى العلاقات بين الأفراد، سواء كانوا رؤساء ومرؤوسين أو قادة وأتباعًا، وحتى التفاعل الداخلي بين الفرد ونفسه.

ورغم التحديات التي قد تواجه تطبيق الاتصال في البيئات الإدارية. مثل؛ التشويه أو سوء الفهم، يظل الاتصال عنصراً حيوياً لنجاح العمليات التنظيمية والإدارية.

❖ تعريفات الاتصال:

• منظمة تدريب المشرفين الأمريكيين: "عملية تبادل الآراء والمعلومات بهدف بناء التفاهم والثقة المتبادلة، أو إقامة علاقات إنسانية إيجابية".

• "كارتييه وهاروود" (CARTIER & HARWOOD) : عملية الاستجابة للأفكار.

• "نيومان وسمر" (NEWMAN & SUMMER) : تبادل الحقائق والأفكار والآراء أو حتى المشاعر بين فردين أو أكثر.

• "براون" (C. BROWNE) : عملية تجميع الكلمات والرموز والرسائل، والآليات التي تتيح لأعضاء المنظمة تبادل المعاني والمفاهيم بفعالية.

أكد "تشستر برنارد" على أن الاتصال هو الوسيلة الأساسية التي تربط أعضاء المؤسسة لتحقيق الأهداف المشتركة. فلا يمكن لأي نشاط جماعي تحقيق أهدافه دون تبادل المعلومات الضرورية.

وبالتالي، كل محاولة اتصال تُعد رسالة متكاملة تحمل مضموناً فكرياً أو شعورياً، ما يجعل الاتصال ركيزة أساسية لنجاح التفاعل البشري والتنظيمي.

11. عوامل خارجية: الجماعة هي جزء من المنظمة وتتأثر بمختلف المتغيرات التنظيمية

الداخلية (سياسات وإجراءات، استراتيجيات... إلخ) وتتأثر أيضاً بالبيئة الخارجية. ويمكن تلخيص العوامل والمؤثرات التي تحدد فاعلية الجماعة وسلوكها بما في ذلك الآتي:

- العوامل الخارجية المفروضة على الجماعة (عوامل تنظيمية وخارجية).
- موارد أعضاء المنظمة (القدرات والمهارات والاتجاهات... لدى الأعضاء).

- هيكلية الجماعة (الأدوار، المعايير، الخضوع والإمتثال للجماعة، نظم المراكز SYSTEMS - STATUS حجم الجماعة، تماسك الجماعة).
- عمليات الجماعة (القيادة، صنع القرارات، إدارة الصراعات، الاتصالات).
- مهام الجماعة (مدى تعقيد وترابط المهام والواجبات المنوطة بالجماعة).

I.4.6. القدرة على المشاركة في اتخاذ القرار:

يعتبر موضوع المشاركة في اتخاذ القرار من المواضيع التي تم الاهتمام بها منذ القدم، وذلك نظرًا للأهمية البالغة له، كونه عملية فكرية ونفسية متداخلة لدى الفرد. فالإنسان في كثير من الأحيان يقع في حيرة بين أي خيارين يختار، مما يدفعه إلى اتخاذ القرار الأكثر صوابًا ومناسبًا له.

أولاً: مفهوم اتخاذ القرار:

أ- القرار لغة: هو الرأي الذي يختاره الإنسان، حيث يتم تحديد المسألة وتنفيذها بعد استقرار الرأي.
 ب- القرار اصطلاحًا: القرار، أو ما يعرف اصطلاحًا بـ (DÉCISION) يُمثل تصرفًا واعيًا ينشأ عن تحليل متعدد الخيارات المتاحة، حيث يتم اختيار البديل الأنسب بناءً على تقييم شامل. هذا السلوك الواعي يتبعه إجراء عملي لتنفيذ القرار المختار.

وقد أوضح "هاريسون" (HARRISON) أن القرار يشكل مرحلة ضمن عملية ديناميكية تتضمن تقييم الخيارات المتاحة لتحقيق هدف محدد. وبمنظور مشابه، يؤكد "روبينز" (ROBBINS) أن القرار يُعرف بأنه: "عملية اختيار بين بديلين أو أكثر". (حریم، 2013، ص.229).

عرّف "كنعان" القرار بوصفه العملية التي يتم من خلالها انتقاء الخيار الأنسب من بين مجموعة من البدائل المتاحة، ضمن سياق موقف معين. ويُعد القرار أداة جوهرية في مواجهة المشكلات، حيث يتطلب الأمر تحليل الحلول البديلة بدقة واختيار الحل الأمثل بما يتماشى مع طبيعة المشكلة واحتياجاتها.

فالقرار لا يمثل مجرد اختيار عشوائي، بل هو نتاج عملية مدروسة تهدف إلى تحقيق التوافق الأمثل مع متطلبات الموقف الذي يستدعي اتخاذه. (الريالات، 2019، ص.34).

يعرف كل من "حسن وزينب" (المعجم المصطلحات النفسية والتربوية) اتخاذ القرار على أنه: "عملية تفكير مركبة تهدف إلى صياغة أفضل البدائل أو الحلول المتاحة في موقف معين، وتتضمن استخدام العديد من مهارات التفكير العليا كالتفكير التحليلي والتقويم وبناء النماذج". (شحاتة والنجار، 2003، ص.16-17)

يعرف "جمال الريالات" اتخاذ القرار بأنه عملية عقلية واعية ونوع متميز من التفكير المنظم الهادف الذي يسعى إلى تحديد المشكلة موضوع القرار وتحديد الحلول الممكنة حالياً ومستقبلاً بهدف تحقيق الغرض أو الأغراض المحددة بأقل تكلفة ممكنة في الوقت والجهد وبأفضل وأوسع كفاءة وعائد إيجابي ممكنين. (الريالات، 2019، ص.35)

كما أوضح "حسين حریم" (2013) أن عملية اتخاذ القرارات تمثل "اختياراً مدروساً يعتمد على معايير وأسس علمية، ويتمثل هذا الاختيار في انتقاء أحد البدائل المتاحة من بين خيارين أو أكثر بشأن قضايا تتطلب التفكير العميق والجهود المدروسة لتحقيق الأهداف المرجوة". يمكن توضيح هذه العملية من خلال الأمثلة التالية:

- إدراج نشاط جديد ضمن أنشطة المؤسسة.
- إجراء تعديلات على خطة العمل الخاصة بالمؤسسة.
- تحديد الوسائل المناسبة لتحقيق أهداف المؤسسة. (حریم، 2013، ص.224)

ترى الباحثة من خلال تعاريف اتخاذ القرار أن مفهوم اتخاذ القرار هو: "عملية فكرية نفسية مركبة ومتداخلة تهدف إلى اختيار أحد البدائل المتاحة والممكنة في موقف معين، وذلك من خلال استخدام عمليات التفكير العليا".

ثانياً: أهمية اتخاذ القرار:

تعدّ عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية، إذ تتداخل بشكل مباشر مع جميع وظائف الإدارة وأنشطتها المتعددة، مما يجعلها ركيزة أساسية لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية. ففي إطار وظيفة التخطيط، تظهر أهمية اتخاذ القرارات في مختلف مراحل وضع الخطة، بدءاً من تحديد الأهداف ورسم السياسات، ومروراً بإعداد البرامج واختيار الموارد المناسبة، وصولاً إلى انتقاء أكثر الأساليب فعالية لتشغيل هذه الموارد. كذلك، عند تحديد الهيكل التنظيمي، تتخذ الإدارة قرارات محورية بشأن نوع الهيكل وحجمه، وأساليب تقسيم الإدارات والأقسام، والاختيار الأمثل للأفراد وتوزيع المهام بما يحقق التكامل بين الجهود، مع تحديد نطاق الإشراف وخطوط السلطة والمسؤولية وقنوات الاتصال.

أما على مستوى القيادة، فإن اتخاذ القرارات يصبح محوراً في توجيه الرؤوسين وتنسيق جهودهم، وتحفيزهم على تحقيق أداء متميز، بالإضافة إلى معالجة المشكلات التي قد تعترض سير العمل. وفيما يتعلق بوظيفة الرقابة، تبرز القرارات الإدارية في تحديد المعايير المناسبة لقياس الأداء، وإجراء التعديلات اللازمة على الخطط، وتصحيح الأخطاء لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة. ويتضح من ذلك أن اتخاذ القرارات هو عملية مستمرة ومتجددة، تتكامل مع مختلف مراحل العملية الإدارية، مما يعكس أهميتها كعنصر محوري في تعزيز الترابط بين وظائف الإدارة وضمان نجاحها. (عبد الكريم، 2015، ص. 05)

من هذا المنطلق، يمكن استخلاص أن عملية اتخاذ القرار الإداري تُعدّ أداة أساسية لتحفيز الأداء الجيد وحل المشكلات، ما يجعلها شرطاً لا غنى عنه لتحقيق الكفاءة التنظيمية.

ثالثاً: أنواع القرارات:

دأب العلماء والمختصون على تصنيف القرارات إلى أنواع حسب معايير معينة، ولعل أشهرها تقسيم القرارات حسب مدى التأكد من المعلومات، وعلى النحو الآتي:

أ- القرارات في حالة التأكد.

ب- قرارات في حالة المخاطرة.

ت- قرارات في حالة عدم التأكد. (بطّاح، الطعاني، 2016، ص.91)

كما قسمها "فليه فاروق والسيد عبد المجيد" (2005) إلى نوعين رئيسيين؛ تقليدية وحيوية:

1. **القرارات التقليدية:** هي القرارات التي تتعلق بالأمور والمشكلات العادية والمتصلة بإجراءات العمل اليومي وتنفيذ هذه الإجراءات، والمتصلة أيضاً بالنشاط الجاري في المنشأة. وهذه يمكن تقسيمها إلى نوعين أيضاً هما:

أ- **القرارات الروتينية:** هي القرارات المتعلقة بالمشكلات البسيطة والمتكررة ذات صلة بالحضور والانصراف وتوزيع العمل. وهذه القرارات لا تحتاج إلى جهد كبير للبت فيها، ومع ذلك فإن مثل هذه القرارات لها أهميتها، لأن أي قرار منها، متى اتخذ، فإنه سيمثل سياسة يجب إتباعها. (فليه والسيد، 2005، ص.224)

ب- **القرارات الفنية المتخصصة:** وتتصف بأنها متكررة، ولكنها تزيد عن سابقتها بأنها تتضمن نواحي فنية وتفصيلية، كما أنها تتعلق بمشكلات يوكل أمر مواجهتها إلى رؤساء فنيين ومتخصصين.

2. **القرارات الحيوية:** المشكلات الحيوية هي تلك التي تتميز بطابعها المعقد والحساس، حيث لا يمكن معالجتها باتخاذ قرارات سريعة أو سطحية. بل تتطلب هذه المشكلات إجراء دراسة شاملة ومتعمقة تعتمد على تحليل دقيق لكافة الفرضيات والاحتمالات الممكنة. ومن الأمثلة على هذه المشكلات، القضايا التي تتعلق بتحديد سياسات العمل أو التحديات التي تظهر أثناء تنفيذ الخطط والبرامج، والتي تستدعي اتخاذ قرارات مدروسة لضمان النجاح والتكيف مع التغيرات. (فليه والسيد، 2005، ص.224)

تستنتج الطالبة من خلال عرضها لعنصر "أنواع القرارات" أن القرارات تنقسم إلى نوعين، هما: القرارات التقليدية، وهي القرارات التي تتخذ في الحياة اليومية، والقرارات الحيوية، وهي تتعلق بالأمر والمشكلات الهامة، والتي تتطلب التعمق في دراستها قبل اتخاذ أي قرار فوري.

رابعاً: خطوات اتخاذ القرار:

يرى "سايمون" أن عملية اتخاذ القرار تمر عادة بالخطوات التالية:

1. مرحلة البحث والاستطلاع: وهي العملية التي يتم بها البحث وتحديد المواقف التي تتطلب اتخاذ القرار، أي تحديد الحاجة إلى اتخاذ القرار.
2. مرحلة التصميم: وهي المرحلة التي يتم خلالها البحث عن بدائل مختلفة للعمل لمواجهة هذه المواقف.
3. مرحلة الاختيار: حيث يتم فيها اختيار بديل معين من بدائل العمل التي تم تحديدها في المراحل السابقة.
4. مرحلة التنفيذ: تنفيذ البديل المختار يتطلب تعاون الآخرين ومتابعة التنفيذ ورقابته للتأكد من سلامة التنفيذ وصحة القرار (عبد الكريم، 2015، ص. 65)

تستنتج الطالبة أن عملية اتخاذ القرار تمر بعدة خطوات تسهل على متخذ القرار اختيار القرار الأفضل لحل المشكلات، وذلك من خلال عناصر أساسية تمر بها، والتي تتمثل في أول خطوة وهي تحديد المشكلة إلى آخر خطوة وهي متابعة وتنفيذ القرار.

أما عن خطوات اتخاذ القرار حسب "سايمون" فهي أربعة مراحل، وهي كالتالي: مرحلة البحث والاستطلاع، ومرحلة التصميم، ومرحلة الاختيار، وأخيراً مرحلة التنفيذ، حيث نلاحظ أن كل مرحلة مرتبطة بالمرحلة التي تليها.

وعموماً، فإن خطوات اتخاذ القرار تتمثل في الشكل التالي:

الشكل رقم (19) يوضح: خطوات اتخاذ القرار.



المصدر: (عبد الكريم، 2015، ص. 65)

خامساً: العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار:

هناك عدة عوامل تؤثر في اتخاذ القرار نذكر منها ما يلي:

أ- **المؤثرات الشخصية:** أهم الميزات الواجب توفرها في متخذ القرار:

- الذكاء: الذكاء أساسي في اتخاذ القرارات الفعالة والسليمة وله علاقة إيجابية بأداء المدير.
- التعليم والخبرة: حين تتعقد المشاكل، يتطلب ذلك معرفة أعمق وخبرة أقوى في التحليل، وكذلك معلومات كافية لفهم المشكلة. ولا يرتبط ذلك بالمستوى الدراسي بقدر ارتباطه بالدافعية للتعلم

واكتساب خبرات ومهارات أكثر. أحياناً، تصبح الخبرة عائناً إذا تمسك المدير بالحلول الماضية مع تغير الظروف البيئية.

○ الإدراك والقيم والاتجاهات: تصورات المدير للعاملين تؤثر في قراراته. فالذي يعتبر العمال مكاسب يجب استغلالها لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج يختلف عن المدير الذي يرى العمال كأدميين لهم مشاعر وأحاسيس يجب احترامها وبث الدافعية والحماس فيهم. هذان التصوران يجعلان القرارات تختلف عن بعضها. كما أن القيم التي يؤمن بها المدير تؤثر على قراراته، وتتضمن القيم عناصر من الاعتقاد والعاطفة والاتجاهات.

○ العوامل الدافعة والعاطفية: تتمثل في شجاعة المدير وثقته بنفسه ودافعيته التي تتطلب عنصر المخاطرة. فمحاولة إرضاء الآخرين قد تحيد عن أداء الواجب وتشوّه تصوره لحقيقة الأمور، كما أن المدير الذي يشعر بالحاجة للإنجاز والمتعة في المغامرة قد يتخذ قرارات غير موضوعية.

○ الشخصية: تختلف شخصية المدير من الإقدام إلى الخوف، ومن البحث عن التفاصيل إلى السيطرة على مكونات شخصيته. تبعاً لهذه الشخصية، تختلف القرارات. (خواجه، 2005، ص. 95-

96)

ب- الثقافة السائدة في المجتمع: تعد الثقافة المجتمعية، وخاصة منظومة القيم السائدة فيها، من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل كبير في عملية اتخاذ القرارات. فالمؤسسات لا تعمل في فراغ؛ بل تمارس أنشطتها في إطار اجتماعي وثقافي يؤثر بشكل مباشر على آليات اتخاذ القرار داخلها. لذلك، لا بد من مراعاة هذه الأبعاد الثقافية والاجتماعية عند اتخاذ أي قرار داخل المنظمة، لضمان توافقه مع السياق الذي تعمل فيه. (الأشهب، 2015، ص 19)

ت- الواقع ومكوناته من الحقائق والمعلومات المتاحة: إن فاعلية اتخاذ القرار لا تقتصر على اعتبار القيم الأخلاقية فقط، بل يجب أيضاً مراعاة الحقيقة الموضوعية والواقع المعاش. فالذي يتخذ القرار يتعين عليه اختيار البديل الأنسب بناءً على تقييم دقيق للحقائق والمعلومات المتوفرة. وفي هذا السياق، يرى "سايمون" أن القرارات ليست مجرد تصورات أو افتراضات عن الواقع، بل هي بمثابة تقييم لحالات

مستقبلية مختلفة، حيث يتم تفضيل أحد البدائل على الآخر، مما يوجه السلوك نحو الخيار المختار. ولذلك، فإن اتخاذ القرار يحمل في طياته بعداً أخلاقياً بجانب بعده الواقعي.

ث- العوامل السلوكية: يتحدد الإطار السلوكي المتعلق باتخاذ القرار من خلال ثلاثة محاور رئيسية:

- البواعث النفسية للفرد: تتعلق هذه العوامل بالحوافز النفسية التي يمتلكها الشخص ومدى اتساقها مع الواقع، والتي يمكن من خلالها تفسير دوافع السلوك واتجاهاته عند اتخاذ القرار.
- البيئة النفسية المحيطة بالفرد: تمثل البيئة النفسية للفرد المصدر الأساسي الذي يوجهه نحو اختيار قرار معين من بين البدائل المتاحة له، حيث تؤثر بشكل مباشر في عملية اتخاذ القرار.
- دور المنظمة في تشكيل البيئة النفسية: تؤدي المؤسسة دوراً حاسماً في تشكيل البيئة النفسية للعاملين من خلال:

■ وضع أهداف واضحة ومحددة.

■ توفير الفرص اللازمة لتطوير المهارات واكتساب الخبرات الإدارية.

■ تزويد الأفراد بالمعلومات والبيانات والبدائل التي تمكنهم من اتخاذ القرار الصحيح.

■ إسناد المسؤوليات للأفراد مع منحهم القدر الكافي من السلطة، مما يعزز من قدرتهم على اتخاذ

القرارات المؤثرة. (الأشهب، 2015، ص.20)

من خلال ما سبق نستنتج أن هناك عدة عوامل المؤثرة على اتخاذ القرار، سواء تعلقت بالعوامل الشخصية المتعلقة بالفرد نفسه أو العوامل الخارجية المحيطة به، لها تأثير كبير سواء بالإيجاب أو السلب على أي قرار قد يتخذه الفرد، وهذا على حسب طبيعة شخصية الفرد وعوامل مؤثرة.

سادسا: المشاركة في اتخاذ القرار:

كانت القرارات في السابق تُتخذ بواسطة المدير وحده، ولكن هذه الصورة تغيرت بسبب مجموعة من العوامل، منها: تغلغل الديمقراطية في الإدارة، وكبير حجم المؤسسات الحديثة، وتشعب واجباتها، وتضخم مسؤولياتها، والاعتراف بقصور قدرات الإنسان عن الإلمام بكل شيء في كل وقت وتحت أي ظروف. لقد أصبح شيئاً مألوفاً أن يلجأ المدبرون والرؤساء إلى المختصين والفنيين يسألونهم

الرأي والمشورة، ويتبادلون الرأي مع مساعديهم وأعاونهم قبل أن يصدروا قراراتهم. أصبحت هناك قناعات بأن المشاركة في الرأي تحقق الكثير من المكاسب. إن عملية اتخاذ القرارات، بغض النظر عن ديمقراطية القائد أو عدمها، إنما هي حصيلة جهد جماعي مشترك، يتعاون فيه الأفراد المعنيون، والأقسام، والإدارات المختلفة بالموضوع، وليس جهد شخص واحد فقط. إن عمليات جمع المعلومات، وتحليلها، وتقديم الآراء والأفكار الممكنة، وتحقيق الاتصالات الضرورية، كلها أمور تتم على مستويات مختلفة داخل التنظيم، وبجهد أفراد عديدين. ومن خلال التفرقة بين القيادة الديمقراطية والقيادة الأوتوقراطية، والتي سبق دراستها في الفصل السابق، نجد أن درجات المشاركة لا تخرج عن نموذجين:

- **درجة المشاركة في ظل الأسلوب الديمقراطي:** تعدد درجات المشاركة في ظل هذا الأسلوب، والقائد عموماً يعتمد على إشراك جميع مرؤوسيه في اتخاذ القرارات اللازمة لحل المشكلات التي تواجهه وتواجههم على حد سواء. وتتسم العلاقات الإنسانية السليمة بين القائد ومرؤوسيه بالإيجابية والتعاون والثقة المتبادلة، وينعكس ذلك على فعالية ورشد القرار المتخذ.

- **درجة المشاركة في ظل الأسلوب الأوتوقراطي:** تتراوح درجة المشاركة في ظل هذا الأسلوب بين الأوتوقراطي المتطرف الذي لا يعطي مرؤوسيه أي قدر من المشاركة في عملية اتخاذ القرار؛ فهو يتخذ القرار بنفسه ويفرضه على مرؤوسيه لتنفيذه دون أخذ رأيهم في ذلك، وبين الأوتوقراطي المرن الذي يتيح قدرًا محدوداً من المشاركة لمرؤوسيه في اتخاذ القرارات. (آل ناجي، 2016، ص. 324)

من خلال ما تم استعراضه، يمكن استنتاج أن أساليب اتخاذ القرارات الإدارية تتنوع بشكل كبير وفقاً لطبيعة المواقف والظروف التي تطرأ على المؤسسة أو الأفراد. يتحدد مستوى تعقيد هذه الأساليب بناءً على نوع المشكلة المطروحة، حيث تتراوح بين خيارات بسيطة وأخرى معقدة تتطلب تحليلاً معمقاً. وتنعكس أساليب اتخاذ القرارات في الإدارة بشكل رئيسي على أسلوب القيادة المتبع، حيث يمكن تصنيفها في إطارين رئيسيين: الأسلوب الديمقراطي الذي يعتمد على المشاركة والتشاور، والأسلوب الأوتوقراطي الذي يقوم على اتخاذ القرار الفردي من قبل القائد. لكل من هذين الأسلوبين

خصائصه الفريدة التي تتسم بمزايا وعيوب، ما يقتضي تقييم الوضع بعناية لاختيار الأنسب في كل حالة. من جهة أخرى، لا يمكن إنكار أن اتخاذ القرار يعد أحد العمليات الجوهرية في حياة الأفراد والجماعات على حد سواء. فكل شخص يواجه في مسار حياته اليومية تحديات ومشكلات تتطلب اتخاذ قرارات مستنيرة، سواء كانت متعلقة بمسائل شخصية أو اجتماعية. هذا يتطلب التفكير العميق والتخطيط المسبق لضمان اتخاذ القرار الأكثر فاعلية الذي يلبي احتياجات الفرد ويحقق التوازن والرضا للمجتمع ككل.

II.5.6. القدرة على الانضباط والالتزام في العمل:

يُعتبر الانضباط الإداري في المؤسسات من أسس النجاح والتطور لتلك المؤسسات، ويتمثل في الالتزام بالقوانين والأنظمة داخلها، وكذلك التقيد بمعايير القيم والأخلاق في المجتمع. وقد نادى به كثير من خبراء الإدارة منذ سنوات، لما له من نتائج إيجابية على المؤسسة والموظف والمجتمع. ويتضح ذلك في مخرجات العاملين أثناء تأديتهم لمهامهم وأعمالهم.

ويُعرّف الالتزام الوظيفي بأنه: "استعداد لبذل جهد عالٍ للمنظمة"، بينما ينظر "دايفيس" إلى الالتزام على أنه: "درجة اندماج العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى أي مدى يعتبر عمله جزءاً رئيسياً من حياته". (حریم، 2009، ص.94)

وسنستعرض فيما يلي مجموعة من تعريفات الانضباط لشخصيات عربية وأجنبية، ونبيّن أنواع الانضباط الإداري وأسبابه وأهميته على المؤسسة والموظف، ثم نستعرض أيضاً نتائج عدم الانضباط، والتي تعني التسبب الإداري، يليها مناقشة مظاهر الانضباط الإداري.

أولاً: تعريفات الانضباط الإداري:

أ/ معنى كلمة "ضبط" لغة: عرف (ابن منظور، 1964، الجزء التاسع) الضبط بأنه: "لزوم الشيء وحبسه. ضَبَطَ عليه وضبطه، يضبط ضبطاً وضباطه. وضبط الشيء يعني حفظه بالحزم. والرجل

ضابط أي حازم. كما يُقال "فلان لا يضبط عمله" أي لا يقوم بما فُوض إليه. ويُقال أيضًا "فلان لا يضبط عمله" إذا عجز عن ولاية ما وُيِّ عليه.

ويقال: انضبط ينضبط انضباطاً فهو منضبط. وانضبط العمل أي أحكمه وأتقنه. وانضبطت الساعة تعني انتظام حركاتها وإصلاح ما بها من خلل. وانضبط الطلاب أي خضعوا للنظام.

تُشير الباحثة إلى أن فهم معنى كلمة "انضباط" في اللغة يتطلب النظر في المعنى الدقيق لكلمة "ضبط". فبناءً على ذلك، يمكن استنتاج أن "الانضباط" يشير إلى التزام الأفراد بالخضوع للتوجيهات والتعليمات مع التحلي بالصرامة في التعامل مع القضايا وتنفيذ المهام الموكلة إليهم بطريقة حازمة ومنظمة.

ب/ تعريف الانضباط:

إن مسألة "الانضباط الإداري" تفتقر إلى تعريف محدد وموحد. وقد تجلّت هذه الإشكالية في ظهور عدة مصطلحات تشير إلى نفس المفهوم، مثل "الانضباط الوظيفي" أو "الانضباط في العمل". وبالرغم من تنوع هذه المصطلحات، تم الاكتفاء باستخدام مصطلح "الانضباط" بشكل عام. بناءً على ذلك، يصبح من الضروري استعراض هذه المصطلحات والتعريفات المختلفة لتوضيح أبعاد هذا المفهوم.

في هذا السياق، يُعرّف "السكرانة" (2011) الانضباط بأنه: "القدرة على تنظيم الأمور بحزم، مما يعني الالتزام التام بالأنظمة التي تنظم مهنة الفرد، والحرص على تطبيقها في مختلف جوانب العمل، سواء من حيث الوقت أو السلوكيات أو الشكل العام أو التفاعل مع كافة المستويات".

ويُعرّف "عبد الفتاح" (2011) الانضباط بأنه: "إطاعة الأوامر والتعليمات، واحترام القواعد، والتقيّد بالنظام، والالتزام بالتقاليد والأعراف. وأنه من الأفضل ألا يكتسب الانضباط من توقيع العقاب المستمر، بل من خلال التوجيه والنصح والإرشاد".

وتُعرّف "راوية" (2001) الانضباط بأنه: "السلوك أو التصرف التلقائي للفرد أو الجماعة الذي يتفق مع الضوابط التي تحددها القوانين والتعليمات، وتمليها قواعد الدين والأخلاق بطريقة تؤكد الطاعة الفورية والتلقائية للأوامر والنواهي السائدة في المجتمع".

ج/ تعريف الانضباط الوظيفي:

يعرف "السكرانة" (2009) الانضباط الوظيفي بأنه: "الحزم في تنظيم الأمور، والاهتمام العالي بجميع العمليات المنظمة للعمل من حيث الأداء، والوقت، والتصرفات، والشكل، والتعامل مع الآخرين".

ويرى "الكردي" (2011) الانضباط الوظيفي على النحو التالي:

- التزام الموظف بواجبات ومسؤوليات الوظيفة المكلف بها.
- وجود قواعد ولوائح محددة مسبقاً يجب على الموظف الالتزام بها.
- المحافظة على وقت العمل واستغلاله في إنجاز المهام.
- أن يكون الموظف قدوة لزملائه من حيث السلوك الجيد.

وبناءً على استعراض بعض التعريفات والمفاهيم للانضباط، فإن الباحثة ترى أن تعريف الانضباط الإداري أو الوظيفي هو: "التزام الموظف وخضوع سلوكه للقوانين واللوائح والأنظمة والتعليمات من قبل إدارة المنظمة، والمتعلقة بالمنظمة وبالوظيفة والمهام المكلف بها، والالتزام بالأخلاق والقيم المتعارف عليها في المنظمة والمجتمع".

ثانياً: أنواع الانضباط:

أ- الانضباط الذاتي: يُعتبر الانضباط الذاتي سمة أساسية في تحديد قدرة الفرد على إدارة سلوكه بشكل فعال، حيث يتجلى في قدرته على فرض رقابة ذاتية على تصرفاته ومحاسبة نفسه قبل أن يأتي دور المحاسبة الخارجية. ويتطلب هذا النوع من الانضباط مستوى عميقاً من الوعي الداخلي، حيث لا يقتصر الأمر على تحقيق الانسجام بين الأفعال والغايات، بل يشمل أيضاً تكريس الجهد والوقت لتحقيق التفوق في الأداء، بالإضافة إلى الالتزام الجاد والمثابرة في السعي نحو إتمام المهام. ويعكس الانضباط الذاتي صورة من التفاني والإخلاص في العمل، بحيث يتعامل الفرد مع مسؤولياته بروح من الجدية والاحترافية.

ويُعرّف الانضباط الذاتي بأنه: "قدرة الإنسان على السيطرة على نفسه في سائر الأعمال اليومية فلا يندفع ولا يثور ولا يغضب". (راتب نوفل والهايل، 2015)

فالانضباط الذاتي والسيطرة على النفس تتمثل في أن يجلس الإنسان إلى عمله في الساعات المحددة بكل حب وعزيمة وإصرار على الإنجاز، وأن يتابع أعماله بكل عزم دون إهمال لأي منها. وهذا الانضباط يجعل الإنسان يتقيد بنظام خاص في حياته يخلو من الفوضى أو العشوائية، ويثابر على عمله ويتصرف بهدوء وحزم في الظروف الحرجة، وينظم نفسه وفعاليتها وسط الشدائد.

ويشير مفهوم الانضباط الذاتي إلى "الضمير أو الوجدان"، باعتبار أن الضمير أقدر على ضبط السلوك من الضوابط الثلاثة (القوانين الطبيعية، والقوانين الاجتماعية، والرأي العام).

ترى الباحثة أن الشخص الذي يتمتع بالانضباط الذاتي لا يعجز عن الالتزام بمهامه أو الامتثال للتوجيهات والأنظمة المعتمدة. هذا الفرد لا يتطلب إشرافاً خارجياً، إذ يمتلك قدرة داخلية على التنظيم الذاتي، ويستند إلى قيم راسخة من الالتزام بالعمل الصحيح والأمانة في التعامل مع الآخرين.

ب- الانضباط الخارجي: هو نوع من الرقابة التنظيمية التي تُفرض على الأفراد من خلال معايير وأطر خارجية تهدف إلى توجيه سلوكهم وضمان التزامهم بالقوانين والسياسات المحددة. وفقاً لما ذكره بدر (2012)، يتمثل هذا النوع من الانضباط في الرقابة التي تفرضها المنظمات على موظفيها، إلى جانب مجموعة من اللوائح والأنظمة التي تهدف إلى ضبط سلوكهم الإداري. كما يشمل أيضاً الرقابة الخارجية التي تمارسها الأجهزة الحكومية المختصة. من جانبه، يوضح "المالكي" (2001) أن الرقابة التي تفرضها المنظمات أو الأجهزة الرقابية الحكومية على الموظفين تتضمن مجموعة من الإجراءات والآليات التي تهدف إلى عدة أهداف استراتيجية، من بينها:

- التعرف على المعوقات التي قد تعترض أداء الموظفين ومعالجتها بشكل فعال.
- رصد الانحرافات في الأداء فور حدوثها ووضع حلول مناسبة لمعالجتها.
- التأكد من سير الأداء والإنتاج بما يتوافق مع الخطط والمعايير الموضوعية سلفاً.
- ضمان التزام الأفراد بالتعليمات والأنظمة المعمول بها في المنظمة أو المؤسسات الحكومية.
- مراقبة أداء الموظفين للتحقق من قيامهم بواجباتهم الوظيفية على أكمل وجه.
- التأكد من أن الأفراد يحصلون على حقوقهم الوظيفية كاملة مقابل التزامهم وأدائهم للمهام المناطة بهم.

وعليه، ترى الباحثة أن الانضباط الخارجي يتجسد في التزام الأفراد بالقوانين والتعليمات التي تفرضها المنظمة أو الهيئات الحكومية المعنية، مما يعكس انضباطاً نابغاً من خارج الأفراد، يتبع الإجراءات والمعايير المحددة.

ثالثاً: أهمية الانضباط الإداري: يُعدّ الانضباط الإداري من الركائز الأساسية التي تساهم في تحقيق التنظيم والتنسيق داخل المؤسسات، حيث إن الطبيعة البشرية تقتضي توافر آليات واضحة تنظم سلوك الأفراد وتوجههم نحو أهداف مشتركة. فدون هذه الأنظمة، قد تتحول الأمور إلى حالة من

الفوضى، حيث يتفشى التباين والتضارب في العمليات الإدارية، مما يعرقل تحقيق التفاعل المتكامل بين الأفراد داخل المنظمة. لذا، من الضروري وجود إطار من الانضباط يتسم بالقوة والوضوح، يعتمد على القوانين والأنظمة المحددة، إلى جانب تعزيز الانضباط الذاتي لدى الأفراد. فاختلاف الأشخاص من حيث السمات الشخصية والاتجاهات السلوكية يجعل من الضروري موازنة الانضباط الخارجي مع الالتزام الداخلي لتحقيق أداء وظيفي سلس. في النهاية، يسهم الانضباط الإداري في ضمان سير العمليات بشكل منظم، ما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام، ويعكس بشكل غير مباشر تقدماً للمجتمع والدولة ككل.

أ/ أهمية الانضباط الإداري على المنظمة والمجتمع والوطن: تتجلى أهمية الانضباط الإداري في المنظمات الحكومية باعتباره حجر الزاوية الذي يضمن تحقيق العديد من الأهداف الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على فعالية الأداء التنظيمي والاجتماعي. وفقاً لما يراه "المالكي" (2001)، يسهم الانضباط الوظيفي في تحقيق عدة مكاسب رئيسية للمنظمات والعاملين والمجتمع ككل، مما يعزز القدرة على النجاح والنمو المستدام.

• يسهم الانضباط الإداري في تمكين المنظمات من الوفاء بمسؤولياتها وأداء مهامها بكفاءة، مما ينعكس إيجابياً على تطور الأداء المؤسسي والارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين. كما يعزز من تحقيق الأهداف التنموية الوطنية التي تسعى الدولة لتحقيقها عبر برامج محددة وميزانيات مخصصة، مما يساهم في رفعة المجتمع بشكل عام.

• يساهم الانضباط في تعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات، وبتيح تحسين الأداء من حيث الجودة والكمية، مما يعود بالفائدة على المواطنين. كما يتيح تحسين استغلال الموارد البشرية، من خلال توفير الوقت والجهد في إنجاز المهام الموكلة للموظفين بشكل أكثر فاعلية.

• من خلال تطبيق قواعد الانضباط، يتم ضمان سير العمل وفقاً للأنظمة والسياسات المعمول بها، مما يضمن التزام الجميع بالمعايير المعتمدة ويدعم التوازن بين حقوق الموظفين وواجباتهم. أخيراً،

يساهم الانضباط الإداري في تحسين مستوى رفاهية المواطنين عبر تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم بشكل احترافي وعادل (المالكي، 2001)

ب/ أهمية الانضباط الإداري على الموظفين: يشير "بدر" (2012) إلى أن الالتزام الوظيفي له تأثيرات إيجابية ملحوظة على الأفراد العاملين داخل المنظمات، حيث يتجلى ذلك في عدة جوانب أساسية، منها:

- تعزيز الروح المعنوية لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على تصوراتهم العاطفية والعقلية تجاه وظائفهم ومنظماتهم، وهو ما يساهم في تحسين الأداء وزيادة مستوى الانتماء والولاء المؤسسي. ويؤدي ذلك إلى رفع معدلات الرضا الوظيفي.
- تحسين الأداء الوظيفي، حيث تشير العديد من الدراسات إلى ارتباط مباشر بين مستويات الانضباط الوظيفي وأداء الأفراد. فكلما ازداد مستوى الانضباط، ارتفع مستوى الأداء المتميز.
- تقليص معدلات دوران العمل، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن تعزيز الانضباط الوظيفي يساهم بشكل فعال في تقليل حالات التأخر والغياب، كما يعمل على خفض معدلات الاستقالات والتسرب الوظيفي.

وفي هذا السياق، ترى الباحثة أن الانضباط الوظيفي يعود بالنفع على الفرد ذاته، فضلاً عن تأثيره الإيجابي على المنظمة والمجتمع والدولة. كما تؤكد الباحثة أن هذه النتائج التي تم التطرق إليها تقدم تفسيراً شمولياً للآثار المترتبة على الانضباط الوظيفي، كما طرحه الخبراء في هذا المجال.

رابعاً: آثار عدم الانضباط الإداري:

يوضح "بدر" (2012) أن غياب الانضباط الوظيفي لدى الموظفين يؤدي إلى مجموعة من النتائج السلبية، أبرزها:

- تراجع مستوى الإنتاجية والأداء الوظيفي، حيث ينعكس هذا التراجع بشكل مباشر على جودة الإنجاز، ما يجعله أكثر ضعفًا وعجزًا عن تلبية المعايير المتوقعة من قبل المؤسسة.
- إهدار الموارد (المادية، التقنية، البشرية، الوقت).
- زيادة التكلفة.
- عدم إتقان العمل، مما يؤدي إلى بيئة عمل مفككة وفوضوية.

وعليه، تشير الباحثة إلى أن تداعيات غياب الانضباط الإداري في المنظمات قد تؤدي إلى ظهور ظواهر من التراخي الإداري، وهي حالة قد تشهد تفشيًا تدريجيًا يؤدي إلى انتشار الفساد الإداري.

خامسا: عوامل (أسباب) الانضباط الإداري:

تُظهر الأدبيات العلمية أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في سلوك الأفراد العاملين في المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة، فيما يتعلق بانضباطهم الوظيفي. هذا الانضباط قد يتجسد في شكلين: الانضباط الذاتي الذي ينشأ من الدوافع الداخلية للفرد، والانضباط الخارجي الذي يعتمد على الأنظمة والقوانين واللوائح المقررة من قبل المنظمة. ولتحليل هذه العوامل المؤثرة، يمكن تقسيمها إلى عاملين رئيسيين: عوامل شخصية وعوامل تنظيمية.

أ- العوامل الشخصية: وفقًا "لأبو عمرة" (2010)، تتضمن العوامل الشخصية عدة جوانب رئيسية، منها:

- الوازع الديني: يُعدُّ الوازع الديني من أهم العوامل التي تؤثر في سلوك الموظف، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى التزام الفرد بالمبادئ والقيم الدينية التي يؤمن بها. فإيمان الفرد بالواجبات والحقوق الدينية يجعله يسعى إلى تطبيق هذه القيم في حياته اليومية، بما في ذلك عمله، مما ينعكس إيجاباً على انضباطه الوظيفي.

○ شخصية الموظف: تعكس شخصية الفرد مجموعة من السمات النفسية والاجتماعية والعقلية التي تميز كل فرد عن الآخر (حرير، 1997). فخصائص مثل القدرة على تحمل ضغوط العمل، والالتزام بالمواعيد، والدقة في أداء المهام، والتعامل مع الآخرين، جميعها تؤثر بشكل مباشر في سلوك الموظف ومستوى انضباطه الوظيفي.

ب- العوامل التنظيمية: وفقاً "لبدر" (2012)، هناك العديد من العوامل التنظيمية التي تساهم في تشكيل سلوك الانضباط الوظيفي لدى الأفراد العاملين في المنظمات، ومنها:

○ المكانة الاجتماعية للموظف داخل المنظمة: يشير هذا العامل إلى الوضع الوظيفي الرسمي للفرد في الهيكل التنظيمي، وكذلك المهارات والخبرات التي يمتلكها. يسعى الموظف دائماً للحفاظ على مكانته في المنظمة، ويُعدُّ هذا أحد المحفزات الأساسية التي تؤثر في مدى انضباطه في العمل.

○ وضوح الأهداف وتحديد الأدوار: تشير الدراسات إلى أن وضوح الأهداف وتحديد الأدوار داخل المنظمة يزيد من شعور الموظف بالمسؤولية، وبالتالي يعزز انضباطه الوظيفي. عندما يعرف الأفراد أهداف المنظمة بوضوح، يصبحون أكثر قدرة على الالتزام بها.

○ الرضا الوظيفي: يعرف الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يشعر فيها الموظف بالراحة والإيجابية تجاه عمله، مما يعزز انضباطه الوظيفي. كلما كانت بيئة العمل تتيح للموظف إشباع احتياجاته النفسية والمهنية، زاد انضباطه وولائه للمنظمة.

○ المناخ التنظيمي: يتعلق هذا بالعوامل البيئية داخل المنظمة، مثل أساليب القيادة، نوعية الإشراف، وتفاعل الموظفين مع بعضهم البعض. إذا كانت بيئة العمل تتمتع بجو من التفاهم والانسجام، فإن هذا يُسهم بشكل كبير في زيادة مستوى الانضباط الوظيفي.

○ مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات: تُظهر الدراسات أن مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات ووضع الأهداف تعزز من شعورهم بالانتماء والولاء للمؤسسة. هذه المشاركة تدفعهم إلى بذل مزيد من الجهد في أداء مهامهم والالتزام بها.

○ نظم الحوافز والعقوبات: وجود أنظمة عادلة للحوافز، سواء كانت مادية أو معنوية، يعد من العوامل الأساسية التي تؤثر في سلوك الموظفين. فالحوافز تعمل على تحفيز الأفراد وزيادة انضباطهم، بينما تُسهم الأنظمة العادلة للعقوبات في ضبط المخالفات السلوكية وتنظيم سلوك الموظفين داخل المنظمة.

إجمالاً، تُظهر هذه العوامل أن الانضباط الوظيفي لا يعتمد فقط على السلوكيات الشخصية للفرد، بل يتأثر أيضاً بالعوامل التنظيمية والبيئية التي تساهم في خلق بيئة عمل مشجعة ومنظمة.

سادسا: مظاهر الانضباط الإداري:

تشير العديد من الدراسات إلى أن سلوك الموظفين في المؤسسات يتجسد في مجموعة من المظاهر المتنوعة التي تعكس التزامهم وانضباطهم في بيئة العمل. هذه المظاهر تتسم بتعدد أبعادها وتفصيلها، ويمكن تلخيصها في خمس سمات رئيسية، كما يلي:

■ الامتثال للأنظمة والقوانين المنظمة للعمل (المجالي، 2007): يتمثل هذا في التزام الموظف بتنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة إليه بدقة ووفقاً للنظم المعمول بها، دون أي تجاوز أو تقصير، مع مراعاة الالتزام التام بالقوانين والسياسات المعتمدة في المؤسسة.

■ الوفاء بمتطلبات الواجب الوظيفي (سكارنة، 2009): يعكس هذا المبدأ ضرورة التزام الموظف بأداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه، مع الحرص على الالتزام بالجدية والإتقان في أداء العمل. ويتطلب ذلك من الموظف أن يكرس نفسه لواجباته الوظيفية ويعمل على تحقيق أعلى مستويات الخدمة، وخاصة في تعاملاته مع المواطنين. ينطوي هذا المبدأ على عنصرين أساسيين: الأول هو الإخلاص في أداء المهام، والثاني هو التفرغ الكامل للوظيفة.

- علاقة العمل: عند دراسة العلاقات المهنية في بيئة العمل، يتعين على الموظف في تعامله مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، وكذلك مع المتلقين للخدمة، أن يتبع مجموعة من المبادئ الأساسية التي توظف سلوكه وتعزز من فعالية التواصل وتعاون الأطراف المعنية. تشتمل هذه المبادئ على:
 - احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل معهم باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية.
 - التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري بما لا يخالف النظام والتشريعات.
 - التعامل مع رؤسائه باحترام وعدم تضليلهم، وعدم إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة.
 - تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه.
 - التعاون مع زملائه ومشاركتهم الرأي بمهنية وموضوعية وتقديم المساعدة لهم لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.
 - التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها.
 - السعي لاكتساب ثقة متلقي الخدمة وإنجاز المعاملات بالسرعة والدقة المطلوبة وتقديم المعلومات اللازمة لهم.

- التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة: تتجلى أهمية التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة في سياق العمل المهني، حيث يُعتبر سلوك الأفراد في مختلف القطاعات مرآة تعكس مدى التزامهم بالمعايير الأخلاقية والمهنية التي يعتمد عليها المجتمع لتقييم أدائهم. وفقاً لما أشار إليه "السكران" (2009)، تُعد أخلاقيات العمل مجموعة من المبادئ التي تُرشد الأفراد في سلوكهم المهني والشخصي، بحيث لا

تقتصر هذه الأخلاقيات على تصرفات الموظف في مكان العمل فحسب، بل تمتد لتشمل سلوكه في الحياة اليومية أيضًا. وقد نصت التشريعات والقوانين المعمول بها على ضرورة أن يتمتع الموظف بسيرة حسنة ويتسم بالأخلاق القويمة في كافة جوانب حياته.

يمكن تصنيف القيم والأخلاقيات التي يجب أن يتحلى بها الموظف في عمله إلى عدة مجالات رئيسية. أولاً، تُعدُّ القوة والأمانة والصدق من أبرز هذه القيم. فالقوة في هذا السياق لا تشير إلى القوة البدنية أو العنف، بل إلى القدرة على تحمل المسؤولية والتفاعل بكفاءة مع تحديات الوظيفة وفقاً لطبيعتها ومتطلباتها، فضلاً عن امتلاك القدرات الشخصية والمهارات اللازمة لأداء المهام بكفاءة. أما الأمانة، فهي من الأخلاقيات التي تعود بالنفع ليس فقط على الفرد، بل على المجتمع ككل. ويتضمن مفهوم الأمانة هنا ضمان حفظ الأموال والممتلكات التي يُسند إليها الموظف، إضافة إلى الوفاء بالعهود والالتزامات. وأخيراً، يُعتبر الصدق من القيم الجوهرية التي ينبغي أن يتحلى بها الموظف، ويعني الصدق هنا التزام الشخص بالشفافية والنزاهة في القول والعمل، مما يسهم في بناء الثقة والاحترام المتبادل بين الأفراد والمجتمع المهني.

▪ إتقان العمل: يجب على الموظف مباشرة عمله الوظيفي، ولا يجوز له التفويض فيه إلا في نطاق الحدود النظامية وتحت مسؤوليته، لأن الأصل هو مباشرة الموظف لأعماله ومهامه الوظيفية. ومن مستلزمات مباشرة الموظف لأعماله أن يكون إيجابياً بحيث يؤدي عمله بدقة وإخلاص، وأن يكون هذا الأداء طيلة ساعات العمل الرسمية. فلا يكفي أن يتواجد الموظف في مقر عمله دون أن يؤدي عملاً. ويشمل إتقان العمل إجادته والسرعة في إنجازه.

