

أثر بيئة العمل النفسية الاجتماعية على الصحة النفسية للموارد البشرية في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة

د. بن بوقرين عبد الباقي • & د. الطيب ابن عون

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل النفسية والاجتماعية في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة على الصحة النفسية للموارد البشرية العاملة فيها. تمت الدراسة وفقا لنموذج العوامل النفسية والاجتماعية لـ Karasek (1979) المعروف بنموذج *Job Strain Model* (المطالب النفسية-الموقف القراري، السند الاجتماعي). ينتج عن تقاطع هذه العوامل مصفوفة من الوضعيات المهنية المؤثرة على الصحة النفسية. تم توزيع استبيان يتضمن مقياس عوامل البيئة على عينة من 150 بيداغوجيا موزعين على (4) ولايات جزائرية (الشلف، الأغواط، الجزائر وسطيف). خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية: بيئة العمل بيئة خطيرة على الصحة النفسية للبيداغوجيين حسب سلم (Karasek). كما خلصت أيضا إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد الثلاثة لبيئة العمل حسب متغير الأقدمية، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في البعدين المتطلبات النفسية والموقف القراري. أما بعد الدعم الاجتماعي توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير نوع الإعاقة المتكفل بها، هي لصالح فئة البيداغوجيين العاملين مع الإعاقة سمعية. الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، العوامل النفسية الاجتماعية، نموذج لـ Karasek، الصحة النفسية.

The impact of psychosocial environment factors on mental health of human resources of special education schools

Abdel-Baki BENBOUGRINE¹ & Tayeb BENAOUN²

Abstract

This study aims to identify the impact of psychosocial environment factors among human resources working at special education schools. The study had applied the Job Content Questionnaire (JCQ) of Karasek (1985). The intersection of job demands and decision latitude generates a matrix of four working situations that affect the mental health. Questionnaires had been distributed to a sample of 150 pedagogues belonging to four (04) Algerian willayas (Algeries, Laghouat, Setif, Al-Chelef). The study had concluded in these findings: the psychosocial environment is job strain and may cause harmful consequences on mental health. We also found that there were no significant statistical differences between job demands and decision latitude. However, social support was statistically significant according to the type of disability which had been taken care of; and it was in the favor of those who took charge of hearing disability.

Keywords: psychosocial environment factors, job demands, decision latitude, special education schools, types of disability.

¹ . Senior Lecturer, University of Laghouat, Laghouat, Algeria. E-mail: baki.green@gmail.com

² . Senior Lecturer, University of Laghouat, Laghouat, Algeria. E-mail: t.benaoun@mail.lagh-univ.dz

مقدمة:

يتمتع الموظفون العاملون في مؤسسات تتميز ببيئة عمل سليمة بالنشاط والصحة النفسية وكثرة العطاء وزيادة الحافز لديهم، وعندما يكون العمل مناسباً لقدرات العامل وأهدافه وحدود إمكانياته، تكون مخاطر العمل وبيئته تحت السيطرة. يلعب العمل غالباً دوراً إيجابياً في تأمين الصحة البدنية والنفسية للعامل وتتمية قدراته البدنية ويكون الوصول إلي الأهداف المنشودة للعمل مصدراً هاماً للرضا واحترام الذات؛ فقد توصلت بعض الدراسات التي أجريت حول أثر البطالة على شخصية الأفراد إلى أن العمل يشكل مزاج الأشخاص، فهو يسمح بربط علاقات اجتماعية خارج المحيط العائلي، وينمي لدى الأفراد الرغبة في الوصول إلى هدف مشترك، وهذا ما يفسر صعوبات التي يعاني منها البطالون مثل الشعور بالذنب والإقصاء، وتدني مستوى تقدير الذات¹. وتشكل عوامل البيئة النفسية الاجتماعية من بين جملة الأبعاد المهمة في التأثير على الصحة النفسية لدى العاملين (عبء العمل، ومطالب معرفية، وضيق الوقت، تنمية المهارات، وسلطة اتخاذ القرار، المساعدة المقدمة من زملاء العمل ورؤسائه، التعاون في العمل، إلخ).

الإشكالية:

في بعض الأحيان تكون بيئة العمل مصدراً للعديد من المخاطر، منها الفيزيائية والنفسية والاجتماعية، والتي عندما تتجاوز الحدود الآمنة تكون مصدراً هاماً لتأثيرات سلبية على الحالة الصحية للعامل بدنياً ونفسياً وتكون سبباً في الإصابة بالأمراض المهنية وإصابات العمل.

