

الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور

" دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلديات ولاية غليزان "

بن معزوزة خديجة – أ.د. قماري محمد

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

الملخص :

إهتم البحث الحالي بدراسة مستوى الإجهاد العصبي لدى عينة من موظفي مصلحة الحالة المدنية ببلديات ولاية غليزان . ولأجل هذا الغرض تم استخدام و تطبيق أداة البحث (مقياس الإجهاد العصبي) المصمم من قبل الباحثان، على عينة قوامها 144 موظفا بمصلحة الحالة المدنية .

وبعد جمع البيانات و معالجتها آليا بواسطة برنامج (spss) و التأكد من الخصائص السيكمترية للأداة . أظهرت النتائج أن موظفي البلدية المتفاعلين مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية) يعانون من مستوى مرتفع من الإجهاد، كما أنه لا توجد فروق في مستوى الإجهاد العصبي تعزى إلى متغير الخبرة المهنية أو الجنس .

الكلمات المفتاحية: الإجهاد العصبي، الجمهور، التعامل مع الجمهور، البلدية، مصلحة الحالة المدنية.

Résumé :

La Recherche actuelle s'occupe de l'étude des niveaux du surmenage chez les employés des services de l'état civil dans les communes de Relizane.

Pour atteindre cet objectif nous avons utilisé l'outil de recherche (mesure de stress) élaboré par deux chercheurs, appliqué sur 144 employées de l'état civil.

Après avoir recueilli les données et les avoir traitées grâce à un programme (spss), nous sommes assurés des caractéristiques de l'outil. des résultats ont montré que les employés de l'A.P.C qui sont en relation directe avec le public souffrent de troubles et subissent d'énormes efforts qui se répercutent sur leurs professions ainsi que le genre.

Mots clés: Stress , le public, Relations avec le public, la communes , services de l'état civil.

المقدمة :

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

ويعتبر التعامل مع الجمهور من أصعب المهام التي يتولاها الأفراد العاملون والتي تتطلب طبيعة عملهم التعامل المباشر مع الجمهور، لأن هناك أسلوبا معينا في التعامل ، يتطلب من الفرد العامل التحلي به. خاصة إذا كان التعامل مع الجمهور شروا من شروط البقاء في الوظيفة، كما أن هذا الشرط يجعل الفرد في ضغط ،والذي يؤدي به إلى الإجهاد العصبي المترجم في الجوانب السلوكية والنفسية والجسدية.

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

ويؤكد ميلز (Mils) 1982 أن الإجهاد هو رد فعل داخلي ، ينتج من عدم قدرة الفرد على متطلبات البيئة الواقعة عليه، ويوسع جرينبيرج (Gerenberg, 1984) نطاق هذه الإستجابة، فيعرف الإجهاد بأنه رد فعل فيزيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن إستجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة. (المشعان: 2001، 71) . وعليه جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف من خلالها على مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور بالبلدية.

1 - إشكالية الدراسة:

لقد أخذت ظاهرة الإجهاد العصبي منحى آخر في الدراسات الحديثة رغم أن فكرتها قديمة قدم وجود الإنسان على الأرض. وكغيرها من الظواهر لم تبقى ساكنة وتطور مفهومها بتطور متطلبات الحياة، وإختلاف مجالاتها وإستخداماتها، خاصة بعد تطور مفهوم العمل ومقارباته الجديدة. ومن خلال الإطلاع على الخلفية النظرية لموضوع الإجهاد، نلاحظ أن مفهومه لم يظهر حديثا. خاصة على مستوى التحليل النظري لكن لم تلقى الدراسات الميدانية نصيبا كبيرا فيها وذلك لعدة أسباب كتنوع العوامل المسببة له وتداخلها، عدم إتفاق الباحثين على مفهوم دقيق ومحدد للإجهاد مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة. (العميان :159، 2005) .

ويرى جون بنجامين ستورا (Jean Benjamin) أن كلمة إجهاد (Stress) صعبة التحديد زمنيا، وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة اللاتينية. (Stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الإحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب. (stora :1991 ,03) .