▪ الإخلاص في العمل: يُعتبر الإخلاص في العمل من أهم مقومات الموظف الناجح. ولأن طبيعة العلاقات بين الموظف العام والدولة هي علاقة تعاقدية، فإنه يترتب على الموظف أن يؤدي العمل بأقصى الإمكانيات المتوافرة لديه. كما يجب أن يكون هذا الأداء مستوفياً لجميع الشروط.

- المحافظة على أوقات الدوام الرسمي: وقت العمل ليس ملكاً للموظف، بل هو ملك للجمهور وللمؤسسة التي يعمل بها. فعليه أن يكرس كل جهده ووقته في تأدية العمل الموكل إليه من خلال واجبات وظيفته المحددة.
- مراعاة آداب اللياقة: والمقصود بآداب اللياقة هي حسن المعاملة، لأن طبيعة عمل الموظف تختم عليه الاحتكاك بمستويات مختلفة من الناس والدخول في علاقات متنوعة. ونجاح هذه العلاقة يعتمد بشكل كبير على أسلوب الموظف في المعاملة. يجب على الموظف أن يتحلى بآداب اللياقة وروح التعاون والتفاهم مع الجميع.
- تحمل المسؤولية: الموظف الذي يتحمل مسؤولية تنفيذ الأوامر والتعليمات، يتحمل مسؤولية الأعمال التي يقوم بها والقرارات التي يتخذها، حيث تقوم هذه المسؤولية عند حصول أي تجاوز أو إهمال. وعلى قدر السلطة تكون المسؤولية.
- المحافظة على كرامة الوظيفة العامة: يمثل الموظف العام المؤسسة أو الإدارة التي يعمل بها، ولهذا يتعين عليه أن يكون خير ممثل لهذه الجهة في سلوكه وتصرفاته بما يحفظ للوظيفة العامة كرامتها وهيبته.
- النزاهة والشفافية في العمل: الشفافية تعكس مفهوم الوضوح التام في الإجراءات والغايات التي توجه أداء الموظف في مهامه، بحيث تكون أهدافه وأساليبه واضحة ومفهومة بشكل كامل. أما النزاهة، فهي تمثل مجموعة القيم الأساسية التي تركز على الصدق والأمانة والإخلاص في ممارسة العمل، مما يعكس التزام الفرد بمستوى عالٍ من المسؤولية الأخلاقية. بالنظر إلى النزاهة، يمكن القول إنها تعني أن الموظف يجب أن يتسم بالاستقامة والابتعاد عن أي ممارسات فاسدة أو غير قانونية. كما أن النزاهة تمثل التمسك الثابت والمستمر بالمبادئ الأخلاقية السليمة والمتكاملة، التي لا تقبل التجزئة أو التفريط.

وتشير الدراسات إلى أن النزاهة والشفافية الوظيفية تتمثل في التالي:

- اتباع النهج الوظيفي القائم على أساس براءة الذمم وسلامة القصد عند أداء الخدمة، مع التحلي بنقاء الضمير، والابتعاد عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية.
- وضع الواجبات ومسؤوليات العمل والالتزامات تجاه خدمة الجمهور فوق المصالح الشخصية للموظف العام.
- أداء المهام بإخلاص وإتقان مع تحمل كامل للمسؤولية المهنية.
- حظر استغلال المناصب الرسمية والمواقع الوظيفية بصورة غير سليمة لتحقيق المنافع الشخصية.
- الأخذ بالسلوك النزيه؛ فلا يجوز للموظف العام طلب أو قبول بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أي منفعة مالية أو هبة أو هدية أو أي ميزة ذات قيمة نقدية وغير ذلك من أشكال المدفوعات غير المبررة مقابل أداء الواجب الوظيفي. (راتب نوفل والهايل، 2015)

I.7. كفاءة الموظفين في أداء أدوارهم المهنية:

- لأداء العمل بكفاءة، ينبغي أن يتوفر لدى الموظف مجموعة من القدرات. ويُعتبر الموظف كفاءاً في قيامه بأدواره المهنية إذا توفرت فيه الشروط والقدرات الآتية:
- القدرة على المعرفة والمهارة المهنية: يجب على الموظف أن يكون لديه المعرفة والمهارات اللازمة لأداء المهام الخاصة بوظيفته. ويتعلق ذلك بفهم العمليات والأنظمة المرتبطة بالوظيفة، والقدرة على تطبيق المفاهيم والمهارات المهنية.
 - القدرة على التواصل الفعال: يجب أن يكون لدى الموظف مهارات تواصل قوية، بما في ذلك القدرة على التعبير عن الأفكار والمعلومات بوضوح وبطريقة مفهومة، والقدرة على الاستماع وفهم المعلومات بشكل صحيح.
 - القدرة على العمل الجماعي: يجب أن يكون الموظف قادراً على العمل بفاعلية ضمن فريق، والتعاون مع الزملاء والمشاركة في تحقيق الأهداف المشتركة. يشمل ذلك القدرة على التعاون وحل المشكلات وتقديم المساعدة للآخرين.

- القدرة على العمل والتكيف: يجب أن يكون الموظف قادرًا على التعلم وتطوير مهاراته بشكل مستمر، والتكيف مع التغيرات في بيئة العمل والمتطلبات الجديدة. يشمل ذلك القدرة على اكتساب المعرفة الجديدة وتحليل المشكلات واستخدام الأدوات والتقنيات الحديثة.
- القدرة على التنظيم وإدارة الوقت: يجب أن يكون الموظف قادرًا على التخطيط والتنظيم الجيد للمهام وإدارة الوقت بشكل فعال. يشمل ذلك القدرة على تحديد الأولويات وتنظيم المهام والوقت بطريقة تسمح بإنجازها بفاعلية وفي الوقت المناسب.
- القدرة على التحليل واتخاذ القرار: يجب أن يكون الموظف قادرًا على تحليل المعلومات والبيانات المتاحة، واتخاذ القرارات المناسبة بناءً على التحليل الصحيح. يشمل ذلك القدرة على التفكير النقدي وتقييم الخيارات المتاحة واختيار الخيار الأمثل.
- القدرة على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية: يجب ألا يبالغ الموظف في إحداها ويقصر في الأخرى، ويجب أن يتجنب الوقوع في صراع الدور أو صراع الأدوار.

8.I. التقصير في القيام بالأدوار المهنية:

قد يقصر الموظفون في أداء أدوارهم المهنية للأسباب التالية:

- عدم وضوح الأهداف والمهام الموكلة للموظف: عندما لا يكون الهدف واضحًا للموظف، قد يشعر بالضيق والارتباك، مما يؤدي إلى الإحباط والتقصير في العمل.
- نقص التحفيز والحوافز: عندما يفتقر الموظف إلى الحوافز والتحفيز في العمل، قد يشعر بالقلق ويفقد الحماسة والرغبة في العمل، مما يؤثر على أدائه.
- عدم التوافق مع التعليمات: قد يكون الموظف غير متوافق مع الطريقة التي تقدم بها التعليمات الخاصة بعمله، وهذا يؤثر سلبًا على قدرته على تنفيذ المهام بكفاءة.
- الإجهاد والتعب: قد يؤدي الإجهاد والتعب إلى تقصير في الأداء الوظيفي، حيث يكون من الصعب على الموظف العمل بكفاءة عندما يشعر بالتعب والضغط المستمر.

- قلة الخبرة والكفاءة: قد يكون التقصير في أداء الدور بسبب عدم وجود الخبرات الكافية أو الكفاءة في تنفيذ المهام، خاصة في بداية العمل وكذلك الجهل بالواجبات والحقوق.
- نقص المهارات والتدريب: إذا كان الموظف يفتقر إلى المهارات اللازمة أو التدريب اللازم لأداء المهام بشكل صحيح، فقد يتعذر عليه القيام بأدواره الوظيفية بشكل فعال.
- سوء إدارة الوقت: إذا كان الموظف غير قادر على إدارة وتنظيم وقته بشكل فعال، فقد يجد صعوبة في القيام بالمهام في الوقت المناسب وبشكل كامل.
- قلة التواصل والتعاون: إذا كان هناك نقص في التعاون والتواصل مع زملاء العمل أو المشرفين، فقد يؤثر ذلك على أداء الموظف ويؤدي إلى تقصيره في أداء أدواره.
- عدم وضوح التوقعات: إذا لم يكن لدى الموظف فهم واضح للمهام والمسؤوليات المطلوبة منه، فقد يؤدي ذلك إلى تقصير في أداء أدواره الوظيفية. وعليه، يجب توضيح التوقعات والأهداف بشكل صحيح للموظفين.
- عدم الثقة في القدرات الشخصية: إذا كان الموظف يشعر بعدم الثقة في قدراته الشخصية ويشك في قدرته على تنفيذ المهام بشكل جيد، فقد يؤثر ذلك على أدائه وتتجلى مظاهر ضعف قدرة الفرد على القيام بأدواره الوظيفية فيما يلي:
- عدم إنهاء الأعمال في الوقت المحدد.
- الصدام المستمر بين الإدارة والموظفين، وخاصة الجدد.
- عدم الانسجام مع ثقافة المؤسسة السائدة.
- فقدان الحافزية وازدياد حالة اللامبالاة لدى العاملين.
- تجنب وفقدان روح المخاطرة والتأخير في اتخاذ القرارات.
- عدم وجود الرغبة في النمو والتطور الوظيفي (لبدة، 1997، ص.309)

II المقاربات النظرية المفسرة للأدوار المهنية:

تتضمن النظريات السوسولوجية أطرًا ورؤى نابعة من الملاحظات الإمبريقية والاستدلال المنظم حول العالم الاجتماعي. وتركز هذه النظريات على العلاقات البنائية والعوامل، وتنظر إلى الأفراد على أنهم يمثلون وكلاء اجتماعيين داخل أنماط ينتجون ويعيدون إنتاج العالم الاجتماعي. تُستخدم هذه النظريات إذن لفهم الظواهر الاجتماعية والمجتمع الإنساني بصفة عامة، وتفسيرها وتأويلها والتحكم فيها والتنبؤ بها.

تقرر نظرية الدور أن ميكانيزمات الدور التي يتبناها المجتمع تقدم جسرًا نظريًا بين البناء الاجتماعي والفرد. وتقترب نظرية الدور من الفكر السوسولوجي أكثر من النظرية السوسولوجية.

ومن أهم المدارس التي اعتنت بتفسير الدور الوظيفي نجد:

- المدرسة الوظيفية، التي تركز على الدور الوظيفي للعامل باعتباره تعبيرًا عن الحالة السوية القائمة في المجتمع، وعلى وظائف النسق التنظيمي الكفاء كتنظيم اجتماعي مثالي.
- ومع ذلك، لجأ بعض السوسولوجيين إلى المنظور الصراعى لتفسير هذا الدور بناءً على التحولات الاجتماعية، وخصوصًا الرأسمالية وتأثيرها على القطاع الخدمي وتقديم الأدوار السليمة، وخاصة مع تزايد المظالم الاجتماعية والطبقية، وسيطرة ثقافة النوع.
- وهناك من درس هذه الأدوار في ضوء التفاعلية الرمزية، من خلال دراسة العوامل الثقافية والاجتماعية التي تؤثر على شكل العلاقة بين الموظفين وعملاء المؤسسة. (طلعت، 2012)
- وبما أننا سنركز على نظرية الدور، فإن المفاهيم السوسولوجية الواردة تتعلق بالمكانة، والدور، والمكانات الرئيسية، مما يساعد على تجسيد الدور الوظيفي عن قرب.

وعليه، فإن نظرية الأدوار المهنية هي فرع من فروع العلوم الإدارية، وتُعدّ بدراسة الأدوار الوظيفية التي يقوم بها الموظفون داخل المؤسسات والشركات. وتُعدّ هذه النظرية من أهم النظريات الإدارية، نظرًا لأنها تتعامل مع العمليات الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق أهداف المؤسسة، وتحديد أفضل الأدوار التي يمكن للموظفين القيام بها.

تسعى نظرية الأدوار إلى تحليل وتوضيح المهام والوظائف التي يتعين على الأفراد أدائها في مختلف السياقات التنظيمية، سواء كانت هذه المنظمات ذات طابع إداري، اجتماعي، سياسي، أو اقتصادي. ففي إطار أي منظمة، يتحمل الأفراد مسؤوليات وأدوارًا محددة، يتوجب عليهم تنفيذها بما يتماشى مع هيكل المنظمة وأهدافها. وقد تم تطوير العديد من النظريات التي تتناول طبيعة الأدوار المهنية، مما وفر فهمًا معمقًا لكيفية تأثير هذه الأدوار على الأداء الفردي والجماعي في مختلف السياقات التنظيمية. ومن بين هذه النظريات:

1. II. النظريات الوظيفية: ترى المدرسة الوظيفية أن المجتمع نظام معقد، تعمل شتى أجزائه معًا لتحقيق الاستقرار والتضامن بين مكوناته. ووفقًا لهذه المقاربة، فإن علم الاجتماع استقصاء مكونات المجتمع وصلاتها بعضها ببعض وعلاقتها بالمجتمع ككل. وعلى هذا الأساس، يمكن تحليل الأدوار الاجتماعية بإظهار صلتها بمؤسسات المجتمع الأخرى، لأن أجزاء المجتمع المختلفة تنمو بصورة متقاربة ومتفاعلة. (G. Ritzer, 2011)

وبما أن الوظيفية تعدّ من المنظورات الكبرى الأساسية في علم الاجتماع المهمة بدراسة المجتمعات أو الجماعات الكبيرة الحجم، فقد ساهم كل من "تالكوت بارسونز" (T. Parsons) و"روبرت ميرتون" (R. Merton) في بلورة فكرتها عن تكامل أجزاء المجتمع والاعتماد المتبادل بين مختلف النظم. فكل نظام يؤدي وظيفة مختلفة تساعد على بقاء المجتمع واستمراره. إن عدم قيام أي جزء أو نظام بأداء مهمته يؤدي إلى اختلال التوازن الاجتماعي، مما يسبب بدوره حدوث خلل وظيفي

(Dysfunction) ويتم الحفاظ على النظام الاجتماعي من هذا الخلل عبر الاتفاق الجماعي (Social Consensus) (Alen, 2003) .

ولاحظ "فير" أن الواجبات الرسمية مرتبطة بالتنسيق والتحكم في سلوك المكتب، وأن أي مهنة ترتبط بقواعد وتنظيمات محددة. بعض هذه القواعد تحدد الوظائف والممارسات القانونية داخل مجتمع ما. وتنفذ الواجبات المهنية كمهام رسمية محددة داخل التنظيم. ويُستند التجنيد أو التعيين في التنظيم إلى المؤهلات الفنية، مع وجود تنظيم واضح لآليات الدخول والخروج من التنظيم. كما أن القائمين على هذا التنظيم هم من أصحاب المؤهلات الفنية أو الشهادات العلمية. ولأن التنظيمات تضم عددًا وافرًا من الممارسين المتخصصين، فقد أصبحت التنظيمات معقدة ولها أقسام مختلفة، مما يعني أن تقسيم العمل يعدّ مظهرًا من مظاهر البيروقراطية. بل إن التدرج في السلطة يُعدّ مظهرًا هامًا في التنظيم، نظرًا للدور الذي تلعبه المعرفة الفنية. (V. Navarro, 2009)

II. 2. النظريات الصراعية:

يُعتبر الصراع اتجاهًا معارضًا للوظيفية؛ حيث تحت الوظيفية على التعاون، في حين ترى النظرية الصراعية أن القرارات السوسيو-اقتصادية، والتحويلات، والإصلاحات تُقدّم فقط من قِبل الطبقة المسيطرة، وغالبًا لا تحظى بقبول الطبقات الفقيرة.

يُعدّ "الف داهرن دورف" أحد ممثلي منظور الصراع الحديث، الذي يُظهر الصراع كضرورة لأي تنظيم اجتماعي بسبب التفاوت في السلطة بين الجماعات المختلفة. وتتضمن فكرته بعض جوانب فكر "ماركس" المتعلقة بالصراع الطبقي بين الجماعات، ولكن لأسباب مختلفة تتجاوز مجرد امتلاك وسائل الإنتاج. (S. Nettleton, 1996)

وعلى الرغم من أن البعض يفضّل الماركسية على الوظيفية بسبب تركيزها على دور العوامل البنائية في خلق المشكلات، وتأكيداها على أهمية الصراعات المتعلقة بالمصالح بين العاملين وفقاً لموقعهم في

هيكّل السلطة، إلا أن هذا المنظور يرى أيضاً ضعف الأدوار الوظيفية للتنظيمات والمهن باعتبارها جزءاً من النظام الرأسمالي. والأسوأ من ذلك، أنه يرى في هذا النظام ما يُضعف إسهامات الصناعة الرأسمالية في تطوير التكنولوجيا.

يرفض منظور الصراع فكرة أي تقدم مادي حقيقي في المنظمات أو الجوانب الأخرى من الحياة، باعتبارها مجرد أدوات لاستغلال مختلف المهن. كما تستند نظرية الصراع إلى فكرة مفادها أن مشكلات المهن الخدمية متجذرة في الاقتصاد الرأسمالي.

ويؤكد هذا المنظور أن الدور الوظيفي يرتبط بالظلم الاجتماعي في المجتمع، الذي يستمر في رفع شأن بعض المهن على حساب مهن أخرى، مما يؤدي إلى ظهور المشكلات الاجتماعية (L. M. Verbrugge, 1989).

II. 3. نظرية التفاعلية الرمزية:

إذا كان المنظور الوظيفي والمنظور الصراعى يركزان على دراسة الوحدات الاجتماعية الكبرى أو المجتمعات ككل أو الجماعات كبيرة الحجم، فإن المنظور التفاعلي يركز على دراسة الوحدات الاجتماعية الصغرى، مثل الأفراد والجماعات الصغيرة، وخاصة التفاعل الاجتماعي بين الأفراد. ومن أشهر علماء هذا الاتجاه "تشارلز كولي" و"جورج هيربرت ميد". ظهرت النظرية في الستينيات كنموذج معبر عن الفعل الإنساني الهادف، الذي يشير إلى قدرة الفرد على اختيار سلوكه بحرية.

تهتم التفاعلية أساساً بوعي الأفراد، بالمحادثات الذاتية اليومية، وكيفية تطورها في علاقتها بالخبرات الاجتماعية للآخرين في المواقف الاجتماعية. كما تسلط الضوء على ظهور سلوك الأفراد داخل الخبرات الجماعية أو الأنشطة الجماعية. بإجمال، تركز التفاعلية على التنشئة الاجتماعية للفرد وكيفية بناء منظوره الاجتماعي مع الآخرين، سواء ضمن الجماعات أو المجتمعات المحلية أو المجتمع الكبير. (الحواربي، 2008)

إن نقطة البداية لهذه النظرية تكمن في فهم كيفية نشوء الوعي الذاتي والفعل الهادف من خلال عملية التفاعل الاجتماعي مع الآخرين في المواقف المختلفة. وتبرز أهمية هذا التفاعل في بناء المعاني التي يُضيفها الأفراد على الرموز خلال تفاعلهم الاجتماعي. (Cass.R, 1996)

يركز هذا الموضوع على فهم الإنسان ككائن يعيش في بيئة مليئة بالرموز والمعارف التي تشكل أساس تفاعلاته اليومية. تتجلى هذه الرموز في كل موقف اجتماعي يواجهه الفرد، حيث تتأثر تصرفاته بها وتستخدم بشكل مستمر للتعبير عن احتياجاته الاجتماعية ورغباته الفردية. يظهر ذلك من خلال المعاني التي يُضيفها الأفراد على الرموز أثناء تفاعلهم مع الآخرين. على سبيل المثال، يتعلم الفرد بوعي أو دون وعي كيفية استخدام الرموز في تفاعلاته اليومية، مثل اللغة أو الإيماءات التي تُشير إلى القبول أو الرفض، كتحريك الرأس.

في إطار هذه النظرية، يُعد التفاعل الرمزي داخل المنظمات دراسة معقدة للعلاقات الإنسانية والتفاعلات بين الأفراد في بيئات العمل. يساهم ذلك في فهم كيفية تأثير هذه الرموز على العلاقات الشخصية بين الموظفين داخل المنظمة.

تتم التفاعلية بكيفية استعمال الرموز وتفسيرها ليس فقط للتواصل، وإنما أيضاً لصنع الانطباعات عن الذات وبناء الخبرات وفقاً للمواقف الاجتماعية. بناءً على ذلك، يرتبط تشكيل الواقع بالمعاني التي يصوغها الأفراد، وتوقعات الأدوار المتعددة في المجتمع المعاصر. (Sharon,2001)

أ- **مداخل التفاعلية الرمزية:** يوجد مدخلان رئيسيان داخل التفاعلية الرمزية المعاصرة:

1. المدخل الموقفى (العملياتي) أو مدرسة شيكاغو.

2. المدخل البنائي أو مدرسة أيوا.

على الرغم من أن الأساس النظري واحد - هيربرت ميد - فإنهما يختلفان في دراسة الخبرات الإنسانية. ركزت المدرسة الأولى على العمليات التي يبني من خلالها الأفراد المعنى وتحديد المواقف وفقاً لأوضاعهم، بينما ترى الثانية أن السلوك الإنساني متوقع ومتوازن، حيث لا يوجد أكثر من واقع أو "عدة أنفس". (زايد وإعلام، 2006)

تتسم تجارب الأفراد بحدود واضحة، كما أن نطاق تفاعلاتهم يشهد تبايناً وفقاً للظروف التي يواجهونها. تختلف المعاني التي يستخلصونها بناءً على السياقات التي يتفاعلون فيها، مما يؤدي إلى ظهور عوالم فرعية خاصة بكل فرد. وبالتالي، فإن مناطق المعاني التي يمتلكها كل شخص تكون محكومة بالقيود المترتبة على تلك الظروف التفاعلية.

ب- الأدوار والبناء الاجتماعي:

تمثل الأدوار الخاصة الثالثة المتعلقة بالبناء الاجتماعي الذي يؤثر على سلوك الفرد، إلى جانب الرموز والمواقف، باعتبارها نوعاً من الالتزام الأخلاقي. يُعد الدور اللبنة الأساسية للنظم الاجتماعية، حيث يشمل شبكة من المكانات والمراكز الاجتماعية. وتشمل الأدوار الاجتماعية مجموعة التوقعات المرتبطة بمركز اجتماعي معين وعلاقاته بالمكانات الأخرى.

تصنف التفاعلية الرمزية الأدوار إلى فئات يعترف بها الجميع لخدمة السلوكيات المتوقعة. بهذا المعنى، تشبه الأدوار الاجتماعية الرموز، وتُعد جزءاً من البناء الاجتماعي. (عبد الجواد، 2009)

ج- قضايا النسق التنظيمي:

تعتقد التفاعلية الرمزية أن العديد من المشكلات داخل النسق التنظيمي وفي المجتمع تعود إلى العوامل الثقافية والاجتماعية التي تؤثر على فهم الأدوار داخل النسق. ترى النظرية أن المعاني المرتبطة

بالنسق التنظيمي تُبنى اجتماعيًا، وعلى هذا الأساس تُحدد الأدوار الداخلية في النسق. في هذا السياق، يحدد كل من الخبراء الطبيين وغير الطبيين مفهوم الرعاية الطبية الرسمية وغير الرسمية. من ناحية أخرى، تدرس التفاعلية الرمزية كيفية تفاعل الموظفين في الأطر التنظيمية. (الجوهري، 2002)

II. 4. نظرية التأقلم:

اهتم كلٌّ من "لازاروس وفولكمان" بنظرية الضغط والتماثل، التي تركز على العلاقة الديناميكية بين الفرد والبيئة. ينصبُّ الاهتمام على المعرفة والدوافع والانفعالات وتقييم المدخلات من البيئة، بالإضافة إلى الأفعال المستقلة بطبيعتها. تُحدد النظرية التقييم المعرفي والتمثل كوسائط ناجحة لمواجهة التوترات وتأثيراتها على المدى البعيد.

يتحدد الضغط كظاهرة معقدة ومتعددة الأبعاد ترتبط بإدراكات الفرد الذاتية وتأويلاته لما يُعدُّ خطرًا أو ضررًا عليه. يظهر الضغط كاستجابة بيولوجية، وسيكولوجية، واجتماعية في تصورات الأفراد عن بيئة العمل، خاصة عندما تُعتبر تلك البيئة مصدرًا لضرائب تفوق مواردهم أو تهدد رعايتهم. (الحوارني، 2007)

خلال عملية التقييم المعرفي للبيئة، ينطوي الأمر على مواجهة محددة لها، وكيف تؤثر البيئة على الفرد. يوضح التقييم موقف الإنسان من البيئة: هل هو في وضع خطر أم وضع آمن؟ وهل يمكنه اتخاذ خطوات تبعده عن الخطر وتشجع الفائدة الشخصية؟ هناك خيارات متعددة تتراوح بين تغيير الموقف، أو البحث عن معلومات إضافية، أو قبول الموقف وإعادة تشكيل معناه لمواجهةته. (فيليب، 2010)

تؤكد هذه النظرية على الدور الوظيفي للموظف في امتلاك الديناميات اللازمة للتكيف مع مدخلات البيئة الخارجية. ويتم ذلك بطريقة غير عشوائية، وإنما كجزء من وظيفته، من خلال التقييم المستمر للبيئة وتحديد الموارد والمطالب لتحقيق التوافق معها. يؤدي هذا التأقلم وظيفتين رئيسيتين: تنظيم

الانفعالات الداخلية وتغيير علاقات الموظف مع البيئة الخارجية، نظرًا لما قد يتعرض له الموظف من تحديات أو ما يُعرف بمشكلات التأقلم. تساعد هذه النظرية في تفسير التناقضات بين قدرات الموظف وبيئة عمله. (عبد الله، 2019)

II. 5. نظرية أداء الدور (Role Performance Theory) :

ترتبط هذه النظرية بمفهوم الدور الذي يعكس المركز الاجتماعي للفرد، إلى جانب موقعه ومكانته ضمن نظام اجتماعي معين. إذ يتداخل الدور مع الأنماط والسلوكيات الفردية في سياق معين، مثلما يحدث في الثقافة البدوية التي تحدد طبيعة الأدوار الاجتماعية بشكل صارم. في هذه الثقافات، يستمد الدور أهميته ومعايره من نظام القيم السائد، بما في ذلك المعايير الدينية والثقافية التي تؤثر في فهم الأفراد لموقعهم الاجتماعي. علاوة على ذلك، تتداخل هذه الأدوار مع الإيديولوجيات السائدة والبيئة المحيطة التي تسهم في تشكيل أسلوب حياة الأفراد، مما يؤدي إلى تخصيص الأفراد للأدوار واكتسابهم وتعلمهم السلوكيات اليومية التي تتناسب مع احتياجاتهم البيولوجية والنفسية والعائلية والاجتماعية. (نفيدسة، 2007، ص.74)

يشير "نوربار" (1983) إلى أن الأدوار الاجتماعية تتحدد بناءً على عدة عوامل رئيسة تشمل السن والجنس والطبقة الاجتماعية. من جهته، يرى "بيتر كالفن" (1969) أن نظرية الدور قد منحت اهتمامًا كبيرًا للجوانب النفسية والاجتماعية. ويمكن تلخيص النقاط الجوهرية التي طرحتها هذه النظرية كما يلي:

1. يُعبر عن الدور من خلال مجموعة من الحقوق والواجبات المرتبطة بمكانة محددة ضمن الهيكل التنظيمي الاجتماعي.

2. تشير النظرية إلى أن التناغم والتكامل بين الأدوار يقللان من التوترات والصراعات الناتجة عن تداخلها.

لقد استوحيت نظرية الدور أفكارها من الأدبيات المسرحية، لا سيما من أعمال الكاتب البريطاني الشهير "وليم شكسبير"، الذي وصف العالم بأنه مسرح كبير، وأشار إلى أن جميع البشر مجرد لاعبين على هذا المسرح. وفقاً لهذا التصور، يقوم الفرد بأداء مجموعة من الأدوار المحددة وفقاً لمواقف معينة، بحيث لا تعكس هذه الأدوار سلوك الفرد الحقيقي، بل هي مجرد استجابة لمقتضيات الوضع الراهن. وإذا كان للفرد حرية في تصرفاته واختار سلوكاً مخالفاً لما يقتضيه الدور المحدد له، فإن سلوكه يبقى محكوماً بما يتطلبه الدور في سياق معين. بناءً على ذلك، نجد أن السلوك يتشكل وفقاً للدور الذي يؤديه الفرد في ظرف اجتماعي معين، حيث يتطلب كل دور مجموعة من التصرفات التي تتناسب مع مكانة الفرد في السياق الاجتماعي. (نفيدسة، 2007، ص.74)

وتشمل نظرية الدور ثلاثة قضايا رئيسية:

أ. **التوقعات:** تمثل إحدى الركائز الأساسية للنظرية، حيث يتحدد سلوك الفرد بناءً على توقعاته لدوره الاجتماعي.

ب. **التماثل:** ويعني تماثل خصائص الفرد مع الدور الاجتماعي المتوقع منه، مثلما يُتوقع من الرجل أن يكون قوياً وشجاعاً، قادراً على تحمل الصعاب.

ت. **التأييد الاجتماعي:** يشير إلى ضرورة أن يحظى الدور الذي يؤديه الفرد بتأييد من الآخرين، إما من خلال تقليد نماذج الأدوار التي يؤديها الآخرون، أو من خلال ضمان التوافق مع الأدوار المجتمعية المألوفة. (نفيدسة، 2007)

تركز هذه النظرية على أن الأداء هو السلوك المتوقع من الشخص الذي يمارس دوراً معيناً في المجتمع، وتفسر كيف يؤدي الشخص هذا الدور وكيف تؤثر المتغيرات الخارجية عليه.

II. 6. نظرية الارتباط الاجتماعي (Social Bonding Theory):

تفترض هذه النظرية أن الارتباط الاجتماعي الذي يربط الفرد بالمجتمع يؤثر في الأدوار المهنية التي يمارسها. وتشمل هذه العوامل، على سبيل المثال، علاقات الأسرة والأصدقاء والجماعات.

II.7. نظرية القيادة (Leadership Theory) :

تركز على كيفية تأثير القيادة والرؤية الإدارية على الأدوار المهنية في المنظمات، وكيفية توفير بيئة عمل تعزز الأداء الجيد وتحفز الموظفين. (Stephen & all, 2001)

II.8. نظرية الدور الاجتماعي (Social Role Theory) :

تركز على الأدوار المهنية المتعارف عليها في المجتمع، وتفسر كيف يؤدي الفرد هذا الدور، وكيف يؤثر الدور على هويته الاجتماعية. (Edgar & Hatcher, T., 2011)

II.9. نظرية السياق الاجتماعي (Social Context Theory) :

تفيد بأن الأدوار المهنية تتأثر بالسياق الاجتماعي الذي يمارس فيه الدور، وتشمل هذه العوامل، على سبيل المثال، ثقافة المنظمة والقيم والمبادئ الاجتماعية. (Holland, 1997)

II.10. نظرية بارسونز للأدوار الوظيفية:

هي نظرية اجتماعية تتعلق بالأدوار الوظيفية التي يلعبها الموظف في عمله. وتشمل هذه الأدوار الوظيفية الستة الأساسية التالية:

- الدور الفني: يتعلق بالمهارات التقنية والخبرة المطلوبة لأداء المهام المحددة.
- الدور الإداري: يشمل القدرة على التخطيط والتنظيم والتنسيق والتحكم في العمليات الرئيسية للمؤسسة.
- الدور الإجرائي: يختص بأداء المهام الخاصة بالمؤسسة، والتي تشمل العمليات الإدارية والإجرائية المختلفة.

- الدور الخارجي: يتعلق بالعلاقات مع الجهات الخارجية والمؤسسات الأخرى، والعمل على تحقيق مصالح المؤسسة.
- الدور الاجتماعي: يشمل علاقات الموظفين داخل المؤسسة، والعلاقات بين المؤسسة والموظفين والجهات الأخرى.
- الدور الإصلاحي: يركز على العمل على إصلاح العيوب وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

تُعدّ هذه النظرية أحد النماذج الأساسية لدراسة الأدوار الوظيفية، حيث تشمل الأدوار الوظيفية الستة التي يقوم بها الموظف في إطار العمل وتنظيمه.

11. II. هناك العديد من النظريات التي تُعنى بدراسة الأدوار المهنية للموظفين، وتتركز على مختلف جوانبها وتفسرها بطرق متنوعة. ومن بين هذه النظريات:

1. نظرية "هيرزبرج" للرضا والأداء الوظيفي: يرى "هيرزبرج" أن الأدوار الفعالة التي يقوم بها الموظف تؤدي إلى رضاه الوظيفي وتحسين أدائه.

2. نظرية "روس" للأدوار الإدارية: تعتمد هذه النظرية على وجود ثلاثة أدوار إدارية أساسية للموظفين وهي: الدور الفني، والدور الإداري، والدور البشري.

3. نظرية "كاتز وكان" التنظيمية: تفترض هذه النظرية وجود سلوكيات محددة يقوم بها الموظفون في الأدوار الأساسية لعملهم.

4. نظرية المؤثرات المشتركة "لهوفستيد": تعتمد هذه النظرية على حدوث تفاعل بين الصفات الشخصية للموظف والمهام الوظيفية في تحديد أدائه ورضاه عن العمل.

تُعدّ هذه النظريات أساساً لفهم ودراسة الأدوار المهنية للموظفين، وتساعد في إيجاد الحلول والتحسينات لتحقيق الأداء الفعال والرضا الوظيفي. ورغم اختلاف الأساليب والمفاهيم بين هذه

النظريات، إلا أنها تتفق جميعها على أهمية دراسة الأدوار والمسؤوليات التي يجب على الموظفين القيام بها لتحقيق أهداف المؤسسة.

II.12. العلاقة بين المتغير المستقل "ضغوط الحياة الأسرية" (X)، والمتغير الوسيط "الصلابة النفسية" (M)، والمتغير التابع "القدرة على القيام بالأدوار المهنية" (Y) :

تُعد الضغوط جزءًا لا يتجزأ من الواقع المعاصر، حيث تظهر في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. يواجه الفرد اليوم تحديات متعددة، بدءًا من ضغوط الأسرة والعمل، ووصولًا إلى العلاقات الاجتماعية والأبعاد الأخرى التي تشكل حياته اليومية. هذا الواقع دفع الباحثين في مجالات علم النفس والسلوك التنظيمي إلى إيلاء اهتمام متزايد لهذه الظاهرة، بوصفها استجابة نفسية وفسولوجية وسلوكية للتغيرات والمواقف المحيطة.

ومن هذا المنطلق، أصبحت الضغوط الناتجة عن الحياة الأسرية أحد العوامل المحورية التي تؤثر بشكل ملموس في جوانب الحياة اليومية للأفراد.

يعرف "Tomason et Havice" ضغوط الحياة الأسرية بأنها: "الخلل الحقيقي أو المتخيل بين المطالب على الأسرة وقدرة الأسرة على تلبية تلك المطالب". (عبد المقصود وشيماء، 2021)

وتعرفها "هند محمد" (2007) بأنها: "الأعباء التي تقع على عاتق الفرد مع عدم القدرة على التغلب عليها، مما يؤثر على قدرته على التوافق الأسري. وقد تكون هذه الضغوط ناتجة عن مواقف اجتماعية أسرية أو مواقف اقتصادية ضاغطة". (عبد الفضيل وآخرون، ص.09)

الموارد البشرية في أي مؤسسة، على اختلاف نشاطها، تتعرض لضغوط في العمل، كما تواجه مستويات مختلفة من الضغوط الأسرية. هذه الضغوط تترك آثارًا سلبية، خصوصًا على المدى الطويل،

مما يؤثر على قدرة الأفراد على القيام بأدوارهم الوظيفية وأداء مهامهم، وبالتالي ينعكس سلباً على أداء المؤسسات.

للتخفيف من هذه الضغوط ومساعدة الموظفين على تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية، تعتمد المنظمات والموظفون على مداخل شخصية وتنظيمية حديثة. ومن أجل تحقيق هذا التوازن، يتطلب الأمر تمتع الموظف بمستوى كافٍ من الصلابة النفسية.

إذ أن الأفراد الذين يتمتعون بصلابة نفسية يظهرون قدرة استثنائية على التنبؤ بالأزمات المستقبلية والتعامل معها بفعالية، مما يتيح لهم تجاوز التحديات بشكل متوازن. أما من يفتقرون إلى هذه الصلابة، فيعانون من مستويات مرتفعة من التوتر، مما يزيد من احتمالية إصابتهم بالاكتئاب والمشكلات الصحية المرتبطة بالإجهاد النفسي. (سلامة عبد العظيم، 2006)

الصلابة النفسية تُعرّفها "كوبازا" (Kobaza, 1982) بأنها: "مجموعة من سمات الشخصية التي تعمل كمصدر مقاومة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة"، وتشمل أبعادها: التحدي، الالتزام، والتحكم.

القدرة على القيام بالأدوار المهنية تُعرف بأنها: "ما يستطيع عون الحماية المدنية القيام به فعليًا من أدوار ومسؤوليات وأداء للمهام والواجبات، كما تتطلبه أدوار أعوان الحماية المدنية في سبيل حماية الأشخاص والممتلكات".

رغم أن هذه المفاهيم تبدو مقتصرة على بيئة العمل المباشرة، إلا أنها تمس أيضًا الحياة الشخصية للعاملين. فإذا لم يتم مراعاتها والاهتمام بها، فإنها تؤثر سلبيًا على قدرة الموظفين على أداء أدوارهم، مما ينعكس على أداء المؤسسات التي يعملون بها.

خلاصة الفصل:

يشمل مفهوم الأدوار المهنية كل من المهام والوظائف الموكلة للفرد في بيئة العمل، مع التركيز على الإلتزامات والمسؤوليات المتعلقة بالمنصب، وترتبط به عدة مفاهيم نذكر منها المهنية، المساءلة، والإلتزام والتي تشكل أساسا لفهم طبيعة الأدوار.

وتنقسم أنواع الأدوار المهنية إلى أدوار قيادية (توجيه الفريق)، فنية (مهارات متخصصة)، وإدارية (تنظيم الموارد).

وتحدد القدرة على الأداء بالمهارات الشخصية، الخبرة العملية، والإمكانات المادية أو التقنية المتاحة. كما يوجد عدة مؤثرات وعوامل تؤثر في القدرة على القيام بالأدوار المهنية مثل بيئة العمل، الدعم المؤسسي، الضغوط النفسية، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

إذن يقدم هذا الفصل رؤية شاملة لتطوير الأداء المهني عبر فهم العوامل المؤثرة وتحسين البيئة العملية، مع دمج الجوانب النظرية والتطبيقية لتعزيز فعالية الأفراد والمؤسسات.

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1. تقديم مؤسسة الحماية المدنية لولاية غرداية
 2. منهج الدراسة
 3. مصادر الدراسة ومتغيراتها
 4. الدراسة الإستطلاعية
 5. وصف أدوات الدراسة
 6. تقدير الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة
 7. الدراسة الأساسية
 8. الأساليب الإحصائية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

في الفصول السابقة، قمنا بتلخيص أبرز ما تم التوصل إليه من خلال استعراض الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة في مجال علم النفس. ورغم أهمية هذا الإطار النظري، إلا أن ذلك لا يعد كافيًا، إذ يتطلب الأمر تطبيق هذه المعارف على الواقع العملي بهدف استكشاف مدى تأثير الصلابة النفسية في تقليل ضغوط الحياة الأسرية، وما إذا كانت هذه الصلابة تسهم في تحسين الأداء المهني وتسهيل أداء الأدوار المهنية.

لتنفيذ هذه الفكرة، يتطلب إسقاط المفاهيم النظرية في سياق دراسة ميدانية خاصة في فئة أعوان الحماية المدنية في ولاية غرداية، البدء بتقديم تعريف دقيق للمؤسسة المعنية بالدراسة وأقسامها المختلفة. بعد ذلك، لابد من وضع إطار منهجي محدد يتناول الأسس والقواعد التي ستوجه سير الدراسة الميدانية. يشمل ذلك اقتراح نموذج للدراسة يتم اختياره بعناية، وتصميم استبيانات ميدانية مناسبة، حيث يتم اختيار الأداة الأكثر توافقًا مع هدف البحث وظروفه. كما ينبغي أن تتسم محاور جمع البيانات بالوضوح، بحيث تعكس المنهجية والإجراءات المتبعة في الدراسة البنية الأساسية لإجراء التحليل الإحصائي الذي يؤدي إلى التوصل إلى نتائج قابلة للتفسير ضمن سياق الأدبيات العلمية ذات الصلة.

كما سبق أن ذكرنا في الفصول السابقة، تم التطرق إلى الجانب النظري لمتغيرات الدراسة، وتأتي خطوة الدراسة الميدانية التي تعد جانبًا مهمًا في البحث العلمي. وتحوي الدراسة الميدانية الفصل المنهجي الذي يُعتبر مهمًا بالنسبة للبحوث العلمية، فهو من المراحل الأساسية في الجانب الميداني، حيث يساعد الباحث على السير بطريقة منهجية وعلمية منظمة تساعده في الوصول إلى نتائج علمية. وذلك من خلال الاعتماد على منهج علمي مناسب للدراسة. ثم سيتناول هذا الفصل معالجة البيانات بأسلوب علمي واستخلاص النتائج. من خلال ذلك، تتمكن الطالبة من بلوغ الأهداف المرجوة، مما يسهم في تحقيق نتائج دقيقة وموثوقة تُبنى عليها التوصيات المناسبة.

تمت المعالجات الإحصائية للبيانات بواسطة البرامج التالية: برنامج SPSS (v25) وبرنامج SMART PLS 4 باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

وينتهي هذا الفصل بالوقوف على حقيقة مساهمة الصلابة النفسية في تخفيف حدة الضغوط الأسرية، والوصول إلى قدرة مرتفعة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

- تقديم مؤسسة الحماية المدنية:

يعد جهاز الحماية المدنية من أجهزة الدولة المختلفة التي تسهم في بناء الوطن وتطويره وازدهاره وحمايته. وتأتي خصوصية هذا الجهاز كونه يحمل رسالة إنسانية نبيلة تتمثل في حماية الإنسان وممتلكاته وصون مكتسبات الوطن من شتى الأخطار، وجعل الوطن مصدر راحة وأمن واستقرار ورخاء. وانطلاقاً من هذا، سوف نحاول وصف العينة من مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية .

- مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية:

وتتكون الحماية المدنية لولاية غرداية من 03 مراكز متقدمة و 10 وحدات عملية كما هي موضحة في الجدول رقم(10).

شكل رقم (20) يوضح مناطق تمرکز وحدات الحماية المدنية لولاية غرداية



المصدر: مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية

أ- الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية غرداية:

حتى تقوم مديرية الحماية المدنية بمهامها على أكمل وجه، لا بد من وجود مصالح إدارية تتولى التسيير، ومصالح عملية تتولى الجانب التنفيذي (التدخلات: الإسعاف، الإطفاء، والإنقاذ). ويتم ذلك طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 12/02/1992، المتعلق بجمع مصالح الحماية المدنية على مستوى الولايات في شكل مديريات، كما حدد قواعد تنظيم وعمل هذه المديريات. وقد تم تقسيم مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية إلى ثلاثة مصالح.

ب. مصالح مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية ومهامها:

تتكون مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية من ثلاثة (03) مصالح، وكل مصلحة مكونة من مجموعة من المكاتب حسب حاجة المصلحة واتساع رقعة مهامها، وهي كالتالي:

- مصلحة الإدارة والإمداد.
- مصلحة الحماية العامة.
- مصلحة الوقاية.
- المكاتب المكونة لكل مصلحة:
- 1. مصلحة الإدارة والإمداد: تتكون من ثلاثة (03) مكاتب:
 - o مكتب المستخدمين.
 - o مكتب المالية والمحاسبة.
 - o مكتب التكوين.
- 2. مصلحة الحماية العامة: تتكون من مكاتبين (02):
 - o مكتب المخططات.
 - o مكتب الاتصالات العملية.
- 3. مصلحة الوقاية: تتكون من مكاتبين (02):
 - o مكتب الدراسات والإحصائيات.
 - o مكتب الخرائط والأخطار الخاصة.
- مهام وصلاحيات كل مصلحة:
- 1. مصلحة الإدارة والإمداد:
 - o تتولى التسيير غير المركزي للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية بالولاية.

- تتابع إنجاز برامج التجهيز والمنشآت، وتعمل على صيانتها.
- تتابع وتنسق أعمال التكوين، وتسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية.
- تقوم بتسيير المحاسبة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد، وتتابع نشاطات الحظائر وورشات الرعاية والصيانة.
- تسهر على تطور الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال.

2. مصلحة الحماية العامة:

- تعد خطط تنظيم الإسعافات والكوارث أو تأمر بإعدادها، وتسهر على ضبطها باستمرار.
- تقييم مختلف دوائر الإنذار وتراقب صلاحية استخدامها.
- تتابع استخدام وسائل التدخل في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار.
- تنظم، تنفذ، وتراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات.
- تقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وتنمية روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة، بالتنسيق مع الجمعيات الإنسانية.

3. مصلحة الوقاية:

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم ومقاييس الأمن المطبقة في مجال الوقاية.
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة المؤسسات والهيئات العمومية أو الخاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية.
- تبادر بتنظيم حملات توعية وإعلام بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات.

ج. برنامج النشاط اليومي داخل الثكنات:

كل يوم في الساعة الثامنة صباحاً يُعلن عن التجمع الصباحي، تُرفع الألوان الوطنية، وبعد ذلك تتم مناداة الحضور وتسجيل الغيابات، ثم قراءة الورقة اليومية لتوزيع المهام من قبل قائد الفوج. ويتضمن البرنامج اليومي:

- مراقبة العتاد المستخدم للتدخل.
- المناورات التدريبية.
- تنظيف الثكنة.
- تناول وجبة الغداء.
- فترة راحة.
- تجمع لقراءة اللوائح (إن وجدت).
- إلقاء الدروس النظرية حسب البرنامج.
- ممارسة الرياضة.
- تجمع لإنزال الألوان الوطنية.
- فترة راحة.
- تناول وجبة العشاء.

2. منهج الدراسة:

إنطلاقاً من الأهداف التي نسعى للوصول إليها إعمدت الباحثة في دراستها الحالية على المنهج الوصفي الإستكشافي والعلائقي والفارقي " الذي يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث

معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان و غنيم، 2000، ص 43).

وبما أن فكرة البحث الوصفي هي أن الباحث يدرس الظاهرة كما هي دون التغيير فيها أو إدخال برامج أو معدات لدراستها وهي أن الباحث يقوم بالحصول على معلومات دقيقة، تصور الواقع الاجتماعي وتسهم في تحليل ظواهره، فكان المنهج المعتمد من طرف الباحثة هو الأنسب لدراستنا الحالية، وتجري عملية البحث الوصفية أو مناهج البحث الوصفي حسب التسلسل التالي:

- الخطوة الأولى: تحديد الظاهرة أو الظواهر المراد دراستها.