في هذا السياق، طور الباحث Robert Karasek (1978) نموذجاً يجمع بين هذه العوامل النفسية والاجتماعية في بيئة العمل. تشكل هذه العوامل مصفوفة من محورين مكونة من العوامل الضاغطة في العمل وهي المتطلبات النفسية والعوامل المساعدة على تأدية المهام والقيام بالأدوار وتحمل المسؤوليات بالاقتدار وأطلق عليها الموقف القراري. عند الانتهاء من رسم هذه المصفوفة، تنتج أربع وضعيات مختلفة بحسب مقدار كل عامل من العاملين المذكورين أعلاه بحيث يصبح العامل في وضعية إجهاد وظيفي إذا كانت متطلبات العمل مرتفعة وفي نفس الوقت الموقف القراري منخفض ووسائل مواجهة هذه الضغوط متدنية. لقد ركز Karasek على هذه الوضعية كونها الوضعية التي تؤثر بشكل واضح على الصحة النفسية للعامل. ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- هل تعتبر بيئة العمل بيئة خطرة من وجهة نظر عينة البيداغوجيين العاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- هل توجد فروق بين البيداغوجيين العاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل النفسية الاجتماعية تعزى إلى الأقدمية؟
- هل توجد فروق بين البيداغوجيين العاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل النفسية الاجتماعية تعزى إلى متغير نوع الإعاقة المتكفل بها؟

- يمكن إجمال الأهمية التي تتمتع بها هذه الدراسة في النقاط الآتية:
- عدم تطرق الدراسات السابقة للمشكلة من الزاوية نفسها، ولا توجد دراسة شملت جميع البيداغوجيين العاملين في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة، إذ اقتصر على المعلمين فقط وفي بعض الدراسات على النفسانيين فقط، أما الدراسة الحالية فهي تتناول جميع البيداغوجيين (النفسانيين، والمعلمون المتخصصون، والمربون المتخصصون).
 - تكمن الأهمية كذلك في أنّ الدراسة الحالية تتناول بيئة العمل النفسية والاجتماعية وفق نموذج منتشر على صعيد واسع ويتميز بصلاحيّة عالية في معالجة العوامل النفسية والاجتماعية.

1. الإطار النظري للدراسة:

1.1. بيئة العمل النفسية والاجتماعية:

تشتمل بيئة العمل النفسية والاجتماعية على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية، والعلاقات السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل، والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، فهذه الجوانب لها انعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة، ويمكن تحديد نطاق هذه الجوانب بالعلاقات بين المرؤوسين بعضهم ببعض، وعلاقات بين الرؤساء بمرؤوسيهم وعلاقات المجلس إدارة المنظمة بعضهم ببعض.²

يعتبر الإجهاد الوظيفي مظهرا من المظاهر السلبية لبيئة العمل الداخلية ينتج من تجمع آثار متطلبات العمل وضعف صناعة القرار المتاح الذي يواجهه هذه المتطلبات. هذان المظهران لبيئة العمل يمثلان وضعية وظيفية هي التي تحدد الحالة النفسية التي يكون عليها العامل، فالمتطلبات الزائدة في العمل، والصراعات أو الضغوطات هي التي تموقع العامل في وضعية محفزة أو وضعية مولدة للحركة والطاقة أو الضغط، ويعتبر الموقف القراري (حرية صنع القرار، والاستفادة من الخبرات الشخصية) للفرد بمثابة العامل الذي يعدل أو يحول الضغط (الطاقة الكامنة) إلى طاقة عملية، بمعنى نموذج لإدارة الضغوط والإجهاد المتعلق ببيئة العمل. إذا لم يقم الفرد بأي فعل، أو إذا تصرف الفرد على أساس أنه لا يمتلك ما يكفي من الموقف القراري، ستصبح هذه الطاقة الكامنة بمثابة الإجهاد النفسي الداخلي.³

1.2. نموذج العوامل النفسية الاجتماعية لـ Karasek (1979):

أغلب الدراسات التي بحثت الصحة النفسية والعوامل التي تؤثر فيها في بيئة العمل، غلب فيها استخدام نموذجين معروفين هما نموذج *Job Strain Model* لـ Karasek (1979) المتكون من المطالب النفسية والموقف القراري والدعم الاجتماعي. أما النموذج الثاني DER فهو لـ Seigrist (1996) المعتمد على عدم التوازن والجهد والاعتراف.⁴

طُور نموذج إدارة الضغوط والإجهاد الوظيفي *Job Strain Model* وتم اختباره في مسح حديث لبيانات في كل من السويد والولايات المتحدة الأمريكية. يتنبأ هذه النموذج بالإجهاد الوظيفي الناتج عن التفاعل ما بين متطلبات الوظيفة والموقف القراري، يأتي هذا النموذج ليوضح بعض النتائج المتناقضة المعتمد على آثار عوامل بيئة العمل المتفرقة على العاملين. والنتيجة الأساسية لهذا البحث هي أن انخفاض الموقف القراري وارتفاع المتطلبات الوظيفية يعتبر العامل المؤثر على ارتفاع الإجهاد الوظيفي، كما يعتبر هذا المزيج أي انخفاض الموقف القراري وارتفاع المتطلبات الوظيفية سبباً في انخفاض الرضا الوظيفي، زيادة على ذلك تعتبر أهم نتيجة لهذه الدراسة هي إعادة تصميم الوظيفة وعملياتها من أجل رفع الموقف القراري لفئات كثيرة من المهن والأعمال لخفض الإجهاد الوظيفي دون التأثير على المتطلبات الوظيفية الذي من الممكن أن تخفض من مستويات الفاعلية التنظيمية.⁵

