

# نمط شخصية المحقق وعلاقته بالإجهاد الوظيفي بمكاتب المفتشين

## العامين/ بحث تطبيقي \*

الباحث/ احمد راسم عباس الجبوري  
[Ahmed\\_aljeboory@yahoo.com](mailto:Ahmed_aljeboory@yahoo.com)

أ.د. سعد علي حمود العنزي  
[al-aenizis@yahoo.com](mailto:al-aenizis@yahoo.com)

### المستخلص

تناول هذا البحث علاقة أنماط شخصية المحقق بأبعادها الخمسة الكبيرة ( الانبساطية ، الاستقرارية ، التوافقية ، الانفتاحية ، والشخصية الخيرة )، بمواجهة الإجهاد الوظيفي بمصادره (خصائص الدور ، نوعية العمل ، التركيب التنظيمي ، بيئة العمل ، السياسات التنظيمية ، العلاقات الاجتماعية ، والعمليات التنظيمية ) الذي يتعرض له المحققون في مكاتب المفتشين العامين .

إستمد الباحثان فكرة البحث من أهمية عمل تلك المكاتب في التصدي لمختلف حالات الفساد المالي والإداري التي يتعرض لها العراق في الوقت الحاضر، لكونها تُعد من أهم المنظمات التفتيشية والرقابية في العراق، وذلك من خلال دورها الإستراتيجي في مكافحة الفساد وتهيئة البيئة الملائمة للتنمية الشاملة ضمن منظومة مكافحة الفساد، ودورها التخصصي في الرقابة على الوزارات والمنظمات العامة والارتقاء بمستوى الأداء فيها من خلال ممارسة الوظائف التفتيشية والرقابية المتمثلة بالتفتيش، والتدقيق، والتحقيق، وتقييم الأداء. فضلاً عن الضغوط الكبيرة التي يواجهها العاملون في تلك المكاتب وخاصة المحققين، بسبب خطورة وأهمية عملهم، مما يؤدي إلى استشعارهم بالإجهاد في العمل الذي قد يؤثر سلباً على أدائهم وتحقيق أهداف المكاتب في مكافحة آفة الفساد المستشري، إذ يتطلب الأمر أن يتمتع هؤلاء الموظفون بسمات شخصية تتوافق مع طبيعة عملهم لمواجهة الإجهاد الذي يتعرضون له وتقليل آثاره السلبية .

يهدف البحث الى تعميق الفهم بطبيعة أنماط شخصية محققي مكاتب المفتشين العامين ومدى تكيفها مع الإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون له في العمل، للاستفادة من ذلك حالياً ومستقبلياً في حُسن اختيار وتعيين وتنصيب العاملين على وفق شخصياتهم ومدى أهمية وخطورة المهام التي تقع على عاتقهم، للوصول إلى الأهداف المرجوة .

استعملت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات في البحث، فضلاً عن المقابلات الشخصية ، إذ جرى توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (١٤٠) شخصاً موزعين على (٧) سبعة مكاتب للمفتشين العامين في (٧) سبع وزارات، إذ تم تحديد العينة بنسبة (٢٠%) من المجتمع الأصلي لكل مكتب، ومن أجل معالجة البيانات، تم استعمال العديد من الأساليب والإختبارات الإحصائية . وبناءً على قياس متغيرات البحث وتشخيصها، واختبار علاقات الارتباط فيما بينها، توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها (تؤثر أنماط شخصية المحققين (العصابية، الانبساطية، التوافقية، والانفتاحية) العاملين في مكاتب المفتشين العامين، بمواجهة الإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون له) .

**المصطلحات الرئيسية للبحث/** مكاتب المفتشين العامين في العراق، الإجهاد الوظيفي، نمط الشخصية، الفساد المالي والإداري .



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية

المجلد 20

العدد 79

لسنة 2014

الصفحات 1-32

\* هذا البحث مستل من بحث الدكتور العالي (معادل للماجستير)

## المقدمة

تشهد المجتمعات اليوم على اختلاف أنواعها تزايداً مضطرباً في عدد وحجم المنظمات التي توفر الخدمات الضرورية للمجتمع، وتعتمد هذه المنظمات على متخصصين يفترض فيهم القيام بعملهم بأساليب تتسم بالكفاءة والفاعلية. ولأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيامهم بدورهم بشكل كلي كما هو مطلوب منهم، لأن هذه المعوقات تولد ضغوطاً على الأفراد تؤثر فيهم بشكل متفاوت بحسب طبيعة وشخصية كل منهم. وأمام كل هذا، يجد الإنسان نفسه مجبراً على التوفيق ما بين المتطلبات والحاجات المتزايدة التي تملئها عليه حياته العملية من جهة، وحياته الشخصية من جهة أخرى. ومثل هذا الواقع فرض عليه درجات عالية من الإجهاد، ولّد في نفسه شعوراً بالألم والارتباك، وترك في نفسه آثاراً سلبية على صحته من الناحية الجسدية والنفسية.

أثبتت البحوث إن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يُقاس بمجموعة من المتغيرات، ويُعد الإجهاد الوظيفي جزءاً مهماً من هذه المتغيرات، وهو أحد أهم التحديات التي تتعرض لها المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها.

يتباين الأفراد من حيث استجابتهم للإجهاد الوظيفي المتزايد وتعاملهم معه، إلى درجة جعلت إنقساماً من الباحثين يعتقد بأن أنماطاً معينة من الشخصيات من خلال الأساليب التي تتبعها في تفاعلها مع البيئة والمجهدات، تسهم في تكوين استعداد أما وقائي، يجعل الفرد قادراً على التكيف مع ما تحمله الحياة من ضغوط مجهدية ويحافظ على صحته، كالنمط ب ، وأما استعداد مُمرض يُهيئه للإصابة بالأمراض، كالنمط (أ) (شخصية الأمراض القلبية)، والنمط ج (شخصية الأمراض السرطانية) .