وحدث منذ القرن الثامن عشر تطور دلالي، إذ تم الإنتقال من النتيجة الإنفعالية للإجهاد إلى سببه الأساسي، أي القوة، الضغط، الثقل التي تنتج توترا أو تشوها للمادة، أي أصبح الإجهاد يعني ذلك الضغط المفرط المنتج للتشويه في الشيء. أما في اللغة العربية كلمة (Stress) تعني كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد. هذه الأخيرة التي إختارها أنطوان الهاشم في تعريبه لكلمة (Stress) لكونها أكثر فصاحة وأقرب للإستعمال (ستوار: 1997 ، 7 - 8) .

ويندرج الإستعمال الحديث لمفهوم الإجهاد تحت لواء العالم الفزيولوجي هانز سيلبي (Hans Selye, 1926)، فقط لاحظ منذ فترة مبكرة أن المرضى يشتركون، على الرغم من تعدد مصادر المرض والشكوى لديهم في خصائص متماثلة وأعراض مرضية متشابهة ، بالإضافة إلى الأعراض النوعية التي تصف وترتبط بالمرض الخاص بكل منهم، فجميع المرضى يعانون من ضعف الشهية والوهن العضلي، وفقدان الإهتمام بالبيئة، ومن ثم إفترض سيلبي (Selye) أن الأمراض المختلفة تشترك في إحداث زملة (أو مجموعة مترابطة من الأعراض)، أطلق عليها "زملة الضغط العام" (Common Stress Syndrome)، بالإضافة إلى الأعراض النوعية الخاصة بكل مرض (عبد الستار: 2002 ، 49) .

وقد إستنتج "سيلبي" أن الجسم يستجيب للإجهاد المستمر في ثلاث مراحل أطلق عليها اسم متلازمة التأقلم العام (General Adaptation Syndrome) وتمثلت في: مرحلة الإنذار أو التيقظ (Alarm): فيها يصبح الإنسان مدركا لعوامل الإجهاد،

مرحلة المقاومة (Resistance): فيها يتأقلم الشخص مع الإجهاد، وأخيرا مرحلة الإنهاك (Exhaustion): فيها يفقد الشخص قدرته على التأقلم، وإذا ما استمر الإجهاد بعد هذه النقطة فإن الجسم لا يستطيع المحافظة على ثبات البيئة الداخلية ويحدث المرض أو ما يسميه "كانون" أمراض الأكلمة. والإجهاد لا يؤدي إلى إصابة الأفراد أو الحيوانات جميعها بالمرض، ولكن الإصابة بالمرض ونوعها تتوقف على مجموعة من الظروف أو العوامل الداخلية والخارجية، فالعوامل الداخلية تشمل العمر والجنس والاستعداد الوراثي والصحة العامة، أما العوامل الخارجية فتشمل التغذية والتمارين الرياضية والظروف الجوية والاجتماعية. تحت ظروف الإجهاد المستمر ستنكسر أولا أضعف نقطة في الجسم محدثة أمراضا مثل التقرحات أو أمراض القلب أو الأمراض النفسية. وهناك شبه إجماع بين العلماء على أن المتطلبات الجسدية والعاطفية الملقاة على عاتق الشخص وطريقة تعامله معها هي التي تحدد مدى قابلية هذا الشخص للإصابة بالمرض.

وقام هانزسيلي بين 1946 و 1950 بتطوير مفهوم الإجهاد شيئا فشيئا إلى أن وصل إلى إعتبره "رد فعل نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي"، وهو آخر مفهوم له عن الإجهاد (ستورا: 1997، 10).

وباعتبار العمل شئ مهم بالنسبة للفرد في حياته ككل، لابد من مراعاة شروط أدائه وخاصة ما تتطلب منه التعامل مع المورد البشري (الجمهور). ففي الآونة الأخيرة أصبحنا نسمع عن العطل المرضية التي يأخذها العامل للراحة من الإجهاد الذي يعاني منه في عمله، بسبب ظروف العمل والضغط الذي يمارس عليه من قبل صاحب العمل أو المتعاملين من الجمهور. بحيث إذا قمنا بدراسة هذه العطل المرضية لوجدنا أنها تؤخذ بسبب الإجهاد العصبي أكثر من الإجهاد البدني الذي يكون في أغلب الأحيان نتيجة له. ومن هنا جاء التساؤل الرئيسي الآتي :

— ما مستويات الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور؟

1 - 1- الأسئلة الفرعية :

— هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الجنس ؟

— هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الخبرة المهنية ؟

— هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير المستوى العلمي ؟

وعلى ضوء التساؤلات السابقة صيغت الفرضيات .

2- فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية: يعاني العاملون في مناصب التفاعل مع الجمهور من مستوى إجهاد عصبي مرتفع .

الفرضيات الفرعية :

- توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الجنس .

- لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير المستوى العلمي .

3- أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها المتمثل في الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور . الذي أعطى نظرة جديدة وواسعة لمفهوم الإجهاد ومدى تأثيره على العامل في مجال العمل الذي يمارسه ويشارك في أدائه أشخاص آخرون بالإضافة إلى مكونات بيئته . كما تكمن أهمية الدراسة الميدانية في إيجاد حلول وإستراتيجيات تساعد في إختيار الأشخاص المناسبين لمناصب العمل من فكرة « الرجل المناسب في المكان المناسب » وتفاديا لوقوع مثل هذه الإضطرابات النفسية والجسمية التي يقع فيها العامل أثناء ممارسته لعمله .

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستويات الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور . كما يهدف بصفة خاصة إلى ما يلي :

- التعرف على مستويات الإجهاد العصبي التي يمكن أن يتعرض إليها العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور خاصة في المؤسسات الخدمية التي يزورها العام و الخاص من الجمهور .

- الكشف عن العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية والإجهاد العصبي لدى فئة معينة من العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور (عمال مصلحة الحالة المدنية بالبلدية).

- إظهار الاختلاف بين العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور في نوع العمل الممارس وإصابتهم بالإجهاد العصبي .

5 - التعريف بمصطلحات الدراسة :

أ - الإجهاد العصبي : هو حالة جسمانية تحدث نتيجة لحدوث صعوبات أو توقع حدوث صعوبات في الحياة . أو قد يكون أي تغير فيزيائي أو كيميائي أو عاطفي يخلف آثارا قد تؤدي إلى المرض . (شتيوي: 2002، 31) .

إجرائيا: الإجهاد العصبي: هو ما يحصل عليه المفحوص من درجات وفقا لمقياس الإجهاد العصبي المعتمد في الدراسة و المعد من قبل الباحثان.

ب - الجمهور: هو مجموعة مكونة من فردين أو أكثر تربطهم مصلحة أو أهداف مشتركة و يتأثر هذا الجمهور ببعض المنظمات القائمة و يؤثر فيها في نفس الوقت، أي أن وظيفة التأثير متبادلة بين الجمهور والمنظمة التي يتعامل معها (عجو، 1985: 138).

ج - التعامل مع الجمهور: هو ظاهرة سلوكية ترتبط كل الارتباط بالسلوك الإنساني كمحصلة للتكوين الداخلي للفرد و المواقف التي يتعرض لها . أي التصرفات والأفعال التي يقوم بها الفرد في حياته اليومية . (الصعبي ، 1409 : 10)

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

د - البلدية :وعرفت المادة الأولى من القانون رقم 90 - 08 المؤرخ في 11/04/1990 بأن البلدية هي في الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتحدث بموجب القانون". بمعنى أن البلدية هي وحدة لامركزية الأساسية ومنحها الشخصية المعنوية بإعتبارها مرفق عمومي لها حقوق كما عليها من إلتزامات مما يجعلها متميزة عن الأفراد المسيرين لها من جهة ولها ذمة مالية خاصة من جهة أخرى أي أنها تتمتع بإستقلال مالي عن الأشخاص المسيرين لها وكذا بإعتبار أن الإستقلال المالي من خصائص الشخصية المعنوية 10/ 2011/7/ 2011. المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد 37 المؤرخة في 1 / 3 المادة الأولى من القانون 11 .

6- حدود الدراسة :

أ - الحدود المكانية :تم إجراء الدراسة الحالية بمصالح الحالة المدنية ببلديات ولاية غليزان.

ب - الحدود الزمنية : أجريت الدراسة بالموسم الجامعي 2015 -2016 .

ج - الحدود البشرية:تمثلت في عمال مصلحة الحالة المدنية الذين يتعاملون مع الجمهور مباشرة في بلديات ولاية غليزان .