يدعى النموذج DLS نموذج *Job strain model* ويحتوي على مركبتين هما: المطالب النفسية والموقف القراري. تتناول المطالب النفسية بعد عبء العمل والمتطلبات الذهنية وقيود الزمن؛ بينما يتناول الموقف القراري جزئيين هما تطور الكفاءات وسلطة اتخاذ القرار. ينطلق هذا النموذج من افتراض أن: المطالب النفسية المرتفعة والموقف القراري الضعيف هما اللذان يشكلان عامل خطر على الصحة النفسية للعامل. بينما يشكل الدعم ممثلاً في المساعدة التي يقدمها الزملاء والرؤساء والتعاون في مكان العمل المركبة الثالثة لهذا النموذج والتي أدخلها (Johnson, 1986 ; Johnson & Hall, 1988).⁶

يقيس هذا النموذج خصائص بيئة العمل مثل بيئة تنظيم العمل، وعليه قد يكون هذا النموذج هو الأنسب لقياس المظاهر المتغيرة والثابتة في بيئة العمل والأفراد.⁷

1.3. الدراسات السابقة التي استخدمت نموذج JCQ لـ Karasek (1979، 1985)

دراسة Bourbonnais et al. (1997)

دراسة بعنوان "تأثير المحيط النفسي الاجتماعي في العمل على الصحة النفسية للممرضات في المراكز الاستشفائية بمقاطعة الكبيك الكندية".⁸ تحاول هذه الدراسة الوقوف على العلاقة بين خصائص البيئة النفسية الاجتماعية والصحة النفسية لعينة من الممرضات في ستة مستشفيات بمقاطعة الكبيك في كندا. تمت الدراسة على مرحلتين باستعمال استبيان تضمن في أبعاده لقياس الصحة النفسية ثلاث أبعاد هي: الضيق النفسي (IDPESQ)، والاحترق النفسي لماسلاش، وتناول الأدوية النفسية. خصص حيز في الدراسة يتناول البيئة النفسية الاجتماعية مقياس بيئة العمل (Karasek). وارتباطها بمعدلات الغياب المرضية الملاحظة في مدة 20 شهراً. توصلت الدراسة إلى النتائج على النحو الآتي:

يرتبط ضغط العمل بوجود مطالب نفسية غير محققة، وهي عدم المشاركة في القرارات التي تؤثر في العمل وكيفية إنجاز المهام. فضلاً عن ذلك، وجود ضعف في الدعم الاجتماعي، لا سيما أن هذه العناصر تسهم بشكل كبير في تحسين الحالة النفسية حسب شهادات الممرضات المستجوبات. وكاستنتاج

أثر بيئة العمل على الصحة النفسية للموارد البشرية ... ————— بن بوقرين عبد الباقي & الطيب ابن عون
عام تم التوصل إلى أنّ بيئة العمل النفسية والاجتماعية تؤثر على الصحة النفسية ودعمت التعليقات
والاقتراحات التي ضمنها الممرضات في استبيانات تحسين ظروف العمل.

دراسة Karasek et al. (1998)

بعدما تناول الباحثون في الجزء الأول من الدراسة تقديم التأصيل النظري لمقياس JCQ المطور من قبل Karasek (1985) واعطاء صورة عن ماهية الدراسات التي تناولته وتناولت أبعاده وأجزاءه؛ تناول الجزء الثاني من الدراسة عقد مقارنات بين بعض الاستخدامات للمقياس مطبقة في العديد من الدول الصناعية الكبرى استهدفت بالأساس صلاحية النموذج للنساء والرجال على ستة عينات (10288 رجال و6313 نساء) في أربع دول هي الولايات المتحدة، كندا، هولندا واليابان. تم في هذا الجزء مقارنة العديد من الارتباطات والانحرافات ومعاملات ثبات مقاييس الدراسة. في الجزء الثالث من الدراسة تم مراجعة الفروقات الموجودة بين المهن المختلفة والاختلافات الموجودة بين العينات المدروسة وبعض القضايا الخاصة بالمقياس، وتم كذلك دراسة بعض التطبيقات والتوصيات المتعلقة بتقييم النواحي النفسية والاجتماعية للوظائف.

بعض هذه النتائج التي أسفرت عنها الدراسة تتلخص في كون المتوسطات لمعظم أبعاد المقياس المطبق كانت متقاربة عبر كل الدول المشاركة في المسح. كما لوحظ كذلك وجود فروقات صغيرة فيما يخص الموقف القراري كما لوحظ أن العينات سجلت درجات عالية على هذا المقياس فيما يخص هذا البعد خصوصا في عينة القطاع الصحي التابعة لكندا. بينما كانت درجة البعد المتعلق باستقلالية القرار كمقياس ثانوي من الموقف القراري أقل بالنسبة للعينة الأمريكية وهذا بعد المقارنة بين عينة تم دراستها سنة 1990 وعينة تم دراستها سنة 1994 لكلا الجنسين. بينما كانت هذه الدرجة هي الأقل على الاطلاق بالنسبة للعينة اليابانية والعينة الهولندية. بينما سجلت العينة الأمريكية لكلا الجنسين درجات عالية على مقياس المطالب النفسية والاجتماعية.