وتشير البحوث إلى إن الشخصية تعد من المحددات المهمة للسلوك الفردي في مكان العمل ، إذ تمثل دراسة الشخصية المصدر الرئيس لمعرفة مظاهر السلوك الفردي، ونظماً لجميع الأشكال المختلفة من السلوك الفردي، وإنها تمثل جوهر الإنسان وترتبط ارتباطاً وثيقاً باستجابة الآخرين

وانطلاقاً من ذلك يسعى البحث الحالي لتفحص مدى وجود ارتباط بين أنماط الشخصية لمحقيقي مكاتب المفتشين العامين بأبعدها الخمسة المذكورة آنفاً، وبين الإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون له، والكشف عن مدى تباين أنماط الشخصية والإجهاد الوظيفي ومسبباته بين مكاتب المفتشين العامين السبعة المبحوثة في الوزارات العراقية، لما لعمل تلك المكاتب من أهمية بالغة في التصدي للفساد المالي والإداري الذي يتعرض له البلد في الوقت الحاضر بشكل عام، وللتحقيق الإداري بشكل خاص وأهميته البالغة للمسؤولية التأديبية للعاملين، وما يكفله من ضمانات للموظف المخالف لممارسة حقه في الدفاع، وتطمين الآخرين بأن القانون يكفل حق الجميع بما فيهم الإدارة، للوقوف على صحة وعدالة قراراتها خدمةً للصالح العام.

## المبحث الأول / إطار عام للمشكلة والاهداف والفرضيات

### أولاً : مشكلة البحث

يتعرض العاملون في منظمات الاعمال للعديد من مسببات الإجهاد في بيئة العمل نتيجة للمتغيرات المتسارعة في الوقت الحاضر ، تلك المسببات التي تترك آثاراً نفسية واجتماعية وصحية على الافراد ، تنعكس سلبياً او ايجابياً على مستوى ادائهم بحسب نمط شخصية كل منهم .

ونظراً لطبيعة مسببات الإجهاد التي تصاحب كل مهنة ، لذا فإن بعض المهن تتطلب سمات شخصية معينة ، والافراد بحسب صفاتهم متفاوتون في قدراتهم على تحمل تلك المصادر المختلفة .

ولأهمية عمل مكاتب المفتشين العامين في مواجهة مختلف حالات الفساد المالي والاداري ، والإجهاد الهائل الذي يتعرضون له العاملون في تلك المكاتب ، بسبب خطورة عملهم والمسؤوليات الكبيرة الملقاة على عاتقهم وخاصة المحققون، أو أعضاء لجان التحقيق الاداري ، إذ يتطلب ان يتمتع الموظفون بسمات شخصية تتوافق مع طبيعة عملهم للتكيف مع ومواجهة الإجهاد الذي يتعرضون له في ظل الظروف والتحديات الكبيرة الراهنة .

وعليه ومن اجل تحقيق مكاتب المفتشين العامين لاهدافها بفاعلية وكفاءة ، يتطلب الحرص على اختيار الموظفين الجيدين الذين يتمتعون بانماط الشخصية المناسبة التي تمكنهم من مواجهة الإجهاد الوظيفي والتغلب عليه. ومن هنا جاءت فكرة البحث في دراسة علاقة نمط الشخصية في مواجهة الإجهاد الوظيفي لمحققي مكاتب المفتشين العامين اثناء قيامهم بواجباتهم ، واستناداً لما ذكر آنفاً يمكن إظهار مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات الآتية :

- ١- هل ترتبط السمات الشخصية للمحققين بنمط شخصيتهم ؟
- ٢- هل ترتبط السمات الشخصية للمحققين بالإجهاد الوظيفي ؟
- ٣- هل ترتبط شخصية المحقق بالإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له في العمل التحقيقي ؟
- ٤- هل يتأثر الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له المحققون في مكاتب المفتشين العامين بنمط الشخصية ؟

### ثانياً : أهمية البحث

يستمد البحث الحالي أهميته من النقاط الآتية :

- ١- أهمية المتغيرات المبحوثة والمتمثلة بانماط الشخصية لمحققي مكاتب المفتشين العامين والإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون له بمصادره المختلفة .
- ٢- لأهمية المرحلة المعاصرة في العراق التي تحتاج الى جهود كبيرة في ظل انتشار حالات الفساد المالي والاداري في مؤسسات الدولة ، ولتأثر أداء موظفي تلك المكاتب بصورة خاصة ، وأداء المكاتب بصورة عامة بالإجهاد الوظيفي وضغوط العمل المهنية ، وبما يتطلب فهم ودراسة أنماط شخصيات العاملين، ومسببات الإجهاد الوظيفي وأساليب مواجهتها .
- ٣- لفت نظرالمسؤولين في مكاتب المفتشين العامين الى اهم مصادر الإجهاد الوظيفي حتى تمكنهم من وضع الاستراتيجيات المناسبة للحد منها أو تخفيضها ، وكذلك تساعدهم في وضع الاجراءات المناسبة لتطوير مجالات الشخصية لموظفيها، بما يسهم في اختيار العاملين وتعيينهم وتدريبهم ووضع الشخص المناسب في المكان الصحيح وفي الوقت المطلوب ، بحسب طبيعة الإجهاد الوظيفي الذي يواجههم ، وبما يضمن التعامل معه بكفاءة.