- الخطوة الثانية: إكتشاف الطريقة الملائمة للقياس الكمي لمختلف عناصر ومكونات وحدة الدراسة- أي تكميم أو استعمال أسلوب الرياضيات.

- الخطوة الثالثة: فحص العوامل المختلفة المؤثرة في تنظيم الظاهرة المدروسة، وفي وظائفها (ابراش، 2008، ص 151).

وتم الإعتماد على المنهج الوصفي لأن دراستنا تستهدف التعرف على علاقة ضغوط الحياة الأسرية بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال البحث في الواقع وفي الجانب النظري لمختلف المعطيات المستقاة من الكتب والبحوث والدوريات وشبكة الأنترنت وذلك من أجل وصف المفاهيم الواردة في الدراسة وصفا علميا، بالإضافة إلى وصف العلاقة القائمة بين المفاهيم الأساسية في هذه الدراسة والوصول إلى نتائج تحقق أغراض الدراسة فكان المنهج المناسب هو المنهج الوصفي.

3- مصادر الدراسة ومتغيراتها:

أ- مصادر الدراسة: عند استخدام أي منهج علمي، يتطلب الأمر الاستعانة بجملة من المصادر والأدوات المناسبة، حيث إن طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة تفرض انتقاء مجموعة من المصادر

المساعدة مع البيانات. وقد استخدمنا نوعين من المصادر للحصول على المعلومات والبيانات لتنفيذ مقاصد الدراسة، وتأتي هذه المصادر كما يلي:

أولاً: المصادر الثانوية: هي: "تلك البيانات والمعلومات الموجودة حالياً في مصادر أخرى، بمعنى أنها جمعت لأهداف أخرى غير إتمام البحث الحالي". (أوما سيكاران، 2006)

وبعبارة أخرى، هي: "تلك المصادر التي تتواجد فيها البيانات مجمعة وجاهزة، ويقتصر دور الباحث هنا على تحليل البيانات واستخلاص النتائج اللازمة لبحثه منها. وهذه البيانات قد تكون منشورة أو غير منشورة". (الصيرفي، 2002)

في إطار الاعتماد على المصادر الثانوية، استندت الباحثة إلى مجموعة متنوعة من المراجع المكتوبة، بما في ذلك المقالات العلمية والكتب الأكاديمية، بالإضافة إلى رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تناولت الموضوع من زوايا متعددة. كما تم تحليل وثائق المؤسسة محل الدراسة والاستفادة منها، إلى جانب المصادر الإلكترونية، لا سيما الموقع الرسمي للمؤسسة، والرسائل الجامعية، والتقارير ذات الصلة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وقد أسهمت هذه المصادر في توفير قاعدة معرفية متينة دعمت جميع مراجع البحث.

يتمثل الهدف الأساسي من الاستعانة بهذه المصادر في استيعاب المنهجيات والأساليب العلمية المعتمدة في إعداد الدراسات الأكاديمية، فضلاً عن تكوين رؤية شاملة حول المستجدات الحديثة في مجال البحث، مما يضمن تقديم دراسة متكاملة تراعي الأبعاد النظرية والتطبيقية للموضوع قيد الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية: وهي البيانات التي يجمعها الباحث لأول مرة عن المتغيرات التي يهتم بها لأغراض محددة ذات أهمية للدراسة التي يقوم بها. (أوما سيكاران، 2006، ص.315) ويمكن تعريفها على أنها: "تلك المصادر التي تتواجد فيها البيانات بصفة أصلية". (الصيرفي، 2002، ص.85)

كما تم الاعتماد في موضوع بحثنا بصورة أساسية على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية، حيث تم بناء استبيانين لقياس متغيري الدراسة المستقل والتابع، وتبني استبيان للمتغير الوسيط.

ب- متغيرات الدراسة: المتغيرات تُعرّف باعتبارها عناصر قابلة للتغير أو التبدل، بحيث يمكنها أن تتخذ مجموعة من القيم المختلفة تبعاً للسياق الزمني أو الظروف المحيطة. وتمتاز هذه العناصر بقدرتها على تمثيل تنوع ديناميكي، حيث يمكن لمتغير واحد أن يُظهر تغيرات في قيمه عبر الزمن، كما يمكن لعدة متغيرات أن تحتفظ بقيم متباينة في اللحظة ذاتها. وفي إطار دراستنا، نعتمد من المتغيرات ثلاثة أنواع:

أولاً/ المتغيرات المستقلة (Predictor Variables) أو التنبؤية (Independent Variables): تشير المتغيرات المستقلة إلى العوامل التي يُحتمل أن يكون لها تأثير إيجابي أو سلبي على المتغير التابع. يُفسّر التغير الذي يطرأ على المتغير التابع كنتيجة للتغيرات التي تحدث في هذه المتغيرات المستقلة، مما يجعلها محور التحليل السببي. ولضمان دقة العلاقة السببية بين المتغيرين المستقل والتابع، ينبغي أن تخضع المتغيرات المستقلة للضبط والتحكم الدقيق. في هذا السياق، تعد "ضغوط الحياة الأسرية" المتغير المستقل الذي يجري استكشافه في هذه الدراسة.

ثانياً/ المتغيرات الوسيطة (Moderating Variables): تمثل المتغيرات الوسيطة عوامل تتسم بتأثير غير متوقع أو ما يُعرف بالتأثير الشرطي على العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. يظهر هذا التأثير عند تدخل متغير ثالث (المتغير الوسيط)، مما يؤدي إلى تعديل العلاقة الأصلية المفترضة بين المتغيرين. في الإطار الحالي للدراسة، تُجسّد "الصلابة النفسية" المتغير الوسيط الذي يُفسّر التباينات المحتملة في العلاقة بين المتغيرات.

ثالثاً/ المتغيرات التابعة (Criterion Variables) أو المعيارية (Dependent Variables): يُعد المتغير التابع النقطة المحورية للتحليل، حيث يمثل الظاهرة أو القضية المستهدفة

بالدراسة. تتبلور معالجة المشكلة البحثية من خلال تحليل المتغير التابع الذي يُظهر الاستجابات للتغيرات في المتغيرات المستقلة والوسيط. في هذه الدراسة، تمثل "القدرة على القيام بالأدوار المهنية" المتغير التابع، مما يعكس الأثر النهائي الذي تسعى الدراسة إلى فهمه وتفسيره.

4- الدراسة الإستطلاعية:

هي دراسة أولية ضرورية في البحث العلمي يقوم بها الباحث قبل القيام بالدراسة الأساسية ، على عينة صغيرة الحجم من أجل تجريب أدوات الدراسة، والتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، من حيث صدق هذه الأدوات وثباتها.

4-1 عينة الدراسة الإستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الإستطلاعية من (30) عوناً للحماية المدنية لولاية غرداية، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم توزيع الإستمارات على أفراد العينة، ثم استرجاعها. وتم حساب الصدق والثبات لأدوات الدراسة.

ولحساب التحليل الإستكشافي العاملي لأدوات الدراسة التي قامت الباحثة ببنائها تم إجراء الدراسة الإستطلاعية في الفترة ما بين (مارس 2022 إلى غاية جوان 2022) على أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية والبالغ عددهم (622) عوناً وقد اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة من مختلف الوحدات وتم استرجاع (450) إستمارة أي بنسبة 64.19 % من المجتمع الأصلي للدراسة والمتمثل في 701 عوناً.

4-2 أهداف الدراسة الإستطلاعية:

تهدف الدراسة الإستطلاعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- معرفة عينة الدراسة وخصائصها.

- التعرف على الصعوبات التي يمكن أن تظهر أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

- التأكد من وضوح العبارات الواردة في الأداة من حيث الصياغة اللغوية.

- دراسة الخصائص السيكومترية للأداة.

- تحديد الوقت اللازم من أجل القيام بالدراسة الأساسية.

5- وصف أدوات الدراسة:

تم في هذه الدراسة إعداد الإستبانة من أجل توزيعها على أفراد العينة، والإستبانة هي " أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث " (عليان وغنيم، 2000، ص82).

5-1 خطوات بناء إستبانة ضغوط الحياة الأسرية:

مثلما هو معلوم أنه لا بد للخاصية المقاسة أن تستند إلى أساس نظري يبرر مشروعيتها تناولها فاعتمدت الباحثة على نظرية التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية كون مبادئ هذه النظرية تقع في صميم وصلب موضوع الدراسة إذ تسهم الموازنة بين الحياة العملية والخاصة في زيادة قدرة الموظفين على استغلال كفاءاتهم وقدراتهم وتطويرها.

ومن أهم رواد هذه النظرية الباحثين ميلاني، وسيمارد وغيرهم الذين حاولوا جاهدين تحديد ملامح هذا التوجه والعوامل المؤثرة فيه وآليات تطبيقه.

كما استعانت الباحثة بالدراسات السابقة والتراث النظري في تحديد فقرات وأبعاد المقياس

وتم إعداد إستبانة ضغوط الحياة الأسرية من خلال:

1-مراجعة بعض الدراسات السابقة الخاصة بضغوط الحياة الأسرية الإطار النظري والمقاييس و الأدوات التي ضمتها ومنها:

أ- مقياس الضغوط الأسرية الذي قام بإعداده في الأصل الباحثان الأمريكيان Hanson هانسون و Berkey بركي عام (1991)، وقامت الباحثتان المصريتان أماني عبد المقصود وثمانى عثمان (2007) بترجمة المقياس وتكييفه على البيئة المصرية، وبعدها قامت الباحثة الدكتورة يوروي رجاح فريدة بتكييفه على البيئة الجزائرية سنة (2012).

ب- مقياس الضغط الحياتي الغامدي (2014).

ت- مقياس أحداث ا ضغوط الحياة الذي أعده أبو غالي، عطاف (2016).

ث- مقياس ضغوط الحياة من إعداد أبو ناهية 2016.

ج-مقياس أحداث الحياة الضاغطة الذي أعده كل من هولمز وراهى Holmes & Rahe (1976).

ح-مقياس ضغوط أحداث الحياة لكونستانس. هامن Constance. Hammen

2- إعتقاد استبيان مفتوح موجه لعينة الدراسة حول ماهية ضغوط الحياة الأسرية التي يعانون منها.

3- تحديد المفهوم الإجرائي لمتغير الدراسة وتحديد أبعاده.

4- صياغة فقرات كل بعد.

5-مراجعة المشرف للأداة وتعديل ما يجب تعديله.

- تتكون أداة الدراسة في صورتها الأولية من أربعة أبعاد وهي بعد نفسي، بعد اجتماعي، بعد صحي،

بعد اقتصادي وتتكون الأداة في صورتها الأولية من (42) فقرة.

6- توزيع نسخة أولية من الإستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة علم النفس من أجل التعديل ، حيث تم التعديل باستشارة المشرف وتمثلت التوجيهات في تغيير بدائل الإجابة لتناسب مع عينة الدراسة وتعديل لغوي لبعض الفقرات .

والإستبانة في صورتها النهائية تتكون من جزأين الجزء الأول يحتوي على البيانات الديموغرافية والتنظيمية، والجزء الثاني يتكون من (42) فقرة موجبة، موزعة على أربعة أبعاد كما هو موضح:

- بعد نفسي: يتكون من (10) فقرات هي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10.

- بعد اجتماعي: يتكون من (13) فقرة هي: 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23.

- بعد اقتصادي: يتكون من (12) فقرة هي: 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35.

- بعد صحي: يتكون من (07) فقرات هي: 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42.

أما فيما يخص بدائل الإجابة جاءت وفق مقياس ليكرت الثلاثي كما هو موضح: (دائماً، أحياناً، أبداً) ومفتاح التصحيح حسب الدرجات التالية: (3، 2، 1) على التوالي.

5-2 خطوات بناء إستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية:

في هذه الدراسة ومن أجل بناء إستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية إستندت الباحثة على نظرية أداء الدور ونظرية بارسونز للأدوار الوظيفية - سبق التطرق لهما في الفصل الثالث- و تم الإعتماد على المقابلة والإستبانة المفتوحة والتراث النظري وتم ذلك باتباع الخطوات التالية:

1- المقابلة:

جرت المقابلة مع (9) أعوان من مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية كما هو موضح في الملحق رقم(02)، حيث تم تحضير سؤال واحد مفتوح بالإتفاق مع المشرف واختيار سؤال واحد يعود السبب لظروف وطبيعة عمل أعوان الحماية المدنية فضيق الوقت وكثرة التدخلات المفاجئة فرض علينا طرح سؤال واحد، وكانت مدة المقابلة قصيرة ومحددة من طرف الإدارة، وجرت المقابلة كالاتي:

- تم التعريف بالباحثة والتخصص وموضوع الدراسة، وأن هذه الإجابات تستغل في مجال البحث العلمي لا غير، واقتصرت المقابلة على سؤال واحد:

ماهي أهم الأدوار الوظيفية (المهام) التي تقوم بها يوميا تجاه مهنتك؟

1-مراجعة بعض الدراسات السابقة التي تخص موضوع الدراسة منها: دراسة (Biddle, 1979) و (katz & kahn, 1978) ودراسة (kahn & al,1964)، وكذا الإطلاع على التراث النظري حول موضوع الدراسة ، ومن البيانات المتحصل عليها من المقابلة التي أجريت مع مجموعة من الأعوان.

2-تحديد المفهوم الإجرائي للقدرة على القيام بالأدوار المهنية، وتحديد أبعاده.

3-صياغة فقرات كل بعد.

4-مراجعة المشرف للأداة وتعديل ما يجب تعديله.

- تتكون أداة الدراسة في صورتها الأولية من 46 فقرة تتنوع بين الموجبة والسلبية في صياغتها .

وتمثلت البنود السلبية للمقياس في الفقرات رقم: 03، 05، 06، 29، 38.

5- توزيع نسخة أولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة علم النفس من أجل التعديل حيث تم التعديل حسب نسبة الإتفاق وكذا عرضها على إطارات في الحماية المدنية.

- 6- بعد تحكيم الإستبانة و القيام بالتعديل حسب توصيات المحكمين ورأي المشرف تم تعديل الصياغة لبعض الأبعاد والتصحيح اللغوي لبعض الفقرات.
- وتتكون الإستبانة في صورتها النهائية من جزئين الجزء الأول يتكون من البيانات الديموغرافية والتنظيمية ، والجزء الثاني يتكون من 46 فقرة موزعة على خمسة أبعاد هي:
- بعد القدرة على إنجاز المهام : يتكون من (11) فقرة هي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11.
- بعد القدرة على إدراك الدور : يتكون من (10) فقرات هي: 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21.
- بعد القدرة على التواصل والتفاعل مع الزملاء: يتكون من (08) فقرات هي: 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29.
- بعد القدرة على اتخاذ القرار: يتكون من (09) فقرات هي: 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38.
- بعد القدرة على الإنضباط والالتزام : يتكون من (08) فقرات هي: 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46.
- أما فيما يخص بدائل الإجابة جاءت وفق مقياس ليكرت الثلاثي كما هو موضح: (دائما، أحيانا، أبدا) ومفتاح التصحيح حسب الدرجات التالية (3، 2، 1) على التوالي للبنود الإيجابية و(1، 2، 3) في البنود السلبية.

3-5 إستبانة الصلابة النفسية:

تم تبني إستبانة الصلابة النفسية ، حيث تتكون الإستبانة من 28 فقرة من إعداد المخيم (2002) وقد قننه بشير معمريه على البيئة الجزائرية، فهو أداة لفظية تعطي تقديرا كميا للصلابة النفسية للفرد مكونة من ثلاثة أبعاد كالتالي: الإلتزام، التحكم، التحدي. (الملحق رقم) كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (01) يوضح توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس الصلابة النفسية

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات
01	الإلتزام	12
02	التحكم	06
03	التحدي	10
المجموع	03 أبعاد	28 فقرة

جدول رقم (02) يوضح أبعاد المقياس (الصلابة النفسية)

الأبعاد	الفقرات التي تقيسها
الإلتزام	1-3-5-6-8-10-12-15-18-20-23-26
التحكم	13-16-21-24-25-27
التحدي	2-4-7-9-11-14-17-19-22-28

وقد تم التصحيح وفقا لتدرج ثلاثي البدائل على طريقة ليكرت بإعطاء الأوزان التالية:

أوزان البدائل: دائما(3)، أحيانا (2)، أبدا (1) مع العلم أن جميع فقرات المقياس موجبة الصياغة.

6 - تقدير بعض الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

- صدق المحكمين (الصدق الظاهري): تم عرض إستبانتى الدراسة على مجموعة من الخبراء المتخصصين في مجال علم النفس وعلوم التربية، وذلك من أجل إبداء الرأي حول مدى صلاحية الإستبانة لقياس ما وضعت لقياسه، حيث تتكون إستبانة ضغوط الحياة الأسرية في صورتها الأولية من 42 فقرة موزعة على أربعة أبعاد واستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية من 46 فقرة موزعة على خمسة أبعاد، وتم القيام بالتعديلات المطلوبة حسب آراء المحكمين التي كان أغلبها حول الصياغة اللغوية لل فقرات وبدائل الإجابة.

أولاً: إستبانة ضغوط الحياة الأسرية

صدق المقياس وثباته:

- صدق البناء:

للتأكد من صدق الإستبانة وثباتها تم إجراء التحليل الإستكشافي العاملي باستخدام برنامج SPSS، وأسفرت نتائج التحليل على المعطيات التالية وذلك بعد استبعاد التشعبات الأقل من 0.40.

وللتحقق من بنية الاستبيان و كيفية توزيع فقراته على العوامل المستخرجة تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي لاستخراج العوامل الكامنة على عينة مكونة من 400 مفردة باستخدام طريقة تدوير المحاور الأساسية (principal axis factoring) و التدوير المتعامد (varimax) لتلافي المتغيرات ذات التشعب المتقاطع كما تم تحديد قيم التشعب ب (0,40) لأنها قيمة تدل على تشعب جيد على العوامل بالنسبة للعينة التي تفوق (200) حسب (stevens ,2002 p.294) لتتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم(03):يوضح نتائج اختبار KMO لكفاية العينة

اختبار كايزر أوكلين ماير	0.897	جيد
اختبار برتلت	0.000	دالة إحصائية
محدد المصفوفة	0.00001	أكبر من 0.00001

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (03) أن قيمة محك (K.M.O) جيدة و اختبار برتلت كان دال إحصائيا و قيمة محدد المصفوفة أكبر من 0,00001 و بالتالي نستنتج أن مصفوفة الارتباط ملائمة لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي عليها. و فيما يلي قيم الجذور الكامنة و نسبة التباين المفسر.

الجدول رقم (04) يوضح قيم الجذور الكامنة للعوامل و التباين المفسر لاستبيان ضغوط

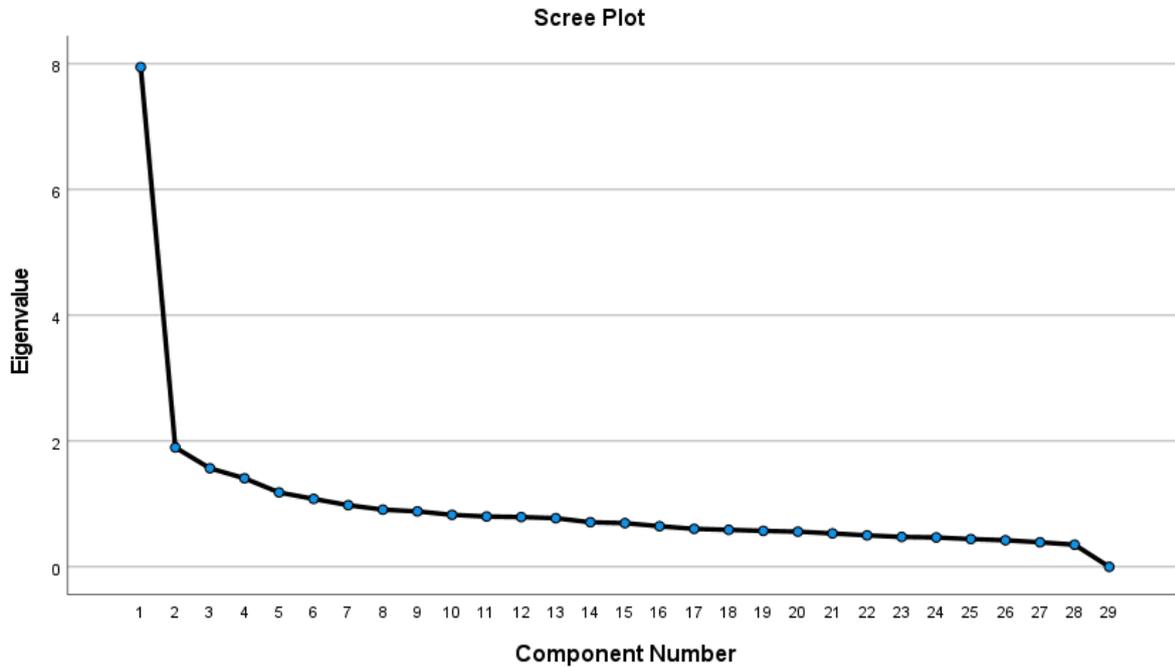
الحياة الأسرية

البيانات	الجذرالكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي
العامل الكامن الأول	3.859	11.026	11.026
العامل الكامن الثاني	3.015	8.614	19.641
العامل الكامن الثالث	2.792	7.978	27.618
العامل الكامن الرابع	2.542	7.264	34.882
العامل الكامن الخامس	1.916	5.473	40.355
العامل الكامن السادس	1.890	5.401	45.756
العامل الكامن السابع	1.630	4.658	50.414

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن هناك سبعة عوامل كامنة تفسر التباين التراكمي المقدر بـ 50.414 و هي نسبة جيدة. و فيما يلي يتم عرض العوامل حسب اختبار كاتل :

الشكل رقم (21) يوضح اختبار المنحدر لكاتل لاستبيان ضغوط الحياة الأسرية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

وتم تسمية عوامل هذه الإستبانة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (05) يوضح عوامل إستبانة ضغوط الحياة الأسرية بعد تسميتها:

رقم العامل	اسم العامل (المحور)	الفقرات
1	بعد اجتماعي	+ 20 + 09 + 14 + 18 + 12 + 13 + 15 10 + 07
2	بعد اقتصادي (مادي)	34 + 29 + 24 + 30 + 31 + 32 + 35
3	بعد ديني (عقائدي)	16 + 19 + 08 + 23 + 22
4	بعد المعاونة مع المريض	36 + 37 + 38 + 39
5	بعد نفسي	01 + 02 + 04 + 03
6	بعد العجز الصحي	41 + 40 + 42
7	بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري	28 + 27 + 21

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفقرات المحذوفة من المقياس هي: 25 + 26 + 06 + 33 + 05 + 17 + 11 .

ثبات المقياس:

طريقة ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وقد بلغ (0.77) وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس.

ثانيا: إستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية

صدق البناء: للتأكد من صدق الإستبانة وثباتها تم إجراء التحليل الإستكشافي العاملي باستخدام برنامج SPSS، وأسفرت نتائج التحليل على المعطيات التالية وذلك بعد استبعاد التشعبات الأقل من 0.40.

الجدول رقم (06) يوضح قيم الجذور الكامنة للعوامل و التباين المفسر لاستبيان القدرة

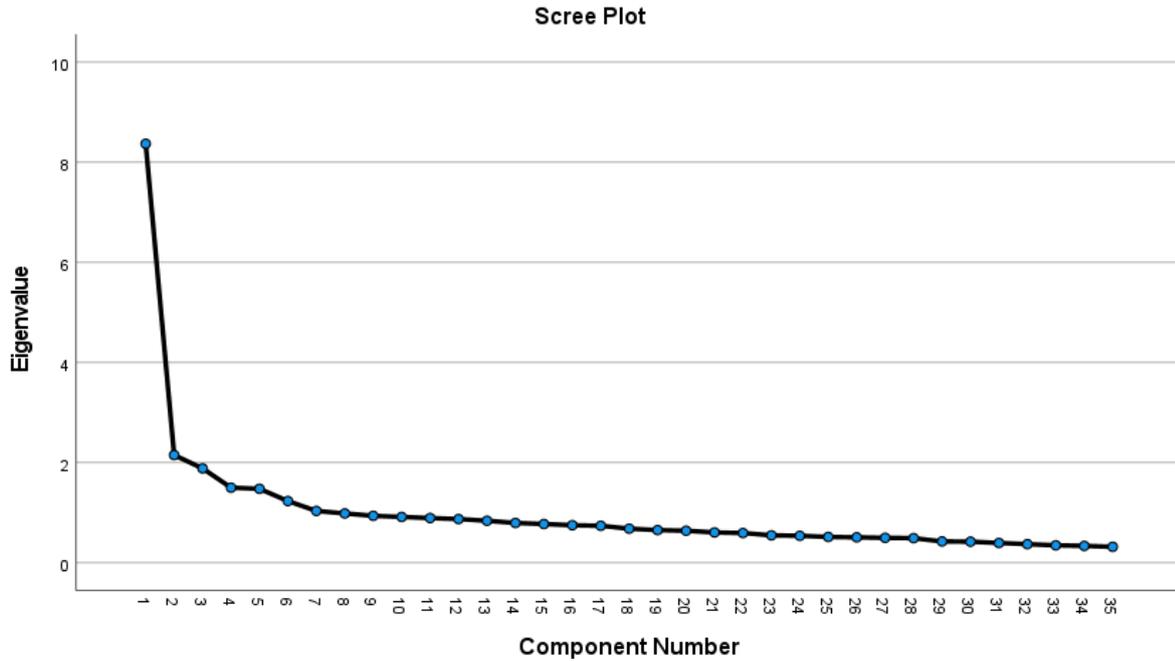
على القيام بالأدوار المهنية

البيانات	الجذرالكامن	نسبة المفسر	التباين	نسبة التباين التراكمي
العامل الكامن الأول	27,402	12,491	12,491	12,491
العامل الكامن الثاني	33,947	11,195	23,686	23,686
العامل الكامن الثالث	39,351	8,338	32,024	32,024
العامل الكامن الرابع	44,206	7,870	39,894	39,894
العامل الكامن الخامس	48,284	6,100	45,994	45,994
العامل الكامن السادس	52.010	6.016	52.010	52.010

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن هناك ستة عوامل كامنة تفسر التباين التراكمي المقدر بـ 52,010 و هي نسبة جيدة. و فيما يلي يتم عرض العوامل حسب اختبار كاتل :

الشكل رقم (22) يوضح اختبار المنحدر لكاتل لاستبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

وفما يلي يتم عرض تسمية العوامل للإستبانة:

جدول رقم (07) يوضح عوامل إستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية بعد تسميتها:

رقم العامل	اسم العامل (المحور)	الفقرات
1	بعد إنجاز المهام	+2 + 7 + 10 + 4 + 9 + 11 + 8 27
2	بعد التواصل والتفاعل مع الزملاء	28 + 21 + 25 + 23 + 20 + 24 19 +
3	بعد السلوك المنحرف	38 + 3 + 5 + 29 + 6
4	بعد الصرامة والإلتزام	41 + 45 + 36

16 + 18 + 22	بعد إدراك الدور	5
14 + 13 + 12	بعد التضحية في العمل	6

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفقرات المحذوفة من المقياس هي: 17 + 01 + 32 + 34 + 43 + 39 + 30 + 44 + 35 + 37 + 46 + 15 + 26 + 33 + 42 + 31 + 40.

ثبات المقياس:

طريقة ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وقد بلغ (0.87) وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس.

ثالثا: إستبانة مقياس الصلابة النفسية:

الصدق التمييزي : بعد ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33 % من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

جدول رقم (08) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية

مستوى الدلالة	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	ن	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	التقنية الإحصائية المقياس
0.000	16	-18.895	9	0.39087	78.55	الدرجات العليا
			9	0.16455	57.22	الدرجات الدنيا

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (-18,895) عند درجة الحرية (16) بمستوى الدلالة 0,000 الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

ب. صدق الاتساق الداخلي:

وتم حساب الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس الصلابة النفسية

البعد	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
الإلتزام	0.963	0.000
التحكم	0.933	0.000
التحدي	0.954	0.000

من خلال الجدول يتبين ان كل معاملات الارتباط المستخرجة بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية دالة وموجبة، وهو ما يؤكد صدق المقياس.

ثبات المقياس:

أ. الثبات بالتجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية بين النصف الأول من المقياس (البند 1 إلى البند 14) والنصف الثاني (البند 15 إلى البند 28)، وبلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.88).

ب. طريقة ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وقد بلغ (0.90) وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس.

7 - الدراسة الأساسية:

7-1 مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة هو جميع أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية والبالغ

عددهم 701 عوناً خلال سنة 2024، والموزعين على (13) وحدة، حسب الإحصائيات

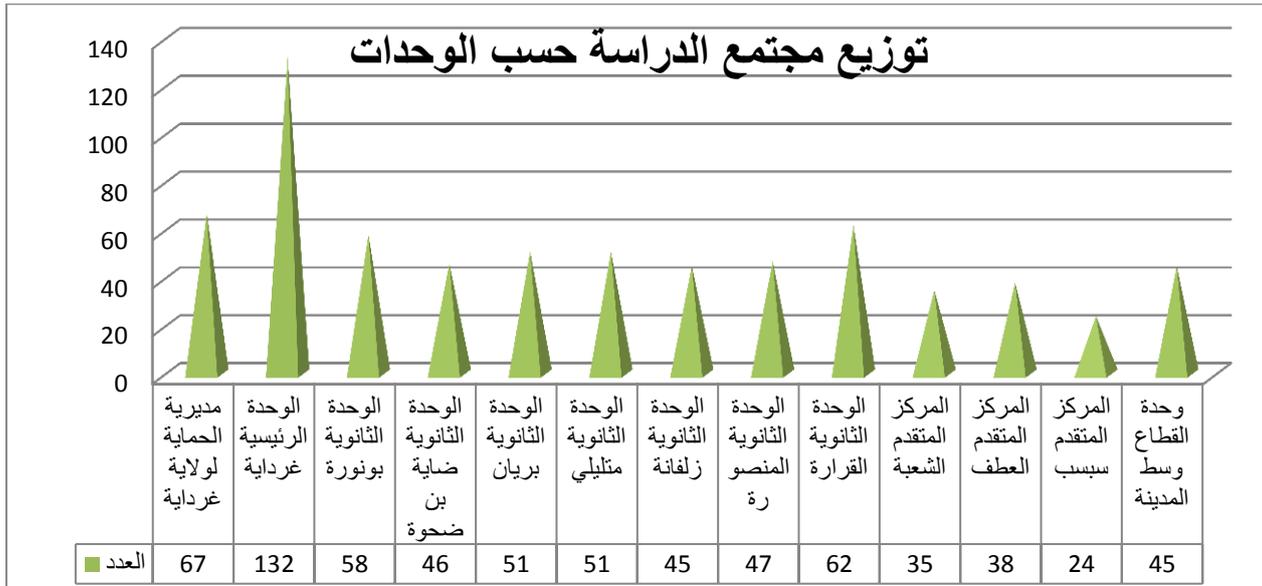
المقدمة من طرف مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوحدات:

الرقم	إسم الوحدة	المجموع	النسبة %
01	مديرية الحماية لولاية غرداية	67	09.57%
02	الوحدة الرئيسية غرداية	132	18.84%
03	الوحدة الثانوية بونورة	58	8.27%
04	الوحدة الثانوية ضاية بن ضحوة	46	6.56%
05	الوحدة الثانوية بريان	51	7.27%
06	الوحدة الثانوية متليلي	51	7.27%
07	الوحدة الثانوية زلفانة	45	6.42%
08	الوحدة الثانوية المنصورة	47	6.70%
09	الوحدة الثانوية القرارة	62	8.84%
10	المركز المتقدم الشعبة	35	05%
11	المركز المتقدم العطف	38	5.42%
12	المركز المتقدم سبب	24	3.42%

13	وحدة القطاع وسط المدينة	45	6.42%
المجموع		701	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على إحصائيات مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية
شكل رقم (23) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوحدات:

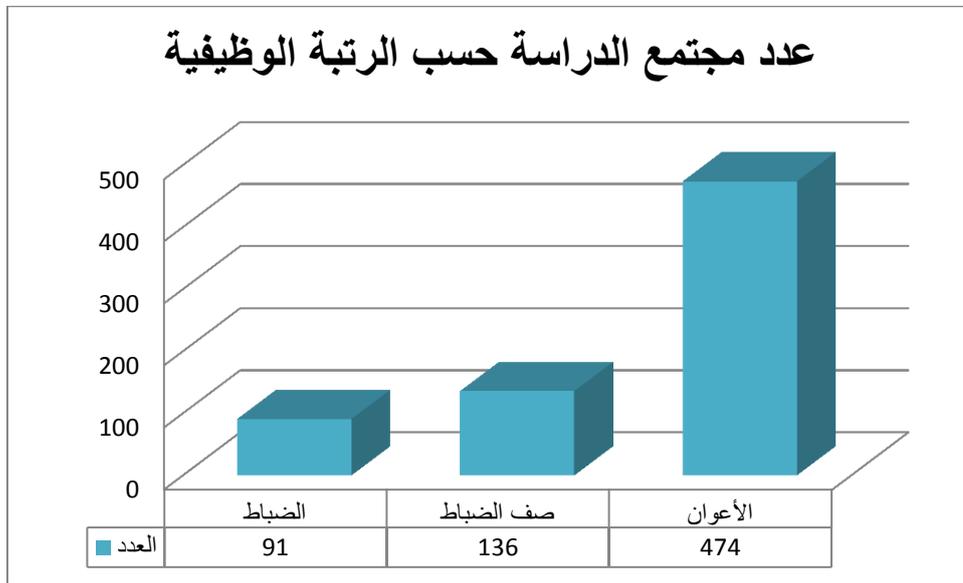


من خلال الجدول رقم (10) والشكل رقم (23) نلاحظ تباينا في عدد الأعوان من وحدة إلى أخرى فبلغ عدد الأعوان في الوحدة الرئيسية لولاية غرداية 132، وفي مديرية الحماية المدنية بلغ 67، ثم الوحدة الثانوية القرارة حيث بلغ عددهم 62، تليها الوحدة الثانوية بنورة الذين عددهم 58 عونا، أما الولايتين الثانويتين بريان و متليلي فبلغ عدد الأعوان في كل منهما 51 عونا، أما عدد الأعوان في الوحدة الثانوية المنصورة فبلغ عددهم 47، وعدد الأعوان في الوحدة الثانوية ضاية بن ضحوة 46 عونا، أما في وحدتي زلفانة ووحدة القطاع وسط المدينة فبلغ عدد الأعوان في كل منهما 45 عونا، تليها المراكز المتقدمة ففي المركز المتقدم العطف بلغ عددهم 38، والمركز المتقدم الشعبة يضم 35، وأخير المركز المتقدم سبب الذي يضم 24 عونا.

جدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية:

الرتبة	العدد	النسبة %
الضباط	91	12.98 %
صف الضباط	136	19.40 %
الأعوان	474	67.62 %
المجموع	701	100 %

شكل رقم (24) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية:



نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (24) أنه يتكون مجتمع الدراسة من 701 عوناً منهم 474 في رتبة عون بنسبة 67,62%، و 136 في رتبة صف الضباط بنسبة 19,40% وبلغ عدد الضباط 91 ضابطاً بنسبة 12,98%.

2-7 عينة الدراسة الأساسية:

عينة البحث يحددها (أنجرس، 2004)، حسب المجموع الإجمالي للمجتمع يقدم بعض الحدود التطبيقية العامة حيث إن في مجتمع لا يقل عن (100) عنصر اختيار (50%) على الأقل من مجموع 100 عنصر، المجتمع الذي يقدر ببعض المئات إلى بعض الآلاف من العنصر اخذ إجمالياً

(10%)، أما المجتمع الذي يقدر بعشرات الآلاف وعشرات المئات من الآلاف عنصر فإن (1%) من المجتمع تكون كافية (أنجرس، 2004).

ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من (701) عوناً للحماية المدنية بولاية غرداية، وتم أخذ عينة الدراسة بنسبة 64.19% من المجتمع الأصلي، وحجم العينة يتكون من 450 عون من المجتمع الأصلي، تم تحديد عينة الدراسة عن طريق المعاينة العشوائية الطبقيّة لأن النسب المئوية للرتب المكونة للمجتمع الأصلي تساوي بالتقريب النسب المئوية للرتب المكونة لعينة الدراسة الأساسية.

7-3 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:

لقد تم الحصول على موافقة مديرية الحماية المدنية لولاية غرداية وموافقة مدراء الوحدات التابعة لها من أجل إجراء الدراسة، وبدأ توزيع إستبانات الدراسة على أفراد العينة في الفترة ما بين (15 أوت 2022 إلى جانفي 2024) والجدول يوضح نتائج إسترجاع الإستبانات الموزعة.

جدول رقم (12) يوضح الإستبانات الموزعة والمسترجعة والصحيحة

أفراد المجتمع	الإستبانات الموزعة	الإستبانات المسترجعة	الإستبانات الصالحة	نسبة الإسترجاع
701	622	472	450	75.88%

7-4 خصائص عينة الدراسة:

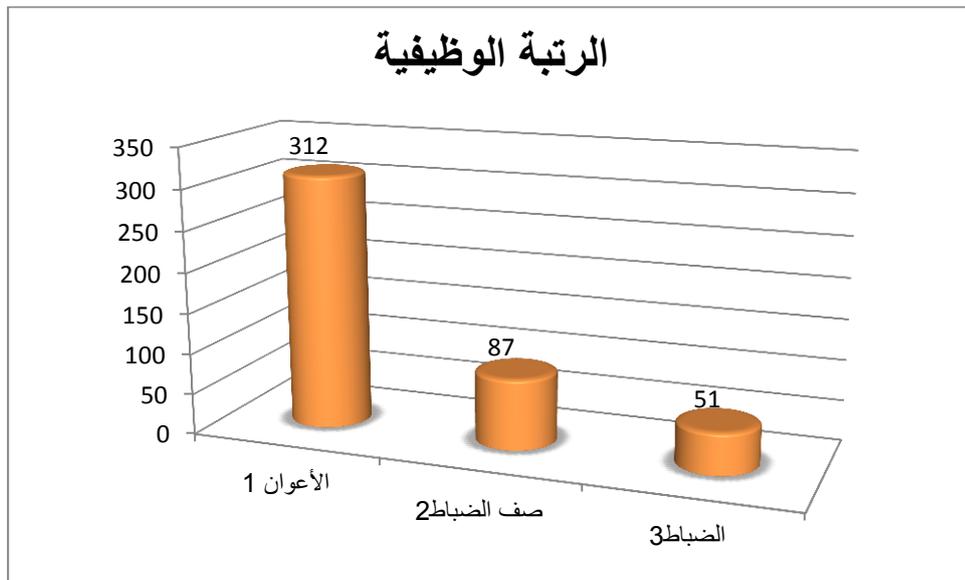
لقد تم توزيع أفراد العينة إلى مجموعات حسب الخصائص التنظيمية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات التنظيمية:

المتغيرات	المجموعات	التكرار	النسبة
الرتبة الوظيفية	الأعوان	312	69.34%
	صف الضباط	87	19.33%
	الضباط	51	11.33%
	المجموع	450	100%

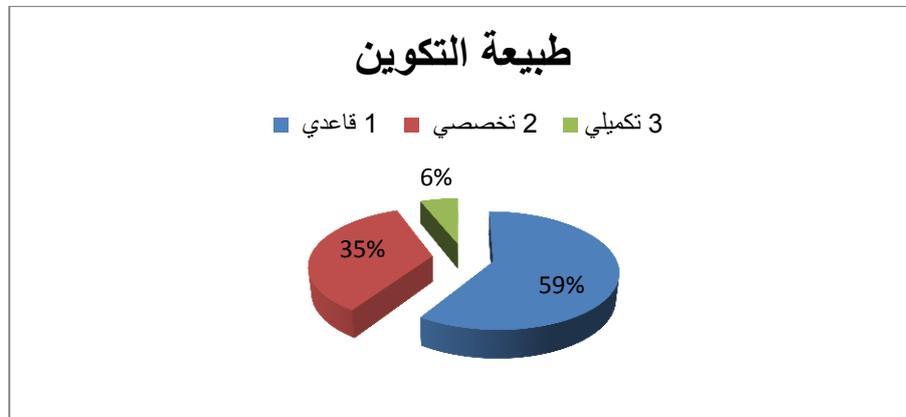
266	قاعدى	طبيعة التكوين
157	متخصص	
27	تكميلي	
450	المجموع	
59.11%		
34.89%		
06%		
100%		

شكل رقم (25) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الرتبة الوظيفية



نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم (25) أن عدد الموظفين في رتبة الأعوان بلغ 312 بنسبة 69,34% أما الموظفين في رتبة صف الضباط بلغ 87 بنسبة قدرها 19,33% وبلغ عدد الموظفين في رتبة الضباط 51 ضابطاً بنسبة 11,33%.

شكل رقم (26) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير طبيعة التكوين



نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم (26) أن عدد الأعوان المستفيدين من تكوين قاعدي بلغ في رتبة الأعوان بلغ 266 بنسبة 59 % أما الأعوان الذين زاولو تكويننا متخصصا بلغ 157 بنسبة قدرها 35 % وبلغ عدد الأعوان الذين استفادوا من التكوين التكميلي 27 ضابطا بنسبة 06 %.

8. الأساليب الإحصائية: من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة تم استخدام مجموعة من

الأساليب الإحصائية باستخدام البرامج SPSS(v25) و SMART PLS 4 وتمثل هذه الأساليب في:

- التكرارات والنسب المئوية: من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- التحليل العاملي الاستكشافي: لحساب صدق وثبات الأدوات.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: من أجل حساب مستوى المتغيرات.
- معاملات الارتباط (بيرسون، جيثمان): من أجل حساب الخصائص السيكمومترية لأدوات الدراسة ودراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي: اختبار كولمجروف سمرنوف: -Kolmogorov
- اختبار Smirnov واختبار شاييرو ويلك Shapiro-Wilk من أجل اختبار إعتدالية التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.
- اختبار T-test: من أجل التأكد من صدق المقارنة الطرفية.
- اختبار F-test: لاختبار المعنوية الكلية لنموذج الإنحدار المتعدد.
- اختبار Tukey: للتحليل البعدي.
- اختبارات ك²: تم استخدام هذا الاختبار من أجل التأكد من استقلالية المجموعات (الرتبة الوظيفية، طبيعة التكوين).
- معامل الارتباط المتعدد R: لقياس العلاقة الارتباطية لجميع متغيرات الدراسة معا.
- اختبار تحليل التباين الثلاثي: من أجل التعرف على ما إذا كانت هناك فروق بين المجموعات

- إختبار تحليل الإنحدار المتعدد: من أجل التعرف على تأثير المتغير الوسيط على المتغير التابع بوجود المتغير المستقل.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة وهي عبارة عن مجموعة من الخطوات العلمية الخاصة بمنهجية الدراسة، وتمثل في منهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة الإستطلاعية والأساسية مع عرض خصائص العينة، والأدوات الخاصة بجمع البيانات، ثم التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة، عن طريق حساب صدق المحكمين وصدق الإتساق الداخلي وصدق المقارنة الطرفية والتحليل الإستكشافي العاملي والتحليل العاملي التوكيدي، بينما تم الإعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ وثبات التجزئة النصفية، وعرض الأساليب الإحصائية المعتمدة في الإجابة على تساؤلات الدراسة.

الفصل الخامس: معالجة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1. معالجة وتفسير نتائج التساؤل الأول
2. معالجة وتفسير نتائج التساؤل الثاني
3. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
4. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
5. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
6. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
7. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

إستنتاج عام

مقترحات

تمهيد:

وبعد قيام الباحثة بتوزيع الإستبانات الخاصة بالدراسة الأساسية على أفراد العينة، تم استرجاعها وفرز الصحيحة منها وتفرغ البيانات وتنظيمها، ثم اختبار الفرضيات إحصائياً عن طريق برنامج SPSS(v25) و SMARTPLS4 باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المختلفة، ثم عرض نتائج الفرضيات وكذا الدراسات السابقة التي تتفق والتي تختلف مع نتائج الدراسة الحالية، وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة والأدب النظري لموضوع الدراسة كما يلي:

1. معالجة وتفسير نتائج التساؤل الأول:

- الذي ينص: ما مستوى ضغوط الحياة الأسرية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية؟ من أجل اختبار هذا التساؤل تم حساب المتوسط الحسابي لدرجات ضغوط الحياة الأسرية ومقارنته بالمتوسط الفرضي (النظري)، عن طريق اختبار t-test لمجموعة واحدة لمعرفة مستوى ضغوط الحياة الأسرية (مرتفع، منخفض).

$$\text{المتوسط الفرضي} = (x1 \text{ عدد البنود}) + (x3 \text{ عدد البنود}) / 2 = 168$$

الجدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار t-test لدلالة الفروق بين المتوسط النظري و المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة على ضغوط الحياة الأسرية.

المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	المستوى	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
55.84	168	مرتفع	449	106.47	.000

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (14) تبين أن متوسط درجات أفراد العينة على المقياس بلغ (55.84) وهو متوسط أقل من المتوسط النظري والمقدر بـ (168)، و قد تمت معالجة هذه الفرضية من خلال اختبار t-test لعينة واحدة في برنامج SPSS Vs 25 لاختبار الفروق بين المتوسطات التي بلغت (106.47) بمستوى دلالة قدره (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي هي قيمة دالة إحصائياً وهذا يدل على أن مستوى ضغوط الحياة الأسرية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية (مرتفعاً).

وعليه، يمكن أن تفسر الباحثة هذه النتيجة من خلال عدة عوامل مترابطة كان لها دور كبير في ارتفاع مستوى ضغوط الحياة الأسرية لأفراد العينة، نذكر منها: الطبيعة الشاقة للعمل، إذ يتعرض أعوان الحماية المدنية ورجال الإطفاء لمواقف طارئة تؤثر على مستوى العقل والجسد بشكل يومي. هذا النوع من الأعمال يمكن أن يؤدي إلى توتر نفسي وجسدي ينعكس على الحياة الأسرية.

كذلك، التواجد في مواقف خطيرة، كالعامل في بيئات خطيرة مثل الحرائق الكبيرة أو الكوارث الطبيعية، يمكن أن يزيد من القلق والضغط النفسي على هؤلاء الأفراد وعلى أسرهم.