7- إجراءات الدراسة الميدانية :

1-7 - الدراسة الإستطلاعية :

أ- منهج الدراسة :تختلف المناهج بإختلاف مواضيع الدراسة فهو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة و ذلك كون الباحث يحاول الوصول إلى الحقيقة من خلال مجموعة من القواعد المنهجية .وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و ذلك لوصف و تحليل الظاهرة بهدف لفت الإنتباه إلى خلفيات هذه المشكلة وما يترتب عنها من نتائج صحية ووظيفية .

ب - أداة الدراسة: لقياس مستوى الإجهاد العصبي لدى عينة الدراسة، تم تصميم المقياس من قبل الباحثان. يتكون المقياس من 38 بندا موزعة على 3 أبعاد وهي على الترتيب: الأعراض الجسدية، الأعراض النفسية والأعراض السلوكية. بحيث تكون الإجابة على فقراته بإستعمال الخيارات التالية (أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما) .حسب سلم ليكارت الخماسي، وقد تم تصحيحها على التوالي (1، 2، 3، 4، 5) في حالة العبارات الموجبة والعكس في حالة العبارات السالبة.

ج - عينة الدراسة الإستطلاعية: شملت عينة الدراسة الإستطلاعية 70 موظفا وموظفة من مصلحة الحالة المدنية ببلديات ولاية غليزان ، موزعة على 28 ذكور و 42 إناث .

د- الخصائص السيكومترية لأداة القياس:

- الصدق : لقد تم حساب صدق المقياس بعدة طرق وهي :

صدق المحكمين :عرض المقياس المعد من قبل الباحثان على (11) محكما من ذوي الإختصاص في العلوم الإجتماعية من جامعات مختلفة (بشار ، وهران ، غليزان ، خميس مليانة). وبعد عرضه على المحكمين تم حساب صدق المحكمين بطريقة لاوشي (Lawsy ; 1995) لحساب نسبة الإتفاق بين المحكمين ومدى تمثيل الفقرة للمجال الذي وضعت ضمنه بإستخدام المعادلة التالية :

$$Ne- N/2$$

$$CVR = \frac{\text{---}}{N/2}$$

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

ne = عدد المحكمين الذين إتفقوا على صيغة الفقرة .

N = العدد الكلي للمحكمين . (سعد: 203، 2009).

صدق المقارنة الطرفية:

بعد تطبيق أداة البحث على 70 موظف وموظفة ، قمنا بترتيب الدرجات ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر في برنامج SPSS(20) ثم أخذنا نسبة 27% للحصول على المجموعة العليا والمجموعة الدنيا و بعد ذلك قمنا بحساب الفروق بينهما فوجدنا (ت) المحسوبة تساوي 11.43 عند درجة حرية تساوي 34 (N - 2) ومستوى دلالة 0.01 . كما هو موضح في الجدول رقم (01).

جدول رقم (01): يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية

الدرجات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	د. ح	ت الجدولية	مستوى الدلالة
1	18	137.16	16.37	11.43	34	2.04	0.01
2	18	81.94	12.30				

بتطبيق صدق المقارنة الطرفية وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (11.43) أكبر من (ت) الجدولية (2.04) عند درجة الحرية (34) ومستوى دلالة (0.01) ، أي أن الاختبار يتمتع بقدر من الصدق .

صدق البناء (الاتساق الداخلي):

لإيجاد صدق الاتساق الداخلي لل فقرات تم حساب معاملات الارتباط بين معدل كل بعد (الجسدي، النفسي، السلوكي) والدرجة الكلية للمقياس، وفي النهاية كانت النتائج كالاتي :

الجدول رقم (02) : يبين معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية :

أبعاد المقياس	معامل الارتباط
الجسدية	0.66
النفسية	0.93
السلوكية	0.53

الجدول رقم (03) : يبين معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمقياس:

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	0.94	14	0.50	27	0.50
2	0.90	15	0.50	28	0.59

0.47	29	0.54	16	0.99	3
0.65	30	0.39	17	0.42	4
0.62	31	0.43	18	0.71	5
0.46	32	0.55	19	0.30	6
0.65	33	0.53	20	0.51	7
0.42	34	0.46	21	0.50	8
0.30	35	0.64	22	0.44	9
0.55	36	0.38	23	0.31	10
0.43	37	0.63	24	0.45	11
0.36	38	0.51	25	0.46	12
		0.41	26	0.32	13

وتعتبر معاملات الارتباط المتحصل عليها والمبينة في الجدول رقم (02) ، (03) معاملات صدق داخلي مقبولة ودالة

إحصائيا عند (0.01). مما يوحي لنا أن المقياس يحتوي على مستوى مقبول من الصدق .