لكن واحدة من بين أكثر النتائج وضوحا هي الفروق الجوهرية الموجودة بين الجنسين بخصوص بعد الاستقلالية في اتخاذ القرار والاستفادة من الخبرات (الاستفادة من المهارات وتطوير مهارات جديدة) لصالح الرجال على حساب النساء؛ ولكن هذه الفروق كانت أقل وضوحا بالنسبة لعينة القطاع الصحي للعينة الكندية. كما تم دراسة ارتباط مختلف أبعاد المقياس مع العمر والمستوى التعليمي ووجد بأن هناك ارتباط قوي سلبي بين المستوى التعليمي والموقف القراري وقد يفسر هذا حسب الباحثين بالاختلاف الموجود في المستويات التعليمية التي يغلب عليها المستوى المنخفض عند كبار السن لدى الجنسين. بينما لوحظ ارتباط قوي بين العمر والمطالب النفسية والاجتماعية لدى فئة النساء في العينة اليابانية. بينما لوحظ ارتباط موجب قوي بين الموقف القراري مع المستوى التعليمي لدى معظم أفراد العينات الأخرى باستثناء العينة اليابانية.

في إطار دراسة فحص صلاحية وثبات مقاييس مختارة من إصدار مقياس محتوى الوظيفة (JCQ) ل Karasek (1985).⁹ تم القيام بمسح على عينة من (1126) موظفا في شركة يابانية لصناعة أجهزة الحواسيب، واستخدم مقياسا من (31) عبارة مأخوذة من مقياس JCQ. تم فحص (10) عوامل متعلقة بالمطالب النفسية والفيزيائية للعمل على جزء من العينة بلغ (603) من الذكور و(84) من الإناث. تراوحت معاملات ثبات (9) عوامل والتي تضمنت اثنان أو أكثر من العبارات ما بين (0.66) حتى (0.9) للذكور ومن (0.64) حتى (0.88) للإناث. أما التحليل العاملي لكل عامل فقد أشار إلى أنّ العامل الأول قد فسر (50) في المائة من التغيرات في سلطة القرار ودعم الرئيس ودعم الزملاء والمجهود البدني عند الرجال والنساء والمطالب النفسية والاجتماعية عند النساء. أما الاستفادة من الخبرات واستقلالية القرار والموقف القراري فقد تم الحصول على ارتباطات موجبة وذات دلالة إحصائية مع كل من العمر ومع سنوات الخدمة وسنوات الخبرة عند الرجال. أما استقلالية القرار فقد ارتبطت ايجابيا وبدلالة إحصائية مع العمر وسنوات الخبرة عند النساء. بينما ارتبطت ايجابيا وعند مستوى دال احصائيا مع كل عوامل المطالب النفسية والاجتماعية والجهد البدني ومع التوقيت الإضافي للعمل. بينما استعمال الخبرات واستقلالية القرار والموقف القراري والمطالب النفسية والاجتماعية والجهد البدني فقد سجلت هذه العوامل درجات دنيا لدى فئة المشتغلين على تجهيزات الحاسوب؛ بينما كانت الدرجات دنيا عندما تعلق الأمر بعامل الجهد البدني عند فئة التقنيين ومهندسي البرمجيات. خلاصة الدراسة هي أنّ العوامل المستعملة في مقياس JCQ كانت ثابتة وصالحة لقياس وتقييم العوامل الضاغطة في الوظيفة لدى موظفي شركة الكمبيوتر اليابانية محل الدراسة.

II. منهجية الدراسة الميدانية:

1. عينة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة اختيرت فئة البيداغوجيين العاملين في مجال التربية الخاصة في مدارس ومراكز التابعة لوزارة التضامن في الجزائر، "النفسانيون (العيادي، والارطفوني، والتربوي)، والمدرسون (المعلم المتخصص، والأستاذ المتخصص)، والمربون (المربي المتخصص، والمربي المتخصص الرئيسي، والمربي المتخصص الرئيسي)، والذين يقدمون خدماتهم في المؤسسات التي تتكفل بالمعوقين بصرياً، والمعوقين سمعياً، والمعوقين عقلياً، في الجزائر، وقد تمت الدراسة في أربع (4) ولايات، وفي ما يلي الجدول رقم (1) يبين الخصائص الإحصائية للعينة:

الجدول رقم (1):

وصف إحصائي لخصائص العينة محل الدراسة

النسبة المئوية	العدد	العينة	
41,3%	62	الجنس	
58,7%	88	ذكور	
23,3%	35	إناث	
26,7%	40	الولايات	
24%	36	الشلف	
26%	39	الاغواط	
		الجزائر	
		سطيف	
40%	60	نوع الإعاقة المتكفل بها	
40%	60	بصرية	
20%	30	سمعية	
		ذهنية	

المصدر: بناءا على التحليل الوصفي للعينة

2. أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس "استبيان محتوى الوظيفة" أو (Job Content Questionnaire (JSQ) المعروف لدى الباحثين في ميدان علم النفس الاجتماعي بنموذج قياس الاجهاد في العمل *Job strain model*. صمم هذا النموذج من قبل عالم النفس الاجتماعي الأمريكي Robert Karasek في عام 1979، ويحتوي على بعدين هما: المطالب النفسية والموقف القراري. تتناول المطالب النفسية: عبء العمل، والمتطلبات الذهنية، وقيود الزمن؛ بينما يتناول الموقف القراري بعد تطور الكفاءات وبعد سلطة اتخاذ القرار.