ضف إلى ذلك، الدوام الطويل والمناوبات الطويلة، إذ يمكن أن تكون دوريات العمل الطويلة وعدم الاستقرار في الجدول الزمني للعمل سبباً في عدم القدرة على التواصل وتخصيص الوقت للأسرة، وهذا الجفاء هو أحد أنواع الضغوط العائلية. كذلك، يمكن أن يكون للإجهاد والصدمات النفسية، والتفرغ الكبير للعمل والإلتزامات الوظيفية لرجال الحماية المدنية أثناء قيامهم بعملهم، تأثير كبير وانعكاس واضح على حياتهم الأسرية في شكل ضغوط متعددة الجوانب والأشكال. كما تؤدي الأوقات الطويلة بعيداً عن الأسرة بسبب المهام الطارئة إلى انفصال مؤقت يمكن أن يزيد من حدة الضغوط الأسرية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Bledsoe & Bower, 2013) التي توصلت إلى وجود مستويات عالية من الضغوط الأسرية الشخصية لدى رجال الإطفاء في الولايات المتحدة، والتي تؤثر بشكل كبير على رفايتهم وأدائهم المهني. (Hafen & Reavy, 2017)

وتتنفق كذلك مع دراسة (Houdmont & Randall,2016) التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وركزت على مصادر الضغط لدى أعوان الحماية المدنية. وأسفرت نتائج هذه الدراسة عن أن الضغوط الأسرية والتوازن بين العمل والحياة الشخصية كانا من أكبر مصادر الضغط لدى هذه الفئة. (Stanley & al, 2017)

وفي نفس السياق، تناولت الدراسة الكندية (Regehr et al,2013) الضغوط النفسية والأسرية لدى أعوان الحماية المدنية، ووجدت أن الضغوط الأسرية والمتطلبات المنزلية كانت من العوامل الرئيسية المساهمة في الإجهاد والاحتراق النفسي لدى هذه الفئة. (Patterson, 2017)

أما الدراسة الفرنسية (Jeanrie et al,2018) فقد ركزت على تأثير الضغوط الأسرية على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية. وأظهرت النتائج أن الضغوط الأسرية المرتفعة كانت مرتبطة بانخفاض مستويات الأداء والزيادة في عدد الإصابات. (Lawson, 2018)

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة "صالح وبقادير" (2023) التي توصلت إلى وجود مستوى منخفض من ضغوط الحياة الأسرية لدى العمال المهنيين لجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

وتختلف كذلك مع دراسة كل من (Grzywacz et Marks,2000) تحت عنوان: "التوازن بين العمل والأسرة وارتباطه بالإنتاجية"، والتي توصلت إلى أن الموظفين الذين لديهم تفاعل إيجابي بين العمل والأسرة لديهم مستويات منخفضة من الضغوط الأسرية.

وتختلف نتائج دراستنا الحالية مع نتائج دراسة أجراها (Aryee,2005) بعنوان: "العلاقة بين الدعم العائلي والضغط الوظيفي"، والتي أسفرت نتائجها عن أن الموظفين الذين يتلقون دعمًا عائليًا مرتفعًا يعانون من ضغوط أسرية منخفضة.

وتختلف كذلك نتائج هذه الدراسة مع دراسة أجراها (Lapierre et Allen,2006) بعنوان: "الدعم المنزلي وتأثيره على ضغوط العمل والأسرة"، والتي وجدت أن الموظفين الذين يتلقون دعمًا منزليًا مرتفعًا لديهم ضغوط أسرية منخفضة.

وتختلف نتائج دراستنا الحالية مع دراسة "غادة علي عبد الحميد" (2020) التي توصلت إلى أن طالبات الدراسات المتزوجات حديثًا يعانين من ضغوط أسرية بمستوى متوسط.

2. معالجة وتفسير نتائج التساؤل الثاني:

الذي ينص: ما مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية؟ من أجل اختبار هذا التساؤل تم حساب المتوسط الحسابي لدرجات القدرة على القيام بالأدوار المهنية ومقارنته بالمتوسط الفرضي (النظري)، عن طريق اختبار t-test لمجموعة واحدة لمعرفة مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية (مرتفع، منخفض).

$$\text{المتوسط الفرضي} = (1 \times \text{عدد البنود}) + (3 \times \text{عدد البنود}) / 2 = 184$$

الجدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار "t" لدلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لدرجات الأفراد على القدرة على القيام بالأدوار المهنية

المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	المستوى	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
74.64	184	مرتفع	449	176.47	.000

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (15) تبين أن متوسط درجات أفراد العينة على المقياس بلغ (74.64) وهو متوسط أقل من المتوسط النظري والمقدر بـ (184)، و قد تمت معالجة هذه النظرية من خلال اختبار t-test لعينة واحدة في برنامج SPSS Vs 25 لاختبار الفروق بين المتوسطات التي بلغت (176.47) بمستوى دلالة قدره (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي هي قيمة دالة إحصائياً وهذا يدل على أن مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية (مرتفعاً).

تفسر الباحثة هذه النتيجة انطلاقاً من عدة عوامل ومتغيرات من بينها:

- التدريب والتأهيل المهني، إذ تلعب التدريبات والبرامج التأهيلية دوراً حاسماً في تزويد الأفراد بالمهارات والمعرفة الضرورية لأداء أدوارهم بفعالية، كما أن الحصول على تدريب مهني جيد يمكن أن يزيد من القدرة على أداء المهام المهنية. كذلك، يمكن أن تكون تجارب العمل المتنوعة، والتحديات المختلفة، والخبرة العملية، والمرونة النفسية من العوامل الرئيسية في تعزيز القدرة على أداء الدور. كما يمكن أن يساهم الدعم النفسي والاجتماعي الذي يحصل عليه الموظف من الإدارة والزملاء والمشرفين في زيادة ثقة الموظف بنفسه وبقدرته على تحقيق النجاح في مهامه. ويمكن تفسير المستوى المرتفع لقدرة أعوان الحماية المدنية على القيام بأدوارهم المهنية برغبتهم في التطوير الشخصي، فالموظفون الذين يتطلعون إلى تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية عادةً ما يكونون أكثر تحفيزاً وقدرة على القيام بالأدوار المهنية بشكل ممتاز، بالإضافة إلى التحفيز والاعتراف والرغبة في خدمة المجتمع. فالحصول على تقدير واعتراف بالجهود المبذولة يمكن أن يعزز من شعور الموظف بالمسؤولية والالتزام تجاه أداء مهامه بكفاءة، كما أن الشعور بالرغبة القوية في خدمة المجتمع وحمانيته يمكن أن يكون دافعاً قوياً لأعوان الحماية المدنية ورجال الإطفاء لتقديم أداء متميز.

- كما أن وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة تشجع على التعاون والتكامل والإبداع في فريق العمل يعد أمراً مهماً. فالقدرة على العمل بشكل فعال ضمن فريق وتبادل المعرفة والخبرات يعزز من القدرة على أداء الأدوار المهنية بنجاح. كل ذلك يمكن أن يزيد من قدرة الموظف على القيام بالأدوار المهنية بكفاءة.

- ولا يمكن إغفال دور التكنولوجيا والمعدات المتطورة؛ فاستخدام التكنولوجيا المتقدمة والمعدات الحديثة يمكن أن يسهم في زيادة قدرة الموظف على التعامل مع المواقف الطارئة بكفاءة أكبر. ويعد وجود إشراف فعال وتوجيه جيد ودعم قوي من قبل القيادات العليا من العوامل التي يمكن أن تسهم في توجيه الفريق نحو تحقيق الأداء المهني الممتاز.

إضافة إلى ذلك، فإن القدرة على أداء الأدوار المهنية بين رجال الإطفاء تعد مجالاً مهماً للدراسة، نظراً لطبيعة المهنة المتطلبة وعالية المخاطر. يطلب من رجال الإطفاء امتلاك مجموعة من المهارات الجسدية والنفسية والعاطفية لإدارة حالات الطوارئ بشكل فعال. (Inke et al., 2012) لا يشمل هذا الدور متعدد الأوجه الاستجابة الفورية للحرائق وحالات الطوارئ الأخرى فحسب، بل يشمل أيضاً جوانب مثل التدريب المستمر، وتعليم السلامة العامة، والحفاظ على اللياقة البدنية.

أحد العوامل المهمة التي تؤثر على قدرة رجال الإطفاء على أداء أدوارهم المهنية هو مستوى الإجهاد الوظيفي الذي يواجهونه. ووفقاً لدراسة (Regehr et al., 2003)، فإن رجال الإطفاء يتعرضون بشكل روتيني لسيناريوهات عالية التوتر، بما في ذلك المواقف التي تهدد الحياة والأحداث المؤلمة، والتي يمكن أن تؤدي إلى حالات نفسية مثل اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD)، والقلق، والاكتئاب. يمكن أن تعيق هذه الأعباء النفسية الوظيفة المعرفية، وقدرات صنع القرار، والأداء الوظيفي العام.

- جانب آخر مهم هو المطالب الجسدية المفروضة على رجال الإطفاء. أظهرت الدراسات أن المهنة تتطلب قوة استثنائية للقلب والأوعية الدموية، والعضلات، والمرونة، والقدرة على التحمل. (سميث، 2011)، يمكن أن يؤدي التعرض المزمن للمهام التي تتطلب جهداً بدنياً إلى إصابات عضلية هيكلية منتشرة بين رجال الإطفاء، ويمكن أن تعيق بشدة قدرتهم على القيام بالواجبات المهنية. (Kuehl et al., 2012)

- علاوة على ذلك، تلعب البيئة التنظيمية وأنظمة الدعم المتاحة داخل إدارات مكافحة الحرائق دوراً حاسماً في تمكين رجال الإطفاء من أداء أدوارهم. ويمكن أن تؤثر عدة عوامل مثل جودة القيادة، ودعم

الزملاء، والوصول إلى موارد الصحة العقلية بشكل كبير على الأداء الوظيفي (Haddock et al., 2016). ترتبط بيئات العمل الإيجابية التي توفر أنظمة دعم شاملة بمرونة نفسية أفضل وفعالية وظيفية.

بين رجال الإطفاء. التوازن بين العمل والأسرة هو عنصر حاسم آخر. غالبًا ما يعمل رجال الإطفاء في نوبات طويلة وهم تحت الطلب لحالات الطوارئ، مما يمكن أن يعطل الحياة الأسرية ويؤدي إلى إجهاد إضافي. (Demerouti et al., 2001)

يمكن أن يؤدي هذا التوتر بين مسؤوليات العمل والأسرة إلى إضعاف الأداء الوظيفي، حيث يمكن أن يمتد الإجهاد من المنزل إلى مكان العمل، مما يقلل من التركيز والفعالية. (sHaine. et al, 2014).

باختصار، تتأثر القدرة على أداء الأدوار المهنية بين رجال الإطفاء بمجموعة من العوامل، بما في ذلك الإجهاد المرتبط بالوظيفة، والمطالب البدنية، والدعم التنظيمي، والتوازن بين العمل والأسرة. يمكن أن تؤدي معالجة هذه القضايا بشكل شامل إلى تعزيز أداء رجال الإطفاء ورفاهيتهم بشكل عام، مما يمكنهم من تلبية المتطلبات الصعبة لمهنتهم بشكل فعال.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة أجراها الباحثان "Spreitzer" و "Mishar" عام (1999) بعنوان: "العلاقة بين التمكين النفسي والأداء الوظيفي للموظفين" التي توصلت إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالتمكين النفسي في بيئة العمل لديهم قدرة مرتفعة على الأداء الوظيفي.

وتتفق نتائجنا كذلك مع دراسة أجراها (Xanthopoulou. et. al 2009) عام بعنوان "تحفيز الموظفين وأدائهم" والتي توصلت هذه الدراسة إلى أن الموظفين ذوي المستويات المرتفعة من الموارد الشخصية (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة) لديهم قدرة مرتفعة على الأداء الوظيفي.

كما تتفق مع الدراسة التي أجراها كل من "Boon" و "Kalshoven" سنة (2014)، وأسفرت نتائجها عن أن القيادة الأخلاقية ترتبط إيجابيًا بالقدرة المرتفعة على الأداء الوظيفي للموظفين.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة "الرعود عطاء الله عبد ربه" سنة (2007)، التي توصلت نتائجها إلى أن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للدور الوظيفي في مجال البحث العلمي مرتفعة. وتختلف نتائج دراستنا هذه مع دراسة محمد محمود عبده صالح سنة (1996)، التي توصلت إلى وجود مستوى منخفض في ممارسة الدور المهني لدى العاملات الحاصلات على مستوى التعليم العالي.

1. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

التي تنص: يوجد ارتباط دال إحصائياً بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية (والأبعاد المكونة لها) لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.

الجدول رقم (16): يوضح قيمة معامل الارتباط بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية

التقنية الإحصائية المتغيرات	عدد الأفراد	(ر) المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
ضغوط الحياة الأسرية و القدرة على القيام بالأدوار المهنية	450	-0.229	0.01	149

يتضح من الجدول رقم (16) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (-0.229) بمستوى دلالة (0.01) عند درجة الحرية (149)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيف وسالب بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية مما يدل أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة عكسية ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01.

ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى عدة عوامل نذكر منها قدرة التكيف وإدارة الضغوط. فبعض الموظفين يمتلكون قدرات عالية في التكيف مع الضغوط الناجمة عن الحياة الأسرية والمهنية، وهم قادرين على إدارتها بفعالية دون أن تؤثر سلباً على أدائهم المهني. إضافة إلى ذلك، يُعد دعم الشريك والأسرة

من العوامل الهامة؛ فوجود دعم قوي من الشريك أو الأسرة يمكن أن يقلل من تأثير الضغوط الحياتية على القدرة على الأداء المهني، كما أن الدعم الاجتماعي المستمر يمكن أن يسهم في تقليل التوتر وتحسين الأداء.

كما يمكن تفسير ذلك بوجود توازن بين العمل والحياة الشخصية، فبعض الموظفين يمتلكون القدرة على إقامة توازن سليم بين الحياة الشخصية والمهنية، مما يسمح لهم بالتفرغ لأداء أدوارهم المهنية بكفاءة دون تأثير كبير من الضغوط الحياتية. ويمكن إرجاع السبب إلى امتلاك مهارات إدارة الوقت والتنظيم، فالموظفون الذين يمتلكون مهارات قوية في إدارة الوقت والتنظيم قد يكونون أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط من كلا الجانبين دون أن يؤثر ذلك سلبًا على أدائهم المهني.

كما أن استخدام استراتيجيات التحكم النفسي التي يستخدمها بعض الموظفين، مثل التأمل أو ممارسة الرياضة للتعامل مع الضغوط الحياتية، يساعدهم على الحفاظ على تركيزهم وأدائهم المهني. ويوجد العديد من الطرق التي يمكن للمنظمات اتباعها لتحسين الرفاهية النفسية للموظفين وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية، منها تعزيز ثقافة العمل الصحية من خلال تشجيع الثقافة التي تدعم التحدث بصراحة عن الصحة النفسية وتوفير الموارد اللازمة لموظفيك للحفاظ على صحتهم النفسية. كما يمكن توفير برامج دعم الصحة النفسية. مثل؛ الاستشارات النفسية، ورش العمل، والجلسات التوجيهية للمساعدة في التعامل مع التحديات النفسية. كذلك، من خلال تعزيز التواصل وتشجيع التواصل المفتوح بين الموظفين والإدارة، وتوفير بيئة تدعم الدعم النفسي والاجتماعي بين الزملاء، يمكن تعزيز التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية عبر تقديم برامج مرنة في العمل مثل العمل عن بُعد أو ساعات مرنة لمساعدة الموظفين على تحقيق توازن أفضل بين حياتهم الشخصية والمهنية.

وتعتبر فرص التدريب والتطوير الشخصي للموظفين من أبرز الاستراتيجيات التي تنتهجها المنظمات من أجل تحسين مهاراتهم وزيادة الرضا عن العمل، بالإضافة إلى تشجيع النشاط البدني والترويح. كما يجب

على المنظمات تقديم مكافآت وتقدير للموظفين الذين يحافظون على توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة "انتظار أحمد جاسم" (2021) التي توصلت إلى وجود علاقة بين الضغوط والأداء من حيث الدافعية والقدرة على الإنجاز. كما تتفق مع دراسة "محمد محمود عبده صالح" (1996) التي توصلت إلى وجود علاقة بين أداء المرأة لدورها الوظيفي وأدائها لدورها المهني خارج الأسرة وزيادة المشاكل الأسرية.

2. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على : أنه يمكن التنبؤ بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية من خلال ضغوط حياتهم الأسرية و وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

من أجل اختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد عن طريق برنامج Smartpls 4 لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة لضغوط الحياة الأسرية (البعد النفسي، البعد الاجتماعي، البعد الديني، بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري، البعد الإقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي) على القدرة على القيام بالأدوار المهنية ، لذلك يجب التأكد من العلاقات الخطية بين المتغيرات و عدم وجود الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة.

جدول رقم(17) يوضح الاحصاءات الوصفية للمتغيرات التي أدخلت في نموذج الانحدار

المستقلة و التابعة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغيرات
11.12517	55.84	450	القدرة على القيام بالأدوار المهنية
8.97208	74.64		ضغوط الحياة الأسرية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) الاحصاءات الوصفية للمتغيرات ضمن نموذج الانحدار حيث بلغ المتوسط الحسابي للقدرة على القيام بالأدوار المهنية (55.84) و بانحراف معياري قدره (11.12517)، و قدر المتوسط الحسابي لضغوط الحياة الأسرية و بانحراف معياري (8.97208)

– المعنوية الكلية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد (f-test)

الجدول رقم (18) يوضح تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي المتعدد Anova

مصدر التباين	مربع المجموعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة الاحتمالية
الانحدار	2909.025	1	2909.025	24.747	0,000
البواقي	52663.455	448	117.552		
الاجمالي	55572.480	449			

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (18) أن نتيجة تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي و التي تقدر بـ (f=24.747) و هي قيمة دالة معنوية عند مستوى دلالة (0.000) و بذلك تتحقق شرط المعنوية الكلية لنموذج الانحدار.

–المعنوية الجزئية للنموذج من خلال اختبار T-test

الجدول رقم (19) يوضح المعنوية الجزئية للنموذج من خلال اختبار T-test

النموذج	قيمة B	قيمة Beta	T	Sig
الثابت	77.015		17.964	,000
ضغوط الحياة الأسرية	-0.284	-0.229	0.057	,000

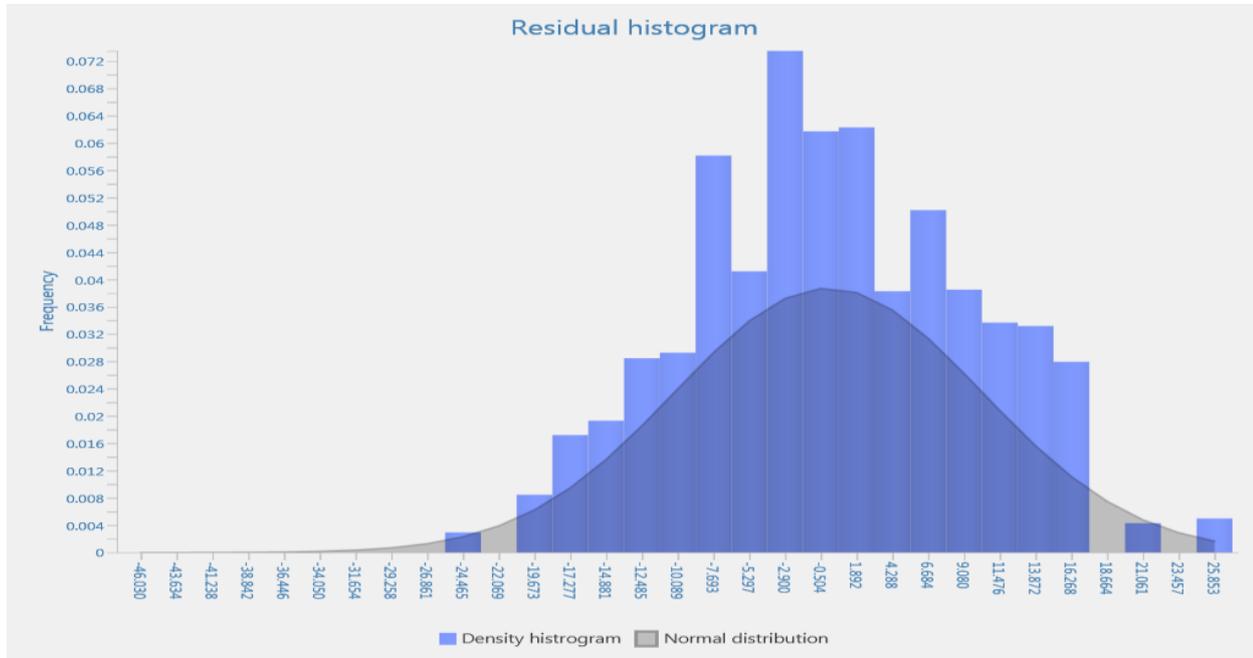
يتضح من خلال الجدول رقم (19) من خلال المعاملات غير المعيارية و التي تستخدم لفهم التأثير الحقيقي للمتغيرات في سياقها الأصلي قدرت قيمة t للحد الثابت تقدر بـ (17.964) و هي ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.000) و بالتالي يتحقق شرط المعنوية الجزئية للنموذج .

–تقدير معالم نموذج الاختبار

–اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي Test of Normality

أ. طريقة الرسم البياني:

الشكل رقم (27) يمثل التوزيع الطبيعي لبواقي المتغير التابع



-اختبار تجانس البواقي (اختبار ثبات التباين): عن طر

يق اختباري Mahalanobis و اختبار Cook's Distance

الجدول رقم (20) يوضح اختبار تجانس البواقي

Sig	درجة الحرية	كا ²	قيمة الاختبار	الاختبار
0,001	5	21,80	17,70	Mahalanobis
			0,04	Cook's Distance

من خلال الجدول رقم (20) يتضح لنا أن قيمة اختبار Mahalanobis هي (17,70) و هي أقل من قيمة كا² الجدولة و المقدرة ب (21,80) عند درجة حرية (5) ، مما يعني عدم وجود قيم متطرفة متعددة للمتغيرات ، كما قدرت قيمة Cook's Distance ب (0,04) و هي أقل من الواحد و بالتالي يمكن القول بأن هناك توزيع طبيعي للبواقي و عدم وجود قيم متطرفة.

ب. اختبار الاعتدالية بطريقة Kolmogorov –Smirnov و Shapiro-Wilk

الجدول رقم (21) يوضح اعتدالية توزيع البيانات

Shapiro-Wilk			Kolmogorov –Smirnov			المتغيرات
Sig	Df	Statistic	Sig	Df	Statistic	
0.098	450	0.965	0.088	450	0.048	البعد النفسي
0.065	450	0.971	0.075	450	0.041	البعد الاجتماعي
0.058	450	0.978	0.094	450	0.036	البعد الديني
0.080	450	0.972	0.082	450	0.084	بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري
0.074	450	0.966	0.073	450	0.047	البعد الإقتصادي
0.045	450	0.065	0.078	450	0.054	بعد المعاناة مع المريض
0.087	450	0.099	0.095	450	0.087	بعد العجز الصحي
0,401	450	0,986	0,091	450	0,041	ضغوط الحياة الأسرية

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(21) أن قيم اختبار Kolmogorov –Smirnov و قيم اختبار Shapiro-Wilk كلها أكبر من قيمة الدلالة عند مستوى (0,05) و بالتالي فان المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي. و حسب نظرية الحد المركزي فان العينة التي يفوق عدد مفرداتها 30 تميل للتوزيع الطبيعي. (Walpole & al 2011,p.276)

-عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة: و ذلك من خلال عدم تجاوز معاملات الارتباط (-0.7_0.7) بين المتغيرات المستقلة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (22) يوضح العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات	البعد النفسي	البعد الاجتماعي	البعد الديني	بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري	البعد الإقتصادي	بعد المعاناة مع المريض	بعد العجز الصحي
البعد النفسي	1	**0,456	0,556 **	0,304 **	0,269 **	**0,566	0.310 **
البعد الاجتماعي	0,495 **	1	0,463 **	0,301 **	0,230 **	**0,253	**0,258
البعد الديني	,544 **0	**0,489	1	0,318 **	0,297 **	**0,222	**0,320
بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري	0,314 **	**0,333	0,545 **	1	0,04	**0,230	**0,221
البعد الإقتصادي	,292 **0	**0,246	0,297 **	0,03	1	**0,289	**0,940
بعد المعاناة مع المريض	0,210 **	**0,210	0,270 **	0,265 **	0,286 **	1	**0,274
بعد العجز الصحي	0,290 **	**0,248	0,210 **	0,280 **	0,211 **	**0,290	1

من خلال الجدول رقم (22) يتضح لنا أن قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة تتراوح بين (-0.7_0.7) وهذا يعني عدم وجود ازدواج خطي في نموذج الانحدار و بالتالي تحقق شرط انعدام الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة.

-معامل تضخم التباين: بحيث يشترط عدم تجاوز قيمته 5 مما يعني عدم وجود ازدواج خطي و عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة بأن لا تقل قيمة التباين المسموح عن 0,01 لأنه يعبر عن مقدار تباين المتغير المحدد الذي لا تفسره المتغيرات المستقلة الأخرى في النموذج و لكي لا يكون هناك متغيرات عالية الترابط .

الجدول رقم (23) يوضح قيم التضخم و التباين المسموح للمتغيرات المستقلة في النموذج

المتغيرات	VIF	التباين المسموح (Tolerance)
البعد النفسي	1,441	,409
البعد الإجتماعي	1,861	,581
البعد الديني	1,567	,664
بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري	1,189	,731
البعد الإقتصادي	1,115	,776
بعد المعاناة مع المريض	1,235	,751
بعد العجز الصحي	1,268	,452

من خلال الجدول رقم (23) يتضح لنا أن قيم VIF كانت أقل من 5 و أن قيم التباين المسموح كانت أكبر من (0,01) و بالتالي ليس هناك ازدواج خطي و ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة .
-العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع: يجب أن تكون أكثر من (0,30)

الجدول رقم (24) يوضح العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع

المتغيرات	البعد النفسي	البعد الإجتماعي	البعد الديني	بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري	البعد الإقتصادي	بعد المعاناة مع المريض	بعد العجز الصحي
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	**0,322	**0,418	**0,358	0.01	**0,390	**0,452	**0,433

من خلال الجدول رقم (24) يتضح لنا أن قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (البعد النفسي، البعد الاجتماعي، البعد الديني، بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري، البعد الإقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي) و المتغير التابع (القدرة على القيام بالأدوار المهنية) تراوحت بين (0,322_0,452) و قد كانت دالة عند مستوى معنوية (0,01) فيما عدا المتغير (التضحية وعدم الاستقرار الأسري) و الذي كانت قيمة معامل ارتباطه (0,01) و هي غير دالة إحصائياً.

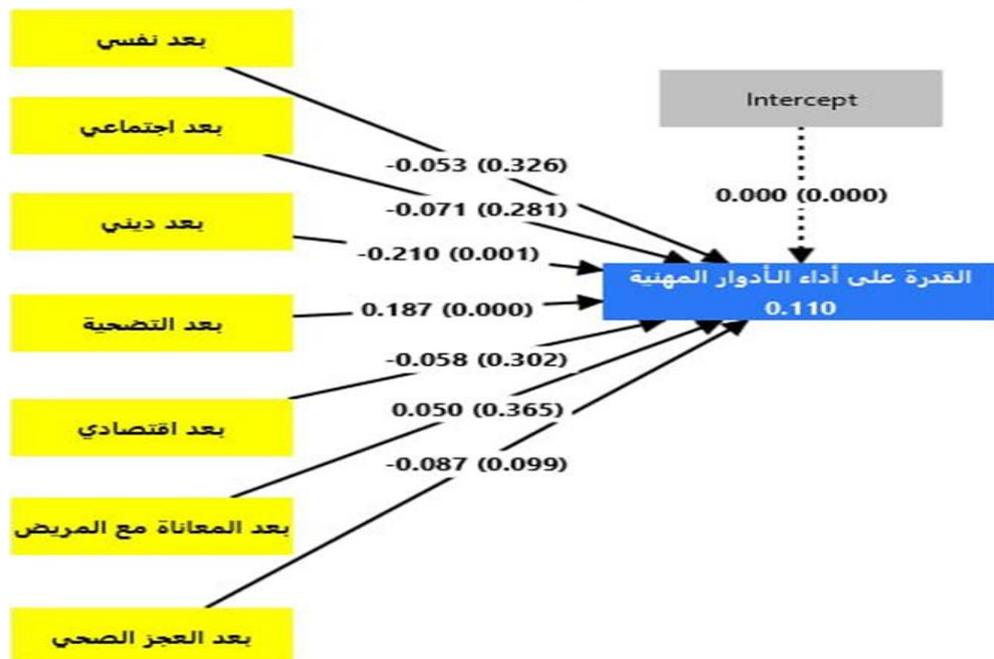
الجدول رقم (25) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد ضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	R	R ²	معامل انحدار B	T المحسوبة	Sig
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	البعد النفسي	0,22 9	0,05 0	,34	1,69	0,326
	البعد الاجتماعي			,42	5,01	0,281
	البعد الديني			,63	2,66	0,001
	بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري			,86	4,98	0,000
	البعد الإقتصادي			-,25	-3,08	0,302
	بعد المعاناة مع المريض			,32	4,75	0,365
	بعد العجز الصحي			,64	-1,87	0,099
	قيمة f: 24.744					
مستوى الدلالة 0,000						

يتضح من خلال النتائج في الجدول رقم (25) أن هناك تأثير لأبعاد ضغوط الحياة الأسرية (البعد النفسي، البعد الاجتماعي، البعد الديني، بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري، البعد الإقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي) على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال قيمة f و التي قدرت بـ (24,744) عند مستوى دلالة (0,000) ، بينما قدرت قيمة t للبعد النفسي بـ (1,69) و

هي غير دالة إحصائياً ، و قدرت قيمة t للبعد الإجتماعي ب (5,01) و هي غير دالة إحصائياً، في حين قدرت قيمة t للبعد الديني ب (2,66) و هي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01) ، كما قدرت قيمة t لبعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري ب (4,98) و هي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01) ، كذلك و قدرت قيمة t للبعد الإقتصادي ب (-3.08) و هي غير دالة إحصائياً. و يتضح من خلال النتائج أن أبعاد ضغوط الحياة الأسرية تفسر 22.9% من التباين الحاصل في القدرة على القيام بالأدوار المهنية و ذلك حسب معامل (R^2) و الباقي يعود لعوامل أخرى. بينما قدرت قيمة B للبعد النفسي ب (0,34) و هي غير دالة إحصائياً بالتالي فهذا البعد لا يؤثر على القدرة على القيام بالأدوار المهنية ، كما قدرت قيمة B للبعد الإجتماعي ب (0,42) و هي غير دالة إحصائياً ، كذلك قدرت قيمة B للبعد الديني ب (0,63) و هي دالة إحصائياً ، و قدرت قيمة B لبعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري ب (0,86) و هي دالة إحصائياً، و قدرت قيمة B للبعد الإقتصادي ب (-3,08) و هي غير دالة إحصائياً ، و قدرت قيمة B لبعد المعاناة مع المريض ب (4,75)، و قدرت قيمة B لبعد العجز الصحي ب (-1.87) و بالتالي فإن كل من البعدين (البعد الديني، و بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري) لهما تأثير أكبر على القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

الشكل رقم (28) يوضح معاملات الانحدار باستخدام القيم (Beta) المعيارية



المصدر: مخرجات برنامج SMART PLS 4

من خلال الشكل رقم (28) لقيم الانحدار المعيارية يمكن المقارنة بين تأثيرات المتغيرات المستقلة المختلفة لمعرفة أي منها له التأثير الأكبر و بالتالي يتضح أن بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري هو أكبر بعد من حيث التأثير على القدرة على القيام بالأدوار المهنية ثم يليه البعد الديني و البعدان دالان إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01) ، في حين لم يكن لكل من الأبعاد (البعد النفسي ، البعد الاجتماعي ، البعد الإقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي) دلالة إحصائية و بالتالي ليس لهم تأثير كبير على القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

يمكن أن تفسر الباحثة تأثير أبعاد ضغوط الحياة الأسرية، مثل البعد الديني، وبعد التضحية، وعدم الاستقرار الأسري على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال عدة عوامل نفسية واجتماعية تتعلق بكيفية تعامل الأفراد مع هذه الضغوط وطرق تأثيرها على الأداء المهني. ففيما يتعلق بالبعد الديني، يعتبر الدين مصدراً مهماً للدعم النفسي والمجتمعي، حيث يجد الأفراد الذين يمتلكون إيماناً دينياً قوياً في تعاليم دينهم وسائل للتعامل مع الضغوط والتحديات الحياتية. لذلك، يمكن أن يكون للبعد الديني تأثير إيجابي على الصلابة النفسية، مما يعزز القدرة على الأداء المهني (Pargment, K.I. 1997)

أما بعد التضحية وعدم الاستقرار الأسري، فإن تضحية الأفراد بهدف تحقيق مصلحة أسرهم قد تؤدي إلى شعور بالضغط النفسي وتحمل الأعباء الإضافية لفراهية الأسرة، مما قد يقلل من التركيز والقدرة على الأداء المهني بشكل فعال. ومع ذلك، قد يكون لدى هؤلاء الأفراد دافع قوي لتحسين أدائهم في العمل نتيجة لالتزامهم تجاه أسرهم. (Cotton.&Hart,2003)

ضف إلى ذلك أن عدم الاستقرار في البيئة الأسرية يمكن أن يسبب ضغوطاً نفسية كبيرة تؤثر سلباً على التركيز والتحفيز، فالعمال المتواجدون في بيئات أسرية غير مستقرة قد يجدون صعوبة في موازنة متطلباتهم الشخصية والمهنية، مما يؤدي إلى تراجع الأداء المهني. (Amato,2000)

واتفقت نتائجنا مع دراسة (Amato,2000) التي توصلت إلى أن عدم الاستقرار الأسري، مثل الطلاق والمشاكل العائلية، يؤثر سلبًا على أداء الأفراد في العمل، مما يتسبب في تراجع الإنتاجية وزيادة مستويات الضغط.

وأفادت دراسة (Barnett,1998) بأن النساء اللواتي يواجهن ضغوطًا حياتية متعددة في العمل والأسرة يكن أكثر عرضة للمعاناة من ضغوط نفسية، مما يؤثر سلبًا على أدائهن المهني.

وتوصلت دراسة (Greenhaus,1985) إلى أن طغيان الضغوط من الحياة الأسرية يؤثر سلبًا على الأداء الوظيفي نتيجة لتداخل الأدوار.

وتوصلت دراسة أجراها (Shapiro,1998) إلى أن هناك تأثيرًا للضغوط العائلية على الصحة النفسية والعاطفية للموظفين، وكيف أن هذه الضغوط تؤثر على الأداء في العمل.

وفي نفس السياق، أظهرت دراسة أجراها (Prough, 2010) أن الضغوط الأسرية تؤثر سلبًا على الرفاهية النفسية، مما يؤدي إلى تقليل الأداء المهني. أما عن تفسير عدم تأثير أبعاد ضغوط الحياة الأسرية، مثل البعد النفسي والبعد الاجتماعي، والبعد الاقتصادي، بعد المعاناة مع المرض، وبعد العجز الصحي على القدرة على القيام بالأدوار المهنية، يمكن أن يكون راجعًا إلى أحد العوامل التالية:

- تتمتع الأفراد بصلابة نفسية عالية قللت تأثير تلك الأبعاد ومكنتهم من التعامل مع الضغوط الأسرية بشكل فعال، وساعدتهم على الحفاظ على أدائهم المهني رغم الضغوط الأسرية، مما قلل من تأثيرها السلبي.

- وجود شبكة دعم اجتماعي قوية يمكن أن يخفف من تأثير الضغوط لدى الأفراد الذين يتلقون الدعم من الأصدقاء والعائلة، حيث قد يكون لديهم قدرة أفضل على التعامل مع الضغوط، مما يساهم في عدم تأثيرها على أدائهم المهني.

- استخدام استراتيجيات فعالة للتكيف مع الضغوط، مثل إدارة الوقت والتخطيط الجيد، يمكن أن يساعد الأفراد في تحقيق توازن بين حياتهم الأسرية والمهنية، مما يقلل من تأثير الضغوط.
 - قد يكون لدى الأفراد دوافع داخلية قوية تدفعهم للنجاح في العمل، مما يجعلهم يتجاهلون الضغوط الأسرية أو يتعاملون معها بشكل إيجابي.
 - بعض بيئات العمل توفر مرونة في ساعات العمل أو إمكانية العمل عن بعد، مما يساعد الأفراد على التكيف مع الضغوط الأسرية دون التأثير على أدائهم المهني.
 - الأفراد الذين مروا بتجارب سابقة مع الضغوط يكون لديهم مهارات أفضل في التعامل معها، مما يقلل من تأثيرها على الأداء المهني.
 - استجابة الأفراد تختلف بناءً على شخصياتهم وتجاربهم السابقة، مما يعني أن بعض الأفراد قد لا يتأثرون بنفس القدر من الضغوط كما يفعل الآخرون.
- ومن بين الدراسات التي تناولت هذا الجانب، نجد دراسة (Karasek & Theorell, 1990) التي توصلت إلى أن العوامل الاجتماعية والنفسية في بيئة العمل يمكن أن تؤدي دورًا أكبر في تحديد الأداء المهني مقارنة بالضغوط الأسرية مما يدل على أن الدعم في مكان العمل يمكن أن يقلل من تأثير الضغوط الأسرية.
- وكذلك دراسة (Beutell, 1985) و (Geenhaus & Beutell) التي توصلت إلى أن بعض الأفراد يمكنهم إدارة التوتر الناتج عن الضغوط الأسرية بشكل فعال، مما يقلل من تأثيرها على الأداء المهني.

أما دراسة (Brough & O'Driscoll, 2010)، فقد توصلت إلى أن بعض العوامل مثل الدعم الاجتماعي والمرونة في العمل يمكن أن تعزز من قدرة الأفراد على التعامل مع الضغوط الأسرية دون التأثير على الأداء المهني.

وفي نفس السياق، أظهرت الدراسة التي أجراها (Frone, 2000) أن بعض الأفراد لا يعانون من

تأثيرات سلبية كبيرة على الأداء المهني نتيجة لضغوط الحياة الأسرية، وذلك بفضل استراتيجيات التكيف الفعالة.

وتوصلت دراسة (Allen et al, 2000) إلى أن تأثيرات ضغوط الحياة الأسرية على الأداء المهني تختلف بشكل كبير بين الأفراد، حيث أن بعضهم يتمكن من إدارة هذه الضغوط بشكل جيد. ومن خلال نتائج الجداول السابقة فإن تحليل التباين (Anova) يشير إلى أن النموذج ذو دلالة إحصائية قيمتها ($p < 0.001$) مما يشير ذلك إلى أن المتغير المستقل له تأثير مهم ومباشر على المتغير التابع. و القيمة العالية للإحصاء ($F = 24.747$) ، وعليه نستنتج أن النموذج مقبول وتوافق بشكل كبير مع النموذج المقترح لهذه الدراسة.

ونلاحظ كذلك أن معاملات الإنحدار تشير إلى أن ثابت النموذج بلغ 77.015، بينما له تأثير سلبي مع المتغير المستقل لضغوط الحياة الأسرية بلغ (-0.284)، مما يعني أن المتغير المستقل يؤثر بشكل سلبي على المتغير التابع القدرة على القيام بالأدوار المهنية، وكل زيادة في المتغير المستقل يؤثر بشكل كبير على المتغير التابع فالقيمة السلبية لمعامل المتغير المستقل مرتبطة بانخفاض قدره 0.284 في المتغير التابع. بينما الثابت يشير إلى قيمة المتغير التابع عندما تكون جميع المتغيرات المستقلة مساوية للصفر. وتشير القيمة الإحصائية T إلى أن كلا المعاملين لهما دلالة إحصائية. وبلغت الدلالة الإحصائية للمعاملات قيمة قدرها ($p < 0.001$) تؤكد أهمية المتغير المستقل في النموذج المدروس. ومن خلال الجداول السابقة تبين أن قيمة مساهمة المتغير المستقل على المتغير التابع تقدر بـ (0.052) ، وهي قيمة معتبرة وعليه يمكننا القول أن الفرضية تحققت و أنه يمكننا التنبؤ بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية من خلال ضغوط حياتهم الأسرية و وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة كذلك بأن ضغوط الحياة الأسرية هي ظاهرة متعددة الأوجه تؤثر بشكل كبير على الأفراد وأدوارهم المهنية. تم اقتراح العديد من النظريات لفهم وشرح ديناميكيات ضغوط الحياة الأسرية ومصادرها وآثارها على الرفاهية الشخصية والأداء المهني. من بين هذه النظريات، نموذج الإجهاد الأسري، ونموذج ABC-X المزدوج، ونظرية الصراع بين العمل والأسرة مؤثرة بشكل خاص.

يفترض نموذج الإجهاد الأسري، الذي طوره (Conger and Elder, 1994) ، أن الضغوط الاقتصادية والضغوط المرتبطة بها يمكن أن تخلق سلسلة من الآثار السلبية داخل وحدة الأسرة. يؤكد هذا النموذج على دور الضغوط المالية في تشكيل التفاعلات الأسرية والرفاهية النفسية الفردية. ويشير إلى أن المصاعب الاقتصادية تؤدي إلى زيادة الضائقة الأبوية، والتي بدورها تؤثر على سلوكيات الأبوة والأمومة ونتائج الأطفال. هذا الإطار مهم بشكل خاص لفهم كيف يمكن للضغوط المالية المرتبطة بالوظيفة أن تؤدي إلى تفاقم التوترات الأسرية وتؤثر على قدرة الفرد على الأداء المهني.

يتوسع نموذج ABC-X المزدوج، الذي قدمه (McCubbin and Patterson, 1982)، في نموذج ABC-X الأصلي ل (Hill, 1949) من خلال دمج مفهوم التكيف العائلي بمرور الوقت. يوضح هذا النموذج كيفية استجابة العائلات للضغوطات (أ)، والأزمة (X) الناتجة، وموارد الأسرة (B) ، وتصورهم للضغوط (C) ويلعب الجانب "المزدوج" دورًا من خلال النظر في فترة ما بعد الأزمة، حيث تنخرط الأسر في عملية تكيف وإدارة الإجهاد المستمر. هذا النموذج مفيد في دراسة كيفية تكيف رجال الإطفاء وعائلاتهم مع الضغوطات الفريدة والمتكررة المرتبطة بمكافحة الحرائق، بما في ذلك الغياب المطول والخطر المستمر للإصابة أو الوفاة. وتركز نظرية الصراع بين العمل والأسرة، التي جاء بها (Greenhaus and Beutell, 1985) على التوترات الناشئة عن المطالب المتضاربة لأدوار العمل والأسرة. تحدد هذه النظرية نوعين رئيسيين من الصراع: الصراع القائم على الوقت، حيث يقيد الوقت المخصص لدور واحد القدرة على المشاركة في دور آخر، والصراع القائم على الإجهاد، حيث يؤدي الإجهاد الناتج عن دور ما إلى إضعاف الأداء في دور آخر. بالنسبة لرجال الإطفاء، يمكن أن تؤدي الطبيعة الصعبة لعملهم، بما في ذلك ساعات العمل غير المنتظمة والضغط العالي، إلى صراع كبير بين العمل والأسرة، مما يؤثر على أدائهم الوظيفي وحياتهم الأسرية.

من خلال تطبيق هذه النظريات، يمكننا اكتساب فهم شامل لكيفية تأثير ضغوط الحياة الأسرية على الأدوار المهنية لرجال الإطفاء. تقدم كل نظرية رؤى فريدة حول الآليات التي يؤثر من خلالها الإجهاد من مجال الأسرة على المسؤوليات المهنية والرفاهية العامة. كما يمكن تفسير إمكانية التنبؤ بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال ضغوط الحياة الأسرية للموظف من خلال عدة عوامل نذكر منها على سبيل المثال:

- تأثير الضغوط النفسية: فالضغوط الناجمة عن الحياة الأسرية مثل المشاكل العائلية، الضغوط المالية، الصحية وغيرها يمكن أن تؤثر على الحالة النفسية للموظف مما ينعكس على أدائه المهني، كما أن تأثير الضغوط الحياتية على الثقة بالنفس، التحفيز والتفاؤل يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على قدرة الموظف على القيام بالأدوار المهنية.

- التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية: عدم تحقيق توازن جيد بين الحياة الشخصية والعملية قد يؤدي إلى تقليل القدرة على التركيز والأداء المهني.

- دعم الشريك والأسرة: وجود دعم قوي من الشريك أو الأسرة يمكن أن يعزز القدرة على التعامل مع الضغوط الحياتية وبالتالي تحسين الأداء المهني.

- مهارات التحكم النفسي: مهارات التحكم النفسي تلعب دورًا هامًا في كيفية تعامل الموظف مع الضغوط الحياتية وبالتالي تحديد قدرته على القيام بالأدوار المهنية.

فمن خلال تحليل العوامل السابقة وكيفية تأثيرها على الفرد، يمكن للمنظمات التنبؤ إلى حد ما بقدرة الموظف على القيام بالأدوار المهنية من خلال فهم طبيعة الضغوط الحياتية التي يواجهها وكيفية تأثيرها على أدائه المهني.

3. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى الرتبة الوظيفية.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي في برنامج SPSS Vs 25 وهذا بعد التأكد من التجانس بين المجموعات وكانت النتائج كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (26) يوضح نتائج اختبار χ^2 لدراسة استقلالية المجموعات

المتغيرات	المجموعات	التكرارات	درجة الحرية	قيمة χ^2	القيمة الاحتمالية
الرتبة الوظيفية	الأعوان	312	2	87,445	0,000
	صف الضباط	87			
	الضباط	51			

يتضح من خلال الجدول (26) أن قيمة χ^2 للفرق بين المجموعات لمتغير الرتبة الوظيفية قدر بـ (87.445) ، وهذه القيمة دالة عند مستوى (0,01) و بالتالي يتحقق شرط الاستقلالية. **2. التوزيع الطبيعي:** تم التحقق من اعتدالية توزيع الطبيعي لبيانات متغير القدرة على القيام بالأدوار المهنية في الجدول رقم (21).

3. تجانس التباين: وذلك باستخدام تحليل التباين من خلال اختبار (Levene Test)

الجدول رقم (27) يوضح تجانس تباين درجات المجموعات في القدرة على القيام بالأدوار المهنية

المتغيرات	الفرق في التباين	درجة حرية 1	درجة حرية 2	القيمة الاحتمالية
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	1,012	2	747	0,364

تشير نتائج الجدول رقم (27) إلى عدم وجود فروق بين تباين درجات المجموعات في القدرة على القيام بالأدوار المهنية و هذا يعني تساوي تباين المجموعات و بذلك يتحقق شرط التجانس.

الجدول رقم (28) يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات الأفراد في متغير القدرة على القيام بالأدوار المهنية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات	المتغيرات
9.35476	73.6955	312	الأعوان	الرتبة الوظيفية
7.53255	76.9310	87	صف الضباط	
7.91801	76.5098	51	الضباط	

يتبين من الجدول رقم (28) أن المتوسط الحسابي للأعوان المقدر ب(73.70) والمتوسط الحسابي لصف الضباط المقدر ب(76.93)، والمتوسط الحسابي للضباط قدر ب(76.51).