– **الثبات:** يشير الثبات إلى إتساق الدرجات المستخرجة من إستجابات الأفراد أنفسهم عندما يعاد إختبارهم بالإختبار ذاته في أوقات مختلفة ، أو عندما يختبرون بمجموعات مختلفة من بنود متكافئة ، أو حينما يختبرون في ظل متغيرات أخرى (مقدار وآخرون : 1998 ، 164 – 165) .

ولحساب درجة ثبات مقياس الإجهاد العصبي، تم حساب معامل الثبات بالإعتماد على ثلاثة طرق :

طريقة التجزئة النصفية: يشيع إستخدام هذه الطريقة لأنها تعتمد على تطبيق الإختبار مرة واحدة ثم نأخذ الفقرات ذات الأرقام الفردية في النصف الأول والفقرات ذات الأرقام الزوجية في النصف الثاني وبذلك يحصل كل مفحوص على علامة خاصة بالفقرات الفردية وعلامة خاصة بالفقرات الزوجية ثم نحسب معامل الارتباط بين العلامتين فنحصل على معامل ثبات الإختبار بطريقة التجزئة النصفية (الكيلاني: 2007 ، 94 – 95) .

وبعد حساب معامل الثبات بمعادلة "بيرسون" حيث وصل معامل الثبات (0.82)، قمنا بإستخدام معادلة التصحيح لسبيرمان براون فأصبح يساوي (0.90) .

الجدول رقم (04): يبين حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية

طريقة حساب معامل الثبات	معامل الثبات
طريقة التجزئة النصفية	0.82
معادلة التصحيح سبيرمان براون	0.90

كانت قيمة الارتباط لنصفي الإختبار Conlation between forms تساوي (0.82) وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون . بإستعمال الصيغة التالية : (ليصبح معامل الثبات للإختبار ككل وليس لنصفه فقط يساوي (0.90) وهو معامل ثبات عالي .

طريقة معامل ألفا لكرونباخ: وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ وهي الطريقة المناسبة في حالة المقاييس ذات البدائل المتعددة حيث قدرت بـ (0.89) مما يدل على أن الإختبار على قدر عال من الثبات.

7-2 - الدراسة الأساسية :

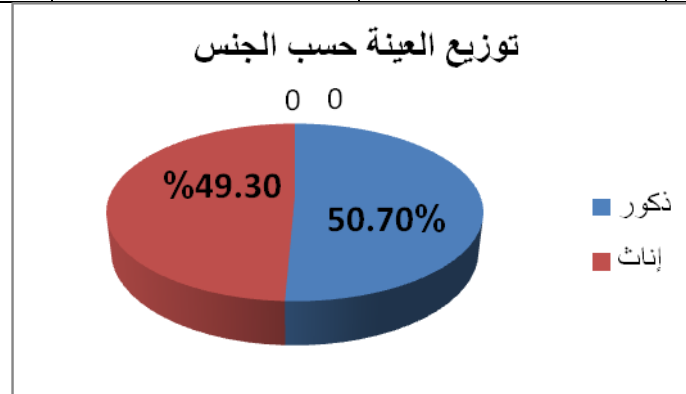
7-2-1 - عينة الدراسة ومواصفاتها:

شملت عينة الدراسة على 144 موظفا وموظفة من العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (الحالة المدنية)، وتم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من بلديات ولاية غليزان وفيما يلي مواصفات العينة :

أ - مواصفات العينة حسب الجنس: تكونت عينة الدراسة من 144 موظفا و موظفة بمصلحة الحالة المدنية بالبلدية (ولاية غليزان)، موزعة على 73 ذكرا و 71 أنثى كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ذكور	إناث	المجموع
العدد	73	71	144
النسبة %	50.70 %	49.30 %	100 %