### ثالثاً : أهداف البحث وأغراضه الأساسية

يرمي هذا البحث الى بلوغ الأهداف الآتية :

- ١- تزويد المهتمين والمعنيين بمعلومات نظرية وعملية تعكس طبيعة أنماط الشخصية لمحقيقي مكاتب المفتشين العامين ، وتكيفها مع الإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون له ، في ظل الظروف الحالية التي يمر بها العراق ، للاستفادة منها حالياً ومستقبلياً .
- ٢- التعرف على مدى تأثير الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له المحققين في مكاتب المفتشين العامين بنمط شخصيتهم.
- ٣- التعرف على العلاقة بين شخصية المحققين في مكاتب المفتشين العامين ومدى الإستجابة للإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون له في مجال عملهم واداء مهماتهم الوظيفية .

### رابعاً: فرضيات البحث والتعاريف الإجرائية للمتغيرات

#### • فرضيات البحث

- في ضوء الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة (العربية والاجنبية) استفاد الباحثان من الفرضيات التي تناولتها تلك الدراسات، سعياً لبناء وتطوير فرضيات جديدة ذات صلة بالبحث الحالي، وعلى النحو الآتي :
- ١-توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين السمات الشخصية للمحقق ونمط شخصيته .
  - ٢-توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين السمات الشخصية للمحقق والإجهاد الوظيفي.
  - ٣-توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين شخصية المحقق والإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له في العمل .
  - ٤-يتأثر الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له المحققين بمكاتب المفتشين العامين بنمط الشخصية.

#### • التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث

- ١-مكاتب المفتشين العامين : هي المكاتب التي تم انشائها في الوزارات العراقية والهيئات غير المرتبطة بوزارة، إستناداً الى أمر سلطة الائتلاف المؤقتة ( المنحلة ) رقم ( ٥٧ لسنة ٢٠٠٤ ) لغرض رفع مستويات المسؤولية والنزاهة والإشراف في تلك الوزارات والدوائر المختلفة ، ومنع وقوع اعمال التبذير والغش وإساءة استخدام السلطة والاعمال المخالفة للقوانين وتجنب الخطأ قبل وقوعه . وهو جهاز حكومي مستقل في كل وزارة ، ووفقاً للأمر المذكورة انفاً ، فإن الوظائف الأساسية لمكاتب المفتشين العامين هي (التحقيق الإداري ، التدقيق المالي ، تقويم الأداء ، والتفتيش المتخصص)
- ٢-محققو مكاتب المفتشين العامين : هم أعضاء لجان التحقيق الإداري المشكلة في مكاتب المفتشين العامين بموجب المادة العاشرة من قانون إنضباط موظفي الدولة المرقم ١٤ لسنة ١٩٩١ ، وياختصاصات مختلفة .
- ٣-الإجهاد الوظيفي : قدرة المحققين في مكاتب المفتشين العامين على التأقلم أو التكيف مع المواقف الناتجة عن العوامل التنظيمية والبيئة الشخصية في العمل الوظيفي ، والتي تؤدي الى ردود فعل وعدم إتزان ، مما يؤثر في حالتهم الصحية والجسدية والنفسية والسلوكية وتؤدي الى الإنحراف عن مسار الأداء الطبيعي لإنجاز المهام .

### العامين / بحث تطبيقي

٤- نمط الشخصية : مجموعة السمات الفطرية والمكتسبة المرتبطة معاً والتي تكون شخصية محققي مكاتب المفتشين العامين وتدل على جوهرهم ، والتي يمكن أن نحدد بعضها بـ( الانبساطية، الاستقرارية ، التوافقية ، الانفتاحية ، والشخصية الخيرة ) .

٥- مسببات الإجهاد الوظيفي : ومنهم من سماها (مصادر الإجهاد الوظيفي)، وهي مجموعة الظروف والخصائص والعمليات التي تتضمنها البيئة الداخلية لمكاتب المفتشين العامين ، والتي تؤدي الى حصول استجابة إجهادية للمحققين في تلك المكاتب ، ومنها (خصائص الدور ، نوعية العمل ، التركيب التنظيمي ، بيئة العمل ، السياسات التنظيمية ، العلاقات الاجتماعية ، والعمليات التنظيمية ) .

٦- السمات الشخصية : هي السمات الشخصية والوظيفية التي يتسم بها المحققين في مكاتب المفتشين العامين المختلفة، (كالجنس، العمر، القسم، العنوان الوظيفي، المؤهل العلمي، الاختصاص، وسنوات الخدمة)، التي يمكن من خلالها التمييز بينهم، إذ انها قد تتغير من مكتب الى آخر بحسب ظروف وطبيعة عمل كل مكتب، ويمكن لها ان تؤثر في مدى استجابة الفرد للضغوط المهنية التي تواجهه .

### خامساً : مجتمع البحث وعينته

#### ١ . مجتمع البحث

يُعد تحديد الموقع الذي يجري فيه البحث أمراً في غاية الأهمية، لغرض إختبار الفرضيات ميدانياً في بيئة العمل، إذ تألف مجتمع البحث من العاملين كمحققين (أعضاء لجان التحقيق الإداري، الذين يحملون شهادة البكالوريوس كحد ادنى) في (٧) سبعة مكاتب للمفتشين العامين بالوزارات العراقية، والبالغ عددهم (٧٠١) شخصاً متوزعين على المكاتب المذكورة آنفاً، كما يوضحه الجدول (١) :

جدول (١) عدد المحققين بحسب المكاتب التي يعملون فيها

ت	المكتب والوزارة	العدد
١-	مكتب المفتش العام-وزارة الشباب	٦٣
٢-	مكتب المفتش العام-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	١٧٧
٣-	مكتب المفتش العام-وزارة الموارد المائية	٦٧
٤-	مكتب المفتش العام-وزارة الاتصالات	٤٩
٥-	مكتب المفتش العام-وزارة المالية	٩٥
٦-	مكتب المفتش العام-وزارة التخطيط	٢٥
٧-	مكتب المفتش العام-وزارة الصحة	٢٢٥
	المجموع	٧٠١

#### ٢ . عينة البحث

تم تقدير حجم عينة البحث التي كانت من النوع القسدي بـ (١٤٠) فرداً، يمثلون نسبة (٢٠%) من المجتمع الكلي موزعة على جميع المكاتب السبعة المبحوثة، إذ تم بتوزيع الإستبانات على افراد العينة، على أمل استرجاع اكبر قدر ممكن من النسخ الصالحة للمعالجة الإحصائية، وتم استرجاع (١٣٠) استبانة صالحة بنسبة استرجاع بلغت حوالي (٩٣%)، إذ خضعت بكاملها الى التحليل الإحصائي.