ينطلق هذا النموذج من افتراض أنّ المطالب النفسية المرتفعة والموقف القراري الضعيف هو الذي يشكل عامل خطر على الصحة النفسية للعامل. بينما يشكل الدعم ممثلا في المساعدة التي يقدمها الزملاء والرؤساء والتعاون في مكان العمل المركبة الثالثة لهذا النموذج والتي أدخلها Johnson (1986) لتخفف من حدة خطورة البيئة. يقيس هذا النموذج خصائص بيئة العمل مثل بيئة تنظيم العمل وعليه يكون هذا النموذج هو الأمثل لقياس المظاهر المتغيرة والثابتة في بيئة العمل والأفراد.¹⁰ وتمّ التحقق من صلاحية المقياس لتطبيقه في البيئة الجزائرية من خلال حساب صدق وثبات المقياس.

يتكون المقياس المستخدم من الأبعاد الآتية:

- **الموقف القراري:** ويتكون من الاستقلالية في اتخاذ القرار وهي القدرة على اختيار طريقتهم في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بهم. أما المركبة الثانية فهي الاستفادة من الخبرات وهي القدرة على استخدام مهاراتهم الخاصة وتطوير مهارات جديدة.
- **المطالب النفسية:** وهي الأعباء النفسية المرتبطة بأداء المهمة، وكمية وتعقيد المهام، والمهام غير المتوقعة، وضيق الوقت، والمطالب المتناقضة.

ينتج عن تفاعل هاذين البعدين أربع حالات وفقا لانخفاض أو ارتفاع البعدين على النحو الآتي:

- إذا كانت نتيجة المطالب النفسية مرتفعة ويسجل الموقف القراري نتيجة منخفضة، الفرد هو في "ضغط"، وبالتالي يعتبر في حالة من الإجهاد الوظيفي (*job strain*).
 - إذا كان الفرد لديه مطالب نفسية منخفضة والاستقلالية للقيام بعمله فهو في حالة استرخاء.
 - الفرد النشط، لديه المطالب النفسية عالية ولكن أيضا الاستقلالية عالية.
 - في المقابل الفرد السلبي، لديه كل من المطالب النفسية المنخفضة والاستقلالية المنخفضة.
- ونوضح ذلك في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2):

نموذج تقاطع بين بعد الموقف القراري وبعد المطالب النفسية والوضعيات البيئية الممكنة

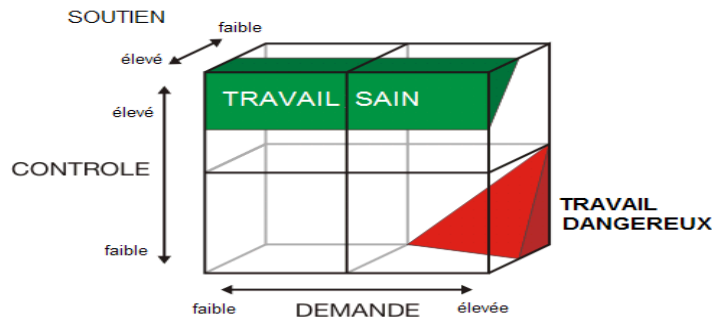
		المطالب النفسية	
		منخفض	مرتفع
الموقف القراري	مرتفع	عمل مريح	عمل نشط
	منخفض	عمل خامل	**عمل مجهد**

المصدر: <http://www.psychologuedutravail.com>

- الدعم الاجتماعي وهو الدعم والاعتراف من الزملاء والرؤساء وينقسم إلى دعم عاطفي ودعم مهني.
- ومنه يمكن استنتاج أن بيئة العمل الخطرة على الصحة النفسية هي مزيج من ضغط الوظيفي (الموقف القراري المنخفض والمطالب النفسية المرتفعة) مع دعم اجتماعي منخفض كما هو مبين في الشكل الآتي:

الشكل رقم (1):

المزيج بين الموقف القراري والمطالب النفسية والدعم الاجتماعي



المصدر: <http://www.psychologuedutravail.com>

III. عرض وتفسير نتائج الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد طبيعة بيئة العمل النفسية والاجتماعية للبيداغوجيين العاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات، ومعرفة الفروق في متوسطات بيئة العمل النفسية والاجتماعية لدى عينة الدراسة تبعا لمتغيرات (الاقدمية، ونوع الإعاقة المتكفل بها)، وذلك بالإجابة على أسئلة الدراسة كالاتي:

1. عرض وتفسير نتائج التساؤل الأولي:

السؤال الاول: "هل تعتبر بيئة العمل بيئة خطرة من وجهة نظر عينة البيداغوجيين العاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة".

لتحقق من هذه الفرضية تم استخراج متوسطات الدرجات لمقياس بيئة العمل، والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول رقم (3):

يوضح متوسط الدرجات الإستجابات أفراد العينة على مقياس بيئة العمل

الأبعاد	متوسطات الدرجات المسجلة في العينة	عتبة المقياس وفقا لدراسة Sumer (2003)	الصفة
المطالب النفسية	21,7	21	مرتفع
الموقف القراري	69,3	70	منخفض
الدعم الاجتماعي	21,6	24	منخفض

وفقا لدراسة ومقياس (Karasek, 1979, 1985)، يعتبر العمل مجهدا ويشكل خطرا على الصحة النفسية للعامل إذا ما كانت المتطلبات النفسية مرتفعة والموقف القراري منخفض، إضافة إلى انخفاض الدعم الاجتماعي من قبل الرؤساء (المشرفين) ودعم الزملاء (Johnson, 1986).