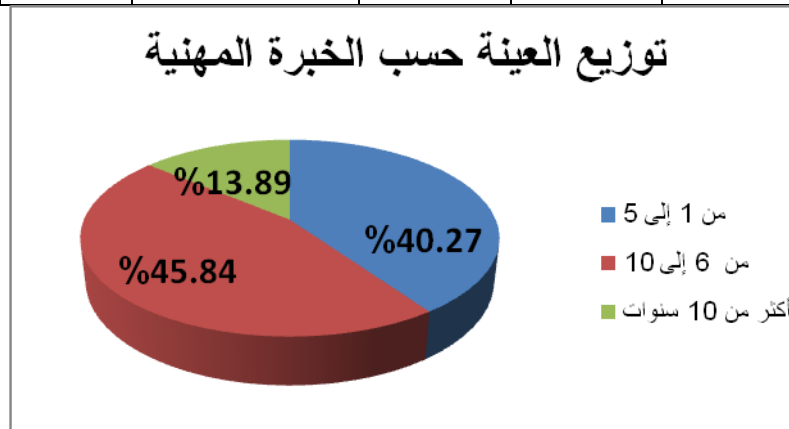


الشكل رقم (06): يمثل نسب توزيع العينة حسب الجنس

ب - مواصفات العينة حسب الخبرة المهنية (الأقدمية) :

الجدول رقم (07) : يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	من 1 إلى 5	من 6 إلى 10	أكثر من 10 سنوات	المجموع
التكرارات	58	66	20	144
النسبة %	40.27 %	45.84 %	13.89 %	100 %

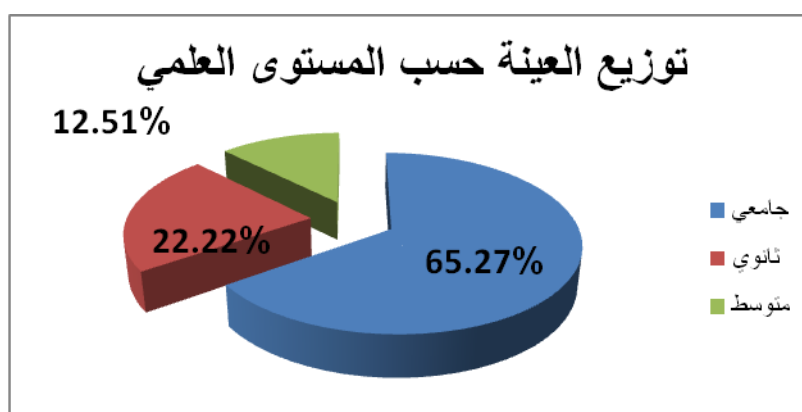


الشكل رقم (08) : يمثل نسب توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

ج- مواصفات العينة حسب المستوى العلمي :

الجدول رقم (09) : يمثل توزيع العينة حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع
التكرارات	18	32	94	144
النسبة %	12.51 %	22.22 %	65.27 %	100 %



الشكل رقم (10) : يمثل نسب توزيع العينة حسب المستوى العلمي

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في الدراسة الحالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، اختبار "ت" للفروق t-test، تحليل التباين الأحادي (anova).

8 - عرض النتائج و مناقشتها :

8-1 - عرض وتحليل النتائج :

عرض وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية: تنص الفرضية على أنه : " يعاني العاملون في مناصب التفاعل مع الجمهور من مستوى إجهاد عصبي مرتفع " .

وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لدلالة الفروق و النتائج المحصل عليها موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (11) : يوضح نتائج الفرضية الرئيسية

مستويات الإجهاد العصبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأعراض الجسمية	28.00	9.988
الأعراض النفسية	39.04	10.344
الأعراض السلوكية	16.25	6.281

المجموع	83.31	14.602
---------	-------	--------

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ وجود مستوى مرتفع من الإجهاد العصبي لدى عينة الدراسة، بحيث قدر المتوسط الحسابي بـ (83.31) و إنحراف معياري قدر بـ (14.602) موزعة على التوالي: (الجانب النفسي بمتوسط حسابي قدر بـ (39.04) وإنحراف معياري بـ (10.344) ، الجانب الجسمي بمتوسط حسابي مقدر بـ (28) وإنحراف معياري بـ (9.988)، والجانب السلوكي بمتوسط حسابي بلغ (16.25) وإنحراف معياري بلغ (6.281). هذا ما يعني أن "العاملين في مصلحة الحالة المدنية بالبلدية و المتعاملين مع الجمهور يعانون من مستوى إجهاد مرتفع " .

عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية على أنه "توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الجنس " .

وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لدلالة الفروق والنتائج المحصل عليها موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (12) : يوضح نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

ذكور ن= 73		إناث ن = 71		ت	درجة	ت	مستوى
المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المحسوبة	الحرية	المجدولة	الدلالة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	0.602	142	1.98	0.01
82.59	14.737	84.06	14.528				

يتضح من الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة بـ (0.60) أقل من قيمة (ت) المجدولة والمقدرة بـ (1.98) عند درجة حرية 142 ومستوى دلالة 0.01 ، ومنه ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على "عدم وجود اختلاف في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الجنس" نرفض الفرضية البديلة. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الخبرة المهنية " .

الجدول رقم (13) : يوضح نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

المتغير	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الخبرة المهنية (الأقدمية)	بين المجموعات	595.137	2	297.568	1.404	0.05
	داخل المجموعات	29893.801	141	212.013		
	المجموع	30488.937	143			

يتبين من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة "ف" المحسوبة قدرت بـ (1,40) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 143 وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة و هذا ما يؤكد على وجود فروق في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير الخبرة المهنية " .

عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير المستوى العلمي".

الجدول رقم (14) : يوضح نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

المتغير	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
المستوى العلمي	بين المجموعات	80.754	2	40.377	0.187	0.05
	داخل المجموعات	30408.184	141	215.661		
	المجموع	30488.937	143			

يتبين من خلال الجدول رقم(14) أن قيمة "ف" المحسوبة قدرت بـ (0.187) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 143 وهذا ما يؤكد على تحقق الفرضية الصفرية أي "لا توجد فروق في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية بالبلدية) يعزى لمتغير المستوى العلمي".

8- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

من خلال المعالجة الإحصائية وبعد عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(11) خلصنا إلى أنه يعاني العاملون في مناصب التفاعل مع الجمهور من مستوى إجهاد عصبي مرتفع. وهذه النتائج جاءت موافقة لدراسة الأحمدى (2002) والتي أظهرت نتائجها أن أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة لديهم درجة عالية من الأعراض الجسمية قدرت بـ (41) كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة عالية قدرت بـ (35) مما يعد مؤشرا على إرتفاع مستوى الإجهاد . كما جاءت متفقة مع دراسة زروال (2008) التي أظهرت نتائجها إلى أن: الإجهاد لدى عينة من العاملين بالمناصب التي يتم فيها التعامل مع الجمهور (البريد) ذو مستوى عالي . كما تتفق أيضا هذه النتائج مع دراسة الشهاب(2002)، والتي توصلت إلى أن طلبة التمريض يعانون من إجهاد نفسي مرتفع ببلبنان.

ويرجع تفسير ذلك إلى أن متطلبات العمل في المناصب التي تتعامل مع الجمهور تتميز بالضغط المهنية وبالتالي ضغوط نفسية وجسمية التي تظهر في السلوكيات المعتمدة من طرف عينة الدراسة، نتيجة لتعدد المهام المتراكمة والمسؤولية الشديدة في تأدية هذه المهام والتي تتعلق بالتعامل مع جميع شرائح المجتمع. زيادة على ذلك قلة الأجور مقارنة بالجهد المبذول وساعات العمل الطويلة . كذلك من خلال المعالجة الإحصائية وبعد عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها والمبينة في الجدول رقم(12) توصلنا إلى عدم تحقق الفرضية البديلة. وجاءت نتائج دراستنا منافية لدراسة النمر (1994)، والذي توصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد بين أفراد العينة في كلا القطاعين العام و الخاص بالسعودية. أما دراسة سيمبسون وجرانت (1991) التي جاءت للتعرف على حجم الإجهاد الذي يتعرض له الأطباء ومصادره، فقد توصلت الدراسة إلى وجود فروقات فردية جوهرية بين الإناث والذكور في حجم الإجهاد، وهذه الدراسة موافقة للدراسة الحالية .