## سادساً: أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحثان في جمع البيانات والمعلومات في هذا الجانب للبحث على الأساليب الآتية :-

١- المقابلات الشخصية: تُعدّ المقابلات الشخصية من الأساليب الفاعلة في جمع البيانات والمعلومات، إذ تمت من خلال الزيارات الميدانية التي أجراها الباحثان لمكاتب المفتشين العامين السبعة موضوع البحث، وذلك لشرح فقرات الإستبانة، وإعطاء فكرة عن موضوع البحث، وإزالة الغموض حول فقراتها، لغرض تشخيص مشكلة البحث وطبيعته وأهدافه. وقد اشتملت هذه المقابلات على عدد من المفتشين العامين ومديري الأقسام والشعب في المكاتب عينة البحث، فضلاً عن عدد من العاملين فيها.

والجدول (٢) يوضح عدد وطبيعة المقابلات التي أجريت خلال مدة توزيع الاستطلاع والاستبيان:

جدول (٢) إحصائية بالمقابلات التي تم إجراؤها مع بعض المسؤولين وأفراد عينة البحث

ت	الأفراد الذين تم مقابلتهم	العدد	طبيعة المقابلة
١-	مفتش عام	٢	توضيح طبيعة البحث ومشكلته والأهداف المتوخاة منه ومدى إمكانية إستفادة المكاتب من البحوث مستقبلاً.
٢-	مدير قسم	٢٥	توضيح أسلوب الإجابة، تعريف بعض المتغيرات، إزالة سوء الفهم والالتباس، توضيح طريقة ملء الإستبانة والإجابة عن استطلاع الرأي، والإشارة الى أهمية ان تكون الاجابات مكتملة ودقيقة
٣-	مسؤول شعبة	٢٠	

٢- الإستبانة: وهي اداة القياس الرئيسية، والمعول عليها في هذا البحث لجمع البيانات الاولية والمعلومات واختبار الفرضيات، صُممت فقرات الإستبانة استناداً الى المقاييس الجاهزة في بعض البحوث والدراسات القريبة من موضوع البحث، والتي تم تعديلها قليلاً بما يتناسب ومتطلبات البحث تضمنت الإستبانة النهائية مقدمة تعريفية بموضوع البحث واهدافه، وتعليمات ملء الإستبانة، فضلاً عن ثلاثة محاور:

المحور الأول: غطى الفقرات المتعلقة بالسّمات الشخصية لعينة البحث.

المحور الثاني: تضمن مقياس انماط الشخصية، الذي يتكون من (٤٠) اربعين فقرة.

المحور الثالث: تضمن مقياس الإجهاد الوظيفي، الذي يتكون من (٣٥) خمسة وثلاثين فقرة.

## المبحث الثاني / الجانب النظري

### أولاً : الشخصية

تختلف شخصيات الأفراد بين السلبية والإيجابية و الحركة والهدوء والانفتاحية والانطوائية و ... الخ . وتلعب الشخصية دوراً مهماً في تحقيق أهداف المنظمات ، ولذلك فإن فهم شخصية الأفراد يساعد المديرين في التفسير والتنبؤ بأفضل سلوكياتهم في المواقف المختلفة وتوجيهها الاتجاه المطلوب ، ومن ثم يساعدهم في الاختيار الأفضل للعاملين ، وتحسين أجواء العمل ، لأن ذلك يقلل من فرص الإجهاد الذي يتعرض له العاملون ، وتزيد من إمكانية خلق جو ايجابي يوفر رضا وانتفاء العاملين لمنظماتهم التي يعملون فيها . ومن هنا لابد من تناول الشخصية من حيث مفهومها ، محدداتها ، وقياسها . ولفهم الكثير عن الظواهر والحياة التنظيمية، تحتاج المنظمات على الأقل لدراسة الشخصية والعوامل الظرفية والفروق الفردية للعاملين فيها ( Miner , 2006 : 36 ) .

#### ١ . مفهوم الشخصية

من خلال الإطلاع على مجموعة من الكتب والدراسات الخاصة بالشخصية ، اتضح انه من الصعب وجود تعريف محدد للشخصية ، وذلك لتعدد هذا المفهوم ولاحتوائه على الكثير من السمات والخصائص ، لذا سيتم عرض مجموعة من تعاريف عدد من العلماء والباحثين ، والتي تساعد في فهم مفهوم الشخصية . ان الشخصية مفهوم شائع الاستخدام في الاصطلاح اليومي ، فيقال عادةً ان فلاناً له شخصية ، او فلاناً ليس له شخصية ، وقد يتصف شخص ما بالمراوغة ، او بالدهاء ، او بالطيبة ، ويقصد بذلك فاعلية الشخص ومدى قدرته على أحداث انطباع معين لدى الآخرين ، وما يتميز به من سمات ( جبر ، ٢٠١٢ : ١٠ ) . لقد كان التعريف الكلاسيكي الأكثر استخداماً للشخصية الذي وضعه ( Gordan Alport ) قبل حوالي اكثر من ستة عقود ونصف ، إذ قال بأن الشخصية ، هي التنظيم المحرك لأنظمة النفسية داخل الفرد ، والتي تحدد تكيفه إتجاه بيئته ( Cloninger , 2004 : 195 ) . وعبر ( Martin & Fellenz , 2010 : 78 ) عن الشخصية بانها مجموعة خصائص الأفراد المستقرة نسبياً التي تستدل عليها من ملاحظتها ، وهي تمثل الأنماط الثابتة المعقولة من سلوك الافراد بمرور الوقت .