ووفقا لدراسة Sumer (2003)¹¹ فإن عتبة درجة المتطلبات النفسية هي (21) وعينة الدراسة الحالية سجلت (21,7) درجة وهي أكبر من درجة عتبة البعد، وبالتالي فإن المتطلبات النفسية مرتفعة لدى عينة الدراسة؛ في حين سجلنا ارتفاع درجة الموقف القراري لدى عينة الدراسة حيث حصلت على (70,3) درجة مقارنة بعتبة البعد التي تقدر بـ (70)؛ وبما أن درجة الدعم الاجتماعي جاءت كذلك منخفضة حيث قدرت بـ (21,6) درجة مقارنة بعتبة البعد التي تقدر بـ (24). وعليه يمكننا القول بأن بيئة العمل التي يعمل فيها البيداغوجيون بيئة خطرة حسب سلم (Karasek)؛ ومنه نقبل الفرضية الأولى للبحث لتتحققها.

وتتوافق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة وفي بيئات مختلفة، العديد منها يفوق إمكانيات المؤسسات الجزائرية، فعلى سبيل المثال لا الحصر، توصلت دراسة على عينة من (2000) ممرضة كندية إلى أن بيئة العمل خطيرة.¹²

في الولايات المتحدة، الأمر ليس جيدا كذلك، فقد أوضحت الإحصائيات أنّ نسبة الأشخاص الذين عبروا على أنّ العمل سريع جدا أو أنهم لم يتموا مهامهم المطلوبة قد ارتفعت من (55%) إلى (68%) بين سنتي (1977) و(1997). في المقابل، بينت التحقيقات كذلك أنّ الاستقلالية في العمل قد انخفضت بشكل مثير، معبرة عن تقلص الموقف القراري المناسب لمجابهة تعقيدات ومتطلبات العمل المتزايدة.¹³ كما أنّ هناك أرقاما أخرى نشرتها الوكالة الأوروبية للأمن والصحة في العمل تُقرّ بكون العوامل النفسية والاجتماعية أهم الأسباب وراء تدهور الصحة النفسية للعاملين في أوروبا، ويأتي على رأس هذه العوامل ضغوط الزمن بنسبة (52%) ويليها العمل مع أفراد غير عاديين أو غير طبيعيين كما هو الشأن بالنسبة للبيداغوجيين في التربية الخاصة بنسبة (50%). بالإضافة إلى هذه العوامل المتعلقة بالمتطلبات النفسية، هناك عوامل أخرى في المقابل تتعلق بالموقف القراري الضعيف خصوصا عامل تنظيم العمل بنسبة قدرها (27%).¹⁴

وفي دراسة أخرى أجريت على بيئات مختلفة صناعية وخدمية في الولايات المتحدة وهولندا وكندا واليابان توصلت إلى نتائج مماثلة وهي أنّ بيئة العمل خطيرة بالرغم من التباين الكبير في نتائج تطبيق وقياس صلاحية وثبات مقياس (Karasek) (1985) المعروف اصطلاحا في دراسات علم نفس العمل بمقياس J.CQ.¹⁵

تقترب الأرقام المحققة في الدراسة الحالية من الأرقام التي تم التوصل لها في بيئات العمل الأوروبية، بحيث عبر (59.6%) من أفراد العينة البالغ عددهم (608) بيداغوجيا على أنّ حريتهم في أداء عملهم محدودة جدا أي لا يمتلكون القرار الكافي لتنظيم عملهم. كما عبر (33.9%) من أفراد العينة أنهم مطالبون بإنجاز أعمالهم بسرعة أي بوتيرة عمل تفوق قدراتهم مما يسبب لهم ضغطا متزايدا. كما ذكر ما نسبته (44.6%) من البيداغوجيين أنّه يطلب منهم أداء أعمال تزيد عن عبء العمل الذي يستطيعون إنجازه، وعبر (72.2%) من أفراد العينة على أنّ الوقت غير كاف لأداء عمل جيد. تعبر هذه الأرقام عن بيئة عمل مجهدّة وغير آمنة وغير سليمة بدنيا ونفسيا، أضف إلى ذلك دعماً اجتماعياً منخفضاً في بيئة العمل، وعليه فهي بيئة خطيرة على الصحة النفسية.

يفسر هذا الوضع في بيئة العمل بعدة عوامل منها، طبيعة الفئة الاجتماعية الخاصة والمستهدفة بالتربية والتعليم. فقد أنت دراسات عديدة على ذكر صعوبة التعامل مع فئة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وحجم الجهد الفكري والبدني المبذول في العملية التربوية.¹⁶

2. عرض وتفسير نتائج التساؤل الثاني:

السؤال الثاني: هل توجد فروق بين البيداغوجيين العاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل النفسية الاجتماعية تعزى إلى الأقدمية؟

جدول رقم (4):

يبين تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في بيئة العمل بين البيداغوجيين حسب الإقضية.