جدول (29) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين فئات الرتبة الوظيفية في درجة القدرة على القيام بالأدوار المهنية

القيمة الاحتمالية	قيمة f	متوسط المربعات	درجة حرية	مجموع المربعات	المتغيرات
0.059	2.845	227.117	449	36143.680	الرتبة الوظيفية

كما يلاحظ أن قيمة إختبار **F** تقدر ب(2.845) عند درجة الحرية (449) وبمستوى دلالة قدره (0.059) وهي قيمة أقل من (0.05) ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية باختلاف الرتبة الوظيفية.

و لمعرفة الفروق بين المجموعات في متغير الرتبة الوظيفية نقوم باختبار (Tukey) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (30) يوضح المقارنات البعدية لمتغير الرتبة الوظيفية عن طريق اختبار Tukey

القيمة الاحتمالية	متوسط الفروق	المقارنة بين المجموعات	
0,008	-3,23552	الضباط	صف الضباط
0,008	3,23552	صف الضباط	الضباط

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (30) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين حيث قدرت القيمة الاحصائية للمجموعتين (0,008) و هي أقل من مستوى دلالة (0,05) فالأفراد الذين ينتمون إلى رتبة صف الضباط يظهرون قدرة أقل على القيام بأدوارهم المهنية مقارنة بالأفراد الذين ينتمون إلى رتبة الضباط ، فقد قدرت قيمة فرق المتوسط ب (-3,23552) مما يعني أن الأفراد في المجموعة الأولى (صف الضباط) لديهم قدرة على القيام بالأدوار المهنية أقل بمقدار 3,23552- درجات عن مجموعة الضباط.

يمكن تفسير هذه النتيجة بأنه في السياق الوظيفي قد تظهر فروق في مستوى قدرة الموظفين على أداء مهامهم نتيجة لعوامل متعددة تتعلق بالرتب الوظيفية، ويمكن إرجاع ذلك إلى الخبرة والمهارات. فقد يكون للموظفين في رتب أعلى خبرات ومهارات أكبر نتيجة لتجاربهم السابقة والتدريبات التي يتلقونها، مما يؤدي إلى أداء مهامهم بكفاءة أكبر. كذلك، من منظور المسؤوليات والتحديات، قد تزيد الرتب الوظيفية العليا من مستوى التحديات والمسؤوليات التي يتعين على الموظفين تحملها، مما يتطلب مهارات وقدرات محددة للتعامل مع هذه الضغوط. أما فيما يتعلق بالدعم والموارد، فقد تكون هناك اختلافات في الموارد المتاحة والدعم المقدم لموظفي الرتب المختلفة، مما يؤثر على قدرتهم في أداء مهامهم بكفاءة. وبالنسبة للتواصل والتنسيق، فقد تتطلب الرتب الوظيفية الأعلى مستويات أعلى من التنسيق والتعاون مع الفرق والأقسام الأخرى، مما يحتاج إلى مهارات تنظيمية واتصالية قوية.

أما عن اتخاذ القرارات، فقد تتضمن الرتب الوظيفية العليا توجهات استراتيجية وتخطيطاً للمستقبل، مما يتطلب قدرات تحليلية واتخاذ قرارات متقدمة.

وفي الرؤية الاستراتيجية، نجد أن الرتب الوظيفية العليا قد تتضمن توجهات استراتيجية وتخطيطاً للمستقبل، مما يتطلب قدرات تفكير استراتيجي وابتكاراً وإبداعاً. ولتقليل الفجوات في الأداء بين الرتب الوظيفية المختلفة وتعزيز التعاون والتنسيق بين الموظفين، يمكن إتباع بعض الممارسات الفعالة التالية:

- توفير التدريب والتطوير: تقديم الفرص لجميع الموظفين بغض النظر عن رتبهم الوظيفية، لتعزيز مهاراتهم ورفع مستوى أدائهم.
- تشجيع التواصل والتعاون: ينبغي تشجيع بيئة عمل تعزز التواصل والتعاون بين فرق العمل المختلفة، وتشجيع تبادل الخبرات والمعرفة.
- وضع أهداف مشتركة: يمكن وضع أهداف مشتركة لجميع الموظفين، بما في ذلك الأهداف الفردية والجماعية، مما يعزز التفاهم والتوجه نحو تحقيق الأهداف.
- تعزيز الشفافية: يجب تعزيز الشفافية في العمل لضمان تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة بين الموظفين.
- التقييم العادل للأداء: يجب تقييم أداء الموظفين بشكل عادل وموضوعي، مع مراجعات دورية وتقديم ملاحظات بناءة لتحفيز التطوير المستمر.
- تعزيز ثقافة التعلم: تشجع هذه الطريقة الموظفين على تحقيق أقصى استفادة من تجاربهم ومهاراتهم.
- تعزيز التنوع والشمولية: يجب تعزيز التنوع والشمولية في بيئة العمل لضمان تقدير واحترام مختلف الخلفيات.
- تعزيز القيادة التحفيزية: يمكن تعزيز القيادة التي تحفز الموظفين وتلهمهم لتحقيق أعلى مستويات الأداء والتطوير.

مما لا شك فيه أن إتباع هذه الممارسات يمكن أن يساعد المنظمات على تقليل الفجوات في الأداء بين الرتب الوظيفية المختلفة، وتعزيز التعاون والتنسيق بين الموظفين، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل وتعزيز رضا الموظفين وفعالية العمل.

تظهر العوامل والتفسيرات السالفة الذكر كيف يمكن لاختلافات الرتب الوظيفية أن تؤثر على قدرة الموظفين على أداء مهامهم. لذلك، من الضروري توفير الدعم والتدريب المناسب لجميع الموظفين في مختلف الرتب الوظيفية لضمان تطورهم المستمر في أدائهم.

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (قاجة وغربي، 2020) التي توصلت إلى وجود فروق في القدرة على الأداء المهني لدى أعوان الحماية المدنية ترجع إلى الرتبة الوظيفية.

ومن بين الدراسات التي توصلت إلى وجود فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الرتبة الوظيفية نجد دراسة (Judge & Bono, 2001) التي تناولت العلاقة بين الرتبة الوظيفية والأداء حيث أظهرت النتائج أن الموظفين في الرتب العليا يميلون إلى تحقيق أداء أفضل مقارنة بالموظفين في الرتب الدنيا، وذلك يعود إلى الخبرة والمهارات القيادية التي يمتلكونها.

كذلك دراسة (McClelland, 2023) حيث أظهرت هذه الدراسة أن هناك اختلافات ملحوظة في الأداء الوظيفي بين الموظفين في الرتب المختلفة، إذ أن الموظفين في المناصب الإدارية العليا يتمتعون بمهارات إتخاذ القرار والتخطيط الإستراتيجي التي تعزز من أدائهم.

أما دراسة (Heskett et al, 1994) فتناولت تأثير الرتبة الوظيفية على الأداء في المؤسسات حيث توصلت إلى أن الموظفين في الرتب العليا لديهم مستوى من الأداء بسبب إمكانية وصولهم إلى الموارد والدعم الإداري.

6. معالجة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

التي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى طبيعة التكوين.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي في برنامج SPSS Vs 25 وهذا بعد التأكد من التجانس بين المجموعات وكانت النتائج كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول (31) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين فئات طبيعة التكوين في درجة القدرة على القيام بالأدوار المهنية

المؤشر	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة "F"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
تكوين قاعدي	266	74.8609	2.845	449	0.059
تكوين تخصصي	157	74.9490			
تكوين تكميلي	27	70.6667			

يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي للأعوان المستفيدين من تكوين قاعدي مقدر بـ(74.86) والمتوسط الحسابي للمستفيدين من تكوين تخصصي قدر بـ(74.94)، والمتوسط الحسابي للمستفيدين من تكوين تكميلي قدر بـ(70.66) كما يلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة تقدر بـ(2.845) عند درجة الحرية (449) وبمستوى دلالة قدره (0.059) وهي قيمة أكبر من (0.05) ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية باختلاف طبيعة التكوين.

يمكن تفسير نتيجة عدم وجود فروق في القدرة على أداء الأدوار المهنية بين الموظفين باختلاف نوع التكوين بأنها قد تكون ناتجة عن عدة عوامل وتفسيرات محتملة، منها:

- الموارد والفرص المتاحة: قد يكون الوصول إلى نفس الموارد التدريبية والفرص التطويرية متساوياً بين الموظفين بغض النظر عن نوع التكوين، مما يؤدي إلى تحقيق مستويات متقاربة من القدرة على أداء الأدوار المهنية.
- التحفيز والاندماج: قد يكون الموظفون بمختلف أنواع التكوين محفزين بنفس القدر لتحقيق الأداء المميز في الأدوار المهنية، ومن ثم لا تظهر فروق واضحة بينهم.
- المهارات الشخصية: قد يكون لدى الموظفين مهارات شخصية وقدرات فطرية تساعدهم على أداء الأدوار المهنية بكفاءة، بغض النظر عن نوع التكوين الذي حصلوا عليه.
- التجارب والتطبيقات العملية: قد تكون التجارب العملية التي يمر بها الموظفون خلال العمل اليومي أكثر تأثيراً على قدرتهم على أداء الأدوار المهنية بدرجة أكبر من التكوين النظري.
- الدعم والإرشاد: قد يتلقى جميع الموظفين الدعم والإرشاد اللازمين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم، مما يساهم في توازن القدرات بينهم.
- العوامل الثقافية والتنظيمية: قد تلعب العوامل الثقافية والتنظيمية في المؤسسة دوراً في توحيد الفرق وتعزيز المساواة بين الموظفين بغض النظر عن نوع التكوين.

إجمالاً، عدم وجود فروق في القدرة على أداء الأدوار المهنية بين الموظفين باختلاف نوع التكوين قد يرجع إلى عدة عوامل، منها العوامل سالفه الذكر.

تعد وظيفة التكوين في المؤسسات الاقتصادية الحديثة ركيزة أساسية لتحقيق التنمية البشرية، حيث تساهم في بناء كوادر مؤهلة قادرة على مواجهة التحديات المتعددة الأبعاد، سواء كانت تقنية، إدارية، أو إنسانية. وتعتمد هذه الوظيفة بشكل رئيسي على العنصر البشري، الذي يُعد المحرك الأساسي لتحفيز التطوير والتنمية داخل المؤسسة، بما يعزز من قدرتها على التكيف مع متغيرات الحاضر واستشراف

المستقبل. تشير الدلائل بوضوح إلى تنامي أهمية التكوين نتيجة لارتباطه الوثيق بمستوى أداء الأفراد داخل المؤسسة. فضعف الأداء والكفاءة الفردية يُعد مؤشراً يدعو إلى تدخل مباشر من إدارة الموارد البشرية من خلال اتخاذ إجراءات موجهة لتحسين الأداء. وتتمثل هذه الإجراءات في برامج تكوينية تهدف إلى رفع كفاءة الأفراد ليصلوا إلى المعايير المحددة. ومن الجدير بالذكر أن أحد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في الوقت الراهن يتمثل في صعوبة تحقيق تكوين فعال للموارد البشرية. وتكمن حساسية هذه الوظيفة في دورها المحوري في تمكين المؤسسة من مواكبة متطلباتها الداخلية والتكيف مع رؤاها المستقبلية.

وعليه؛ فإن التكوين ليس مجرد أداة لتحسين الأداء الوظيفي، بل هو استراتيجية أساسية تُستخدم لتأمين توافق العنصر البشري مع أهداف المؤسسة، وضمان تحقيقه لمستويات أداء تتماشى مع تطلعاتها. فالقدرة على أداء الأدوار المهنية بين رجال الإطفاء تختلف اختلافاً كبيراً بناءً على الفئات المهنية ونوع التدريب الذي يتم تلقيه. يمكن تصنيف أدوار رجال الإطفاء على نطاق واسع إلى عمليات تشغيلية وإدارية وتخصصات مثل الاستجابة للمواد الخطرة (HazMat) وخدمات الطوارئ الطبية. تتطلب كل فئة مجموعة فريدة من المهارات والكفاءات التي تتأثر بشدة بنوع وجودة التدريب المقدم (Donovan,2017) وتختلف هذه النتيجة مع الدراسات التالية:

- دراسة (سميث، 2011) التي توصلت إلى أنه يخضع رجال الإطفاء التشغيليون، الذين يشاركون في مهام مكافحة الحرائق والإنقاذ المباشرة، لتدريب بدني وتكتيكي صارم. يركز هذا التدريب على تطوير القدرة على التحمل والقوة وقدرة اتخاذ القرار السريع الضرورية للفعالية في الموقع.
- بالإضافة إلى تقنيات مكافحة الحرائق الأساسية، يتلقى رجال الإطفاء التشغيليون تدريباً متخصصاً في مجالات مثل البحث والإنقاذ وإخماد الحرائق وقيادة الحوادث. تضمن الطبيعة الشاملة لهذا التدريب أن رجال الإطفاء مستعدون جيداً للتعامل مع سيناريوهات الطوارئ المتنوعة والديناميكية، وبالتالي تعزيز أدائهم المهني، وهذا ما توصلت إليه دراسة (Karter and Stein,2012) ، والتي تختلف كذلك مع نتائج الدراسة الحالية.

▪ دراسة (Haddock et al,2016)، التي توصلت إلى أنه يحتاج رجال الإطفاء الإداريون، المكلفون بوظائف التخطيط والتنسيق والإشراف، إلى مجموعة مختلفة من التدريب. يتم تعزيز قدراتهم المهنية من خلال التدريب على مهارات القيادة والإدارة والاتصال. تشكل الدورات التدريبية في أنظمة قيادة الحوادث (ICS) وإدارة المخاطر وسياسة السلامة العامة جزءًا لا يتجزأ من تعليمهم. يضمن التدريب الإداري الفعال أن رجال الإطفاء هؤلاء يمكنهم إدارة الموارد بكفاءة، وتنسيق الاستجابات واسعة النطاق، وتنفيذ بروتوكولات السلامة، وبالتالي دعم الفعالية التشغيلية بشكل غير مباشر.

(Donovan,2017)

▪ دراسة (Manganelli et al,2018)، التي أسفرت نتائجها عن أن التدريب المتخصص أمر حيوي لرجال الإطفاء المشاركين في الاستجابة للمواد الخطرة أو الخدمات الطبية الطارئة (EMS) يخضع رجال إطفاء HazMat لتدريب مكثف في الكيمياء وعلم السموم والتعامل الآمن مع المواد الخطرة للتخفيف من المخاطر بشكل فعال. وبالمثل، يتلقى رجال الإطفاء في (EMS) تدريبًا طبيعيًا يمكنهم من أداء الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي وتدابير دعم الحياة المتقدمة. تعزز خصوصية هذا التدريب قدرتهم على الأداء في ظل ظروف عالية التخصص والحرارة، مما يساهم في قدرات الاستجابة الشاملة للطوارئ. (سميث، 2011)

▪ دراسة (Kuehl et al,2012)، التي توصلت إلى أن نوع التدريب الذي يتم تلقيه يؤثر أيضًا على قدرة رجال الإطفاء على التكيف والمرونة. وتلعب برامج التطوير المهني المستمر، بما في ذلك الدورات التنشيطية والمحاكاة، دورًا حاسمًا في الحفاظ على مستويات الأداء العالية. تساعد هذه البرامج رجال الإطفاء على البقاء على اطلاع بأحدث التقنيات والتطورات التكنولوجية، مما يضمن بقاء مهاراتهم ذات صلة وفعالة.

▪ واختلفت نتائج دراستنا كذلك مع دراسة (كودية والحوش، 2016) التي توصلت إلى وجود فروق في الأداء المهني لدى موظفي خزينة ولاية ورقلة تعزى إلى اختلاف طبيعة التكوين.

- دراسة (لعجيسي ودبون، 2017) التي توصلت إلى أن طبيعة التكوين تساهم بشكل فعال في تحسين السلوك والأداء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز ورقلة.
- دراسة (عميري وماريف، 2023) التي توصلت إلى أن لجودة التكوين دورًا في تحسين الأداء الوظيفي لدى الجمارك الجزائرية.

وعليه؛ يمكننا القول إن الفئة المهنية ونوع التدريب تعدان محددتين حاسمين لقدرة رجال الإطفاء على أداء أدوارهم المهنية. وتعد برامج التدريب المصممة والمستمرة ضرورية لتزويد رجال الإطفاء بالمهارات والمعرفة اللازمة للتفوق في وظائفهم المحددة، وبالتالي ضمان النجاح الفردي والتنظيمي، وذلك حسب نتائج دراسة (Donovan, 2017).

– معالجة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

التي تنص على أنه " يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسيط الصلابة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية " .

إن اختبار مثل هذه الفرضيات (فرضية المتغير الوسيط) كان انطلاقًا من نموذج **Baron and**

Kenny ، وذلك يتطلب تحقق ثلاثة شروط (معادلات إنحدارية) (شروط العلاقة الوسيطة بين

المتغير المستقل والتابع والوسيط) وتتمثل فيما يلي:

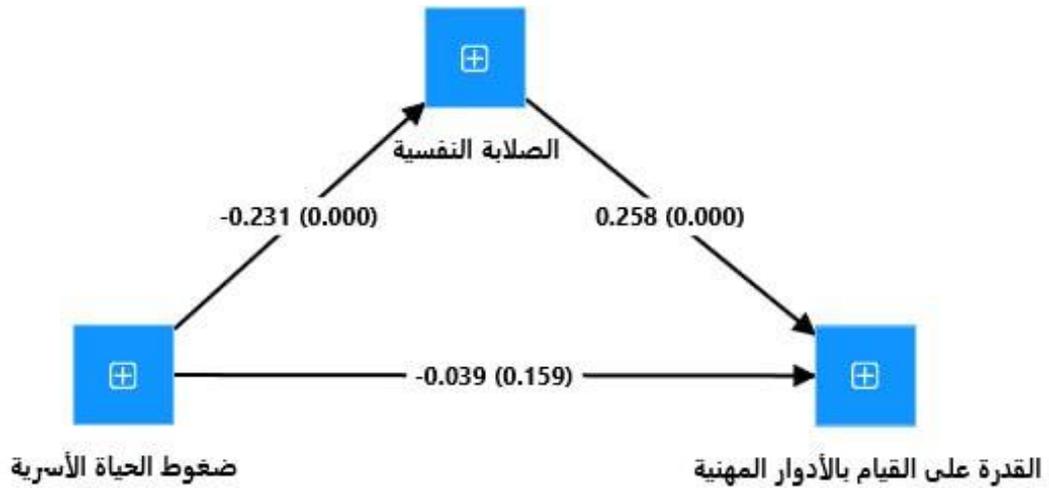
- وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير الوسيط .
- وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع .
- وجود تأثير للمتغير الوسيط على المتغير التابع بوجود المتغير المستقل .

– الدلالة الاحصائية للعلاقة الغير مباشرة:

بما أن التحليل الاحصائي ببرامج النمذجة لا تعطينا الدلالة الاحصائية للعلاقة غير المباشرة لذلك اعتمدت الباحثة على طريقة (Bootstrap) و ذلك لاستخراج قيمة هذه العلاقات المعنوية و نقاط

النهاية الدنيا و العليا لفترات الثقة بإعادة المعاينة ل (5000) مرة بالاعتماد على برنامج Smartpls 4 وأفضت نتائج التحليل إلى:

الشكل رقم (29) نتائج نموذج تحليل مسار يوضح التقديرات المعيارية و الدلالة الاحصائية لوساطة الصلابة النفسية بين ضغوط الحياة الأسرية و القدرة على القيام بالأدوار المهنية



المصدر: مخرجات برنامج Smartpls 4

1. معاملات المسارات المباشرة لنموذج الوساطة:

الجدول رقم (32) يوضح معاملات المسارات المباشرة (Path Coefficients)

الحد الأعلى للثقة (ULCI)	الحد الأدنى للثقة (LLCI)	الدلالة الاحصائية	قيمة (t)	معامل التأثير	المسار
-0.093	-0.277	0.00	3.863	-0.231	ضغوط حياة أسرية ← الصلابة النفسية (مسار a)
-0.070	-0.222	0.159	3.699	-0.039	ضغوط حياة أسرية ← القدرة على القيام بالأدوار المهنية (مسار c')
0.546	-0.377	0.00	10.892	0.258	الصلابة النفسية ← القدرة على القيام بالأدوار المهنية (مسار b1)

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج Smartpls 4

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ نتائج التحليل الإحصائي لمسارات التأثير المباشرة و هي كالتالي:

1. ضغوط حياة أسرية ← الصلابة النفسية (المسار a) حيث قدر معامل المسار ب (-0.231)، كما قدرت قيمة (t) ب 3.863 و هو يقع بين حدي الثقة الدنيا و العليا (-0.277 و -0.093) أي أن هناك تأثيراً دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) كون قيم (bootstrap) لا تشمل الصفر.

2. ضغوط حياة أسرية ← القدرة على القيام بالأدوار المهنية (المسار c') حيث قدر معامل المسار ب -0.039، كما قدرت قيمة (t) ب 3.699 و هو يقع بين حدي الثقة الدنيا و العليا (-0.222 و -0.07) أي أن هناك تأثيراً دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) كون قيم (bootstrap) لا تشمل الصفر.

3. الصلابة النفسية ← القدرة على القيام بالأدوار المهنية (المسار b₁) حيث قدر معامل المسار ب 0.258، كما قدرت قيمة (t) ب 10.892 و هو يقع بين حدي الثقة الدنيا و العليا (-0.377 و 0.546) أي لا يوجد تأثيراً دال إحصائياً كون قيم (bootstrap) تشمل الصفر.

بالتالي يمكن تلخيص المسارات التي لها تأثيرات مباشرة دالة إحصائياً و المتمثلة في مسار تأثير ضغوط الحياة الأسرية على كل من الصلابة النفسية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية. في حين المسارات غير الدالة إحصائياً هي التأثير المباشر للصلابة النفسية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية.

2. التأثير غير المباشر لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسط الصلابة النفسية:

الجدول رقم (33) يوضح الأثر غير المباشر لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسط الصلابة النفسية

المسار C	المعامل	قيمة (t)	القيم الاحتمالية (P)	الحد الأدنى للثقة (LLCI)	الحد الأعلى للثقة (ULCI)
ضغوط الحياة الأسرية ← الصلابة النفسية ← القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.06	3.920	0.000	-0,128	-0.044

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج Smartpls 4

نلاحظ من خلال الجدول رقم (33) أن تأثير ضغوط الحياة الأسرية غير المباشر على القدرة على القيام بالأدوار المهنية عبر الصلابة النفسية قدر بـ 0.06- و هي قيمة دالة إحصائياً ($P = 0.000$)، كما أن قيم Bootstap للحد الأدنى و الأعلى للثقة لا يشمل الصفر مما يشير إلى وجود وساطة كلية للصلابة النفسية بين ضغوط الحياة الأسرية و القدرة على القيام بالأدوار المهني.

من خلال الجداول السابقة، تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الصلابة النفسية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى عينة الدراسة، بينما تشير العلاقات السلبية مع ضغوط الحياة الأسرية إلى تأثير سلبي على الصلابة النفسية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية.

تشير فواصل الثقة إلى أن التأثيرات الإيجابية والسلبية لكل من الصلابة النفسية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية كانت دالة إحصائياً، مما يعزز موثوقية النتائج.

ويتبين من خلال النتائج أن المعامل R- Square يظهر أن ما يقارب (26.4%) من التباين في القدرة على القيام بالأدوار المهنية يمكن تفسيره من خلال النموذج، بينما التأثير على الصلابة النفسية أقل دلالة.

حسب النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، نلاحظ أنه يعكس التأثير الكلي العلاقة الإيجابية بين الصلابة النفسية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية، بينما تشير التأثيرات السلبية لضغوط الحياة الأسرية إلى تحديات تؤثر بشكل سلبي على العوامل النفسية والمهنية لأعوان الحماية المدنية، أي العينة محل الدراسة.

يمكن أن نلاحظ من خلال النتائج المحصل عليها أن قيم R- Square و R- Square المعدل تشير إلى جودة النموذج ومطابقته، حيث إن التأثيرات على الصلابة النفسية لم تكن دالة إحصائياً، لكن التأثيرات على القدرة على القيام بالأدوار المهنية كانت واضحة.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بالدور الوسيط للصلابة النفسية بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على أداء الأدوار المهنية، إذ تلعب الصلابة النفسية، التي غالباً ما تكون مساوية للمرونة، دوراً حاسماً في الوساطة

بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على أداء الأدوار المهنية بين رجال الإطفاء. تعد القدرة على تحمل الإجهاد والتكيف معه والتعافي منه سمة حيوية يمكن أن تخفف من الآثار الضارة لضغوط الحياة الأسرية على الأداء المهني. (Padesky and Mooney, 2012) حيث أكدت دراسات مختلفة على أهمية الصلابة النفسية في الحفاظ على مستويات عالية من الأداء على الرغم من الضغوط الكبيرة.

وفي هذا الصدد، يسلط البحث الذي أجراه (Bonanno, 2004) الضوء على أن الأفراد ذوي الصلابة النفسية العالية مجهزون بشكل أفضل للتعامل مع الإجهاد من خلال استراتيجيات المواجهة الفعالة، مثل حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والحفاظ على عقلية إيجابية. تمكن هذه الصفات رجال الإطفاء من إدارة الضغوط المتعلقة بالأسرة بشكل أكثر فعالية، مما يمنع امتداد الضغط العاطفي والنفسي إلى أدوارهم المهنية.

ومن المرجح أن يظهر رجال الإطفاء الذين يتمتعون بصلابة نفسية قوية مستويات أعلى من الأداء الوظيفي، حتى عندما يعانون من مستويات عالية من ضغوط الحياة الأسرية. وفقاً لـ "Everly, Strouse, and Mermack"، يمكن لبرامج التدريب على المرونة التي تعزز الصلابة النفسية أن تحسن نتائج الصحة العقلية والأداء الوظيفي بين المستجيبين الأوائل. تركز مثل هذه البرامج عادة على تقنيات إدارة الإجهاد، والاستراتيجيات السلوكية المعرفية، وتمارين بناء المرونة، والتي تساعد رجال الإطفاء بشكل جماعي على الحفاظ على رباطة جأشهم وفعاليتهم تحت الضغط.

علاوة على ذلك، يمكن للصلابة النفسية أن تخفف من التأثير السلبي للمشاكل الصحية المرتبطة بالإجهاد. كما لاحظ (Eichenbaum, 2007)، إذ يعاني الأفراد ذوو المرونة العالية من اضطرابات أقل مرتبطة بالتوتر، مثل، القلق والاكتئاب، وهم أكثر قدرة على الحفاظ على صحتهم البدنية. بالنسبة لرجال الإطفاء، تترجم هذه المرونة إلى اللياقة البدنية المستدامة والوظيفة المعرفية، وهي ضرورية لأداء واجباتهم بفعالية.

وفي سياق الصراع بين العمل والأسرة، تعمل الصلابة النفسية كحاجز يقلل من الآثار الضارة لإجهاد الأسرة على الأداء الوظيفي. (Frone, 2002) رجال الإطفاء المرنون قادرون على تجزئة الإجهاد، وبالتالي تقليل تدخله في المسؤوليات المهنية. كما أنهم أكثر مهارة في استخدام أنظمة الدعم المتاحة، مثل خدمات الاستشارة وشبكات الأقران، لإدارة التوتر وتخفيفه. (Haddock et al., 2016)

ومن بين الدراسات والأبحاث المهمة التي توصلت إلى نتائج مشابهة أو مماثلة حول الصلابة النفسية وتأثيرها على الأداء المهني وضغوط الحياة الأسرية، نجد الدراسات التالية:

- دراسة (Masten, A.S, 2001) التي توصلت إلى وجود تأثير للصلابة النفسية والعوامل البيئية والاجتماعية في تعزيز القدرة على التغلب على التحديات.
- دراسة (Mcloyd, V.C. 1990) التي توصلت إلى أن هناك تأثير لضغوط الحياة الأسرية والاقتصادية على الصحة النفسية والأداء المهني.
- دراسة (Benight, C.C. & Bandura, A. 2004) التي ناقشت كيف يمكن أن يعزز الدعم الاجتماعي والصلابة النفسية القدرة على التعامل مع الضغوط النفسية والتحديات.
- دراسة (Luthar, S.S. & Cicchetti, D. 2000) التي توصلت إلى تحديد مفاهيم الصلابة النفسية وتأثيرها على الأفراد في مختلف السياقات، بما في ذلك العمل والتعليم.
- دراسة (Seligman, M.E 2002) التي تناولت في محتواها كيفية تعزيز الصحة النفسية والصلابة النفسية من خلال العوامل الإيجابية واستراتيجيات التأقلم.
- دراسة (Grotberg, E. H. 1995) التي قدمت استراتيجيات لتعزيز الصلابة النفسية لدى الفرد، مما يؤثر على قدرتهم على الأداء وتطورهم المهني.

وبالتالي، تدعم هذه النتائج الفرضية بأن ضغوط الحياة الأسرية تؤثر تأثيراً مباشراً في القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، مع وجود تأثير للصلابة النفسية كمتغير وسيط. لذلك، يمكن أن توضح هذه النتائج إدراكنا وفهمنا لكيفية تأثير ضغوط الحياة الأسرية والصلابة النفسية على

القدرة على القيام بالأدوار المهنية من منظور الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية في المهن ذات الخطورة العالية مثل مهنة رجال الإطفاء أو عمل أعوان الحماية المدنية، كما تعكس كيف يمكن أن تؤثر ضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية وكيف تلعب الصلابة النفسية دورًا وسيطًا وهامًا في دعم القدرة على القيام بالأدوار المهنية انطلاقًا من وجود مستوى مرتفع لضغوط الحياة الأسرية للموظف. ختامًا؛ يعد تعزيز الصلابة النفسية من خلال التدريب على المرونة المستهدفة وبرامج الدعم أمرًا ضروريًا لتعزيز قدرة رجال الإطفاء على أداء أدوارهم المهنية وسط ضغوط الحياة الأسرية التي لا مفر منها. من خلال تعزيز المرونة النفسية، يمكن لإدارات مكافحة الحرائق مساعدة موظفيها في الحفاظ على مستويات عالية من الأداء الوظيفي والرفاهية العامة، على الرغم من التحديات التي تفرضها الضغوطات المرتبطة بالأسرة.

إستنتاج عام:

كخلاصة لما سبق، هدفت دراستنا الحالية إلى معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية انطلاقًا مما تناولته الدراسات السابقة الوطنية والدولية كما تم الإعتماد على المقاييس التالية:

- إستبيان ضغوط الحياة الأسرية من إعداد الباحثة.

- إستبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية من إعداد الباحثة.

- إستبيان الصلابة النفسية الذي أعده المخيمر سنة (2002) وقنه بشير معمريه على البيئة الجزائرية.

كما قامت الباحثة بالبحث في الطرق المنهجية والإحصائية للدراسة، واستخدمنا عدة أساليب إحصائية مستعينين بالبرنامج الإحصائي SPSS 25 وبرنامج SMART PLS4 وأفضت نتائج التحليل على:

1. مستوى ضغوط الحياة الأسرية مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.
2. مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.
3. توجد علاقة إرتباطية عكسية بين متغير ضغوط الحياة الأسرية والقدرة على القيام بالأدوار المهنية (والأبعاد المكونة لها) لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية.
4. وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن التنبؤ بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية من خلال ضغوط حياتهم الأسرية ويوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط الحياة الأسرية (البعد الديني، بعد التضحية وعدم الإستقرار الأسري) على القدرة على القيام بالأدوار المهنية في حين لا يوجد تأثير للأبعاد (البعد النفسي، البعد الإجتماعي، البعد الإقتصادي، بعد المعاناة مع المريض، بعد العجز الصحي).
5. توجد فروق في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى متغير الرتبة الوظيفية، وأظهر الإختبار البعدي (Tukey) فروقا بين رتبة الضباط و رتبة صف الضباط لصالح رتبة الضباط.
6. لا توجد فروق في مستوى القدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية تعزى إلى متغير طبيعة التكوين.
7. يوجد تأثير غير مباشر لضغوط الحياة الأسرية على القدرة على القيام بالأدوار المهنية من خلال توسيط الصلابة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية أي أن النموذج المقترح للدراسة مطابق تماما مع بيانات عينة الدراسة.

مقترحات:

- إجراء دراسات وزيادة حجم العينة وتوسيعها لتشمل أعوان الحماية المدنية من عدة ولايات أخرى في الجزائر، وذلك من أجل تعميم النتائج.
- القيام بدراسات مقارنة بين أعوان الحماية المدنية في المناطق الحضرية والأخرى الريفية لمعرفة تأثير البيئة على ضغوط الحياة الأسرية والأداء المهني.
- إجراء دراسات أكثر تعمقاً وتخصيص جزء منها لاستكشاف العوامل الإضافية التي قد تؤثر على القدرة على القيام بالأدوار المهنية، مثل ضغوط الحياة الأسرية، مثل الدعم الاجتماعي أو الظروف الاقتصادية.
- تطوير برامج للتدخل وتحسين الصلابة النفسية: بناءً على النتائج، يمكن تصميم برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الصلابة النفسية، وورش عمل أو ندوات ودورات تعليمية للأعوان حول إدارة الضغوط النفسية وضغوط الحياة الأسرية.
- تحليل العلاقات النفسية والتعمق في دراسة العلاقة بين العوامل النفسية مثل القلق والاكتئاب، وضغوط الحياة الأسرية، وأداء المهام المهنية من خلال إنشاء دعم نفسي مباشر بواسطة مختصين وحل مشكلاتهم بشكل فعال.
- إجراء استطلاعات دورية وتتبعية لرصد تغيرات ضغوط الحياة الأسرية وقدرة الأعوان على أداء أدوارهم المهنية بمرور الوقت.
- تنظيم جلسات جماعية لنقاش وتبادل الخبرات بين الأعوان، مما يمكنهم من الحصول على مساعدة متبادلة وتطوير استراتيجيات للتكيف مع ضغوط الحياة الأسرية.
- استكشاف علاقات الصلابة النفسية من خلال دراسة مدى تأثير الصلابة النفسية على أنواع مختلفة من التحديات المهنية والشخصية، لفهم كيف يمكن تعزيزها في سياقات مختلفة.
- على الجهات والأجهزة الوصية على أعوان الحماية المدنية تحسين الظروف العملية والنفسية لأعوان الحماية المدنية، ومساعدتهم على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

- يفضل أن تتبنى الجهات الوصية في الحماية المدنية سياسات تعمل على تحسين الرفاه النفسي والاجتماعي، مثل توفير ساعات عمل مرنة، وزيادة الموارد للدعم النفسي.
- تشجيع البحث المستمر من خلال إجراء بحوث مستقبلية لاستكشاف العوامل الأخرى التي قد تؤثر على قدرة الأعوان على القيام بالأدوار المهنية.
- دمج برامج تعزيز الصلابة النفسية ضمن البرامج التدريبية الأساسية لأعوان الحماية المدنية للتأكد من توافر المهارات اللازمة للتعامل مع الضغوط.
- تطوير استراتيجيات المراقبة بوضع نظام لرصد الضغوط النفسية ومستويات الصلابة لدى الأعوان، بحيث يمكن التعرف على المشاكل مبكرًا وتقديم الدعم الملائم.
- تعزيز البيئة العملية والعمل على خلق بيئة عمل إيجابية داخل مركز الحماية المدنية، مما يسهل تبادل الدعم بين الزملاء ويساهم في تخفيف الضغوط.

قائمة المراجع

- أبو سلطان، خالد جمال. (2015). سياسات وإجراءات العمل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية. غزة- فلسطين.
- أبو العلا، محمد صلاح الدين. (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التجارة- غزة.
- أحمد جاسم، إنتظار. (2021). أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية. مجلة البحوث القانونية والإقتصادية. 04(01). 458-431.
- أرن، جون بي. (2005). التعايش مع ضغوط العمل. مكتبة جرير- الرياض.
- آل ناجي، محمد بن عبد الله. (2016). الإدارة التعليمية والمدرسية (ط7). مطابع الحميضي بالرياض.
- أبراش إبراهيم. (2008). المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الإجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- أنجرس، موريس. (2004). ترجمة: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر.
- أوما سيكاران. (2006). طرق البحث في الإدارة- مدخل بناء المهارات البحثية- ترجمة إسماعيل علي بسيوني. دار المريخ للنشر والتوزيع.
- أنطوان، نعمة، وآخرون. (2000). المنجد في اللغة العربية المعاصرة. دار المشرق.
- الأمانة، سعد. (2002). الضغوط النفسية. مجلة النبأ، العدد (04).
- أنطوان، نعمة. (2000). المنجد في اللغة العربية المعاصرة(ط2). دار المشرق.
- أبو عمرة. حسن محيسن حسن. (2010). عوامل الإخلال الوظيفي في الكليات التقنية في قطاع غزة. [رسالة ماجستير منشورة]. الجامعة الإسلامية فلسطين.
- ابن منظور. (1993). لسان العرب. مجلد 6. ج14.

- ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم. (1964). لسان العرب. جزء 9. دار صادر بيروت.
- ب- بغول، زهير. (ديسمبر 2008). مدخل نوعية الحياة الوظيفية كاستراتيجية تنظيمية لإدارة الضغط المهني. مجلة العلوم الإنسانية. ب(30)، ص ص 91-105.
- بوروي، رجاح فريدة. (ديسمبر 2010). نوع السكن وعلاقته بالضغط الأسرية. مجلة العلوم الإنسانية، (34)، ص ص 93-108.
- بوروي، رجاح فريدة. (10-2013/04/9). الضغوط الأسرية لدى الأسرة الجزائرية. [بحث مقدم].
- الملتقى الوطني الثاني حول الإتصال وجودة الحياة في الأسرة، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة بالجزائر.
- بوروي، رجاح فريدة، وشعلال، فطيمة. (9-8/2019/04). المناخ الأسري وعلاقته بظهور كل من الضغوط الأسرية ومواجهتها لدى الطالبات المقيمات بالإقامة الجامعية: دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو الجزائر. [بحث مقدم]. المؤتمر الدولي الثاني حول منظومة القيم وأثرها في تنمية الحوار وتعزيز الإرشاد التربوي والوساطة الأسرية، بالمركز الدولي للإستراتيجيات التربوية والأسرية نوفي بازار جمهورية صربيا.
- بومخلوف، محمد. (2008). واقع الأسرة الجزائرية والتحديات التربوية في الوسط الحضري-القطيعة المستحيلة-سلسلة إحذر من الخطر قبل فوات الأوان. دار الملكة.
- بن طاهر، بشير. (2004). إستراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة العامة. [أطروحة دكتوراه منشورة]. جامعة منتوري قسنطينة.
- بدر، رأفت إسماعيل. (2012). تصور مقترح لتفعيل معايير الانضباط وجودة الأداء لدى القوى العاملة في قطاع التعليم من منظور إسلامي. [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة أم القرى السعودية.
- بطاح، أحمد محمد، والطعاني، حسن أحمد. (2016). الإدارة التربوية- رؤية معاصرة- (ط1). دار الفكر للنشر والتوزيع.
- تيغزة، أحمد. (1991). الضغط وأبعاده وعلاقته بمستوى القلق والإكتئاب وانخفاض الرضى المهني. [رسالة ماجستير]. جامعة الرباط المغرب.

- جاد الله كشك، محمد بهجت. (1996). تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع. المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع.
- جمعة، سلمى محمود. (2000). طريقة العمل مع الجماعات. المكتبة الجامعية. الإسكندرية. _الجهني، سميرة سالم عياد. (أفريل 2021). أثر استخدام الوسائط المتعددة في رفع كفاءة الزوجة لإدارة الضغوط الأسرية. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والإجتماع، (66)، ص ص 319-
- .DOI: 10.33193/JALHSS.66.2021.467.345
- الجوهري، محمد. (2002). قراءات معاصرة في نظرية علم الإجتماع- ترجمة مصطفى خلف عبد الجواد. مطبوعات مركز البحوث الإجتماعية. كلية الآداب. جامعة القاهرة.
- الجهني، عبد الرحمان بن عيد. (2011). المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالسلوك التوكيدي والصلابة النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، 4(01)، 193-238.
- جلدة، سامر. (2009). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة(ط1). دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حسين، طه عبد العظيم، وحسن، سلامة عبد العظيم. (2006). إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية(ط1). دار الفكر.
- الحوراني، محمد عبد الكريم. (2008). النظرية المعاصرة في علم الإجتماع (التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفية والصراع). ط1. دار مجدلاوى.
- حسن، حسام إبراهيم. (2010). إدارة الموارد البشرية في القطاع العام(ط1). دار البداية ناشرون وموزعون.
- حمدي، منى، وعبد الرب، فاطمة. (2018). ضغوط الحياة الزوجية وأثرها على الأسر. مجلة نقد وتحليل، 3(2)، 14-22.
- الحجار، بشير إبراهيم، ودخان، نبيل كامل. (2006). الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية. مجلة الجامعة الإسلامية، 14(2)، 397-369.

- الحسن، محمد. (2018). ضغوط الحياة الأسرية وكيفية التعامل معها. مجلة البحوث النفسية والتربوية، 14(2)، 10-23.
- الحلوة، إبتسام عبد المجيد عبد الله. (2004). الضغوط النفسية لدى أمهات الأطفال القابلين للتعلم، جامعة القاهرة.
- الحربي، خديجة. (1416). التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الأداء في المنظمة: دراسة تطبيقية على أمانة مدينة جدة. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الملك عبد العزيز.
- الحداد، عماد. (2002). كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل. دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- حامد، عبد الناصر سليم. (2012). معجم مصطلحات الخدمة الإجتماعية. دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حسن، عادل. (1975). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. دار النهضة العربية.
- حريم، حسين. (1997). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في منظمات الأعمال. دار زهران للنشر والتوزيع.
- حريم، حسين. (2009). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال (ط3). دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حريم، حسين. (2013). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال (ط4). دار حامد للنشر والتوزيع.
- الخولي، سناء. (2000). الأسرة والحياة العائلية. دار المعرفة الجامعية.
- خواجه، عبد العزيز. (2005). مدخل إلى علم النفس الإجتماعي للعمل. دار الغرب للنشر والتوزيع.
- دربال، أمال، و بن زاهي، منصور. (2019). علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية دراسة ميدانية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز بوهران. [أطروحة دكتوراه منشورة]. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- راوية، حسن. (2001). السلوك في المنظمات. الدار الجامعية الإسكندرية.

- رشوان، عبد المنصف حسن علي. (2004). المدخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر. مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.
- راتب نوفل، كمال، ووسيم، الهاييل. (2015). أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة. [رسالة ماجستير منشورة]. الجامعة الإسلامية غزة فلسطين.
- الريالات، جمال علي. (2019). إتخاذ القرارات وجودة العمل. أمجد للنشر والتوزيع.
- الرعود، عطا الله ربه. (2007). درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية للدور الوظيفي في مجال البحث العلمي. مجلة كلية التربية. 33(01). 259-277.
- زايد، أحمد و إعلام اعتماد. (2006). التغيير الاجتماعي. مكتبة الأبحلو المصرية.
- السكارنة، بلال خلف. (2009). أخلاقيات العمل. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السكارنة، بلال خلف. (2011). الفساد الإداري. دار وائل.
- الشريف، سعد. (2016). التحديات والضغوط النفسية الأسرية وكيفية التعامل معها. مجلة السلوكية والعلاج النفسي، 12(1)، 28-40.
- شفيق، رضوان. (1996). علم النفس الاجتماعي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر.
- شنوفي، نور الدين. (2005). نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية. [أطروحة دكتوراه منشورة]. جامعة الجزائر.
- شبير، محمد عوض توفيق. (2009). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها. [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التربية غزة.
- شحاتة، حسن، والنجار، زينب. (2003). معجم المطلحات التربوية والنفسية (ط1). الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع.
- شحاتة، محمد ربيع. (2008). علم النفس الصناعي والمهني. دار المسيرة.

- الشمري، محمد بجل منور. (2014). الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى المصابين ببعض الأمراض السيكوسوماتية دراسة تطبيقية على عينة إكلينيكية في مستشفى الملك خادام العام محافظة خفر الباطن. [رسالة ماجستير غير منشورة]. الرياض.
- صوالح، مبروكة، وبقاير عبد الرحمان. (2023). مستويات ضغوط الحياة الأسرية والإتجاه نحو إرتكاب الجريمة دراسة ميدانية على العمال المهنيين بجامعة قاصدي مرياح ورقلة. مجلة الشامل للعلوم التربوية والإجتماعية، 1 (06). ص ص 611-626.
- الصقور، ظرفان بن ناصر. (2003). إتجاهات العاملين في قطاع الدفاع المدني نحو العمل الميداني. [رسالة ماجستير غير منشورة]. الرياض.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح حافظ. (2002). البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين ط1. دار وائل للنشر والتوزيع.
- الطيرري، عبد الرحمان سليمان. (1994). الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه طرق علاجه ومقاومته. مطابع شركة الصفحات الذهبية.
- طلعت، إبراهيم لطفى. (2012). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. دار الغريب للنشر والتوزيع.
- عبد المقصود، أماني، وعثمان، تھاني. (2007). الضغوط الأسرية والنفسية الأسباب والعلاج. مكتبة الأنجلو المصرية.
- عبد العظيم، حسين طه، وسلامة، حسين. (2006). إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. دار الفكر.
- عبد الله، منى كمال أحمد. (2019). المداخل النظرية المفسرة للدور الوظيفي للممرضة. مجلة كلية الآداب. (51). 205-236.

- عبد المقصود، محمود، شيماء محمود. (أفريل 2021). الضغوط الأسرية وعلاقتها بمستوى التحصيل الدراسي للشباب الجامعي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، 4(54)، ص ص 843-881.
<https://jsswh.journals.ekb.eg>
- عبد الفضيل، أسماء أحمد، و خليل، وفاء محمد، ورفلة، عفاف عزت، و محمود، رشا محمد. إدارة الضغوط الأسرية وعلاقتها بالذكاء الوجداني لربة الأسرة. المجلة العلمية للتربية النوعية والعلوم التطبيقية. ص ص 01-35.
- عبد العاطي، السيد. (2006). الأسرة والمجتمع. دار المعرفة الجامعية.
- عيساوة، وهيبه. (نوفمبر 2014). رؤية للتراث السوسولوجي للضغوط الأسرية. مجلة العلوم الاجتماعية، (09)، ص ص 116-135.
- عسكر، علي. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. دار الكتاب الحديث.
- عثمان، فاروق السيد. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. دار الفكر العربي.
- عيطور، دليلة. (1997). الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين. [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة الجزائر.
- عبد المعطي، حسن مصطفى. (2006). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها (ط1). مكتبة زهراء الشرق.
- عابدين، محمد. (2010). درجة الإلتزام المهني لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الفلسطينية ومعلميها من وجهات نظر المعلمين والمديرين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 3(6)، ص ص 203-217.
- عبد الفتاح، محمد سمير. (2011). علم النفس والسلوك الوظيفي. دار أنور للنشر.