ومن خلال المعالجة الإحصائية وبعد عرض وتحليل النتائج الموضحة في الجدول رقم(13)، تحصلنا على قيمة 'ف' المحسوبة والمقدرة بـ (1.404) وهي قيمة دالة إحصائية وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة ما يؤكد على وجود فروق في

مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور يعزى لمتغير الخبرة المهنية. وجاءت نتائج دراستنا متوافقة مع دراسة توليفر(1994) والذي توصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد يعزى إلى متغير الخبرة المهنية. ويرجع تفسير ذلك إلى أنه كلما زادت سنوات العمل كلما زادت الضغوطات وبالتالي زيادة مستوى الإجهاد لدى العامل وكلما كان تأثير الضغوط العملية أقوى على الفرد كلما إرتفعت نسبته وزادت أعراضه النفسية و السلوكية و الجسدية لدى العمال . وحسب ما هو موضح في الجدول رقم (14) ومن خلال عرض وتحليل النتائج توصلنا إلى تحقق الفرضية الصفرية أي "لا توجد فروق في مستوى الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور يعزى لمتغير المستوى العلمي". وهذا ما أكدته دراسة زروال (2008) .

- الخلاصة والتوصيات: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الإجهاد العصبي (الأعراض النفسية، الجسدية، والسلوكية) لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور (مصلحة الحالة المدنية) ببلديات ولاية غليزان .ومامدى إسهام بعض العوامل الشخصية كالجنس والخبرة المهنية والمستوى العلمي في إحداث بعض الفروقات في مستوى الإجهاد العصبي . ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها في دراستنا تبين أن العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور يعانون من مستوى إجهاد عصبي مرتفع' وذلك يرجع إلى الضغوطات التي يتعرضون لها في بيئة العمل. والتي تشمل العوامل الداخلية (التركيبية الفيزيولوجية) والعوامل الخارجية المؤثرة سلبا على الصحة النفسية والجسمية للفرد. بحيث كلما زادت الضغوطات زاد مستوى القلق والتوتر اللذان سيؤديان حتما إلى الإجهاد. كما توصلنا إلى أنه 'لا توجد فروق في مستوى الإجهاد تعزى لمتغير المستوى التعليمي والجنس بخلاف الخبرة المهنية'. و عليه نوصي بمايلي :

- تقدير الظروف الصعبة التي يؤدي فيها العمل بالنسبة لمناصب العمل التي تحتاج للتعامل مع الجمهور .
- زيادة الحافز المادي والمعنوي .
- منحهم عطل تتخلل السنة المهنية .
- تخفيف الأعمال والمسؤوليات على عاتقهم وتوزيع المهام على مصالح أخرى .

-المراجع:

- العميان، محمود سلمان (2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، عمان، الأردن، دار وائل للتوزيع والنشر .
- المشعان، عويد سلطان (2001) : مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة الموظفين الكويتين وغير الكويتين في القطاع الحكومي، المجلد 13، الرياض، السعودية، مجلة الملك سعود، العلوم الإدارية 1 .
- الكيلاني، عبدالله زيد (2007) : مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والإجتماعية، الأردن ، دار الميسرة للنشر والتوزيع .
- الصعدي،نادية عبدالله(1459):سلوكيات الموظفين وإنعكاسها على أداء العمل، مجلة الخدمة المدنية.
- عبد الستار، إبراهيم (2002): الإبداع والاضطراب النفسي والمجتمع، الكويت، مطابع السياسة.
- عبد الرحمن، سعد(2009): القياس النفسي، النظرية والتطبيق، الجيزة، هبة النيل العربية للنشر والتوزيع.
- عجو، علي (1985) : الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط 3، القاهرة، عالم الكتب.
- المادة الأولى من القانون 10/11 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد 37 المؤرخة 2011/07/10
- مقداد، محمد وآخرون (1998): القراءات في التقويم التربوي، ط2، باتنة، الجزائر ، جمعية الإصلاح التربوي والإجتماعي .

- ستورا، جان بنجمان (1997): الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان الهاشم، ط1، بيروت، منشورات العوידات.
- شتيوي، مسعد (2002): الجوانب المختلفة للإجهاد، مصر، مجلة أسبوط للدراسات البيئية، العدد 22 .
- Nobert sillamy(1996): **Dictionnaire de la psychologie**, Larousse,Paris.
- Stora, J.B(1991). **Le stress**. Paris: PUF, 1re éd