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	(Sig.)
المتطلبات النفسية	بين المجموعات	3	8,7	2,9	0,24	0,86
	داخل المجموعات	146	1746,6	12		
	المجموع	149	1755,3			
الموقف القراري	بين المجموعات	3	260	86,7	1	0,35
	داخل المجموعات	146	11591	79,3		
	المجموع	149	11851			
الدعم الاجتماعي	بين المجموعات	3	47,5	15,8	1	0,3
	داخل المجموعات	146	2252,8	15,4		
	المجموع	149	2300,3			

يوضح الجدول أعلاه قيم (F) ومستوى الدلالة للأبعاد الثلاثة لبيئة العمل، حيث يتضح أنّ قيمة (F) المحسوبة لبعدها المتطلبات النفسية غير دالة إحصائياً لأنّ قيمة (sig.) (0,86) أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية (0,05)، وأنّ قيمة (F) المحسوبة لبعدها الموقف القراري غير دالة إحصائياً لأنّ قيمة (sig.) (0,35) أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية (0,05)، وكذا قيمة (F) المحسوبة لبعدها الدعم الاجتماعي غير دالة إحصائياً لأنّ قيمة (sig.) (0,3) أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية (0,05)، وعليه فإنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد الثلاثة لبيئة العمل حسب متغير الإقضية. أي أنّ العامل في هذه المؤسسات لا يشعر بالتغير في بيئة العمل عبر سنوات عمله.

3. عرض وتفسير نتائج التساؤل الثالث:

السؤال الثالث: هل توجد فروق بين البيداغوجيين العاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة في طبيعة بيئة العمل النفسية الاجتماعية تعزى إلى متغير نوع الإعاقة المتكفل بها؟

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين البيداغوجيين في بيئة العمل حسب نوع الإعاقة المتكفل بها، أستخدم تحليل التباين الأحادي (one-way Anova)، الجدول (5) يوضح ذلك:

جدول رقم (5):

يبين تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في بيئة العمل بين البيداغوجيين حسب نوع الإعاقة المتكفل بها

نوع الإعاقة المتكفل بها	المتوسط الحسابي	بين أنواع الإعاقات المتكفل بها	(Sig.)	الدلالة الإحصائية
إعاقة بصرية	21,3	إعاقة بصرية (×) إعاقه سمعية	0,1	غير دال إحصائياً
إعاقة سمعية	22,7	إعاقة بصرية (×) إعاقه ذهنية	0,23	غير دال إحصائياً
إعاقة ذهنية	20	إعاقة سمعية (×) إعاقه ذهنية	0,00	دال إحصائياً

يوضح الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والدلالة الإحصائية للفروق بين أنواع الإعاقات الثلاث المتكفل بها (إعاقة بصرية، إعاقه سمعية، إعاقه ذهنية)، حيث يتضح أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي هي لفئة البيداغوجيين العاملين مع المعوقين سمعياً بـ (22,7)، وقيمة أصغر متوسط حسابي هي لفئة البيداغوجيين العاملين مع المعوقين ذهنياً (20) والفروق بينهما دالة إحصائياً لأن قيمة (sig) (0,00) أصغر من قيمة الدلالة الإحصائية (0,05)، وعليه فإن الفروق بين البيداغوجيين حسب نوع الإعاقة المتكفل بها في بعد الدعم الاجتماعي هي لصالح فئة البيداغوجيين العاملين مع الإعاقة الذهنية.

جدول رقم (6):

يبين المقارنة البعدية لشيفيه لدلالة الفروق في مستوى بعد الدعم الاجتماعي وفق متغير نوع الإعاقة المتكفل بها

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	(Sig.)
المتطلبات النفسية	بين المجموعات	2	50,5	25,3	2,2	0,11
	داخل المجموعات	147	1704,7	12		
	المجموع	149	1755,3			
الموقف القراري	بين المجموعات	2	25,7	12,8	0,16	0,85
	داخل المجموعات	147	11825,3	80,4		
	المجموع	149	11851			
الدعم الاجتماعي	بين المجموعات	2	47,5	15,8	2,3	0,00
	داخل المجموعات	147	2252,8	15,4		
	المجموع	149	2300,3			

يوضح الجدول أعلاه قيم (F) ومستوى الدلالة للأبعاد الثلاثة لبيئة العمل، حيث يتضح أن قيمة (F) المحسوبة لبعده المتطلبات النفسية غير دالة إحصائياً لأن قيمة (sig) (0,11) أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية (0,05)، وأن قيمة (F) المحسوبة لبعده الموقف القراري غير دالة إحصائياً لأن قيمة (sig) (0,85) أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية (0,05)، أما قيمة (F) المحسوبة لبعده الدعم الاجتماعي دالة

أثر بيئة العمل على الصحة النفسية للموارد البشرية ... ————— بن بوقرين عبد الباقي & الطيب ابن عون
إحصائياً لأن قيمة (sig) (0,00) أقل من قيمة الدلالة الإحصائية (0,05)، وعليه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في البعدين المتطلبات النفسية والموقف القراري، أما في بعد الدعم الاجتماعي فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير نوع الإعاقة المتكفل بها.