ولم يخرج ( Khanka , 2013 : 48 ) عن المفهوم السابق ، حيث أوضح بأن الشخصية تمثل المجموع الاجمالي لأنظمة الفرد النفسية والجسدية التي تحدد سلوكه في وضع معين ، وان الشخصية تختلف من شخص لآخر تبعاً للنواحي المادية-النفسية المتفاوتة ، مما يجعل شخصية الفرد تؤثر كذلك في السلوك البشري .

من خلال ماسبق يرى الباحثان إن الشخصية، تمثل أنماط سلوك وتصرفات الفرد التي تنبع من داخله ، ويتفرد بها عن غيره من الأفراد داخل المنظمة والمجتمع ، والتي تتشكل من خلال مجموعة من العوامل الوراثية والمكتسبة ، بعضها ثابت وبعضها يتغير بمرور الزمن ، وبسبب وجود الاختلافات والفروق الفردية بين الافراد داخل المجتمع فإنه لايمكن وجود تطابق بين شخصياتهم .

### العامين / بحث تطبيقي

ويُعرف النمط ، بأنه مجموعة من السمات المرتبطة معاً تماماً بالطريقة نفسها التي تُعرف بها السمة بوصفها مجموعة من الأفعال السلوكية ، فالفرق بين مفهومي السمة والنمط هو إن مفهوم النمط اشمل من مفهوم السمة ( الياسري، ٢٠٠٤ : ٣٩ )، ويُشير نمط الشخصية الى مجموعة من الخصائص المرتبطة مع بعضها البعض في تصنيفٍ مُعين ( العميان، ٢٠١٠ : ١٣٣ ) ، وهو يُعبر عن الصفات العامة التي تتصف بها مجموعة من الأفراد يتخذ سلوكهم نمطاً مُعيناً ( جار الله وحازم، ٢٠١٢ : ٨٧ ).

إذ يجمع النمط الصفات التي تكونت في مستهل حياة الفرد ولا تخضع لتغيير كبير ، فالنمط يدل على جوهر الشخص (العناني، ٢٠٠٠ : ٦٦ ) .

### ٢. محددات الشخصية

يتأثر بناء الشخصية وتطورها بمجموعة من العوامل والمتغيرات التي يمكن تصنيفها الى عوامل تكوينية (وراثية) ، وعوامل بيئية مكتسبة ( فتحة ، ٢٠٠٨ : ١٥٣ ) ، إذ تتقرر شخصية الفرد وتتشكل متأثرة بتلك العوامل التي تتفاعل فيما بينها بشكل متبادل واعتيادي ، وهذه العوامل هي اقصر الطرق لوصف الشخصية ( جواد ، ٢٠١٠ : ٨٠ ) .

وقد أضاف بعض الباحثين عاملاً آخرًا وهو العامل الموقفي الذي يمر به الفرد ، بمعنى ان طبيعة الموقف الذي يتخذه الفرد ازاء القرار يشكل الحالة المؤثرة في بناء الشخصية ، وفيما يلي إيضاحاً لهذه العوامل المذكورة آنفاً ( 49 : 2013 , khanka ) :

### (أولاً) العوامل الوراثية

وهي السمات التي يكتسبها الفرد عن طريق العملية الجينية ، وتتمثل في التكوين الجسماني مثل الطول ، القصر ، البدانة ، النحالة ، النمو الجسمي الطبيعي ، والعاهات الجسمانية ، ... الخ ، كما تشمل الامور المعرفية مثل الذكاء ، التذكر ، والقدرات الفعلية ، وكذلك الامور المزاجية من عواطف وانفعالات وميول ... الخ ( العميان ، ٢٠١٠ : ١٢٨ ) . وتجدر الاشارة الى ان هناك جدل علمي قائم حول تأثير الطبع والتطبع على الشخصية ، إذ يرى انصار نظرية المصادر الوراثية (الطبع) ان صفات الشخصية موروثية ، بينما يرى انصار نظرية المصادر البيئية (التطبع) ان صفات الشخصية مكتسبة ، ويسود حالياً الفكر المعتدل بين الفريقين السابقين (زايد ، ٢٠٠٦ : ٣٦ ) .

### (ثانياً) العوامل البيئية

تشير العوامل البيئية الى الوسط الذي يعيش فيه الفرد بدءاً من الاسرة ، ومروراً بجماعة الرفاق ، والجماعات المختلفة التي يتعامل او يتفاعل معها الفرد خلال سنوات حياته المختلفة . إذ تعزز العضوية في مختلف هذه المنظمات تشكيل ثقافة لها معاييرها ، واتجاهاتها ، وقيمها الذاتية ، التي تنتقل من جيل الى جيل آخر . وتختلف القيم التي تنتقل للأفراد باختلاف الدول وفي داخل الدول نفسها ، ومن فترة زمنية الى فترة زمنية اخرى ( القريوتي ، ٢٠٠٩ : ٨٨ ) . وتلعب العوامل البيئية دوراً مهماً في التأثير على استجابات الافراد وتحديد سلوكياتهم ( عساف ، ٢٠١٢ : ١٧ ) .