- عميري، رشيد و ماري، منور. (2023). جودة التكوين ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمفتشية الأقسام للحمارك تلمسان. مجلة المعيار. 14(1) 1164-1174.
- عليان ، ربحي مصطفى، وغنيم عثمان. (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العمرو، سليمان بن عبد الله. (1996). بيئة العمل وعلاقتها بإصابة رجل الدفاع المدني. [رسالة ماجستير غير منشورة]. الرياض.
- العبدلي، خالد بم محمد بن عبد الله. (2012). الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسيا والعاديين بمدينة مكة المكرمة [رسالة ماجستير]. جامعة أم القرى السعودية.
- عباس، أنس عبد الباسط. (2011). إدارة الموارد البشرية. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عبد الحميد، غادة علي. (2020). برنامج مقترح للتدخل المهني للخدمة الاجتماعية من منظور نموذج الحياة للتعامل مع الضغوط الأسرية لطالبات الدراسات العليا المتزوجات حديثا. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. (24). 81-106.
- عبد الجواد، مصطفى خلف. (2009). نظرية علم الاجتماع المعاصر (ط1). دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- غياث، حياة. (2014). الضغوطات الثقافية وصراع الأدوار عند المرأة العاملة في المواقع القيادية - دراسة ميدانية لدى عينة من القيادات. [رسالة دكتوراه منشورة]. جامعة وهران.
- غياث، محمد عاطف. (1989). قاموس علم الاجتماع. دار المعرفة الجامعية.

- فرحات، نادية. (30، جوان، 2021). تأثير المشكلات الأسرية على التوافق الأسري. مجلة الأسرة والمجتمع، 9(01)، صص 97-113.
- <https://www.asjs.cerist.dz/en/PresentationRevue/236>
- _ فليه، فاروق عبده، والسيد محمد، عبد المجيد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية(ط1). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- فيليب، جونز. (2010). النظريات الاجتماعية والممارسة البحثية، ترجمة محمد ياسر الخواجة (ط1). مصر العربية للنشر والتوزيع.
- قمر، عصام توفيق، ومبروك، سحر فتحي. (2009). الرعاية الاجتماعية للأسرة والطفولة. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- قاحة، رقية، وغربي صبرينة. (2020). فاعلية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية دراسة تجريبية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة [أطروحة دكتوراه منشورة]. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- الكردي، علي. (2011). الإدارة والقيادة. دار وادي النيل للتنمية البشرية.
- كودية، صارة و الحوش مازن سليمان. (2016). تكوين العمال وعلاقته بتحسين الأداء في المؤسسة العمومية: دراسة ميدانية بجزينة الولاية ورقلة. [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- ل- لوكيا، الهاشمي، وجابر، نصر الدين. (2003). مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي. مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. جامعة قسنطينة.
- لبدة، محمد لبد. (1997). مهارات إدارة الصراع. دار الكتب للنشر والتوزيع.
- لعجيسي، حسنة و ديون، عبد القادر. (2017). تقييم فعالية التكوين في المؤسسات الإقتصادية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة [رسالة ماجستير منشورة]. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- م- منجد الطلاب. (1956). (ط9). دار الشرق.
- المنجد الأجنبي. (1987). (ط5). دار المشرق.
- مرزوقي، كريمة. (2003). الأدوار الاجتماعية والمهنية في الكتاب المدرسي. دار الغرب للنشر والتوزيع.
- محمد حسن، راوية. (2001). السلوك في المنظمات. الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- محمد حسن، راوية. (2003). إدارة الموارد البشرية: رؤيا مستقبلية. الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- محمد زكريا، شيماء وأبو سكينه، نادية حسن و علي شريف، سهام و محمد عبد العاطي، حنان سامي. (2020). الصلابة النفسية للمرأة المصرية وعلاقتها بإدارة الأزمات الأسرية. مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية. 6(2).
- مرسى، محمد عبد الحمود. (2001). علم الاجتماع عند تالكوت بارسونز بين نظريتي الفعل والنسق الاجتماعي - دراسة تحليلية نقدية، بريدة القصيم السعودية. مكتبة العليقى الحديثة للنشر.
- المرسي، جمال الدين محمد، وإدرسي، ثابت عبد الرحمان. (2001). السلوك التنظيمي. الدار الجامعية.
- المالكي، هاشم حامد أحمد. (2001). العوامل المؤثرة في الإنضباط الوظيفي. [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة الملك عبد العزيز السعودية.
- المجالي، وليد علي دياب. (2007). العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية ومدى التزام العاملين بالدوام الرسمي في أمانة عمان الكبرى. [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة عمان العربية للدراسات العليا الأردن.
- محمد محمود عبده، صالح. تعدد الأدوار والأداء الوظيفي والمهني للمرأة. مجلة جامعة سبها للعلوم الإنسانية. (1996). (3). 81-95.
- مناع، هاجر. (2013). علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية. [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة ورقلة.

- مهدي، بوعلام. (2002). دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين استراتيجيات مقاومة الضغط والصحة الجسمية لدى أعوان الحماية المدنية. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الجزائر.
- مصطفى، محمد كمال. (2015). موسوعة 100 سؤال في إدارة الموارد البشرية مع نموذج إرشادي لنظام إدارة الموارد البشرية في المنظمة. مركز الخبرات المهنية للإدارة- بميك.
- المغربي، محمد الفاتح، ومحمود، بشير (2016). السلوك التنظيمي (ط1). دار الجنان للنشر والتوزيع.
- نجار، عمر. (2009). إستراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان، سلك ضباط الصف، سلك الضباط. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة ورقلة.
- ه- الهادي، فوزي محمد. (2005). الضغوط الأسرية من منظور الخدمة الإجتماعية. دار القاهرة.
- يخلف، عثمان. (2001). علم النفس الصحة النفسية والتوافق (ط3). المكتب الجامعي الحديث.
- Ainsworth, M.D.S., Blehar, M. c., Waters, E., & Wall, S. (1978). Patterns of attachment: A Psychological study of the strange situation. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Alison, Bruton. (2012). Work- Life Balance And The Workforce Reforms. University of Birmingham.
- Allred, k. D, & Smith, T.W. (1989). The hardy personality: Cognitive and physiological response to evaluative threat. Journal of Personality and social Psychology, 56(02), 257-266.
- Aryee, S. Sriniva ,E. S. & Tan, H. H. (2005). Rhythms of life :Antecedents and and outcomes of work- family balance in employed parents. Journal of Applied Psychology ,90(1) ,132-146.
- Alan Pratt et al.(2003). Understanding Modern Sociology, First Published, London : Sage Publication Ltd.
- A.H. stourd. Vaincre L'anxiété et le stress. Collection sciences midicales et santé.
- Allen, T.D ,Herst , D.E.L. Bruck, C.S. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work- to- family conflict :A review and agenda for futur research. Journal of Occupational Health Psychology, 5(2),278-302.
- Amato , P.R. (2000). The consequences of divorce for adults and children. Journal of Mariage and family , 62(4), 1269-1287.

- Barnett , R.C. & Baruch, G.K. (1999). Women's involvement in multiple roles : The impact on Psychological Well-being and life satisfaction. *Psychology of Women Quarterly*, 23(3). 259-279.
- Brough. P.& M.P (2010). Workplace, psychological and family predictors of employee wellbeing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 315-324.
- Boutefnouchet, Mostapha. (2004). *Société et Modernité: les principes du changement social*, Office des publications Universitaire Alger.
- Broers, Marjolein. (2012). *Work – Life balance: important for business*. JAG 09/3347. Office of Faire and Safe Work Queensland, Queensland, Australia.
- Benight, C.C. & Bandura, A. (2004). Social Cognitive Theory and Resilience in in the context of Trauma. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, No.3. pp 663-676. American Psychological Association.
- Burr, W.R.,& Day, R.D. (1990). Family disruption and the stress process: A longitudinal comparison of pre and post- divorce measures. *Journal of Divorce and Remarriage*, 14(3-4),69-88.
- Bowlby, J. (1958). The nature of the child's tie to his mother. *International Journal of Psychoanalysis*, 39,350-373.
- Bowlby, J. (1969). *Attachement and loss, Vol. 1: Attachement*. New York: Basic Books.
- Biddle, B.J, et Thomas, E.J. (1979). *Role Theory: Concepts and Research*. John Wiley et Sons.
- Boon, C. & kalshoven, K.(2014). How high-commitment HRM relates to engagement and commitment: The moderating role of task proficiency. *Human Resource Management*, 53(3), 403-420.
- Jeffrey H. Grenhaus & Gary N. Powell. (2006). *Work-Family Support, Work- Family Conflict and Work-Family Enrichement: A Meta- Analysis*. *Jornal of Vocational Behavior*.
- Conger, R.D,& Elder, G.H., Jr. (1994). *Families in troubled times: Adapting to change in rural America*. Hawthorne, NY: Aldin de Gruyter.
- Cass R. Sunstein. (1996) *Social Norms and Social Roles* , *Columbia law Review*.92(4).
- Christian Batal. (2000). *La gestion de ressources humaines dans le secteur public*.
- Dimaggio. P.j, & Powell, w.w. (1983). The Iron Cage Rrvisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields, *American Socioican Sociological Review*, 48(2), 147-160.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Edgar, F., & Hatcher, T. (2011). *Career theory and practice: Learning through case studies*. Sage.
- Elisa R, Moeller. Allan H. Church. (2018). *The Dual- Career Couple: A literature Review*. *The Psychologist-Manager journal*.

- Frone, M.R. (2000). Work-family conflict and employee psychology, 85(6), 888-895.
- Gary Ingersoll. (1991). Family Stress and Family coping. In Families and stress (pp.3-26). New York: Guilford Press.
- Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1).76-88.
- Grotberg, E. H. (1995).A Guide to Promoting Resilience in Children : Strengthening the Human Spirit.The World Bank.
- Grzywacz ,J.& Marks, N.F.(2000). Reconceptualizing the work-family interface :An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111-126.
- G. Ritzer.(2011) *Sociological theory*(8 th edn), New York : McGraw-Hill.
- Hazan, C.,& Shaver, P. (1987). Romantic love conceptualized as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52,511-524.
- Hafen, M. & Reavy, K. (2017). Work- Family Conflict in the Dual- Earner Fire Service Family. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 32(3-4),199-218.
- Holland, J. L. (1997). Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments (3rd ed.). Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Haddock, C. K., Jahnke, S. A., Poston, W. S. C., & Jitnarin, N. (2016). Addressing the unmet mental health needs of firefighters. *International Journal of Emergency Services*, 5(2), 193-204.
- Haines, V. Y., Marchand, A., & Harvey, S. (2014). Core self-evaluations, work-family conflict, and burnout. *Journal of Marriage and Family*, 76(1), 39-53.
- Heskett, J.L, Jones, T.O, Loveman, G.W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L.A .(1994). Putting the service-profit chain to work *Harvard Bussiness Review*, 72(2), 164-174.
- Jahnke, S. A., Poston, W. S. C., Haddock, C. K., Jitnarin, N., Hyder, M. L., & Horvath, C. (2012). Health concerns of the U.S. fire service: Perspectives from the firehouse. *American Journal of Health Promotion*, 27(2), 111-118.
- Jean ben jamin stora. (1993). *Le stress*. 2 eme éditions. édition dahleb.
- Judge, T. A, & Bono,J.E. (2001). Relationship of core self- evaluations traits- self-esteem, generalised self- efficacy, locus of control, and emotional stability- with job satisfaction and job performance : A meta- Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Kuehl, K. S., Kisbu-Sakarya, Y., Elliott, D. L., Moe, E. L., DeFrancesco, C. A., & MacKinnon, D. P. (2012). Body mass index as a predictor of firefighter injury and workers' compensation claims. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 54(2), 179-184.
- Kahn, R.L,Wolfe, D.M. q Quinn, Ruinn, R.P, s.P, Snoek, J.D, et Rosenthal, R.A.(1964). *Organizational Stress: studies in Rol Conflict and Ambiguity*. John Wiley et Sons.
- Katz, D et Kahn , R.L.(1978). *The Social Psychology of Organizations* (2 nd ed), Wiley.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful Life Events, Personality and Health : An Inquiry into Hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.37 , No. 1.pp1-11. American Psychological Association.

- Karasek.R.A & Theorell. T. (1990). Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life. Basic Books.
- Larousse Etymologique. (1964).
- Lerner, R. M., & Castellino, D. R. (2007). Contemporary developmental theory and adolescence: Developmental systems and applied developmental science. *Journal of adolescence*, 30.
- Lawson, K. (2018). Work-Family conflict and stress in the firefighters family Life. *Fire Engineering*.
- Lapierre, L .M, & Allen, T.D. (2006). Work-supportive family, family- supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: implications for work-family conflict and employee well- being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 169-181.
- Luthar, S.S.& Cicchetti, D. (2000). The Construct of Resilience : Implications for Interventions and Social Policies. *Development and Psychopathology*, Vol.12. No. 4, pp 857-885. Cambridge University Press.
- Mikulincer, M.,& Shaver, P.R. (2016). *Attachment in adulthood:Structure, dynamics, and change* New York: Guilford Press.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary Magic : Resilience Processes in Development. *American Psychologist*, Vol. 56. No. 3, pp 227-238. American Psychological Association.
- McLoyd, V.C. (1990). The Impact of Economic Hardship on Black Families and Children : Psychological Distress, Parenting and Child Development.*Child Development*. Vol,61, No ,2, pp 311-346. Society for Research in Child Development.
- Nettleton. (1996). Women and The new paradigm of health and medicine, in *Critical Social Policy*.(16)
- Neuman. B(1983). Family intervention using the Betty Neuman health car systems model- In 1 Clements & F.roberts (EDS) *Family health: A theoretial approach to nursing care-* Wiley- New York.
- Paul B. Paulus . Bernard M. Bass.(2002).*Work- Life Balance: A Psychological Perspective*. *Psychological Inquiry*.
- Patterson,G. T. & Leach ,J.(2017). Work stress and Well-being in the fire service. *Fire Engineering*.
- Regehr, C., Hill, J., & Glancy, G. D. (2003). Individual predictors of traumatic reactions in firefighters. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 191(9), 583-586.
- Soualah, Mabrouka & Bakadir, Abderahmane.(2023).The level of family life Stress Among Vocational Workers At University Of Kasdi Merbah Ouargla. *El Wahat Journal for Research and Studies*. 16(1). 1003-1023.
- Soualah, Mabrouka & Bakadir, Abderahmane & Soualah, Rouba .(2024). Stresses and their relationship to career quality of employees At University of Ouargla. *Journal El Bahith in Human's and Social's Sciences*. 16(4). 123-133.

- Stephen J. Zaccaro, Richard J. Klimoski and Raymond A. W. Noe (2001) "The Nature of Organizational Leadership: Understanding the Performance Imperatives Confronting Today's Leaders".
- Seligman, M.E.P. (2002). *Authentic Happiness : Using the New Positiv Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. Free Press.
- Stanley, I.H. Boffa, J.W. Hom, M. A. Kimbrel, N. A, & Joiner, T.E.(2017). *Psychiatry Research*.
- Stevens, J. (2002). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences* .(4th Edition). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Smith, D. L. (2011). Firefighter fitness: Improving performance and preventing injuries and fatalities. *Current Sports Medicine Reports*, 10(3), 167-172.
- Spreitzer, G. M, & Mishra, A.k. (1999). Giving up control without losing control: Trust and its substitutes”effects on managers” involving employees in decision making. *Group & Organization Management* , 24(2), 155-187.
- Sharon Barnartt. (2001). Using role theory to describe disability. *Research in social science and disability*. (5).
- Shapiro. J. & Kasl, S.V (1998). Role stress and role strain in the workplace: Concepts and measurement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(1), 38-49.
- _ Tammy D.Allen. Erika L. Witing.(2015). Role Interference and the Prevalence of Work – family and Family- work Conflict in The Workforce .*Jornal of Vocational Behavior*.
- Visher, E.B., & Visher, J. S. (1983). *Family stress: Coping and adaptation*. New York: Hemishere.
- V. Navarro.(2009). What we mean by social determinants of health, in *Global Health Promotion*,12(1). pp: 05-
- Verbrugge. L.M. (1989). The twain meet : Empirical explanations of sex differences in health and mortality, *Jpornal of health & Social Behavior*,30(3).
- Wayne A, Hochwarter.(2001).*Boundary Theory: A Theoretical Perspective for Studying Work- Family Balance* . *Organizational Behavior and Human Decision*.
- Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L., & Ye, K. (2011). *Probability and Statistics for Engineers and Scientists* .(9th ed.). Pearson.
- Xanthopoulou, D, B. Demerouti, E. & Schaufeli, W.B.(2009). Reciprocal relationships betwrn jop resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235-244.

[-\(https://www.almaany.com\)](https://www.almaany.com)

الملا حق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

غرداية في:

ترخيص بزيارة

إلى السيد: مدير الحماية المدنية

بولاية غرداية

تحية طيبة وبعد:

نرجو من سيادتكم الموافقة للترخيص للطلبة: صوالح مبروكة بالدخول إلى مؤسستكم وإفادتها بجميع المعلومات الممكنة من أجل القيام بالدراسة الميدانية.

لكم منا جزيل الشكر والعرفان



جامعة غرداية ص ب 455 النوميرات - طريق المطار / غرداية 47000

السؤال الأول: ماهي الضغوط الأسرية والمواقف الضاغطة التي تزعجك في محيطك العائلي؟

الضغوط الاقتصادية أو المادية:.....

.....

الضغوط الاجتماعية:.....

.....

الضغوط النفسية:.....

الضغوط الصحية:.....

.....

السؤال الثاني: أذكر أهم الأدوار الوظيفية (المهام) التي تقوم بها يوميا تجاه مهنتك .

1 -.....

2-.....

3-.....

4-.....

5-.....

6-.....

ملاحظات وإقتراحات وإضافات:

ملحق رقم 03: إستمارة تحكيم إستبيان ضغوط الحياة الأسرية

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

استمارة تحكيم

الأستاذة) الكريمة(ة) :

الدرجة العلمية

إعداد الطالبة: مبروكة صوالح إشراف: أ.دعبد الرحمان بقادير

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعداد أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية
معونة ب: " علاقة ضغوط الحياة الأسرية بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غرداية" قمنا بإعداد أداة تقيس
مستوى ضغوط الحياة الأسرية، لذا أرجو منكم تحكيم هذه الأداة التي صممت لغرض:

– تحديد مستوى ضغوط الحياة الأسرية لعون الحماية المدنية لولاية غرداية.

وذلك من حيث:

–مدى وضوح التعليمات.

مدى مناسبة المثال التوضيحي.

*مدى كفاية بدائل الأجوبة.

* مدى قياس البعد للخاصة.

* مدى جودة الصياغة اللغوية للعبارات.

* مدى قياس العبارة للخاصة.

* مدى إنتماء العبارة للبعد.

وقد تم بناء هذه الأداة بعد الاطلاع على ما يأتي:

1- تم وضع أبعاد المقياس من خلال الاطلاع على الأدب النظري الذي يشمل النظريات:

- أ- نظرية فرويد للتحليل النفسي: طبقا لوجهة نظر فرويد تنطوي ديناميات الشخصية على التفاعلات المتبادلة وعلى الصدام بين الجوانب الثلاثة للشخصية وهي (الهو) و(الأنا) و(الأنا الأعلى) ويعكس قيم ومعايير المجتمع، فالهو تحاول دائما السعي نحو إشباع المحفزات ودفاعات الأنا تسد عليها الطريق ويحدث هذا عندما تكون الأنا قوية، وعندما تكون الأنا ضعيفة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات ومن ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب ومحفزات الهو ومتطلبات الواقع الخارجي، وعلى هذا ينتج الضغط النفسي.
- ب- نظرية كانون: عرف كانون الضغط بأنه ردود فعل الجسم في حالة الطوارئ، وأشار إلى مفهوم استجابة المواجهة أو الهروب، التي قد يسلكها الفرد حيال تعرضه للمواقف المؤلمة في البيئة، وتعتبر هذه الإستجابة تكيفية، لأنها تمكن الفرد من الإستجابة بسرعة للتهديد، غير أنها قد تكون ضارة للكائن، لأنها تزيد من مستوى أدائه الإنفعالي والفيولوجي عندما يتعرض لضغوط مستمرة ولا يستطيع المواجهة أو الهروب.
- ج- نظرية العجز المكتسب لسليجمان: أرجع سليجمان مفهوم العجز المتعلم أو المكتسب إلى تكرار تعرض الفرد للضغوط مع تزامن اعتقاده بأنه لا يستطيع التحكم في المواقف الضاغطة أو مواجهتها، فإن هذا من شأنه أن يجعل الفرد يشعر بالعجز وعدم القيمة أو الإستحقاق، وأن هذا الشعور بالعجز يجعله يبالغ في تقييمه للأحداث والمواقف التي يمر بها ويشعر بالتهديد منها، ويشعر بعدم قدرته على مواجهتها مما يجعله يشعر بالفشل بشكل مستمر، ويدرك أن فشله وعدم قدرته على المواجهة في الماضي والحاضر ستستمر معه في المستقبل ومن ثم يشعر باليأس، وترجع أسباب العجز المكتسب إلى نوعين من العوامل: أولها عوامل بيئية ضاغطة سواء في الحياة الأسرية أم المهنية أم الإجتماعية للفرد، وثانيهما إلى عوامل ذاتية تتعلق بخصائص شخصية الفرد.
- د- نظرية أحداث الحياة الضاغطة لهولمز و راه: ركز كل من توماس هولمز وريتشارد راه مع سيلي على ضغوط أحداث الحياة واتفقوا على أن الضغوط النفسية يمكن أن تكون لها تأثيرات بدنية وخرجوا بنموذج الحياة المسببة للضغوط ، والذي يشير إلى أن ردود الفعل للضغط والحدث الضاغط يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية وتتضمن أي جانب من حياة الفرد بما في ذلك الأسرة والمهنة والدراسة. وقد اقترح (راه) عملية بواسطتها قد يحدث الضغط، وحدد التغيرات على طول العمر ما بين سبب الحدث الضاغط الأول والمرض البدني النهائي والخبرة السابقة لمواجهة الحدث الضاغط، وأن أعراض المرض يتم إنتاجها.
- هـ- نظرية مفهوم الحاجة لموراى: يعتبر موراى أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع يبيى أو لشخص تيسر أو تعوق جهوده للوصول إلى هدف معين، ويميز موراى بين نوعين من الضغوط : ضغط بيئا ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.
- و ضغط ألفا ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها ويؤكد موراى على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة.

و- نظرية فعالية الذات لباندورا: أشار باندورا إلى أن قدرة الفرد على التغلب على الأحداث الصدمية والخبرات الضاغطة تتوقف على درجة فاعلية الذات لديه، وأن فاعلية الذات لدى الفرد تنمو من خلال إدراك الفرد لقدراته وإمكاناته الشخصية، ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها في حياته، حيث تساعد هذه الخبرات في مساعدة الفرد في التغلب على المواقف الضاغطة التي تواجهه.

ت- المقاييس، الأدوات و الدراسات السابقة التي ضمتها:

أ- مقياس الضغوط الأسرية الذي قام بإعداده في الأصل الباحثان الأمريكيان Hanson هانسون و Berkey بركي عام (1991)، وقامت الباحثة المصريتان أماني عبد المقصود وتهاني عثمان (2007) بترجمة المقياس وتكييفه على البيئة المصرية، وبعدها قامت الباحثة الدكتورورة يوروبي رجاح فريدة بتكييفه على البيئة الجزائرية سنة (2012).

ب- مقياس الضغط الحياتي الغامدي (2014).

ت- مقياس أحداث ا ضغوط الحياة الذي أعده أبو غالي، عطاف (2016).

ث- مقياس ضغوط الحياة من إعداد أبو ناهية 2016.

ج- مقياس أحداث الحياة الضاغطة الذي أعده كل من هولمز وراهي Holmes & Rahe (1976).

ح- مقياس ضغوط أحداث الحياة كونستانس ل. هامن Constance L. Hammen

بناء على ما سبق تم التوصل إلى:

1- التعريف الإجرائي للخاصة:

نقصد بضغط الحياة الأسرية تلك التغيرات والمشكلات والأحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها فعلا أعوان الحماية المدنية في حياتهم اليومية وتنهك قدرتهم على التكيف مع واقع الحياة الأسرية وتشعرهم بعدم الراحة والإستقرار، وتكون هذه الضغوط إما نفسية أو اجتماعية أو اقتصادية، وهي الدرجة الكلية التي يحصل عليها العون على مقياس ضغوط الحياة الأسرية المستخدم في الدراسة والمعد من طرف الباحثة من خلال إجابتهم على بنود المقياس .

2- الأبعاد وتعريفها:

1-2 بعد نفسي: ويتمثل في الضغوط النفسية (بين شخصية) وهي الضغوط التي تحدث داخل الأسرة وتتعلق بالجوانب النفسية الإنفعالية والعاطفية للأفراد داخلها، مثل سوء التوافق العاطفي والجنسي والخيانة والخوف من المستقبل والنزاع على السيادة في الأسرة. والتي تعد المنطقة الأولى لمصادر الضغوط الأسرية.

2-2 بعد إجتماعي: ويتضمن الضغوط الداخلية المنشأ والتي تتمثل في التوترات للعلاقات داخل الأسرة والضغوط التي تتعلق بالتفاعل بين أفراد الأسرة، مثل سوء العلاقة بين الزوجين والأبناء وتعدد الزوجات والطلاق.

الملاحق:

2-3 بعد إقتصادي: ويتمثل في الضغوط الخارجية المنشأ وهي تلك الضغوط التي يكون منشؤها خارجي أي مصادرها خارج نظام الأسرة من البيئة المحيطة بها، وهي كل الأحداث التي تقع بين النظام الأسري وبين البيئة المحيطة به وتشمل قلة الدخل وسوء التصرف فيه والأزمات المالية وارتفاع أسعار الحاجات الأساسية وضغوط الإقامة والانتقال والبطالة.

2-4 بعد صحي: ويتمثل في

3- وصف محتوى الأداة في صورتها الابتدائية: الأداة تحوي 42 عبارة موزعة على أبعاده 10 بنود تقيس البعد النفسي يليها 13 بند يقيس البعد الاجتماعي، و12 بنود يقيس البعد الإقتصادي و07 بنود تقيس البعد الصحي حيث يتيح للعون أن يختار إجابته على مقياس متدرج من خمس بدائل هي (شديدة جدا، شديدة، متوسطة، قليلة، لا يوجد)، حيث أن الدرجة التي تمنح للعون نتيجة إجابته على العبارة الموجبة هي: (1,2,3,4,5) على الترتيب.

و لتسهيل عملية التحكيم ستجدون مجموعة من الجداول كل جدول يخص مطلوبا معينا. وتكون الإجابة بوضع علامة × في الخانة المناسبة، كما أن أسفل كل جدول مكان مخصص لملاحظات أخرى ترونها ذات أهمية.

التعليمات:

أخي العامل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

في إطار انجاز بحث علمي لتحضير شهادة الدكتوراه ندعوكم للمشاركة والإجابة على عبارات هذه الاستبانة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة وإنما لكل فرد نظرتة الخاصة التي يعبر عنها بوضع علامة (X) في الخانة التي تنطبق على حالته.

كما نحيطكم علما أن إجابتك تعتبر مساهمة في البحث العلمي ولا تستخدم إلا لهذا الغرض.

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

جدول رقم 1 : خاص بمدى وضوح التعليمات

واضحة بدرجة جيدة	واضحة بدرجة متوسطة	غير واضحة
التعليمات		

ملاحظات:

1. المثال التوضيحي:

- إذا كانت العبارة تنطبق عليك في كل الأوقات فإن إجابتك تكون كالآتي:

الرقم	الفقرات	شديدة جدا	شديدة	متوسطة	قليلة	لا يوجد
-------	---------	-----------	-------	--------	-------	---------

الملاحق:

				X	1. أشعر بعدم التقدير داخل أسرتي
--	--	--	--	---	---------------------------------

- إذا كانت العبارة تنطبق عليك في بعض الأوقات فإن إجابتك تكون كالآتي:

الرقم	الفقرات	شديدة جدا	شديدة	متوسطة	قليلة	لا يوجد
1.	أشعر بعدم التقدير داخل أسرتي					

- مع العلم أن شديدة تعني أنها تنطبق عليك في أغلب الأوقات ، أما قليلة فإنها تعني قلما ما تنطبق عليك و لا يوجد يعني لا تنطبق عليك في كل الأوقات.

جدول رقم 2 : خاص بمدى مناسبة المثال التوضيحي

	مناسب جدا	مناسب بدرجة متوسطة	غير مناسب
المثال			

ملاحظات:

3. بدائل الأجوبة:

جدول رقم 3 : خاص بمدى كفاية بدائل الأجوبة

	كافية جدا	كافية بدرجة متوسطة	غير كافية
بدائل الأجوبة			

ملاحظات:

4. مدى قياس البعد للخاصة

جدول رقم 4 : خاص بمدى قياس البعد للخاصة

الأبعاد	يقيس بدرجة جيدة	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس
البعد النفسي			
البعد الاجتماعي			

الملاحق:

			البعد الاقتصادي
			البعد الصحي

ملاحظات:

5. مدى جودة الصياغة اللغوية للعبارة و مدى قياس العبارة للخاصة:

الجدول رقم 05: مدى جودة الصياغة اللغوية للعبارة و مدى قياس العبارة للخاصة:

الأبعاد	العبارات	تقيس بدرجة عالية	تقيس بدرجة متوسطة	لا تقيس	إقتراح البديل
بعد نفسي	أشعر بعدم التقدير داخل أسرتي.				
	أحس بالذنب لعدم تحقيق الأفضل لأسرتي.				
	لا أجلس مع أسرتي بشكل كافي نظرا لضيق الوقت.				
	تكثر الأمراض بين أفراد أسرتي.				
	يكثر تناول الكحول بين أفراد أسرتي.				
	أشعر بالترمل لوفاة الأب أم الأم.				
	يزعجني تقاعد أحد أفراد العائلة عن العمل .				
	أعاني من عبء الواجبات المنزلية.				
	أفتقر لحو المحبة والمودة في أسرتي				
	أعاني من عدم الدفاء والإشباع الأسري.				
	أشعر بضغط أسرية عديدة لا يمكن البوح عنها أو لا أستطيع التعبير عنها.				
	أعاني من ضعف العلاقات الزوجية (الإتصال-الصداقة- المعاشرة الزوجية)				

الملاحق:

				أعاني من صعوبات التعامل مع الأطفال في الأسرة. والتواصل معهم.	
				لا أهتم بشريك الحياة نظرا لعدم كفاية الوقت	
				أعتقد أن الوقت لا يكفي للترفيه في الأسرة.	
				أعاني من كثرة سلوكيات الأطفال وتشاجرهم في الأسرة.	
				أعاني من كثرة مشاهدة التلفزيون أو مواقع التواصل الإجتماعي.	
				أعاني من جدول أعمال الأسرة ومواعيدها لأنه مشغول جدا.	
				أفتقر إلى تقاسم المسؤوليات في الأسرة.	
				أعاني من ضعف العلاقات الزوجية (الإتصال-الصدقة- المعاشرة الزوجية).	
				أعاني من سلوكيات المراهقين (اتصالاتهم-موسيقاهم-الأصدقاء-عدم الذهاب إلى المسجد- المدرسة).	بعد اجتماعي
				أجد صعوبة في بناء علاقات إجتماعية مع الآخرين.	
				أتضايق من كثرة وجود ضيوف بالمنزل.	
				أرى أن دور كل عضو في الأسرة غير محدد.	
				أعتقد أن الزواج مرة ثانية في الأسرة يعتبر مشكلة.	
				أعاني من الإختلاف في الدين والعقيدة داخل الأسرة.	
				أتضايق من تواجد الجدود والجندات ضمن الأسرة .	
				أسرف في العطاء والتضحية أكثر من اللازم.	
				أعاني من مضايقات الجيران.	
				أشعر بالتقصير تجاه أسرتي.	بعد اقتصادي
				أعاني من البطالة لأحد أفراد الأسرة.	

الملاحق:

				أعتقد أن مصروفنا يتناسب مع دخلنا.	
				أعاني من عدم الإستقرار على عمل واحد .	
				ترهقني متطلبات الأسرة.	
				أشعر بعدم الرضا عن راتبي في العمل.	
				أعاني من كثرة مصاريف الحركة والتنقل لأسرتي.	
				أعاني من عدم الإستمتاع بالإجازات والعطل.	
				أنشغل بولادة طفل جديد في أسرتي.	
				أجد صعوبة في توفير نفقات التعليم.	
				أعاني من ضعف ميزانية وتمويل الأسرة (رواتب وحوافز)	
				أعاني من كثرة الأمراض بين أفراد أسرتي.	
				يرهقني وجود شخص يعاني من المرض المزمن داخل أسرتي.	
				أعاني من كثرة التنقلات مع المريض من أفراد أسرتي.	
				أشعر بالذنب لعجزني على تغطية مصاريف العلاج.	بعد صبي
				أعاني من مرض مزمن أو عضوي.	
				أعاني من اضطرابات النوم.	
				أشعر بالتعب والإنهاك طوال اليوم.	

ملاحظات:

.....

ملحق رقم 04: إستمارة تحكيم إستبيان القدرة على القيام بالأدوار المهنية

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

استمارة تحكيم

الأستاذة (ة) الكريمة (ة) :

الدرجة العلمية :

إعداد الطالبة: مبروكة صوالح إشراف: أ.د عبد الرحمان بقادير

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعداد أطروحة مكتملة لنيل شهادة دكتوراهل.م.د في تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية معنونة بـ : "علاقة ضغوط الحياة الأسرية بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية" قمنا بإعداد أداة تقيسمستوى ضغوط الحياة الأسرية، لذا أرجو منكم تحكيم هذه الأداة التي صممت لغرض:

– تحديد مستوى القيام بالأدوار المهنية لعون الحماية المدنية لولاية غرداية.

وذلك من حيث:

1- مدى وضوح التعليمات.

2- مدى مناسبة المثال التوضيحي.

3- مدى كفاية بدائل الأجوبة.

4- مدى قياس البعد للخاصة.

5- مدى جودة الصياغة اللغوية للعبارات.

6- مدى قياس العبارة للخاصة.

7- مدى انتماء العبارة للبعد.

وقد تم بناء هذه الأداة بعد الاطلاع على ما يأتي:

2- تم وضع أبعاد المقياس من خلال الاطلاع على الأدب النظري الذي يشمل:

أ- النظريات.

ب- المقاييس، الأدوات و الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

بناء على ما سبق تم التوصل إلى:

3- التعريف الإجرائي للخاصة:

يعرف الدور بأنه "ما يقوم به كل فرد من وظائف ومهام إذا كان عضوا في تنظيم فالفرد في أي منظمة لديه أدوار محددة يجب عليه أن يقوم بها في مواقف معينة".

ويعرف الدور بأنه "مجموعة من الصفات التي تحدد تصرفات الشخص في وظيفة معينة، وهو مجموعة من المتطلبات التي يفرضها التنظيم على الموظف".

أما إجرائيا نقصد بالقدرة على القيام بالأدوار المهنية "ما يستطيع عون الحماية المدنية أن يقوم به فعلا من أدوار ومسؤوليات وأداء للمهام والواجبات، وهي الدرجة الكلية التي يحصل عليها العون على مقياس القدرة على القيام بالأدوار المهنية المستخدم في الدراسة والمعد من طرف الباحثة من خلال إجابته على بنود المقياس .

4- الأبعاد وتعريفها:

2-5 بعد أداء المهمة: يقصد به القيام بالمهام والواجبات والمسؤوليات وفقا لما ينص عليه المرسوم التنفيذي رقم 11-106 المؤرخ في

6 مارس 2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية.

2-6 بعد إدراك الدور: وهو مفهوم يقتضي أن الموظف على دراية بالمعلومات الضرورية والقوانين المعمول بها لأداء المهام والواجبات

المنوطة به والمسؤوليات والصلاحيات المعطاة له بما يتوافق مع توقعات رئيسه أو من يكلفه بهذا الدور.

2-7 بعد التفاعل والتواصل مع الزملاء والمشرفين: ويتمثل في قوة المعاملات اليومية بين الموظفين والتي تشمل أمور العمل والجوانب

الشخصية للعاملين وتعتبر أحد المؤشرات التي تستخدم للإستدلال على فعالية الجماعة وتعاون وتماسك فريق العمل وجاذبية أعضائه.

2-8 المشاركة في إتخاذ القرار: وهي المساهمة في عملية اختيار أحسن البدائل المتاحة، بعد دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل من أجل

تحقيق أهداف الجماعة وتحمل المسؤولية معهم.

الملاحق:

9-2 الإنضباط في العمل: يقصد به الحزم في تنظيم الأمور وإلتزام وخضوع سلوك الموظف للقواعد والقوانين وامتثاله للتعليمات واللوائح

المنظمة للعمل من حيث الأداء، والوقت، والتصرفات، والشكل، والتعامل مع الآخرين.

3- وصف محتوى الأداة في صورتها الابتدائية: الأداة تحوي 46 عبارة موزعة على أبعاده 11 بندا يقيس بعد أداء المهمة يليها 10 بنود تقيس بعد إدراك الدور، و 08 بنود تقيس بعد التفاعل والتواصل مع الزملاء والمشرفين و 09 بنود تقيس بعد المشاركة في إتخاذ القرار و 08 بنود تقيس بعد الإنضباط في العمل حيث يتيح للوعن أن يختار إجابته على مقياس متدرج من خمس بدائل هي (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا)، حيث أن الدرجة التي تمنح للوعن نتيجة إجابته على العبارة الموجبة هي: (1،2،3،4،5) على الترتيب والعكس في العبارات السالبة.

و لتسهيل عملية التحكيم ستجدون مجموعة من الجداول كل جدول يخص مطلوبا معينا. وتكون الإجابة بوضع علامة x في الخانة المناسبة، كما أن أسفل كل جدول مكان مخصص لملاحظات أخرى ترونها ذات أهمية.

التعليمات:

أخي العامل

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته:

في إطار انجاز بحث علمي لتحضير شهادة الدكتوراه ندعوكم للإجابة على عبارات هذه الاستبانة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة وإنما لكل فرد حالته الخاصة التي يعبر عنها بوضع علامة (X) في الخانة التي تنطبق على حالته.

كما نحيطكم علما أن إجابتك تعتبر مساهمة في البحث العلمي و لا تستخدم الا لهذا الغرض .

تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير.

جدول رقم 1 : خاص بمدى وضوح التعليمات

غير واضحة	واضحة بدرجة متوسطة	واضحة بدرجة جيدة	
			التعليمات

ملاحظات:

2. المثال التوضيحي:

- إذا كانت العبارة تنطبق عليك في كل الأوقات فان إجابتك تكون كالآتي

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
2.	أقوم بأداء عملي وفقا للقوانين.	X				

الملاحق:

- إذا كانت العبارة تنطبق عليك في بعض الأوقات فإن إجابتك تكون كالآتي

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
2.	أقوم بأداء عملي وفقا للقوانين.			X		

- مع العلم أن غالبا تعني أنها تنطبق عليك في أغلب الأوقات ، أما نادرا فإنها تعني قلما ما تنطبق عليك و أبدا لا تنطبق عليك في كل الأوقات

جدول رقم 2 : خاص بمدى مناسبة المثال التوضيحي

	مناسب جدا	مناسب بدرجة متوسطة	غير مناسب
المثال			

ملاحظات:

3. بدائل الأجوبة:

جدول رقم 3 : خاص بمدى كفاية بدائل الأجوبة

	كافية جدا	كافية بدرجة متوسطة	غير كافية
المثال			

ملاحظات:

الملاحق:

الأبعاد	العبارات	يقيس بدرجة عالية	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس	إقتراح البديل
أداء المهمة	أقوم بأداء عملي وفقا للقوانين.				
	أنجز عملي رغم قلة الأدوات والأجهزة أو عدم مناسبتها.				
	لا أشعر أنني أقوم بدوري بشكل سليم وكما ينبغي.				
	ألتزم بتقديم العون والمساعدة لأي شخص معرض للخطر في إطار عملية الإنقاذ وحماية الأشخاص والممتلكات.				
	لا أستجيب لأي تسخير قانوني يوجه إلي.				
	لا أنجز عملي بالكفاءة المطلوبة.				
	يساعدني التوزيع العادل للواجبات والمهام في الرفع من أدائي.				
	أرتدي الزي الرسمي أثناء ممارسة مهامي.				
	لدي قدرة جيدة على الإنجاز لأنني أعمل بكل إمكانياتي.				
	أحرص على تنمية وتطوير أدائي وبشكل مستمر.				
إدراك الدور	ألتزم بالتحفظ والحفاظ على السر المهني أثناء تدخلاتي وبعد إنهاء الخدمة.				
	أدرك أن مهامي تمارس في جميع مصالح الحماية المدنية عبر كامل التراب الوطني ان اقتضت الضرورة لذلك.				
	أعلم أن أيام الراحة القانونية قد تؤجل حسب ما تقتضيه الخدمة وتعوض في أجال أخرى ملائمة.				
	أتجنب الحصول على الهدايا والامتيازات من الأشخاص مقابل أداء المهام المسندة إلي.				
	أصرح لدى السلطة السلمية بكل هبة أو مكافأة وحتى ذات الطابع التشريفي من أشخاص طبيعيين ومعنويين جزائريين أم أجنب.				

الملاحقــــــــــــــــق:

				اطلعت مسبقا على مهامى المحددة فى القانون الخاص بالحماية المدنية.	
--	--	--	--	--	--

الملاحق:

				أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني غير محددة.	
				يتوفر منصب عملي على وصف دقيق للدور المطلوب مني إنجازه.	
				أعرف جيدا ما هو متوقع مني وما يجب علي أن أعمل.	
				لدي معلومات كافية عن دوري الوظيفي.	
				تصلني التعليمات من السلطة السلمية في الوقت المناسب.	
				أساعد زملائي الجدد وأرشدهم بخبراتي.	
				أتمتع بعلاقة جيدة مع المشرفين.	
				أتلقي التعليمات والأوامر الواضحة والكافية من المشرفين .	
				لا يرشدني المشرفين إلى الكيفية أو الأسلوب اللازمين للتدخل.	
				أتواصل بسهولة مع رؤسائي في العمل.	
				أتعاون مع الزملاء في سبيل تسهيل إجراءات المهمة وتبسيطها وريح الوقت.	
				لا أنسجم داخل فريق العمل أثناء تأديه المهمة.	
				لا اتخذ القرارات المتعلقة بنطاق وظيفتي باستقلالية.	
				ألتزم باللوائح والقوانين عند اتخاذ قرار ما.	
				أبني قراراتي على أساس خبرتي الميدانية ومعرفتي السابقة.	
				لا أشارك مسؤولي المباشر في اتخاذ القرارات.	
				أدرك أهمية الوقت في اتخاذ القرار أثناء تدخلاتي الميدانية.	
				أأخذ القرار بكل ثقة وبدون تردد أثناء التدخل.	
				أشارك في تحديد المعايير لتقييم الحلول للمشكلة المراد إتخاذ القرار بشأنها.	

التفاعل والتواصل مع الزملاء والمشرفين

المشاركة في إتخاذ القرار

الملاحق:

				أتردد كثيرا في اتخاذ قرار ما.
--	--	--	--	-------------------------------

				أحرص على حضور الاجتماعات والندوات بشكل دائم.
				أعلم أنه يمنع عليا الإضراب أو أي شكل من أشكال التوقف المدبر عن العمل.
				أتجنب التصريح أو التحدث إلى وسائل الإعلام دون ترخيص مسبق من السلطة السلمية.
				أتأخر عن العمل بدون سبب مقنع.
				لا أنجز المهام الموكلة إلي في وقتها المحدد.
				أحترم أوقات الدوام الرسمي عند الدخول وعند الخروج من الوحدة (العمل).
				لا أغادر التراب الوطني إلا برخصة كتابية من السلطة السلمية.
				أسهر على تطبيق قواعد الإنضباط العام.
				أعلم أن أيام الراحة القانونية قد تؤجل حسب ما تقتضيه الخدمة وتعوض في آجال أخرى ملائمة.

الإنضباط في العمل

4. مدى قياس البعد للخاصة

جدول رقم 4 : خاص بمدى قياس البعد للخاصة

الأبعاد	يقيس بدرجة جيدة	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس	إقتراحات
بعد أداء المهمة				
بعد إدراك الدور				
بعد التفاعل والتواصل مع الزملاء				

الملاحق:ق:

				والمشرفين
				المشاركة في إتخاذ القرار
				الإنضباط في العمل

ملاحظات:.....

5. مدى قياس العبارة للخاصة والسلامة اللغوية

الجدول رقم 05: مدى قياس العبارة للخاصة والسلامة اللغوية

ملاحظات:.....

.....

.....

الملحق رقم 04: يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

إسم المحكم	التخصص	الدرجة العلمية	الجامعة
جمعة أولاد حيمودة	علم النفس المدرسي	أستاذ	جامعة غرداية
منصور بن زاوي	علم النفس عمل وتنظيم	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
رمضان عمومن	علم النفس عمل وتنظيم	أستاذ	جامعة عمار ثلجي الأغواط
صبرينة غربي	علم النفس عمل وتنظيم	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
الهاشمي لقوقي	علم النفس عمل وتنظيم	أستاذ محاضر قسم "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
ياسين محجر	علم النفس عمل وتنظيم	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
حورية تزولت عمروني	علم النفس عمل وتنظيم	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
محمد بوفاتح	علم النفس التربوي	أستاذ	جامعة عمار ثلجي الأغواط
الوناس مزباني	علم النفس عمل وتنظيم	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملاحق:ق

الملحق رقم 05: يوضح إستبانات الدراسة

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

السادة والسيدات السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الإستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز أطروحة دكتوراه (تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية)، لذا نرجو منكم التفضل بالإجابة عليها وأعلمكم أن إجاباتكم سوف تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على الأسئلة المرفقة و بصراحة تامة.