يفسر ذلك بأن ضغط عبء العمل لا يتمثل في نوعية المهام بل في كثرة المهام وتعقيدها التي يتميز بها قطاع التربية الخاصة بالجزائر. كما يمكن أن تعزى لعدة عوامل أخرى منها: العوامل المتعلقة بالمهام المنجزة (من حيث الحجم والتعقيد)، والعوامل المتصلة بسياق المؤسسة، والعوامل المتعلقة بالفرد، والعوامل المتعلقة بالعلاقات الشخصية.¹⁷

الخاتمة:

تحرص كافة المؤسسات على القيام بوظائفها ومهامها المختلفة بمستوى عال من الكفاءة والفعالية، ولذلك من المهم فهم كل الظروف المحيطة بالعامل والظروف التي تعمل المنظمة في ظلها، لذلك ظهرت نماذج تحاول فهم وحصر الخصائص والعوامل التي تؤثر على العامل من حيث النشاط والصحة النفسية وكثرة العطاء، وهي عامل مهم في تحقيق طموحاتهم وأهدافهم وإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية. ولبلوغ أهداف الدراسة استخدم الباحثان مقياس لـ (Karasek) لجمع البيانات من عينة قوامها (150) بيداغوجي يعملون في مؤسسات ذوي الاحتياجات، بواقع أربع (4) ولايات. من بين أهم النتائج التي خلصت لها هذه الدراسة هي:

- بيئة العمل التي يعمل فيها البيداغوجيون بيئة خطيرة على الصحة النفسية حسب سلم (Karasek).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد الثلاثة لبيئة العمل حسب متغير الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في البعدين المتطلبات النفسية والموقف القراري، أما في بعد الدعم الاجتماعي فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير نوع الإعاقة المتكفل بها، هي لصالح فئة البيداغوجيين العاملين مع الإعاقة سمعية.

أما اقتراحات الدراسة فهي:

- من بين أكثر المقترحات التي صاغها Karasek (1979) لمعالجة وضعية الإجهاد الوظيفي والحفاظ على الصحة النفسية للعامل هي عملية إعادة تصميم الوظائف بطريقة تسمح بإعطاء هامش واسع في عملية صناعة القرار واتخاذها في مقابل عملية تحجيم المسؤوليات التي تتطلب تركيزاً وجهوداً نفسية كبيرة.
- من جهة أخرى يتعين على مؤسسات التربية الخاصة تزويد مواردها البشرية بالمهارات والكفاءات المطلوبة من خلال التدريب والتطوير لمواجهة تحديات المسؤوليات والأدوار الجديدة.
- كما يستلزم مضاعفة الجهود لخلق مناخ تنظيمي تعاوني وتشاركي يضمن فضاءاً من اتخاذ القرارات الجماعية يشارك البيداغوجي والإداري في صناعتها عندما يتعلق الأمر بتنظيم العمل والقيام بالأدوار وتصميم المهام وتحديد الأهداف.

المراجع والهوامش:

1. نعموني، مراد (2014). مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.
2. مشوط، محمد سعد الفهد (2011). أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، الكويت: قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ص. 15-16
3. Karasek, R. (1979), Job demand, Job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308. p. 287
4. Bourbonnais, R. et al. (2004). « L'environnement psychosocial du travail et la santé mentale en soins de longue durée, évolution des contraintes et des problèmes de santé entre 2001 et 2003 », Université Laval. P. 28
Ndjaboué, R. Vézina, M., Brisson, C. (2012). « Effets des facteurs psychosociaux au travail sur la santé mentale », *Travail et Emploi*, n° 129, 23-34, p. 23
5. Karasek, R. (1979), op. cit., p. 285
6. Karasek, R., Brisson, Q., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., Amick, B. (1998). "The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics", *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), 322-355, p. 326
7. Ndjaboué, R. Vézina, M., Brisson, C. (2012). Op. cit., p. 24
8. Bourbonnais, R. et al. (1997). « Impact de l'environnement psychosocial de travail sur la santé mentale des infirmières en centres hospitaliers au Québec », Université Laval.
9. Kawakami, N. & Fujigaki, Y. (1996). Reliability and Validity of the Japanese Version of Job Content Questionnaire: Replication and Extension in Computer Company Employees", *Industrial Health*, 34, 295-306
10. Ndjaboué, R. Vézina, M., Brisson, C. (2012). Op. cit., p. 24
11. Guignon, N., Niedhmer, I. & Sandret, N. (2008). Les facteurs psychosociaux au travail : une évaluation par le questionnaire dans l'enquête SUMER 2003. www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/DMT/TI-TF-175/tf175.pdf (consulté le : 16/06/2017)
12. Bourbonnais, R. et al. (1997). Op. cit., p. 69
13. Vézina, et al. (2006). Définir les risques : note de recherche sur la prévention des problèmes de santé mentale. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 163, 32-38. p. 34
14. Gintrac, A. (2011). Le stress au travail, un état des lieux. *Management et Avenir*, n° 41, 89-106. p. 91
15. Karasek, R., Brisson, Q., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., Amick, B. (1998). Op. cit., p. 322
16. الكخن، خالد رشيد (1997). الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة النجاح بالضفة الغربية، فلسطين.
الزيودي، محمد حمزة (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق، العدد (2). 189-219.
- البخيت، صلاح الدين، وعمر، إبراهيم (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات المهنية والديمغرافية في ولاية الخرطوم. مجلة الجزيرة للعلوم التربوية والإنسانية، 8 (1).
17. Légeron, P. (2008). Le stress professionnel. L'information psychiatrique, 84 (9), 809-820. p. 813



المجلد الأول (01) العدد الأول (01) جوان 2017