### ثالثاً) العوامل الموقفية

تؤثر العوامل الموقفية على الشخصية بطريقة غير متوقعة وغير مفهومة نسبياً ومن الصعب التنبؤ بها . وتشكل هذه العوامل الموقفية شخصية الفرد ، من خلال إظهارها لبعض الخصائص الكامنة في شخصيته والتي لا تظهر الا من خلال حدوث موقف معين . فمثلاً ، قد يظهر الفرد بعض المواقف البطولية والتي يضحى فيها بنفسه في سبيل الآخرين دون تفكير ، او قد يقوم بإعمال وتصرفات غير مشروعة وغير قانونية إذا ما تعرض لضغوط معينة ( حسن ، ٢٠٠٤ : ٣٢ ) . ويشير ( Robbins , 2003 : 96 ) الى انه على الرغم من ان شخصية الفرد مستقرة وثابتة بشكل عام، الا إنها قد تتغير في المواقف المختلفة ، ان المتطلبات المتغيرة للمواقف المتغيرة تستدعي جوانب مختلفة لشخصية الفرد.

### ٣. قياس واختبار الشخصية

ان الحاجة لقياس شخصية الافراد مشبعة بالعديد من المسوغات ، حيث ان فهم الشخصية يؤثر بشكل كبير في قرارات عدة مثل توظيف العاملين ، إنشاء العلاقات ، تصميم حزم تحفيزية ، ... الخ ، وفهم شخصية الفرد يجب ان تستخدم عدد من المقاييس ، وهذا بدوره يؤكد على ضرورة تطوير الاساليب المناسبة لتقييم الشخصية ( Khanka , 2013 : 62 ).

وان الغرض من اختبار الشخصية هو لإستبعاد الموظفين غير المؤتمنين ، والمخربين المحتملين من بين مجموعة المتقدمين للوظائف ، كما تسمح لك اختبارات الشخصية بتطابق تفضيلاتك واهدافك مع تفضيلات واهداف قادة مؤسستك ( Hart & Sheldon, 2007: 20 ) .

ويمكن ايجاد التوافق بين الوظيفة ومتطلباتها من قدرات معينة وافراد ذوي شخصيات تتمتع بصفات معينة يتم عن طريق استخدام اختبارات الاختيار ، وحتى يتم تحديد الاختبار المناسب يلزم تحليل الوظيفة لمعرفة أية شخصية من الافراد مناسبة اكثر لشغل لهذه الوظيفة ، وماهي القدرات المطلوبة لهذه الوظيفة ، وبمعرفة ذلك يمكن اختيار الاختبار المناسب لقياس مدى توافر الصفات والقدرات التي حددت ، ويشترط لاستخدام الاختبار ضرورة التأكد من ان الاختبار المستخدم يمكن التنبؤ بنجاح الافراد الذين يأخذونه ويحصلون على درجات عالية على الوظيفة ، وان الاختبار يجب ان يكون معتمداً عليه . وتوجد خمسة انواع من الاختبارات لاختبار بعض صفات الشخصية ، وكذلك لإختبار قدرات الافراد وهي ( عباس ، ٢٠١١ : ١٢٠ ) :

### ١- اختبارات الانجاز والاداء

وفي هذا النوع من الاختبارات يسأل المتقدم ان يأخذ اختبار اداء لقياس ادائه في عمل معين ، مثل اختبارات سرعة الطباعة أو اختبارات نهاية العام بالنسبة للطلبة .

### ٢- اختبارات القدرات

وهذه الاختبارات تقيس مدى توافر قدرات معينة لدى الفرد ، مثل اختبار القدرات العام الذي يستخدم بواسطة وزارة العدل بأمريكا ، حيث يختبر قدرات الفهم النظري ، وقدرات التعامل مع الأرقام ، وقدرات التنسيق . وهناك اختبارات أخرى تختبر قدرات أخرى مثل الذكاء (IQ) الذي يختبر قدرات ذكاء الفرد و مدياته .

### ٣- اختبارات الشخصية

## العامين / بحث تطبيقي

وهي اختبارات مصممة لاختبار مدى توافر بعض مواصفات الشخصية مثل الثقة بالنفس، الاستقلالية، الجراءة، ... الخ .

## ٤- اختبارات الاهتمامات

وتستخدم لمعرفة اهتمام الأفراد الناجحين في وظائفهم، وبمعرفة هذه الاهتمامات من خلال الاختبارات يمكن اختبار مدى توافرها لدى الأفراد المتقدمين للوظيفة نفسها، وفي حالة توافرها يعطي ذلك احتمال نجاح هؤلاء المتقدمين للوظيفة .

## ٥- اختبارات التقدم

مثل اختبار (GRE) حيث يختبر امكانية تقدم الفرد في دراسته العليا بالجامعات مثلاً، فكلما حصل الفرد على درجات مرتفعة في الامتحان كان هناك احتمال أكبر لنجاحه وتقدمه في دراسته العليا بالجامعة وتميزه عن أقرانه .

ومن هنا يتضح ان سبل اختبار وتحليل الشخصية، والأنماط السلوكية المختلفة التي يمارسها الفرد ذات دلالات واضحة ومؤثرات فاعلة في طبيعة الأداء الانساني في المنظمة التي يعمل بها ، ولهذا يمكن ان تُعتمد تلك الاختبارات لأغراض التعيين أو الترقية أو التدريب، وكذلك في التقييم الذي تمارسه المنظمات من اجل تحسين سبل وأساليب العمل الجارية في المنظمات من اجل تطوير وتحسين كفاءة وفاعلية الأداء المطلوب في المنظمة .