السن سنة

الجنس : ذكر أنثى

الرتبة : عون عريف رقيب ملازم ضابط مقدم

المستوى التعليمي متوسط ثانوي جامعي

عدد سنوات العمل : أقل من 05 سنوات من 05-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

عدد أفراد الأسرة:

الحالة العائلية: متزوج (ة) أعزب أرمل (ة) مطلق (ة)

الدخل الشهري للأسرة: أقل من 05 مليون من 05-10 مليون أكثر من 10 مليون

الملاحق:

طبيعة السك ملكية إيجار سكن وظيفي

طبيعة تكوينك: قاعدي تخصصي تكميلي

- ضغوط الحياة الأسرية

الرقم	الأبعاد	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
1.		أشعر بعدم التقدير داخل أسرتي.			
2.		لا أهتم بشريك الحياة نظرا لكثرة إشغالاتي.			
3.		أحس بالذنب لعدم تحقيق الأفضل لأسرتي.			
4.		أشعر بالترمل لوفاة الأب أو الأم.			
5.		يزعجني تقاعد أحد أفراد العائلة وجلوسه.			
6.		أعاني من عبء الواجبات المنزلية.			
7.		أفقر لجو المحبة والمودة في أسرتي .			
8.		أعاني من عدم الدفء والإشباع الأسري.			
9.		أشعر بضغوط أسرية عديدة لا أستطيع التعبير عنها.			
10.		أعاني من ضعف العلاقات الأسرية (الإتصال-الصدقة- المعاشرة)			
11.		يقلقني إنتشار الآفات الاجتماعية في المجتمع.			
12.		لا أجلس كثيرا مع أسرتي لضيق الوقت.			
13.		أعتقد أن الوقت غير كافي للترفيه في الأسرة.			
14.		أعاني من الإدمان على مواقع التواصل الإجتماعي.			
15.		أعاني من جدول أعمال الأسرة ومواعيدها.			
16.		أفقر إلى تقاسم المسؤوليات في الأسرة.			
17.		أعاني من سلوكيات الأطفال والمراهقين (اتصالاتهم-موسيقاهم-الأصدقاء-عدم الذهاب إلى المسجد) المدرسة).			
18.		أجد صعوبة في بناء علاقات إجتماعية مع الآخرين.			
19.		أتضايق من كثرة وجود ضيوف بالمنزل.			
20.		يزعجني عدم التزام أفراد أسرتي بأدوارهم.			
21.		أعتقد أن الزواج مرة ثانية في الأسرة يعتبر مشكلة.			
22.		أتضايق من تواجد الأجداد ضمن الأسرة .			
23.		أعاني من مضايقات الجيران.			
24.		أشعر بالتقصير المادي تجاه أسرتي.			
25.		يعاني أحد أفراد أسرتي من البطالة .			
26.		أعتقد أن إحتياجاتنا تتناسب مع دخلنا المادي.			

الملاحق:

			أعاني من عدم الإستقرار على عمل واحد .	27.
			أسرف في العطاء والتضحية أكثر من اللازم.	28.
			ترهقني متطلبات الأسرة.	29.
			أشعر بعدم الرضا عن راتي في العمل.	30.
			أعاني من كثرة مصاريف الحركة والتنقل لأسرتي.	31.
			أعاني من عدم الإستمتاع بالإجازات والعطل.	32.
			أنشغل بولادة طفل جديد في أسرتي لما يتطلبه من تكاليف إضافية.	33.
			أجد صعوبة في توفير نفقات التعليم.	34.
			أعاني من ضعف ميزانية وتمويل الأسرة (رواتب وحوافز)	35.
			أعاني من كثرة الأمراض بين أفراد أسرتي.	36.
			يرهقني وجود شخص يعاني من المرض المزمن بين أفراد أسرتي.	37.
			أعاني من كثرة التنقلات مع المريض من أفراد أسرتي.	38.
			أشعر بالذنب لعجزني عن تغطية مصاريف علاج أحد أفراد أسرتي.	39.
			أعاني من مرض مزمن أو عضوي.	40.
			أعاني من اضطرابات النوم.	41.
			أشعر بالتعب والإنهاك طوال اليوم.	42.

- القدرة على القيام بالأدوار المهنية

أبدا	أحيانا	دائما	العبارات	الأبعاد
			أقوم بأداء عملي وفقا للقوانين.	1.
			أنجز عملي رغم قلة الأدوات والأجهزة.	2.
			لا أقوم بدوري كما ينبغي.	3.
			ألتزم بتقديم العون والمساعدة لأي شخص معرض للخطر في إطار عملية الإنقاذ وحماية الأشخاص والممتلكات.	4.
			لا أستجيب لأي تسخير قانوني بوجه إلي.	5.
			لا أنجز عملي بالكفاءة المطلوبة.	6.
			يساعدني التوزيع العادل للواجبات والمهام في الرفع من أدائي.	7.
			أبذل قصارى جهدي لإنجاز المهام الموكلة إلي.	8.
			لدي القدرة الجيدة على إنجاز مهامي.	9.
			أحرص على تنمية وتطوير أدائي وبشكل مستمر.	10.
			ألتزم بالتحفظ والحفاظ على السر المهني أثناء تدخلاتي وبعد إنهاء الخدمة.	11.
			أدرك أن مهامي تمارس عبر كامل التراب الوطني ان اقتضت الضرورة لذلك.	12.
			أعلم أنه قد تؤجل أيام الراحة القانونية حسب ما تقتضيه الخدمة وتعوض في آجال ملائمة.	13.
			أتجنب الحصول على الهدايا والامتيازات من الأشخاص مقابل أداء المهام المسندة إلي.	14.
			أصرح لدى السلطة السلمية بكل هبة أو مكافأة أتحصل عليها من أشخاص طبيعيين أو معنويين.	15.
			اطلعت مسبقا على مهامي المحددة في القانون الخاص بالحماية المدنية.	16.

الملاحق:

			أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني غير محددة.	17.
			يتوفر منصب عملي على وصف دقيق للدور المطلوب مني لإنجازه.	18.
			أعرف جيدا ما هو متوقع مني وما يجب علي أن أعمل.	19.
			ألتزم بلوائح وقوانين المؤسسة باستمرار.	20.
			لدي معلومات كافية عن دوري الوظيفي.	21.
			تصلني التعليمات من السلطة السلمية في الوقت المناسب.	22.
			أساعد زملائي الجدد وأرشدهم بخبراتي.	23.
			أتمتع بعلاقة جيدة مع الزملاء.	24.
			أتلقي التعليمات والأوامر الواضحة والكافية من المشرفين .	25.
			لا يرشدني الزملاء إلى الكيفية أو الأسلوب اللازمين للتدخل.	26.
			أتعامل مع زملائي بكل احترام وتقدير.	27.
			أعاون مع الزملاء في سبيل تسهيل إجراءات المهمة وتبسيطها وريح الوقت.	28.
			لا أنسجم داخل فريق العمل أثناء تأدية المهمة.	29.
			لا أتخذ القرارات المتعلقة بنطاق وظيفتي باستقلالية.	30.
			ألتزم باللوائح والقوانين عند اتخاذ قرار ما .	31.
			أبني قراراتي على أساس خبرتي الميدانية ومعرفتي السابقة.	32.
			لا أشارك مسؤولي المباشر في اتخاذ القرارات.	33.
			أدرك أهمية الوقت في اتخاذ القرار أثناء تدخلاتي الميدانية.	34.
			أتمعن في عدة خيارات قبل اتخاذ قرار ما .	35.
			أأخذ القرار بكل ثقة وبدون تردد أثناء التدخل.	36.
			أشارك في تحديد المعايير لتقييم الحلول للمشكلة المراد إتخاذ القرار بشأنها.	37.
			أتردد كثيرا في اتخاذ قرار ما .	38.
			أحرص على حضور الاجتماعات والندوات بشكل دائم.	39.
			أعلم أنه يمنع عليا الإضراب أو أي شكل من أشكال التوقف المدبر عن العمل.	40.
			ألتجنب التصريح إلى وسائل الإعلام دون ترخيص مسبق من السلطة السلمية	41.
			أأخر عن العمل بدون سبب مقنع	42.
			لا أنجز المهام الموكلة إلي في وقتها المحدد	43.
			أحترم أوقات الدوام الرسمي عند الدخول والخروج من الوحدة	44.
			لا أغادر التراب الوطني إلا برخصة كتابية من السلطة السلمية.	45.
			أسهر على تطبيق قواعد الإنضباط العام	46.

- إستبيان الصلابة النفسية -

الرقم	البنود	دائما	أحيانا	أبدا
1	أسعى لتحقيق أهدافي مهما كانت الصعوبات التي تعترضني			
2	أعتقد أن متعة الحياة تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها			

الملاحق:

3	تكمن قيمة الحياة في ولاء الفرد لمبادئه وقيمه
4	إذا واجهتني مشكلات أسعى إلى حلها
5	أعتقد أن لحياتي هدفا ومعنى أعيش من أجله
6	أعتقد أن العمل وبذل الجهد يؤديان دورا هاما في حياتي
7	لدي رغبة في معرفة الجديد
8	أبادر بالمشاركة في النشاطات التي تخدم مجتمعي
9	أعتقد أن الحياة التي ينبغي أن تعاش هي التي تنطوي على تحديات
10	أبادر بالوقوف إلى جانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة
11	أثار في بحثي عن حل للمشكلة التي تواجهني
12	أواجه كل الصعوبات خدمة لأسرتي
13	إن النجاح الذي أحققه بجهدتي هو الذي أشعر معه بالمتعة
14	عندما تواجهني مشكلة أتحداهما بكل قواي
15	أهتم بما يحدث حولي من أحداث
16	أعتقد أن لي تأثيرا قويا على ما يجري حولي من أحداث
17	أكون مستعدا لما قد يحدث في حياتي من تغيرات
18	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين
19	أعتقد أن مواجهة المشكلات إختبار لقوة تحملي
20	أستثمر معظم أوقات حياتي في أنشطة ذات فائدة
21	أخطط لأموال حياتي ولا أتركها للظروف الخارجية
22	لدي رغبة في استكشاف ما يحيط بي
23	الإلتصال بالآخرين ومشاركتهم إنشغالاتهم عمل مفيد
24	عندما أضع خططي المستقبلية أكون متأكدا من قدرتي على تنفيذها
25	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدرتي على حلها
26	الحياة التي نواجه فيها ضغوطا أفضل من الحياة الخالية من الضغوط
27	نجاحي في أمور حياتي يعتمد على جهدي وليس على الصدفة
28	أنا على استعداد لمواجهة أي مشكلة يمكن أن تحدث

1- نتائج الدراسة الإستطلاعية:

1-1 الخصائص السيكومترية لإستبانة الصلابة النفسية:

- نتائج الصدق لاستبيان الصلابة النفسية بطريقتي الصدق التمييزي وصدق الإتساق الداخلي

01- الصدق التمييزي:

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الصلابة	Hypothèse de variances égales	.037	.849	-18.895	16	.000	21.33333	1.12902	-23.72675	-18.93991
	Hypothèse de variances inégales			-18.895	15.859	.000	21.33333	1.12902	-23.72849	-18.93818

Statistiques de groupe					
	المجموعة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الصلابة	المجموعة الدنيا	9	57.2222	2.27913	.75971
	المجموعة العليا	9	78.5556	2.50555	.83518

-02 - الإتساق الداخلي:

Corrélations					
		الدرجة الكلية. الصلابة	الالتزام	التحكم	التحدي
الدرجة الكلية. الصلابة	Corrélation de Pearson	1	.963**	.933**	.954**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

- نتائج النبات لإستيبيان الصلابة النفسية بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ

-01 التجزئة النصفية:

Statistiques de fiabilité				
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.870	
		Nombre d'éléments	14 ^a	
	Partie 2	Valeur	.783	
		Nombre d'éléments	14 ^b	
	Nombre total d'éléments		28	
	Corrélation entre les sous-échelles			.791
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.883	
	Longueur inégale		.883	
Coefficient de Guttman split-half			.877	
a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.				
b. Les éléments sont : VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028.				

-02 ألفا كرونباخ:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.905	28

4-1 الخصائص السيكومترية لاستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية:

- نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	46

2-1 نتائج التحليل الإستكشافي العاملي لاستبانة القدرة على القيام بالأدوار المهنية

2 Factor Analysis

Correlation Matrix^{a,b}

	2 _د	3 _د	4 _د	5 _د	6 _د	7 _د
Correlation 2 _د	1,000	,163	,316	,095	,078	,229
3 _د	,163	1,000	,186	,320	,294	,127
4 _د	,316	,186	1,000	,176	,121	,354
5 _د	,095	,320	,176	1,000	,439	,148
6 _د	,078	,294	,121	,439	1,000	,031
7 _د	,229	,127	,354	,148	,031	1,000
8 _د	,354	,245	,396	,171	,125	,435
9 _د	,332	,152	,298	,102	,162	,327
10 _د	,233	,178	,229	,106	,158	,240
11 _د	,321	,178	,371	,228	,208	,265
12 _د	,326	,102	,308	,177	,188	,276
16 _د	,204	,142	,180	,132	,104	,171
18 _د	,193	,055	,107	-,011	,054	,100
19 _د	,237	,200	,200	,164	,205	,256

20	,296	,306	,343	,224	,202	,238
21	,248	,110	,127	,146	,176	,146
22	,134	,060	,070	,000	,058	,151
23	,300	,272	,367	,182	,210	,284
24	,235	,256	,332	,154	,193	,245
25	,228	,137	,257	,165	,153	,208
27	,248	,199	,358	,269	,217	,239
28	,230	,174	,324	,193	,270	,230
29	,217	,345	,170	,313	,366	,114
36	,283	,094	,270	,067	,149	,304
38	,141	,168	,131	,180	,261	,023
41	,265	,176	,267	,161	,205	,231
45	,283	,094	,270	,067	,149	,304
13	,259	,090	,176	,124	,124	,218
14	,216	,069	,203	,100	,102	,201

Correlation Matrix^{a,b}

	8	9	10	11	12	16
Correlation 2	,354	,332	,233	,321	,326	,204
3	,245	,152	,178	,178	,102	,142
4	,396	,298	,229	,371	,308	,180
5	,171	,102	,106	,228	,177	,132
6	,125	,162	,158	,208	,188	,104

7س	,435	,327	,240	,265	,276	,171
8س	1,000	,437	,386	,432	,320	,264
9س	,437	1,000	,328	,330	,308	,273
10س	,386	,328	1,000	,351	,233	,191
11س	,432	,330	,351	1,000	,397	,294
12س	,320	,308	,233	,397	1,000	,242
16س	,264	,273	,191	,294	,242	1,000
18س	,131	,172	,114	,150	,081	,282
19س	,284	,291	,272	,267	,187	,302
20س	,366	,310	,246	,294	,344	,302
21س	,222	,266	,178	,256	,207	,289
22س	,110	,095	,132	,110	,130	,250
23س	,436	,371	,287	,330	,334	,286
24س	,327	,319	,209	,302	,235	,208
25س	,276	,257	,178	,270	,137	,251
27س	,440	,371	,253	,342	,246	,332
28س	,321	,256	,186	,314	,279	,254
29س	,156	,176	,136	,240	,219	,151
36س	,325	,380	,237	,312	,315	,325
38س	,086	,109	,081	,123	,110	,216
41س	,267	,232	,242	,307	,311	,242
45س	,325	,380	,237	,312	,315	,325

13	,278	,250	,148	,237	,358	,139
14	,223	,135	,136	,233	,206	,105

Correlation Matrix^{a,b}

		18	19	20	21	22	23
Correlation	2	,193	,237	,296	,248	,134	,300
	3	,055	,200	,306	,110	,060	,272
	4	,107	,200	,343	,127	,070	,367
	5	-,011	,164	,224	,146	,000	,182
	6	,054	,205	,202	,176	,058	,210
	7	,100	,256	,238	,146	,151	,284
	8	,131	,284	,366	,222	,110	,436
	9	,172	,291	,310	,266	,095	,371
	10	,114	,272	,246	,178	,132	,287
	11	,150	,267	,294	,256	,110	,330
	12	,081	,187	,344	,207	,130	,334
	16	,282	,302	,302	,289	,250	,286
	18	1,000	,375	,208	,296	,272	,174
	19	,375	1,000	,369	,334	,241	,467
	20	,208	,369	1,000	,403	,273	,488
	21	,296	,334	,403	1,000	,247	,367
	22	,272	,241	,273	,247	1,000	,275
23	,174	,467	,488	,367	,275	1,000	

24 _s	,173	,373	,486	,371	,257	,468
25 _s	,178	,247	,325	,249	,282	,417
27 _s	,230	,298	,399	,211	,135	,420
28 _s	,148	,279	,380	,364	,178	,370
29 _s	,110	,151	,217	,112	,097	,217
36 _s	,194	,347	,340	,310	,218	,409
38 _s	,122	,157	,133	,112	,123	,133
41 _s	,170	,278	,284	,253	,228	,312
45 _s	,194	,347	,340	,310	,218	,409
13 _s	,074	,232	,246	,176	,181	,328
14 _s	,111	,186	,205	,164	,217	,238

Correlation Matrix^{a,b}

		24 _s	25 _s	27 _s	28 _s	29 _s	36 _s
Correlation	2 _s	,235	,228	,248	,230	,217	,283
	3 _s	,256	,137	,199	,174	,345	,094
	4 _s	,332	,257	,358	,324	,170	,270
	5 _s	,154	,165	,269	,193	,313	,067
	6 _s	,193	,153	,217	,270	,366	,149
	7 _s	,245	,208	,239	,230	,114	,304
	8 _s	,327	,276	,440	,321	,156	,325
	9 _s	,319	,257	,371	,256	,176	,380
	10 _s	,209	,178	,253	,186	,136	,237

11	,302	,270	,342	,314	,240	,312
12	,235	,137	,246	,279	,219	,315
16	,208	,251	,332	,254	,151	,325
18	,173	,178	,230	,148	,110	,194
19	,373	,247	,298	,279	,151	,347
20	,486	,325	,399	,380	,217	,340
21	,371	,249	,211	,364	,112	,310
22	,257	,282	,135	,178	,097	,218
23	,468	,417	,420	,370	,217	,409
24	1,000	,303	,372	,370	,253	,315
25	,303	1,000	,400	,357	,156	,280
27	,372	,400	1,000	,346	,242	,299
28	,370	,357	,346	1,000	,237	,355
29	,253	,156	,242	,237	1,000	,193
36	,315	,280	,299	,355	,193	1,000
38	,146	,085	,193	,239	,330	,123
41	,286	,210	,206	,337	,268	,432
45	,315	,280	,299	,355	,193	1,000
13	,228	,137	,149	,157	,168	,349
14	,175	,173	,124	,189	,171	,216

Correlation Matrix^{a,b}

38

41

45

13

14

Correlation	2٣	,141	,265	,283	,259	,216
	3٣	,168	,176	,094	,090	,069
	4٣	,131	,267	,270	,176	,203
	5٣	,180	,161	,067	,124	,100
	6٣	,261	,205	,149	,124	,102
	7٣	,023	,231	,304	,218	,201
	8٣	,086	,267	,325	,278	,223
	9٣	,109	,232	,380	,250	,135
	10٣	,081	,242	,237	,148	,136
	11٣	,123	,307	,312	,237	,233
	12٣	,110	,311	,315	,358	,206
	16٣	,216	,242	,325	,139	,105
	18٣	,122	,170	,194	,074	,111
	19٣	,157	,278	,347	,232	,186
	20٣	,133	,284	,340	,246	,205
	21٣	,112	,253	,310	,176	,164
	22٣	,123	,228	,218	,181	,217
	23٣	,133	,312	,409	,328	,238
	24٣	,146	,286	,315	,228	,175
	25٣	,085	,210	,280	,137	,173
	27٣	,193	,206	,299	,149	,124
	28٣	,239	,337	,355	,157	,189

29	,330	,268	,193	,168	,171
36	,123	,432	1,000	,349	,216
38	1,000	,113	,123	,073	,105
41	,113	1,000	,432	,297	,244
45	,123	,432	1,000	,349	,216
13	,073	,297	,349	1,000	,415
14	,105	,244	,216	,415	1,000

a. Determinant = ,000

b. This matrix is not positive definite.

Communalities

	Initial	Extraction
2	1,000	,413
3	1,000	,407
4	1,000	,447
5	1,000	,517
6	1,000	,564
7	1,000	,397
8	1,000	,609
9	1,000	,471
10	1,000	,356
11	1,000	,471
12	1,000	,436

16٠	1,000	,472
18٠	1,000	,604
19٠	1,000	,436
20٠	1,000	,545
21٠	1,000	,425
22٠	1,000	,515
23٠	1,000	,586
24٠	1,000	,526
25٠	1,000	,416
27٠	1,000	,514
28٠	1,000	,422
29٠	1,000	,537
36٠	1,000	,940
38٠	1,000	,477
41٠	1,000	,424
45٠	1,000	,940
13٠	1,000	,610
14٠	1,000	,604

Extraction Method: Principal Component Analysis.

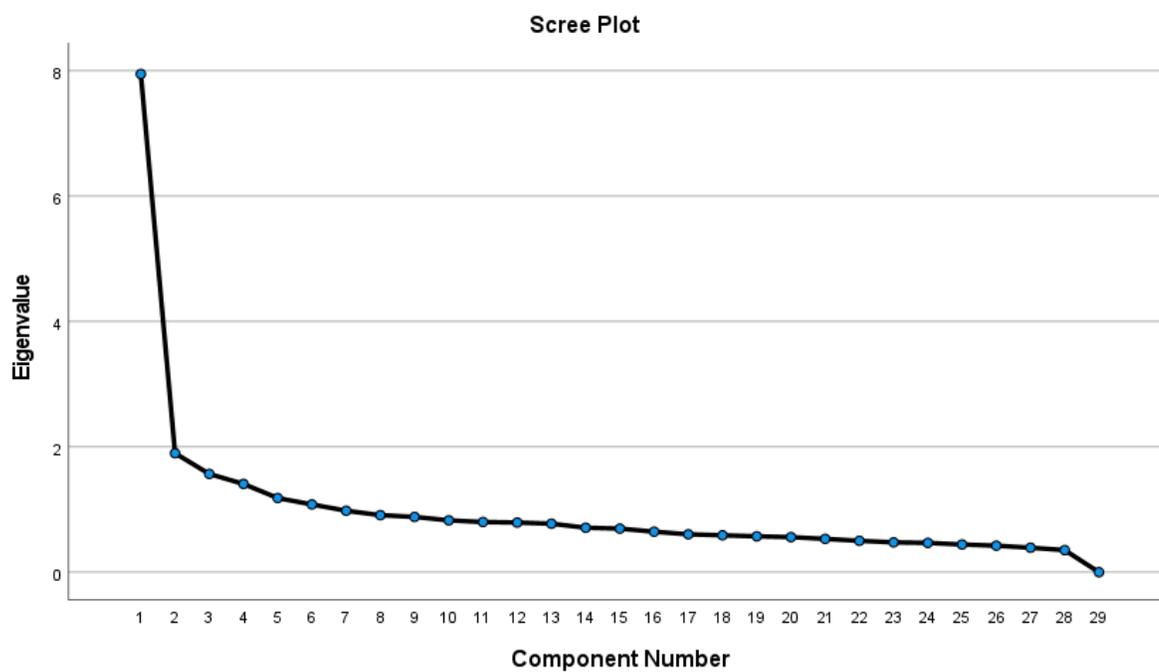
Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues	Extraction Loadings	Sums of Squared
-----------	---------------------	---------------------	-----------------

22	,500	1,726	91,210		
23	,475	1,639	92,850		
24	,467	1,611	94,461		
25	,441	1,522	95,983		
26	,423	1,458	97,441		
27	,390	1,346	98,786		
28	,352	1,214	100,000		
29	8,327E-17	2,871E-16	100,000		

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings		Rotation Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	27,402	3,622	12,491	12,491	
2	33,947	3,247	11,195	23,686	
3	39,351	2,418	8,338	32,024	
4	44,206	2,282	7,870	39,894	
5	48,284	1,769	6,100	45,994	
6	52,010	1,745	6,016	52,010	



Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
23د	,701					
45د	,664	-,395		,379	-,428	
36د	,664	-,395		,379	-,428	
20د	,654					
8د	,631		-,360			
24د	,610					-,306
27د	,601			-,322		
11د	,595					
28د	,590					

9د	,581					
19د	,576					
41د	,556			,330		
4د	,540		-,335			
12د	,535		-,301			
21د	,516		,369			
2د	,515					
25د	,514					
16د	,497					,339
7د	,483		-,337			
13د	,464			,420	,381	
10د	,462					
5د	,339	,611				
6د	,367	,583				
3د	,368	,509				
29د	,418	,495		,307		
38د		,382				,375
18د	,347		,489			,429
22د	,367		,455		,367	
14د	,390			,324	,572	

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 6 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
8 _د	,721					
11 _د	,597					
9 _د	,591					
4 _د	,583					
10 _د	,557					
7 _د	,548					
2 _د	,513					
12 _د	,478					,357
27 _د	,470	,421				
24 _د		,655				
20 _د		,634				
23 _د	,336	,626				
25 _د		,597				
21 _د		,508			,338	
28 _د		,468				
19 _د		,439			,397	
22 _د		,427			,425	,368
6 _د			,724			
29 _د			,679			

5٤			,667			
3٤			,537			
38٤			,537		,419	
36٤				,894		
45٤				,894		
41٤				,422		,333
18٤					,745	
16٤					,546	
14٤						,747
13٤						,700

4

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 8 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	,578	,545	,311	,368	,261	,262
2	-,071	-,004	,884	-,401	-,133	-,188
3	-,645	,383	,040	,046	,645	-,132
4	-,368	-,387	,323	,552	-,086	,547
5	-,066	,162	-,114	-,612	,043	,762
6	,324	-,616	,062	-,151	,699	,008

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

3-1 الخصائص السيكومترية لاستبانة ضغوط الحياة الأسرية

- نتائج التباين بطريقة ألفا كرونباخ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	42

5-1 نتائج التحليل الاستكشافي العاملي لاستبانة ضغوط الحياة الأسرية

2 Factor Analysis

Correlation Matrix^a

		1ح	2ح	3ح	4ح	7ح	8ح	9ح
Correlation	1ح	1,000	,443	,216	,230	,415	,397	,353
	2ح	,443	1,000	,265	,239	,322	,473	,359
	3ح	,216	,265	1,000	,244	,144	,134	,136
	4ح	,230	,239	,244	1,000	,195	,215	,227
	7ح	,415	,322	,144	,195	1,000	,473	,506
	8ح	,397	,473	,134	,215	,473	1,000	,409
	9ح	,353	,359	,136	,227	,506	,409	1,000
	10ح	,289	,408	,052	,213	,421	,483	,448
	12ح	,237	,257	-,020	,051	,218	,269	,346
	13ح	,355	,301	,005	,084	,349	,259	,352
	14ح	,211	,229	,054	,054	,319	,284	,296

15ح	,266	,273	,018	,097	,323	,265	,386
16ح	,240	,306	,011	,081	,266	,321	,232
18ح	,298	,251	,021	,135	,329	,294	,349
19ح	,318	,360	,114	,136	,397	,381	,391
20ح	,194	,192	,051	,191	,250	,240	,292
21ح	,097	,072	,084	,137	,171	,138	,117
22ح	,366	,311	,029	,182	,344	,377	,353
23ح	,258	,271	,018	,171	,260	,295	,233
24ح	,128	,182	,031	,135	,298	,215	,333
27ح	,223	,242	,234	,202	,179	,238	,248
28ح	,094	,139	,208	,143	,148	,111	,149
29ح	,130	,132	,009	,057	,157	,196	,290
30ح	,189	,163	,066	,135	,190	,144	,271
31ح	,202	,249	,118	,155	,230	,273	,292
32ح	,123	,173	,086	,076	,155	,173	,284
34ح	,139	,216	,057	,174	,198	,205	,298
35ح	,102	,140	,063	,071	,192	,163	,296
36ح	,321	,266	,075	,191	,324	,260	,343
37ح	,182	,166	,082	,162	,244	,199	,254
38ح	,224	,238	,072	,121	,323	,243	,261
39ح	,170	,135	,072	,168	,224	,136	,265
40ح	,275	,243	,105	,131	,394	,248	,152

41ح	,224	,286	,064	,119	,353	,280	,341
42ح	,065	,212	,093	,130	,181	,152	,120

Correlation Matrix^a

	10ح	12ح	13ح	14ح	15ح	16ح	18ح
Correlation 1ح	,289	,237	,355	,211	,266	,240	,298
2ح	,408	,257	,301	,229	,273	,306	,251
3ح	,052	-,020	,005	,054	,018	,011	,021
4ح	,213	,051	,084	,054	,097	,081	,135
7ح	,421	,218	,349	,319	,323	,266	,329
8ح	,483	,269	,259	,284	,265	,321	,294
9ح	,448	,346	,352	,296	,386	,232	,349
10ح	1,000	,361	,262	,292	,298	,324	,337
12ح	,361	1,000	,429	,311	,334	,212	,353
13ح	,262	,429	1,000	,320	,386	,313	,284
14ح	,292	,311	,320	1,000	,353	,233	,308
15ح	,298	,334	,386	,353	1,000	,300	,390
16ح	,324	,212	,313	,233	,300	1,000	,255
18ح	,337	,353	,284	,308	,390	,255	1,000
19ح	,334	,264	,266	,338	,268	,247	,440
20ح	,318	,273	,302	,228	,285	,237	,349
21ح	,075	-,033	,009	,062	-,016	,029	,127
22ح	,272	,225	,212	,217	,249	,233	,356

23ح	,250	,137	,120	,176	,136	,205	,274
24ح	,243	,185	,263	,168	,296	,245	,203
27ح	,201	,033	,069	,124	,144	,169	,119
28ح	,153	,011	-,023	,099	,028	,028	-,002
29ح	,256	,262	,237	,108	,254	,126	,242
30ح	,266	,199	,189	,180	,176	,174	,126
31ح	,276	,223	,244	,168	,229	,171	,225
32ح	,210	,263	,153	,160	,154	,175	,159
34ح	,275	,158	,160	,143	,197	,122	,250
35ح	,148	,084	,201	,094	,256	,123	,089
36ح	,315	,184	,192	,271	,212	,172	,272
37ح	,184	,040	,049	,070	,037	,100	,096
38ح	,224	,148	,089	,198	,210	,137	,234
39ح	,155	,093	,095	-,011	,210	,073	,172
40ح	,293	,121	,138	,216	,148	,234	,210
41ح	,333	,256	,317	,281	,285	,179	,287
42ح	,154	,038	,035	,091	,071	,031	,028

Correlation Matrix^a

		19ح	20ح	21ح	22ح	23ح	24ح	27ح
Correlation	1ح	,318	,194	,097	,366	,258	,128	,223
	2ح	,360	,192	,072	,311	,271	,182	,242
	3ح	,114	,051	,084	,029	,018	,031	,234

4ح	,136	,191	,137	,182	,171	,135	,202
7ح	,397	,250	,171	,344	,260	,298	,179
8ح	,381	,240	,138	,377	,295	,215	,238
9ح	,391	,292	,117	,353	,233	,333	,248
10ح	,334	,318	,075	,272	,250	,243	,201
12ح	,264	,273	-,033	,225	,137	,185	,033
13ح	,266	,302	,009	,212	,120	,263	,069
14ح	,338	,228	,062	,217	,176	,168	,124
15ح	,268	,285	-,016	,249	,136	,296	,144
16ح	,247	,237	,029	,233	,205	,245	,169
18ح	,440	,349	,127	,356	,274	,203	,119
19ح	1,000	,301	,194	,480	,344	,158	,211
20ح	,301	1,000	,183	,254	,279	,237	,201
21ح	,194	,183	1,000	,137	,207	,094	,205
22ح	,480	,254	,137	1,000	,363	,226	,270
23ح	,344	,279	,207	,363	1,000	,256	,321
24ح	,158	,237	,094	,226	,256	1,000	,187
27ح	,211	,201	,205	,270	,321	,187	1,000
28ح	,091	,078	,233	,013	,126	,047	,298
29ح	,233	,220	,077	,224	,132	,331	,223
30ح	,205	,155	,097	,194	,095	,277	,211
31ح	,247	,224	,107	,140	,179	,256	,187

32ح	,188	,191	,083	,203	,178	,271	,192
34ح	,217	,260	,184	,287	,276	,324	,293
35ح	,189	,196	,114	,209	,086	,333	,213
36ح	,293	,201	,181	,235	,238	,178	,185
37ح	,249	,153	,178	,292	,244	,200	,256
38ح	,302	,113	,163	,286	,281	,190	,200
39ح	,160	,150	,040	,175	,089	,245	,101
40ح	,278	,097	,081	,250	,197	,109	,115
41ح	,216	,193	-,057	,194	,200	,265	,125
42ح	,130	,124	,114	,109	,125	,130	,251

Correlation Matrix^a

		28ح	29ح	30ح	31ح	32ح	34ح	35ح
Correlation	1ح	,094	,130	,189	,202	,123	,139	,102
	2ح	,139	,132	,163	,249	,173	,216	,140
	3ح	,208	,009	,066	,118	,086	,057	,063
	4ح	,143	,057	,135	,155	,076	,174	,071
	7ح	,148	,157	,190	,230	,155	,198	,192
	8ح	,111	,196	,144	,273	,173	,205	,163
	9ح	,149	,290	,271	,292	,284	,298	,296
	10ح	,153	,256	,266	,276	,210	,275	,148
	12ح	,011	,262	,199	,223	,263	,158	,084
	13ح	-,023	,237	,189	,244	,153	,160	,201

14ح	,099	,108	,180	,168	,160	,143	,094
15ح	,028	,254	,176	,229	,154	,197	,256
16ح	,028	,126	,174	,171	,175	,122	,123
18ح	-,002	,242	,126	,225	,159	,250	,089
19ح	,091	,233	,205	,247	,188	,217	,189
20ح	,078	,220	,155	,224	,191	,260	,196
21ح	,233	,077	,097	,107	,083	,184	,114
22ح	,013	,224	,194	,140	,203	,287	,209
23ح	,126	,132	,095	,179	,178	,276	,086
24ح	,047	,331	,277	,256	,271	,324	,333
27ح	,298	,223	,211	,187	,192	,293	,213
28ح	1,000	,165	,133	,054	,117	,015	,041
29ح	,165	1,000	,311	,364	,207	,231	,301
30ح	,133	,311	1,000	,309	,288	,281	,338
31ح	,054	,364	,309	1,000	,343	,303	,352
32ح	,117	,207	,288	,343	1,000	,296	,261
34ح	,015	,231	,281	,303	,296	1,000	,371
35ح	,041	,301	,338	,352	,261	,371	1,000
36ح	,032	,204	,245	,204	,155	,353	,228
37ح	,158	,143	,193	,147	,067	,284	,271
38ح	,159	,130	,118	,154	,088	,343	,217
39ح	,070	,164	,135	,201	,050	,253	,307

40ح	,149	,093	,198	,095	,109	,090	,152
41ح	,140	,229	,256	,330	,260	,191	,310
42ح	,285	,148	,227	,158	,169	,074	,134

Correlation Matrix^a

		36ح	37ح	38ح	39ح	40ح	41ح	42ح
Correlation	1ح	,321	,182	,224	,170	,275	,224	,065
	2ح	,266	,166	,238	,135	,243	,286	,212
	3ح	,075	,082	,072	,072	,105	,064	,093
	4ح	,191	,162	,121	,168	,131	,119	,130
	7ح	,324	,244	,323	,224	,394	,353	,181
	8ح	,260	,199	,243	,136	,248	,280	,152
	9ح	,343	,254	,261	,265	,152	,341	,120
	10ح	,315	,184	,224	,155	,293	,333	,154
	12ح	,184	,040	,148	,093	,121	,256	,038
	13ح	,192	,049	,089	,095	,138	,317	,035
	14ح	,271	,070	,198	-,011	,216	,281	,091
	15ح	,212	,037	,210	,210	,148	,285	,071
	16ح	,172	,100	,137	,073	,234	,179	,031
	18ح	,272	,096	,234	,172	,210	,287	,028
	19ح	,293	,249	,302	,160	,278	,216	,130
	20ح	,201	,153	,113	,150	,097	,193	,124
	21ح	,181	,178	,163	,040	,081	-,057	,114

22ح	,235	,292	,286	,175	,250	,194	,109
23ح	,238	,244	,281	,089	,197	,200	,125
24ح	,178	,200	,190	,245	,109	,265	,130
27ح	,185	,256	,200	,101	,115	,125	,251
28ح	,032	,158	,159	,070	,149	,140	,285
29ح	,204	,143	,130	,164	,093	,229	,148
30ح	,245	,193	,118	,135	,198	,256	,227
31ح	,204	,147	,154	,201	,095	,330	,158
32ح	,155	,067	,088	,050	,109	,260	,169
34ح	,353	,284	,343	,253	,090	,191	,074
35ح	,228	,271	,217	,307	,152	,310	,134
36ح	1,000	,338	,463	,251	,342	,294	,222
37ح	,338	1,000	,332	,315	,193	,169	,190
38ح	,463	,332	1,000	,311	,299	,311	,153
39ح	,251	,315	,311	1,000	,199	,296	,134
40ح	,342	,193	,299	,199	1,000	,370	,314
41ح	,294	,169	,311	,296	,370	1,000	,371
42ح	,222	,190	,153	,134	,314	,371	1,000

a. Determinant = 3,220E-5

3

4

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,897
--	------

Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4514,891
	Df	595
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

	1ح	2ح	3ح	4ح	7ح	8ح	9ح	10ح	12ح	13ح	14ح	15ح	16ح	18ح	19ح	20ح	
Anti-image Covariance	1ح	,595	-	-	-	-	-	,029	-	-	,033	-	,009	-	,023	,012	
			,113	,076	,033	,070	,056	,015		,006	,110		,023		,035		
	2ح	-	,578	-	-	,051	-	-	-	-	,019	-	-	,020	-	,044	
		,113		,130	,033		,107	,023	,081	,022	,053		,031	,071		,060	
	3ح	-	-	,792	-	-	-	,063	,024	,047	-	,030	,045	,010	-	-	
		,076	,130		,129	,033	,001	,020			,016				,036	,017	
	4ح	-	-	-	,815	,007	-	-	,031	,001	,042	,002	,028	-	,037	-	
		,033	,033	,129			,026	,038	,038					,011		,066	
	7ح	-	,051	-	,007	,512	-	-	,053	-	-	-	,006	-	-	-	
		,070		,033			,098	,127	,054		,072	,028	,027	,010	,038	,001	
	8ح	-	-	-	-	-	,563	-	-	,030	-	,013	-	,014	-	,012	
		,056	,107	,001	,026	,098		,024	,115	,025		,035	,065		,022		
	9ح	-	-	-	-	-	,520	-	-	-	-	-	,027	-	-	,007	
		,015	,023	,020	,038	,127	,024		,072	,051	,024	,009	,054	,017	,043		
	ح	,029	-	,063	-	-	-	,558	-	,049	-	-	-	-	-	-	
	10		,081		,038	,054	,115	,072		,081		,008	,003	,060	,019	,004	,071
	ح	-	-	,024	,031	,053	-	-	-	,638	-	-	-	,026	-	,002	-
	12	,006	,022				,025	,051	,081		,150	,063	,039		,070		,048
	ح	-	-	,047	,001	-	,030	-	,049	-	,594	-	-	-	,027	-	-
	13	,110	,053			,072		,024		,150		,058	,059	,088		,023	,076
	ح	,033	,019	-	,042	-	-	-	-	-	-	,691	-	-	-	-	-
	14			,016		,028	,035	,009	,008	,063	,058		,112	,011	,027	,084	,024

الملاحق:

ح 15	-	-	,030	,002	-	,013	-	-	-	-	-	,629	-	-	,016	-
	,023	,031			,027	,054	,003	,039	,059	,112		,070	,104			,040
ح 16	,009	-	,045	,028	,006	-	,027	-	,026	-	-	-	,734	-	-	-
		,071				,065	,060		,088	,011	,070		,029	,003	,050	
ح 18	-	,020	,010	-	-	,014	-	-	-	,027	-	-	-	,602	-	-
	,035			,011	,010		,017	,019	,070		,027	,104	,029		,117	,084
ح 19	,023	-	-	,037	-	-	-	-	,002	-	-	,016	-	-	,564	-
		,060	,036		,038	,022	,043	,004		,023	,084		,003	,117		,037
ح 20	,012	,044	-	-	-	,012	,007	-	-	-	-	-	-	-	-	,711
			,017	,066	,001		,071	,048	,076	,024	,040	,050	,084	,037		
ح 21	,007	,025	,006	-	-	-	,007	,034	,050	-	,004	,064	,029	-	-	-
				,029	,049	,031				,008			,060	,039	,075	
ح 22	-	-	,064	-	-	-	-	,031	-	,020	-	-	-	-	-	-
	,088	,019		,043	,015	,060	,029		,012		,004	,009	,007	,051	,130	,010
ح 23	-	-	,086	-	,004	-	,018	,005	,006	,039	,009	,032	-	-	-	-
	,040	,035		,022	,021								,016	,024	,071	,081
ح 24	,051	-	-	-	-	,005	-	,003	,017	-	-	-	-	,002	,070	-
		,003	,007	,027	,073		,033			,044	,020	,052	,076			,008
ح 27	-	1,77	-	-	,030	-	-	-	,056	,019	-	-	-	,018	,016	-
	,044	8E-5	,115	,023		,020	,026	,005			,014	,027	,058			,017
ح 28	-	-	-	-	-	,019	-	-	,011	,036	-	,003	,010	,043	,014	-
	,014	,015	,083	,040	,017		,039	,046			,057					,002
ح 29	,023	,046	,030	,054	,051	-	-	-	-	-	,074	-	,039	-	-	-
					,019	,020	,031	,063	,041		,034		,050	,036	,013	
ح 30	-	,030	,009	-	,017	,059	-	-	-	,005	-	,014	-	,039	-	,033
	,056			,032		,017	,053	,038		,037		,041		,028		

ح 31	-	-	-	-	-	-	,017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	,025	,024	,039	,041	,014	,044		,020	,005	,015	,009	,001	,010	,016	,035	,002	
ح 32	,005	,015	-	,032	,023	,014	-	,016	-	,047	,005	,029	-	,017	-	-	
			,031				,061		,109				,050		,012	,011	
ح 34	,057	-	,005	-	,018	,011	,002	-	,017	-	,000	,012	,051	-	,043	-	
		,035		,025				,056		,019				,053		,040	
ح 35	,040	,006	-	,046	,020	-	-	,049	,065	-	,032	-	,012	,084	-	-	
			,006			,013	,041			,033		,079		,022	,039		
ح 36	-	-	,011	-	,009	,015	-	-	,012	-	-	,010	-	-	,004	-	
	,084	,004		,041			,057	,034		,001	,081		,003	,021		,005	
ح 37	-	,014	,006	-	-	-	-	-	,008	,022	,018	,089	-	,044	-	-	
	,005			,007	,020	,004	,030	,003					,013		,036	,013	
ح 38	,008	-	,008	,029	-	-	,021	,028	-	,062	-	-	-	,004	-	,062	
		,016			,044	,001			,043		,009	,041	,003		,046		
ح 39	-	,019	-	-	-	,019	-	,019	-	,040	,120	-	,016	-	-	-	
	,032		,007	,053	,004		,047		,011			,062		,022	,011	,030	
ح 40	-	,004	-	-	-	,018	,105	-	,002	,023	-	,023	-	-	-	,051	
	,043		,033	,010	,118			,062			,025		,087	,021	,036		
ح 41	,014	-	,007	,012	-	-	-	-	,004	-	-	,010	,031	-	,058	,012	
		,017		,022	,013	,031	,036			,086	,062			,077			
ح 42	,075	-	,032	-	-	-	,037	,031	,015	,033	,029	-	,069	,058	-	-	
		,083		,016	,015	,012						,011		,009	,053		
Anti-image Correlation	1ح	,906	-	-	-	-	-	,050	-	-	,052	-	,013	-	,039	,018	
		^a	,193	,111	,047	,127	,097	,027	,010	,184		,038		,058			
	2ح	-	,915	-	-	,094	-	-	-	-	,030	-	-	,033	-	,069	
		,193	^a	,192	,049		,188	,042	,142	,037	,090		,051	,108	,105		
	3ح	-	-	,719	-	-	-	,095	,034	,069	-	,042	,059	,015	-	-	
		,111	,192	^a	,160	,051	,001	,031			,021				,054	,023	

4ح	-	-	-	,900	,010	-	-	-	,043	,001	,056	,003	,036	-	,054	-
	,047	,049	,160	^a		,038	,059	,056						,016		,086
7ح	-	,094	-	,010	,920	-	-	-	,093	-	-	-	,009	-	-	-
	,127		,051	^a		,182	,245	,101		,131	,048	,047		,019	,071	,002
8ح	-	-	-	-	-	,937	-	-	-	,052	-	,021	-	,024	-	,019
	,097	,188	,001	,038	,182	^a	,044	,205	,042		,057		,101		,039	
9ح	-	-	-	-	-	-	,939	-	-	-	-	-	,044	-	-	,012
	,027	,042	,031	,059	,245	,044	^a	,134	,089	,043	,015	,095		,031	,080	
ح	,050	-	,095	-	-	-	-	,927	-	,084	-	-	-	-	-	-
10		,142		,056	,101	,205	,134	^a	,136		,013	,006	,094	,032	,008	,113
ح	-	-	,034	,043	,093	-	-	-	,895	-	-	-	,038	-	,003	-
12	,010	,037				,042	,089	,136	^a	,243	,095	,062		,114		,071
ح	-	-	,069	,001	-	,052	-	,084	-	,883	-	-	-	,046	-	-
13	,184	,090			,131		,043		,243	^a	,090	,097	,134		,040	,116
ح	,052	,030	-	,056	-	-	-	-	-	-	,907	-	-	-	-	-
14			,021		,048	,057	,015	,013	,095	,090	^a	,170	,015	,043	,134	,035
ح	-	-	,042	,003	-	,021	-	-	-	-	-	,921	-	-	,028	-
15	,038	,051			,047		,095	,006	,062	,097	,170	^a	,103	,169		,060
ح	,013	-	,059	,036	,009	-	,044	-	,038	-	-	-	,910	-	-	-
16		,108				,101		,094		,134	,015	,103	^a	,044	,005	,069
ح	-	,033	,015	-	-	,024	-	-	-	,046	-	-	-	,916	-	-
18	,058			,016	,019		,031	,032	,114		,043	,169	,044	^a	,200	,129
ح	,039	-	-	,054	-	-	-	-	,003	-	-	,028	-	-	,924	-
19		,105	,054		,071	,039	,080	,008		,040	,134		,005	,200	^a	,058
ح	,018	,069	-	-	-	,019	,012	-	-	-	-	-	-	-	-	,928
20			,023	,086	,002			,113	,071	,116	,035	,060	,069	,129	,058	^a
ح	,011	,038	,008	-	-	-	,012	,051	,071	-	,006	,091	,038	-	-	-
21				,036	,076	,047				,012				,087	,059	,100

الملاحق:

ح 22	- ,148	- ,033	,093	- ,061	- ,028	- ,104	- ,052	,055	- ,020	,034	- ,006	- ,015	- ,011	- ,085	- ,226	- ,016
ح 23	- ,063	- ,056	,118	- ,029	,007	- ,035	,030	,009	,009	,062	,013	,050	- ,023	- ,037	- ,115	- ,117
ح 24	,081	- ,004	- ,009	- ,037	- ,125	,009	- ,056	,004	,026	- ,070	- ,029	- ,080	- ,108	,004	,114	- ,012
ح 27	- ,069	2,84 4E- 5	- ,157	- ,032	,051	- ,032	- ,044	- ,008	,086	,029	- ,021	- ,041	- ,082	,029	,026	- ,024
ح 28	- ,022	- ,023	- ,110	- ,053	- ,027	,030	- ,064	- ,073	,016	,056	- ,081	,005	,014	,065	,021	- ,003
ح 29	,036	,074	,041	,073	,087	- ,031	- ,033	- ,051	- ,096	- ,064	,109	- ,052	,055	- ,079	- ,058	- ,018
ح 30	- ,087	,046	,012	- ,042	,029	,093	- ,027	- ,084	- ,057	,008	- ,053	,021	- ,057	,059	- ,045	,047
ح 31	- ,039	- ,040	- ,054	- ,056	- ,024	- ,073	,028	- ,033	- ,008	- ,024	- ,013	- ,001	- ,015	- ,026	- ,057	- ,003
ح 32	,008	,023	- ,042	,042	,038	,022	- ,100	,026	- ,161	,071	,007	,044	- ,069	,025	- ,018	- ,016
ح 34	,094	- ,059	,008	- ,036	,033	,020	,003	- ,095	,027	- ,031	,000	,019	,077	- ,087	,074	- ,060
ح 35	,066	,010	- ,008	,065	,035	- ,022	- ,072	,084	,103	- ,055	,049	- ,127	,018	,138	- ,037	- ,058
ح 36	- ,142	- ,007	,016	- ,059	,016	,027	- ,103	- ,059	,020	- ,001	- ,127	,016	- ,004	- ,036	,007	- ,007
ح 37	- ,008	,022	,009	- ,009	- ,033	- ,006	- ,050	- ,006	,012	,034	,025	,134	- ,018	,068	- ,058	- ,019

ح 38	,014	-	,011	,040	-	-	,038	,048	-	,102	-	-	-	,007	-	,094
		,027			,079	,001			,069		,014	,065	,005		,078	
ح 39	-	,029	-	-	-	,030	-	,031	-	,061	,171	-	,022	-	-	-
	,049		,009	,070	,007		,078		,016			,092		,033	,017	,042
ح 40	-	,007	-	-	-	,030	,182	-	,004	,037	-	,036	-	-	-	,076
	,070		,047	,014	,206			,104			,038		,128	,033	,061	
ح 41	,025	-	,011	,017	-	-	-	-	,007	-	-	,017	,048	-	,104	,019
		,030			,041	,024	,059	,065		,150	,101			,134		
ح 42	,118	-	,044	-	-	-	,061	,050	,022	,053	,042	-	,097	,091	-	-
		,131		,021	,025	,019						,018			,014	,075

Anti-image Matrices

	21ح	22ح	23ح	24ح	27ح	28ح	29ح	30ح	31ح	32ح	34ح	35ح	36ح	37ح	38ح	39ح
Anti-image Covariance 1ح	,007	-	-	,051	-	-	,023	-	-	,005	,057	,040	-	-	,008	-
		,088	,040		,044	,014		,056	,025				,084	,005		,032
2ح	,025	-	-	-	1,77	-	,046	,030	-	,015	-	,006	-	,014	-	,019
		,019	,035	,003	8E-5	,015			,024		,035		,004		,016	
3ح	,006	,064	,086	-	-	-	,030	,009	-	-	,005	-	,011	,006	,008	-
				,007	,115	,083			,039	,031		,006			,007	,007
4ح	-	-	-	-	-	-	,054	-	-	,032	-	,046	-	-	,029	-
	,029	,043	,022	,027	,023	,040		,032	,041		,025		,041	,007		,053
7ح	-	-	,004	-	,030	-	,051	,017	-	,023	,018	,020	,009	-	-	-
	,049	,015		,073		,017			,014					,020	,044	,004
8ح	-	-	-	,005	-	,019	-	,059	-	,014	,011	-	,015	-	-	,019
	,031	,060	,021		,020		,019		,044			,013		,004	,001	
9ح	,007	-	,018	-	-	-	-	-	,017	-	,002	-	-	-	,021	-
		,029		,033	,026	,039	,020	,017		,061		,041	,057	,030		,047

الملاحق:

ح 10	,034	,031	,005	,003	-	-	-	-	-	,016	-	,049	-	-	,028	,019
					,005	,046	,031	,053	,020		,056		,034	,003		
ح 12	,050	-	,006	,017	,056	,011	-	-	-	-	,017	,065	,012	,008	-	-
		,012					,063	,038	,005	,109					,043	,011
ح 13	-	,020	,039	-	,019	,036	-	,005	-	,047	-	-	-	,022	,062	,040
	,008			,044			,041		,015		,019	,033	,001			
ح 14	,004	-	,009	-	-	-	,074	-	-	,005	,000	,032	-	,018	-	,120
		,004		,020	,014	,057		,037	,009				,081	,009		
ح 15	,064	-	,032	-	-	,003	-	,014	-	,029	,012	-	,010	,089	-	-
		,009		,052	,027		,034		,001			,079			,041	,062
ح 16	,029	-	-	-	-	,010	,039	-	-	-	,051	,012	-	-	-	,016
		,007	,016	,076	,058			,041	,010	,050			,003	,013	,003	
ح 18	-	-	-	,002	,018	,043	-	,039	-	,017	-	,084	-	,044	,004	-
	,060	,051	,024				,050		,016		,053		,021			,022
ح 19	-	-	-	,070	,016	,014	-	-	-	-	,043	-	,004	-	-	-
	,039	,130	,071				,036	,028	,035	,012		,022		,036	,046	,011
ح 20	-	-	-	-	-	-	-	,033	-	-	-	-	-	-	,062	-
	,075	,010	,081	,008	,017	,002	,013		,002	,011	,040	,039	,005	,013		,030
ح 21	,791	,003	-	-	-	-	,023	-	-	-	-	-	-	-	-	,032
			,051	,014	,023	,146		,012	,036	,005	,038	,045	,060	,013	,030	
ح 22	,003	,589	-	,000	-	,089	-	-	,088	-	-	-	,066	-	-	3,41
			,070		,053		,055	,016		,050	,042	,025		,076	,038	0E-5
ح 23	-	-	,675	-	-	-	,032	,057	-	-	-	,070	-	-	-	,057
	,051	,070		,103	,116	,023			,029	,020	,048		,009	,041	,046	
ح 24	-	,000	-	,671	,013	,048	-	-	,023	-	-	-	,046	-	-	-
	,014		,103				,121	,058		,074	,057	,062		,029	,011	,070

ح 27	- ,023	- ,053	- ,116	,013	,676	- ,118	- ,059	- ,021	,004	- ,014	- ,084	- ,039	,015	- ,044	- ,009	,033
ح 28	- ,146	,089	- ,023	,048	- ,118	,722	- ,114	- ,028	,063	- ,055	,063	,038	,116	- ,052	- ,082	- ,016
ح 29	,023	- ,055	,032	- ,121	- ,059	- ,114	,679	- ,074	- ,138	,034	,010	- ,054	- ,056	,016	,027	,007
ح 30	- ,012	- ,016	,057	- ,058	- ,021	- ,028	- ,074	,709	- ,061	- ,056	- ,062	- ,092	- ,033	- ,026	,055	,031
ح 31	- ,036	,088	- ,029	,023	,004	,063	- ,138	- ,061	,658	- ,123	- ,046	- ,087	,024	- ,001	,008	- ,039
ح 32	- ,005	- ,050	- ,020	- ,074	- ,014	- ,055	,034	- ,056	- ,123	,720	- ,096	- ,049	- ,010	,066	,052	,073
ح 34	- ,038	- ,042	- ,048	- ,057	- ,084	,063	,010	- ,062	- ,046	- ,096	,611	- ,093	- ,079	- ,036	- ,103	- ,048
ح 35	- ,045	- ,025	,070	- ,062	- ,039	,038	- ,054	- ,092	- ,087	- ,049	- ,093	,624	- ,001	- ,070	- ,010	- ,075
ح 36	- ,060	,066	- ,009	,046	,015	,116	- ,056	- ,033	,024	- ,010	- ,079	- ,001	,587	- ,092	- ,164	- ,016
ح 37	- ,013	- ,076	- ,041	- ,029	- ,044	- ,052	,016	- ,026	- ,001	,066	- ,036	- ,070	- ,092	,696	- ,057	- ,115
ح 38	- ,030	- ,038	- ,046	- ,011	- ,009	- ,082	,027	,055	,008	,052	- ,103	- ,010	- ,164	- ,057	,615	- ,076
ح 39	,032	3,41 0E- 5	,057	- ,070	,033	- ,016	,007	,031	- ,039	,073	- ,048	- ,075	- ,016	- ,115	- ,076	,711
ح 40	,002	- ,042	- ,025	,036	,037	- ,024	,010	- ,039	,061	- ,006	,047	- ,041	- ,085	,007	- ,036	- ,044

	ح 41	,130	,021	-	-	,042	-	,003	-	-	-	,037	-	,002	,018	-	-
				,046	,009		,025		,015	,072	,056		,082			,079	,082
	ح 42	-	-	,026	-	-	-	-	-	-	-	,051	,042	-	-	,036	,000
		,036	,007		,021	,103	,109	,011	,068	,016	,038			,072	,036		
Anti-image Correlation	1ح	,011	-	-	,081	-	-	,036	-	-	,008	,094	,066	-	-	,014	-
			,148	,063		,069	,022		,087	,039				,142	,008		,049
	2ح	,038	-	-	-	2,84	-	,074	,046	-	,023	-	,010	-	,022	-	,029
			,033	,056	,004	4E- 5	,023			,040		,059		,007		,027	
	3ح	,008	,093	,118	-	-	-	,041	,012	-	-	,008	-	,016	,009	,011	-
					,009	,157	,110			,054	,042		,008				,009
	4ح	-	-	-	-	-	-	,073	-	-	,042	-	,065	-	-	,040	-
		,036	,061	,029	,037	,032	,053		,042	,056		,036		,059	,009		,070
	7ح	-	-	,007	-	,051	-	,087	,029	-	,038	,033	,035	,016	-	-	-
		,076	,028		,125	,027				,024					,033	,079	,007
	8ح	-	-	-	,009	-	,030	-	,093	-	,022	,020	-	,027	-	-	,030
		,047	,104	,035		,032		,031		,073			,022		,006	,001	
	9ح	,012	-	,030	-	-	-	-	-	,028	-	,003	-	-	-	,038	-
			,052		,056	,044	,064	,033	,027		,100		,072	,103	,050		,078
	ح 10	,051	,055	,009	,004	-	-	-	-	-	,026	-	,084	-	-	,048	,031
						,008	,073	,051	,084	,033		,095		,059	,006		
	ح 12	,071	-	,009	,026	,086	,016	-	-	-	-	,027	,103	,020	,012	-	-
			,020					,096	,057	,008	,161					,069	,016
	ح 13	-	,034	,062	-	,029	,056	-	,008	-	,071	-	-	-	,034	,102	,061
		,012			,070			,064		,024		,031	,055	,001			
	ح 14	,006	-	,013	-	-	-	,109	-	-	,007	,000	,049	-	,025	-	,171
			,006		,029	,021	,081		,053	,013				,127		,014	

ح 15	,091	-	,050	-	-	,005	-	,021	-	,044	,019	-	,016	,134	-	-	,092
		,015		,080	,041		,052		,001			,127			,065		
ح 16	,038	-	-	-	-	,014	,055	-	-	-	,077	,018	-	-	-	-	,022
		,011	,023	,108	,082			,057	,015	,069			,004	,018	,005		
ح 18	-	-	-	,004	,029	,065	-	,059	-	,025	-	,138	-	,068	,007	-	,033
	,087	,085	,037				,079		,026		,087		,036				
ح 19	-	-	-	,114	,026	,021	-	-	-	-	,074	-	,007	-	-	-	
	,059	,226	,115				,058	,045	,057	,018		,037		,058	,078	,017	
ح 20	-	-	-	-	-	-	-	,047	-	-	-	-	-	-	-	,094	-
	,100	,016	,117	,012	,024	,003	,018		,003	,016	,060	,058	,007	,019			,042
ح 21	,783	,004	-	-	-	-	,031	-	-	-	-	-	-	-	-	-	,042
	^a		,070	,020	,031	,193		,015	,050	,006	,055	,064	,088	,017	,043		
ح 22	,004	,910	-	,000	-	,136	-	-	,142	-	-	-	,112	-	-	5,27	
		^a	,111		,084		,086	,025		,077	,070	,041		,119	,063	1E-	5
ح 23	-	-	,901	-	-	-	,047	,082	-	-	-	,108	-	-	-	-	,082
	,070	,111	^a	,154	,171	,033			,044	,028	,075		,014	,060	,072		
ح 24	-	,000	-	,904	,019	,069	-	-	,035	-	-	-	,073	-	-	-	
	,020		,154	^a			,179	,084		,107	,090	,095		,043	,018	,102	
ح 27	-	-	-	,019	,885	-	-	-	,005	-	-	-	,024	-	-	-	,047
	,031	,084	,171		^a	,168	,087	,031		,020	,130	,060		,065	,015		
ح 28	-	,136	-	,069	-	,694	-	-	,092	-	,095	,057	,177	-	-	-	
	,193		,033		,168	^a	,163	,039		,076				,074	,123	,023	
ح 29	,031	-	,047	-	-	-	,873	-	-	,048	,015	-	-	,023	,041	,011	
		,086		,179	,087	,163	^a	,107	,206			,083	,089				
ح 30	-	-	,082	-	-	-	-	,912	-	-	-	-	-	-	,083	,043	
	,015	,025		,084	,031	,039	,107	^a	,089	,078	,094	,139	,051	,037			

ح 31	-	,142	-	,035	,005	,092	-	-	,905	-	-	-	,039	-	,012	-
	,050		,044				,206	,089 ^a	,178	,073	,136		,001		,057	
ح 32	-	-	-	-	-	-	,048	-	-	,873	-	-	-	,093	,079	,102
	,006	,077	,028	,107	,020	,076		,078	,178 ^a	,145	,073	,015				
ح 34	-	-	-	-	-	,095	,015	-	-	-	,895	-	-	-	-	-
	,055	,070	,075	,090	,130			,094	,073	,145 ^a	,151	,132	,056	,168	,073	
ح 35	-	-	,108	-	-	,057	-	-	-	-	,871	-	-	-	-	-
	,064	,041		,095	,060		,083	,139	,136	,073	,151 ^a	,002	,106	,016	,112	
ح 36	-	,112	-	,073	,024	,177	-	-	,039	-	-	-	,891	-	-	-
	,088		,014				,089	,051		,015	,132	,002 ^a	,144	,273	,025	
ح 37	-	-	-	-	-	-	,023	-	-	,093	-	-	-	,904	-	-
	,017	,119	,060	,043	,065	,074		,037	,001		,056	,106	,144 ^a	,087	,164	
ح 38	-	-	-	-	-	-	,041	,083	,012	,079	-	-	-	-	,886	-
	,043	,063	,072	,018	,015	,123					,168	,016	,273	,087 ^a	,115	
ح 39	,042	5,27 1E- 5	,082	-	,047	-	,011	,043	-	,102	-	-	-	-	-	,866
			,102		,023			,057		,073	,112	,025	,164	,115 ^a		
ح 40	,003	-	-	,056	,056	-	,015	-	,095	-	,076	-	-	,010	-	-
		,069	,038			,036		,058		,009		,065	,139		,057	,065
ح 41	,197	,038	-	-	,068	-	,005	-	-	-	,063	-	,004	,029	-	-
			,076	,014		,039		,024	,119	,090		,139		,136	,131	
ح 42	-	-	,039	-	-	-	-	-	-	-	,078	,064	-	-	,055	,001
	,049	,012		,031	,151	,155	,016	,098	,024	,054			,113	,052		

Anti-image Matrices

	ح 40	ح 41	ح 42	
Anti-image Covariance	ح 1	-0,43	,014	,075
	ح 2	,004	-0,017	-0,083

3ع	-,033	,007	,032
4ع	-,010	,012	-,016
7ع	-,118	-,022	-,015
8ع	,018	-,013	-,012
9ع	,105	-,031	,037
10ع	-,062	-,036	,031
12ع	,002	,004	,015
13ع	,023	-,086	,033
14ع	-,025	-,062	,029
15ع	,023	,010	-,011
16ع	-,087	,031	,069
18ع	-,021	-,077	,058
19ع	-,036	,058	-,009
20ع	,051	,012	-,053
21ع	,002	,130	-,036
22ع	-,042	,021	-,007
23ع	-,025	-,046	,026
24ع	,036	-,009	-,021
27ع	,037	,042	-,103
28ع	-,024	-,025	-,109
29ع	,010	,003	-,011
30ع	-,039	-,015	-,068

41ح	-,151	,883 ^a	-,266
42ح	-,170	-,266	,780 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
1ح	1,000	,525
2ح	1,000	,576
3ح	1,000	,560
4ح	1,000	,407
7ح	1,000	,515
8ح	1,000	,519
9ح	1,000	,522
10ح	1,000	,443
12ح	1,000	,475
13ح	1,000	,505
14ح	1,000	,436
15ح	1,000	,499
16ح	1,000	,375
18ح	1,000	,523
19ح	1,000	,491
20ح	1,000	,442
21ح	1,000	,506

22ح	1,000	,519
23ح	1,000	,516
24ح	1,000	,397
27ح	1,000	,494
28ح	1,000	,639
29ح	1,000	,433
30ح	1,000	,429
31ح	1,000	,448
32ح	1,000	,487
34ح	1,000	,542
35ح	1,000	,547
36ح	1,000	,471
37ح	1,000	,476
38ح	1,000	,542
39ح	1,000	,598
40ح	1,000	,591
41ح	1,000	,608
42ح	1,000	,588

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component Initial Eigenvalues

Extraction Sums of Squared Loadings

الملاحق:

	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,370	23,913	23,913	8,370	23,913	23,913
2	2,151	6,145	30,058	2,151	6,145	30,058
3	1,883	5,381	35,439	1,883	5,381	35,439
4	1,499	4,282	39,721	1,499	4,282	39,721
5	1,477	4,219	43,941	1,477	4,219	43,941
6	1,232	3,519	47,460	1,232	3,519	47,460
7	1,034	2,955	50,414	1,034	2,955	50,414
8	,984	2,811	53,225			
9	,936	2,675	55,900			
10	,914	2,610	58,511			
11	,892	2,548	61,058			
12	,872	2,491	63,549			
13	,837	2,393	65,942			
14	,794	2,269	68,211			
15	,772	2,206	70,418			
16	,749	2,139	72,556			
17	,738	2,108	74,664			
18	,680	1,942	76,606			
19	,651	1,861	78,467			
20	,638	1,823	80,290			
21	,605	1,728	82,018			

22	,593	1,693	83,711		
23	,546	1,561	85,272		
24	,538	1,536	86,808		
25	,515	1,471	88,279		
26	,507	1,448	89,727		
27	,497	1,419	91,146		
28	,490	1,400	92,546		
29	,424	1,212	93,758		
30	,420	1,200	94,958		
31	,394	1,126	96,084		
32	,371	1,059	97,143		
33	,347	,991	98,134		
34	,335	,958	99,093		
35	,318	,907	100,000		

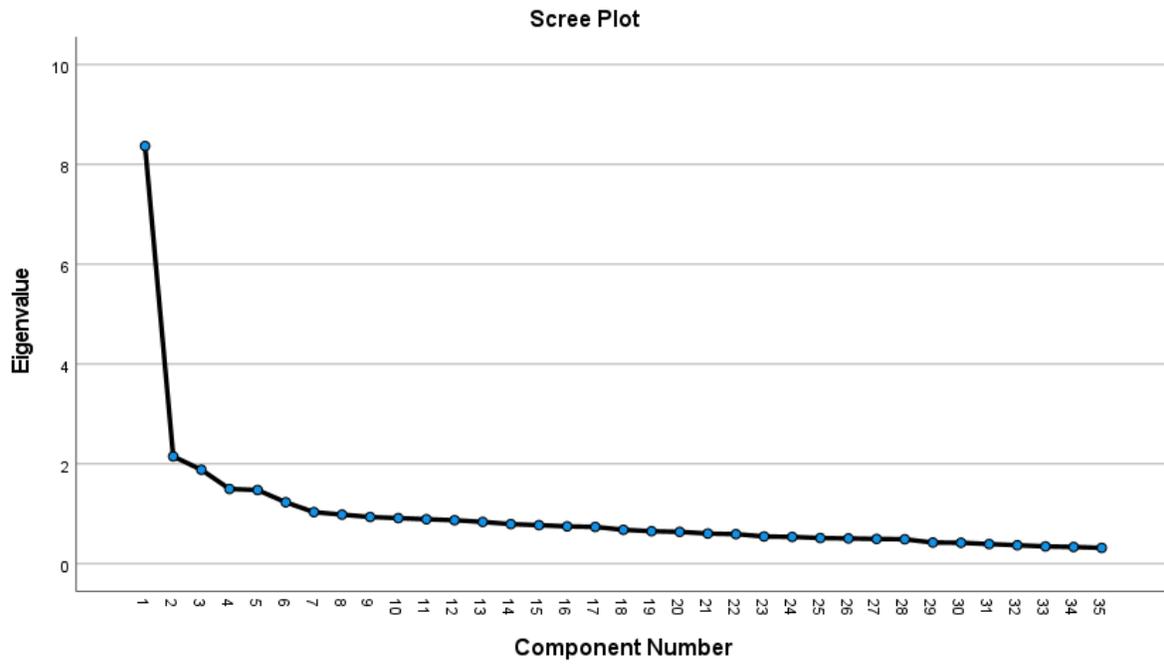
Total Variance Explained

Rotation Sums of Squared Loadings

Component	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,859	11,026	11,026
2	3,015	8,614	19,641
3	2,792	7,978	27,618
4	2,542	7,264	34,882
5	1,916	5,473	40,355

6	1,890	5,401	45,756
7	1,630	4,658	50,414

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
9 _ح	,677						
7 _ح	,647						
10 _ح	,627						
8 _ح	,615						
19 _ح	,611						

2ح	,577						
22ح	,571						
41ح	,560				-489		
36ح	,556						
18ح	,552	-309					
1ح	,549		-348				
15ح	,528	-362					
34ح	,505		,304				
13ح	,500	-460					
31ح	,498		,370				
38ح	,496			-379			
20ح	,491				,300		
24ح	,490		,378				
23ح	,479						
14ح	,469	-303					
12ح	,469	-465					
30ح	,448		,361				
16ح	,447						
29ح	,447		,420				
27ح	,428	,394			,335		
32ح	,409		,341				

39ح	,382				-,315	-,346	
37ح	,414	,447		-,314			
42ح	,321	,387		,349	-,325	,327	
35ح	,445		,510				
28ح		,416		,447			,359
40ح	,451				-,485		
21ح		,361			,382		
3ح				,403		-,445	
4ح	,335					-,380	

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 7 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
15ح	,656						
13ح	,644						
12ح	,641						
18ح	,618						
14ح	,559						
9ح	,499						
20ح	,480						,366
7ح	,447			,312			

10ح	,438		,351				
35ح		,631		,374			
32ح		,608					
31ح		,597					
30ح		,584					
24ح		,533					
29ح	,318	,530					
34ح		,508		,396			
22ح			,602				
23ح			,592				,343
8ح	,327		,519		,324		
19ح	,394		,474				
16ح	,303		,473				
39ح				,685			
38ح				,642			
37ح				,572			
36ح				,546			
3ح					,735		
4ح					,579		
2ح			,474		,481		
1ح	,317		,416		,460		

42ح						,706	
40ح			,306	,315		,608	
41ح	,345	,305				,529	
21ح							,685
28ح						,483	,540
27ح		,331			,302		,429

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 12 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7
1	,560	,433	,456	,376	,261	,242	,154
2	-,685	,177	-,091	,400	,245	,271	,445
3	,002	,793	-,444	,031	-,359	-,163	-,133
4	,035	,219	-,203	-,684	,462	,478	-,005
5	-,046	,186	,272	-,388	,113	-,626	,578
6	,058	-,050	,164	-,217	-,710	,468	,444
7	,459	-,260	-,667	,179	,115	-,048	,479

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

2- نتائج الدراسة الأساسية:

1-2 نتائج التساؤلين الأول والثاني:

Remarques

Sortie obtenue		21-APR-2024 20:05:11
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	879
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.

Syntaxe		T-TEST
		/TESTVAL=0
		/MISSING=ANALYSIS
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002
		/CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.02

3- [Jeu_de_données0]

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00001	450	55.8400	11.12517	.52445
VAR00002	450	74.6400	8.97208	.42295

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
VAR00001	106.474	449	.000	55.84000	54.8093	56.8707
VAR00002	176.476	449	.000	74.64000	73.8088	75.4712

4- CORRELATIONS

5- /VARIABLES=VAR00001 VAR00002

6- /PRINT=TWOTAIL NOSIG

7- /MISSING=PAIRWISE.

8- **Sig=0.000** دليل على وجود دلالة احصائية مما يدل على ان هناك فروق بين VAR00001 و VAR00002 و

9- Corrélations

Remarques

2-2 نتائج الفرضية الأولى:

Sortie obtenue		21-APR-2024 20:05:43
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	879
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR.00001 VAR.00002 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIR WISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.00

Corrélations

	VAR00001	VAR00002
VAR00001 Corrélation de Pearson	1	-.229**
Sig. (bilatérale)		.000
N	450	450
VAR00002 Corrélation de Pearson	-.229**	1
Sig. (bilatérale)	.000	
N	450	450

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

- 10- REGRESSION
- 11- /MISSING LISTWISE
- 12- /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
- 13- /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
- 14- /NOORIGIN
- 15- /DEPENDENT VAR00001
- 16- /METHOD=ENTER VAR00002.

17- -.229** تعبر عن ان هناك ارتباط ضعيف وسالب مما يدل ان العلاقة بين المتغيرين هي علاقة عكسية و دالة عند مستوى الدلالة 0.001

Remarques

3-2 نتائج الفرضية الثانية:

Sortie obtenue		21-APR-2024 20:12:22
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	879
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT VAR00001 /METHOD=ENTER VAR00002. </pre>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.00
	Mémoire requise	1516 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variabes introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	VAR00002 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : VAR00001

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.229 ^a	.052	.050	10.84216

. Prédicteurs : (Constante), VAR00002

18- 0,052 تعبر عن قيمة مساهمة المتغير المستقل على المتغير التابع تقدر ب

4-2 نتائج الفرضية الثالثة:

ANOVA^a

Odèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2909.025	1	2909.025	24.747	.000 ^b
	Résidus	52663.455	448	117.552		
	Total	55572.480	449			

a. Variable dépendante : VAR00001

b. Prédicteurs : (Constante), VAR00002

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	77.015	4.287		17.964	.000
VAR00002	-.284	.057	-.229	-4.975	.000

a. Variable dépendante : VAR00001

19- ONEWAY VAR00002 BY VAR00010

20- /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE

21- /MISSING ANALYSIS

22- /POSTHOC=TUKEY ALPHA(0.05).

Remarques

Sortie obtenue	21-APR-2024 20:40:54	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	879
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.

Syntaxe		ONEWAY VAR00002 BY VAR00010 /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=TUKEY ALPHA(0.05).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.22

Descriptives

VAR00002

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne
					Borne inférieure
1.00	312	73.6955	9.35476	.52961	72.6534
2.00	87	76.9310	7.53255	.80757	75.3256
3.00	51	76.5098	7.91801	1.10874	74.2828
Total	450	74.6400	8.97208	.42295	73.8088
Modèle					
Effets fixes			8.87779	.41850	73.8175
Effets aléatoires				1.44077	68.4408

Descriptives

VAR00002

2.00	1.00	5.7666
	3.00	4.1030
3.00	1.00	5.9675
	2.00	3.2605

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

VAR00002

Différence significative de Tukey^{a,b}

VAR00010	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
1.00	312	73.6955	
3.00	51	76.5098	76.5098
2.00	87		76.9310
Sig.		.092	.947

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 87.445.

b. Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

Temps écoulé	00:00:00.02
--------------	-------------

Descriptives

VAR00002

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne
					Borne inférieure
1.00	266	74.8609	8.70954	.53402	73.8094
2.00	157	74.9490	9.43996	.75339	73.4609
3.00	27	70.6667	8.05271	1.54974	67.4811
Total	450	74.6400	8.97208	.42295	73.8088
Modèle					
Effets fixes			8.93544	.42122	73.8122
Effets aléatoires				.87694	70.8668

Descriptives

VAR00002

	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Minimum	Maximum	Variance intercomposantes
	Borne supérieure			
1.00	75.9124	52.00	87.00	
2.00	76.4372	40.00	87.00	
3.00	73.8522	52.00	86.00	
Total	75.4712	40.00	87.00	

Différence significative de Tukey^{a,b}

VAR00011	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
3.00	27	70.6667	
1.00	266		74.8609
2.00	157		74.9490
Sig.		1.000	.998

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 63.605.

b. Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

2-5 نتائج الفرضية الخامسة:

SmartPLS report

Please cite the use of SmartPLS: Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. 2024. "SmartPLS 4." Bönningstedt: SmartPLS, <https://www.smartpls.com>.

[back to navigation](#)

Final results

Path coefficients

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.467	0.465	0.043	10.892	0.000
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية	-0.183	-0.184	0.047	3.863	0.000
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.145	-0.145	0.039	3.699	0.000

Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.467	0.465	0.377	0.546
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية	-0.183	-0.184	-0.277	-0.093

ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.145	-0.145	-0.222	-0.070
--	--------	--------	--------	--------

Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.467	0.465	-0.002	0.379	0.547
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية	-0.183	-0.184	-0.001	-0.276	-0.091
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.145	-0.145	0.000	-0.221	-0.068

Total indirect effects

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.086	-0.085	0.022	3.920	0.000

Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.086	-0.085	-0.128	-0.044

Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.086	-0.085	0.000	-0.128	-0.044

Specific indirect effects

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.086	-0.085	0.022	3.920	0.000

Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.086	-0.085	-0.128	-0.044

Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.086	-0.085	0.000	-0.128	-0.044

Conditional direct effects

Conditional indirect effects

Total effects

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.467	0.465	0.043	10.892	0.000
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية	-0.183	-0.184	0.047	3.863	0.000
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.231	-0.231	0.043	5.310	0.000

Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.467	0.465	0.377	0.546
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية	-0.183	-0.184	-0.277	-0.093
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.231	-0.231	-0.316	-0.145

Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
الصلابة النفسية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.467	0.465	-0.002	0.379	0.547
ضغوط الحياة اللائحة - الصلابة النفسية	-0.183	-0.184	-0.001	-0.276	-0.091
ضغوط الحياة اللائحة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	-0.231	-0.231	0.000	-0.312	-0.143

Quality criteria

R-square

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الصلابة النفسية	0.033	0.036	0.018	1.876	0.061
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.264	0.266	0.042	6.299	0.000

Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
الصلابة النفسية	0.033	0.036	0.009	0.077
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.264	0.266	0.185	0.349

Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
الصلابة النفسية	0.033	0.036	0.003	0.008	0.076
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.264	0.266	0.002	0.183	0.346

R-square adjusted

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الصلابة النسبية	0.031	0.034	0.018	1.751	0.080
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.261	0.262	0.042	6.193	0.000

Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
الصلابة النسبية	0.031	0.034	0.006	0.075
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.261	0.262	0.182	0.346

Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
الصلابة النسبية	0.031	0.034	0.003	0.006	0.074
القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.261	0.262	0.002	0.179	0.343

f-square

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الصلابة النسبية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.287	0.290	0.070	4.114	0.000
ضغوط الحياة اللاؤة - الصلابة النسبية	0.035	0.038	0.020	1.773	0.076
ضغوط الحياة اللاؤة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.028	0.030	0.016	1.720	0.085

Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
الصلابة النسبية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.287	0.290	0.169	0.439
ضغوط الحياة اللاؤة - الصلابة النسبية	0.035	0.038	0.009	0.083
ضغوط الحياة اللاؤة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.028	0.030	0.006	0.068

Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
الصلابة النسبية - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.287	0.465	0.178	0.284	0.284
ضغوط الحياة اللاؤة - الصلابة النسبية	0.035	-0.184	-0.219	-0.364	-0.364
ضغوط الحياة اللاؤة - القدرة على القيام بالأدوار المهنية	0.028	-0.145	-0.173	-0.293	-0.293

Algorithm

Setting

Data file

Setting
Data file م. بوكنتا

Path analysis

	Setting
Consider control variables	Yes
Data metric	Standardized

Bootstrapping

	Setting
Confidence interval method	Percentile bootstrap
Parallel processing	Yes
Samples	5000
Save results per sample	No
Seed	Fixed seed
Significance level	0.05
Test type	Two tailed

Samples

Reading score matrix of complete data set

Calculating full data set.

Calculating original sample.

Calculating model decoration.

All calculations done.

Histograms

Path coefficients histogram

Indirect effects histogram

Total effects histogram

Model and data

Indicator data (standardized)

Matrix

Case index	VAR00008	VAR00009	VAR00010
0	59.000	60.000	48.000
1	57.000	81.000	76.000
2	71.000	66.000	59.000
3	74.000	62.000	66.000
4	61.000	59.000	48.000
5	49.000	69.000	71.000
6	71.000	59.000	57.000
7	57.000	70.000	75.000
8	56.000	70.000	84.000
9	55.000	66.000	82.000
10	68.000	71.000	62.000
11	59.000	83.000	84.000
12	62.000	57.000	49.000
13	49.000	67.000	78.000
14	68.000	81.000	73.000

27	69.000	71.000	73.000
28	45.000	71.000	57.000
29	65.000	53.000	73.000
30	67.000	82.000	74.000
31	59.000	61.000	54.000
32	50.000	79.000	72.000
33	71.000	59.000	54.000
34	82.000	77.000	53.000
35	63.000	76.000	79.000
36	37.000	55.000	69.000
37	50.000	80.000	69.000
38	53.000	80.000	78.000
39	61.000	77.000	78.000
40	44.000	75.000	70.000
41	44.000	71.000	48.000
42	54.000	50.000	39.000
43	60.000	82.000	72.000
44	81.000	69.000	62.000
45	81.000	66.000	60.000
46	59.000	77.000	67.000
47	67.000	77.000	71.000
48	67.000	65.000	65.000
49	60.000	84.000	79.000
50	89.000	78.000	77.000
51	74.000	65.000	58.000
52	73.000	82.000	77.000
53	63.000	86.000	76.000
54	65.000	53.000	74.000
55	73.000	65.000	76.000
56	97.000	78.000	83.000
57	62.000	74.000	73.000
58	56.000	69.000	78.000
59	56.000	79.000	81.000
60	55.000	83.000	84.000
61	59.000	69.000	70.000
62	72.000	75.000	74.000
63	66.000	80.000	77.000
64	64.000	82.000	81.000
65	64.000	70.000	74.000
66	46.000	82.000	82.000
67	71.000	67.000	77.000
68	79.000	82.000	84.000
69	90.000	82.000	82.000
70	70.000	65.000	78.000
71	51.000	82.000	83.000
72	80.000	67.000	58.000
73	72.000	62.000	63.000
74	74.000	60.000	58.000
75	63.000	66.000	63.000
76	70.000	66.000	64.000
77	55.000	82.000	60.000
78	61.000	59.000	56.000
79	64.000	67.000	64.000

80	49.000	84.000	77.000
81	68.000	70.000	63.000
82	68.000	69.000	67.000
83	73.000	72.000	68.000
84	48.000	87.000	84.000
85	77.000	63.000	58.000
86	81.000	75.000	84.000
87	52.000	85.000	72.000
88	52.000	83.000	84.000
89	52.000	83.000	71.000
90	81.000	80.000	76.000
91	57.000	78.000	75.000
92	49.000	75.000	75.000
93	55.000	76.000	77.000
94	73.000	65.000	81.000
95	53.000	76.000	76.000
96	65.000	79.000	65.000
97	57.000	80.000	73.000
98	55.000	80.000	74.000
99	53.000	78.000	73.000
100	72.000	80.000	79.000
101	52.000	81.000	79.000
102	61.000	81.000	67.000
103	54.000	78.000	68.000
104	63.000	79.000	76.000
105	49.000	81.000	75.000
106	50.000	85.000	76.000
107	69.000	78.000	78.000
108	61.000	83.000	71.000
109	88.000	75.000	66.000
110	54.000	87.000	72.000
111	91.000	77.000	77.000
112	87.000	73.000	73.000
113	54.000	85.000	77.000
114	55.000	85.000	77.000
115	57.000	85.000	83.000
116	71.000	86.000	78.000
117	41.000	84.000	67.000
118	55.000	85.000	82.000
119	44.000	81.000	78.000
120	54.000	79.000	76.000
121	54.000	79.000	83.000
122	61.000	79.000	61.000
123	75.000	71.000	62.000
124	48.000	82.000	74.000
125	49.000	80.000	74.000
126	51.000	86.000	78.000
127	51.000	77.000	66.000
128	83.000	81.000	70.000
129	74.000	63.000	80.000
130	71.000	62.000	74.000
131	71.000	51.000	59.000
132	70.000	62.000	66.000

133	70.000	60.000	69.000
134	69.000	57.000	76.000
135	75.000	63.000	73.000
136	73.000	60.000	70.000
137	59.000	86.000	75.000
138	54.000	87.000	73.000
139	65.000	62.000	75.000
140	54.000	81.000	74.000
141	49.000	78.000	75.000
142	54.000	78.000	74.000
143	49.000	81.000	76.000
144	54.000	80.000	74.000
145	48.000	73.000	73.000
146	54.000	82.000	74.000
147	56.000	77.000	78.000
148	58.000	82.000	74.000
149	56.000	83.000	76.000
150	49.000	82.000	77.000
151	45.000	85.000	75.000
152	55.000	84.000	76.000
153	57.000	82.000	76.000
154	59.000	87.000	72.000
155	49.000	76.000	71.000
156	49.000	84.000	76.000
157	82.000	77.000	74.000
158	63.000	83.000	78.000
159	55.000	85.000	73.000
160	57.000	83.000	76.000
161	58.000	86.000	73.000
162	59.000	83.000	78.000
163	56.000	83.000	73.000
164	60.000	82.000	78.000
165	50.000	83.000	76.000
166	54.000	82.000	75.000
167	87.000	73.000	78.000
168	63.000	66.000	66.000
169	58.000	77.000	64.000
170	78.000	73.000	59.000
171	52.000	75.000	55.000
172	86.000	80.000	67.000
173	48.000	76.000	72.000
174	57.000	80.000	71.000
175	55.000	84.000	66.000
176	71.000	85.000	66.000
177	40.000	73.000	62.000
178	70.000	79.000	75.000
179	54.000	68.000	63.000
180	66.000	73.000	67.000
181	72.000	70.000	60.000
182	87.000	69.000	59.000
183	86.000	71.000	70.000
184	85.000	63.000	63.000
185	89.000	69.000	68.000

186	82.000	66.000	62.000
187	66.000	64.000	72.000
188	74.000	69.000	58.000
189	73.000	68.000	65.000
190	69.000	73.000	65.000
191	67.000	73.000	66.000
192	63.000	74.000	65.000
193	63.000	70.000	70.000
194	71.000	70.000	70.000
195	39.000	73.000	63.000
196	69.000	82.000	83.000
197	85.000	62.000	61.000
198	78.000	62.000	74.000
199	72.000	55.000	57.000
200	52.000	65.000	57.000
201	66.000	86.000	75.000
202	67.000	78.000	59.000
203	66.000	62.000	80.000
204	61.000	79.000	67.000
205	59.000	83.000	65.000
206	59.000	58.000	73.000
207	63.000	63.000	71.000
208	66.000	58.000	74.000
209	66.000	63.000	70.000
210	56.000	60.000	71.000
211	65.000	74.000	76.000
212	60.000	77.000	75.000
213	52.000	81.000	78.000
214	105.000	81.000	66.000
215	52.000	60.000	28.000
216	51.000	79.000	84.000
217	58.000	56.000	68.000
218	51.000	82.000	73.000
219	41.000	60.000	68.000
220	53.000	86.000	83.000
221	54.000	78.000	82.000
222	58.000	85.000	70.000
223	54.000	86.000	82.000
224	66.000	84.000	66.000
225	60.000	80.000	71.000
226	74.000	80.000	64.000
227	61.000	72.000	70.000
228	46.000	81.000	70.000
229	70.000	86.000	77.000
230	60.000	70.000	65.000
231	57.000	86.000	76.000
232	62.000	70.000	76.000
233	49.000	87.000	78.000
234	52.000	80.000	72.000
235	42.000	75.000	80.000
236	83.000	87.000	69.000
237	51.000	81.000	76.000
238	39.000	82.000	74.000

239	66.000	85.000	80.000
240	72.000	86.000	74.000
241	53.000	85.000	80.000
242	47.000	87.000	78.000
243	45.000	52.000	81.000
244	59.000	76.000	80.000
245	77.000	83.000	68.000
246	42.000	77.000	80.000
247	62.000	82.000	64.000
248	56.000	82.000	71.000
249	45.000	65.000	72.000
250	55.000	83.000	66.000
251	56.000	79.000	76.000
252	49.000	79.000	73.000
253	48.000	79.000	77.000
254	74.000	84.000	71.000
255	72.000	65.000	71.000
256	58.000	82.000	80.000
257	53.000	74.000	65.000
258	55.000	80.000	69.000
259	60.000	79.000	65.000
260	60.000	80.000	80.000
261	60.000	84.000	71.000
262	61.000	80.000	80.000
263	41.000	79.000	80.000
264	36.000	85.000	84.000
265	35.000	85.000	78.000
266	49.000	85.000	74.000
267	37.000	85.000	77.000
268	40.000	83.000	74.000
269	69.000	85.000	77.000
270	81.000	60.000	68.000
271	82.000	79.000	68.000
272	65.000	83.000	83.000
273	54.000	72.000	69.000
274	66.000	84.000	79.000
275	61.000	59.000	58.000
276	50.000	81.000	77.000
277	80.000	86.000	80.000
278	54.000	74.000	72.000
279	78.000	81.000	66.000
280	64.000	80.000	56.000
281	53.000	79.000	69.000
282	63.000	71.000	68.000
283	83.000	83.000	69.000
284	50.000	77.000	71.000
285	63.000	70.000	81.000
286	53.000	74.000	78.000
287	65.000	74.000	74.000
288	75.000	85.000	80.000
289	64.000	59.000	54.000
290	63.000	54.000	56.000
291	71.000	80.000	79.000

292	62.000	60.000	59.000
293	80.000	60.000	54.000
294	80.000	57.000	58.000
295	65.000	80.000	73.000
296	45.000	82.000	81.000
297	45.000	85.000	81.000
298	42.000	86.000	81.000
299	45.000	75.000	84.000
300	41.000	84.000	76.000
301	37.000	79.000	67.000
302	79.000	84.000	75.000
303	61.000	70.000	79.000
304	52.000	85.000	78.000
305	48.000	81.000	77.000
306	48.000	82.000	75.000
307	77.000	82.000	71.000
308	67.000	81.000	70.000
309	55.000	71.000	73.000
310	59.000	78.000	71.000
311	36.000	78.000	74.000
312	58.000	72.000	73.000
313	64.000	81.000	82.000
314	55.000	82.000	79.000
315	61.000	80.000	80.000
316	79.000	71.000	74.000
317	65.000	74.000	61.000
318	68.000	58.000	69.000
319	83.000	82.000	74.000
320	54.000	75.000	69.000
321	66.000	80.000	80.000
322	53.000	58.000	73.000
323	63.000	69.000	67.000
324	72.000	67.000	60.000
325	64.000	75.000	54.000
326	66.000	72.000	57.000
327	68.000	74.000	77.000
328	70.000	52.000	65.000
329	88.000	81.000	63.000
330	48.000	79.000	67.000
331	59.000	79.000	75.000
332	54.000	52.000	51.000
333	82.000	64.000	65.000
334	80.000	76.000	79.000
335	70.000	66.000	70.000
336	60.000	55.000	73.000
337	69.000	50.000	43.000
338	52.000	57.000	50.000
339	52.000	79.000	77.000
340	59.000	74.000	72.000
341	47.000	74.000	62.000
342	48.000	83.000	77.000
343	64.000	83.000	82.000
344	87.000	80.000	78.000

345	77.000	75.000	63.000
346	77.000	75.000	63.000
347	52.000	80.000	65.000
348	49.000	80.000	69.000
349	51.000	72.000	65.000
350	67.000	73.000	70.000
351	74.000	63.000	75.000
352	72.000	72.000	65.000
353	81.000	64.000	68.000
354	59.000	74.000	75.000
355	87.000	83.000	74.000
356	58.000	40.000	78.000
357	64.000	78.000	78.000
358	60.000	79.000	77.000
359	64.000	87.000	75.000
360	94.000	85.000	79.000
361	43.000	66.000	83.000
362	62.000	77.000	65.000
363	56.000	83.000	76.000
364	66.000	78.000	72.000
365	60.000	83.000	76.000
366	73.000	84.000	76.000
367	62.000	83.000	78.000
368	65.000	80.000	79.000
369	62.000	83.000	77.000
370	44.000	81.000	78.000
371	64.000	80.000	79.000
372	55.000	84.000	77.000
373	95.000	81.000	74.000
374	93.000	77.000	78.000
375	68.000	59.000	79.000
376	67.000	76.000	78.000
377	59.000	85.000	78.000
378	69.000	80.000	76.000
379	62.000	80.000	79.000
380	62.000	83.000	78.000
381	62.000	84.000	80.000
382	63.000	84.000	78.000
383	65.000	79.000	80.000
384	38.000	82.000	80.000
385	56.000	86.000	82.000
386	70.000	78.000	82.000
387	55.000	78.000	76.000
388	71.000	57.000	71.000
389	74.000	85.000	74.000
390	50.000	62.000	61.000
391	63.000	85.000	84.000
392	48.000	72.000	66.000
393	54.000	78.000	71.000
394	60.000	71.000	68.000
395	49.000	73.000	73.000
396	84.000	84.000	71.000
397	59.000	79.000	67.000
98	46.000	86.000	74.000
399	46.000	60.000	68.000
400	59.000	79.000	83.000
401	59.000	75.000	60.000
402	76.000	77.000	62.000
403	74.000	63.000	81.000
404	73.000	75.000	69.000
405	72.000	76.000	68.000
406	70.000	58.000	69.000
407	77.000	62.000	68.000
408	73.000	58.000	71.000
409	81.000	66.000	68.000
410	68.000	60.000	70.000
411	71.000	67.000	69.000
412	71.000	76.000	72.000
413	72.000	69.000	71.000
414	79.000	71.000	67.000
415	71.000	71.000	63.000
416	62.000	76.000	68.000
417	67.000	79.000	67.000
418	75.000	78.000	66.000
419	75.000	74.000	70.000
420	56.000	73.000	72.000
421	56.000	75.000	72.000
422	72.000	70.000	69.000
423	71.000	72.000	67.000
424	73.000	62.000	70.000

425	73.000	76.000	74.000
426	67.000	63.000	66.000
427	74.000	81.000	67.000
428	61.000	70.000	61.000
429	62.000	72.000	65.000
430	68.000	72.000	60.000
431	64.000	71.000	66.000
432	85.000	78.000	66.000
433	67.000	73.000	63.000
434	59.000	81.000	67.000
435	66.000	62.000	62.000
436	71.000	70.000	71.000
437	77.000	71.000	78.000
438	76.000	73.000	70.000
439	79.000	64.000	61.000
440	81.000	71.000	64.000
441	79.000	74.000	69.000
442	84.000	63.000	70.000
443	77.000	61.000	66.000
444	76.000	63.000	71.000
445	84.000	66.000	67.000
446	77.000	65.000	70.000
447	89.000	62.000	61.000
448	81.000	71.000	73.000
449	80.000	68.000	64.000