## ٤ . الأبعاد الخمسة الكبيرة للشخصية

اظهرت البحوث المتراكمة ، بان جميع مقاييس الشخصية يمكن تلخيصها بخمسة سمات رئيسة ، وهي ماقدمه الباحثان ( McGraw & Costa , 1999 ) بأنموذج الخمسة الكبرى (The big five)، في وصف الشخصية ، وتلك الأبعاد أو العوامل أو السمات هي : ( Bowditeh et al., 2008: 52 )، ( جلاب ، ٢٠١١ : ١٦٦ )

## ١- الانبساطية

يميل الأفراد الراضين اجتماعياً الى كونهم اجتماعيين ، باحثين عن الصداقة ، قادرين على التعبير عن مشاعرهم تجاه الآخرين ، ثرثارين ، جريئين ، مغامرين ، ذوي صوت مرتفع ، طموحين ومسيطرين . و يشير ( George & Jones, 2008: 47 ) إلى ان الإنبساطيين في العمل تكون أمزجتهم ايجابية أكثر من الإنطوائيين، ويكونون راضين عن وظائفهم، ولديهم مشاعر جيدة تجاه المنظمة والمحيطين بهم، كذلك هم أكثر ميلاً لتكوين علاقات إجتماعية مع زملاء العمل.

## ٢- التوافقية

يشير هذا الجانب الى نزوع الفرد الى النزول عند رغبة الآخرين . وان الأفراد المستعدين للموافقة هم متعاونين ومحبين ويثقون بالآخرين . وان الأفراد ذوي التسجيل المنخفض في جانب الاستعداد للموافقة هم باردين ، ومخالفين في الرأي ومقاومين ( Robbins & Judge , 2007 : 110 ) .

## ٣- الشخصية الخيرة

**العامين / بحث تطبيقي**

يشير هذا الجانب الى الناس الذين يتميزون بالدقة وامكانية الاعتماد عليهم والانضباط الذاتي ، ويرى بعض العلماء بان هذا البعد يشمل ايضاً الارادة لتحقيقه . وان أولئك الذين يسجلون انخفاضاً في هذا البعد يميلون الى ان يكونون مهملين ، اقل دقة ، غير منظمين ، وغير مسؤولين ( McShane & Glinow ، 2010 : 40 ) .

**٤- الانفتاحية**

يشير الى اي مدى يكون الفرد مبدعاً ومحباً للإطلاع ومتنوع الاهتمامات ، او تقليدياً وضيق الاهتمامات (جرينبرج وبارون ، ٢٠٠٩ : ١٣١ ) . ويشير كذلك الى السيطرة على المدى الذي يكون فيه الشخص منفتحاً على تنوعات واسعة ونشيطة ، ولديه متعة (رغبة) واسعة المدى وراغب للقيام بالمخاطر ( الحمداني ، ٢٠٠٦ : ١٧ ) .

**٥- الاستقرارية**

يتراوح هذا البعد من الآمن والضمان الذاتي في احد الطرفين الى القلق والاكتئاب في الطرف الاخر ، فالافراد ذوي الاستقرار العاطفي المنخفض يميلون الى الحالات العاطفية السلبية والإجهاد وعادة مايميلون الى نظرة سلبية للعالم . انهم كثيراً ما ينتقدون انفسهم الى حد بعيد ، اي انهم يستطيعون الوصول الى اداء عالي في الحالات التي تتطلب استبيان حقيقي وتفكير ناقد ( Martin & Fellenz ، 2010 : 87 ) .

**ثانياً : الإجهاد الوظيفي**

الإجهاد ظاهرة معقدة تشمل عدة مكونات مختلفة ( Dubin, 2009: 19 ) . ولقد تعددت المفاهيم والمصطلحات بخصوص الإجهاد الوظيفي ، واختلفت مع اختلاف الباحثين والكتاب . ويرجع احد الكتاب كلمة الإجهاد Stress الى الكلمة اللاتينية (Stringere) والتي تعني يسحب بشدة To draw tight ، وقد استخدمت كلمة إجهاد في القرن الثامن عشر لتعني ، إكراه ، قسر ، جهد قوي ، إجهاد ، وتوتر لدى الفرد او لأعضاء جسمه أو قواه العقلية (الفريجات وآخرون ، ٢٠٠٩ : ٢٧٦ ) .

**١. تعريف الإجهاد الوظيفي**

عليه ومن هذا المنطلق سيتم عرض بعض التعاريف التي تناولت مفهوم الإجهاد الوظيفي من قبل العديد من الباحثين من خلال الجدول (٣) ، للتوصل الى مفهوم محدد لبحثنا هذا :



## العامين / بحث تطبيقي

جدول (٣) تعاريف الإجهاد بحسب آراء عدد من الباحثين في الفكر الإداري والتنظيمي

ت	اسم الباحث	التعريف
١-	جرينبرج واخرون، ٢٠٠٩: ٢٧٦	نمط من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية ، استجابةً لمجموعة من المجهادات Stressors الخارجية ، إذ يحدث الإجهاد فقط الى المدى الذي يدرك فيه ان الموقف الذي يواجهه يتضمن بعض التهديدات ، وانه الموقف يخرج عن نطاق سيطرته .
٢-	Abd.Rahman et al., 2012: 24	مدى قدرة الفرد على مواجهة الضغوط في العمل، الناتجة من ضعف الحالة والمتطلبات التي تؤثر على إنتاجية الفرد، فاعليته، صحته الشخصية، وجودة العمل .
٣-	Carlson, 2013:601	مصطلح يُمكن أن يشير إما الى الاستجابة للضغط النفسي ، أو الى الحالة التي تتسبب في الإستجابة إلى الضغط النفسي .
٤-	Harrington, 2013: 8	مجموعة ردود الأفعال السلوكية، المعرفية، العاطفية، والفسيولوجية التي تحدث للفرد عند تعامله مع التهديدات والتحديات المدركة .
٥-	Khanka, 2013:320	حالة تنشأ من وظائف الافراد وخصائصهم ، والتي تحدث تغييراً في داخل الافراد وتدفعهم الى الانحراف عن التصرف المعتاد .

في ضوء ذلك يرى الباحثان إن الإجهاد الوظيفي، يُمثل رد فعل طبيعي يبديه الفرد استجابة لمجموعة من المواقف والحالات غير الطبيعية التي تواجهه في بيئة العمل ، التي تحدث بسبب التعارض بين خصائص وقدرات الفرد وظروف العمل المحيطة به ، مما يؤدي إلى حدوث مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية والسلوكية والإدراكية عليه ، والتي تنحرف به عن أدائه الطبيعي للأعمال المكلف بها .

## ٢. عناصر الإجهاد الوظيفي

يرى (Szilagy & Wallace, 1991) انه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسة للإجهاد الوظيفي في المنظمة ، وهي كما يلي : (العميان ، ٢٠١٠: ١٦١)

١-المثير : ويحتوي هذا المثير على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .

٢-الاستجابة : يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها .

٣-التفاعل : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للإجهاد والاستجابة له .

مما ورد آنفاً يتضح للباحثان، ان الإجهاد الوظيفي لكي يحدث يجب ان يكون هناك تفاعل بين المثيرات وبين الاستجابات لها ، ومن خلال ردود أفعال الفرد الفسيولوجية والنفسية والسلوكية .

### ٣. مراحل الإجهاد الوظيفي

اقترح العالم (Selye, 1974) ، بان ردود الأفعال التي يبديها الفرد لمواجهة حالات الإجهاد تمر بثلاثة مراحل ، وهي (الإنذار ، المقاومة ، ومرحلة الإنهاك) وعلى النحو الآتي : (Khanka , 2013 :321)

١- الإنذار (Alarm reaction) : وتسمى مرحلة الصدمة الأولية ، إذ تؤدي حالة التحدي والتهديد التي يتعرض لها الفرد الى قيام الدماغ بارسال رسالة بيوكيميائية الى مختلف أجزاء الجسم مما يؤدي الى تنشيط آلية الدفاع ، وزيادة معدل التنفس وضغط الدم ونبضات القلب ، وتوتر العضلات ، والاستجابات الفسيولوجية الأخرى ، وانخفاض مستوى طاقة الأفراد وفعالية التعامل نتيجة الصدمة الأولية البالغة ، التي قد تؤدي الى العجز او الوفاة لأن الجسم غير قادر على توليد ما يكفي من الطاقة وبالسرعة الكافية في معظم الحالات ، وهذه المرحلة تنبه الشخص الى التكيف البيئي وتهيئة الجسم لمرحلة المقاومة .

٢- المقاومة (Resistance) : يدخل الإجهاد اذا استمر مرحلة جديدة ، هي مرحلة المقاومة والتي تتبلور في ظهور آليات دفاعية منها العدوانية ، ومهاجمة مصادر الإجهاد مباشرة سواء كان من الفرد نفسه ، أو الآخرين أو الأشياء أو ممارسة النكوص، وهو التصرف بطريقة طفولية ، أو مرحلة الكبت ، وهو إنكار وجود مصادر الإجهاد وتجاهلها ، أو الانسحاب وعدم التصرف رغم التيقن بعدم فعالية الأسلوب ، وإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية في تقليل مشاعر الإجهاد ، فأن المظاهر المصاحبة للإجهاد مثل : القلق وزيادة ضغط الدم تتلاشى . اما اذا فشلت الوسائل الدفاعية ، فأن ذلك يؤدي الى تفاقم مشاعر الإجهاد والوصول الى مرحلة الإنهاك.(القريوتي ، ٢٠٠٩ : ٢٨٨)

٣- الإنهاك أو الاستنزاف(Exhaustion): معظمنا قادرون على تجنب مصادر الإجهاد ، أو أن نجنب انفسنا من تلك المصادر قبل أن نصبح منهكين جداً ، مع ذلك ، الناس الذين يصلون الى مرحلة الإنهاك بشكل مستمر ومتكرر ، ترتفع لديهم المخاطر والأضرار النفسية والعضوية على المدى البعيد . ( McShane & Glinow ,2010 :115)

ويرى الباحثان، إن وصول المحققين في مكاتب المفتشين العامين إلى تلك المرحلة ، قد يؤدي إلى العديد من النتائج السلبية ، منها التفكير في ترك العمل أو الانتقال إلى منظمة أو وظيفة أخرى تتناسب مع إمكانياتهم ، فضلاً عن الانخفاض الكبير في الدافعية وفي معدلات الأداء .

#### ٤. أهمية الإجهاد الوظيفي وتأثيره على الأفراد في المنظمات

أصبح موضوع الإجهاد الوظيفي محط اهتمام الكثير من الأفراد في المنظمات التي يعملون فيها ، لأهميته الكبيرة وللمزايا والفوائد التي تجنيها تلك المنظمات التي تتبنى هذا المفهوم . ويتفق العديد من الباحثين على أهمية دراسة الإجهاد في الوقت الحالي ، بسبب التغيرات والتطورات السريعة في عالم الأعمال اليوم .

فالإجهاد هو مصطلح عام ينطبق على شعور الناس بالضغوط في الحياة. ووجود الإجهاد في العمل أمرٌ لامفر منه تقريباً في العديد من الوظائف. مع ذلك، تشكل الفروق الفردية مجموعة كبيرة من ردود الأفعال المختلفة على الإجهاد. فالمهمة التي يُنظر إليها على أنها تحدي من قبل شخص ، قد تولد مستويات عالية من القلق لشخص آخر . وعندما تتراكم الضغوط، فإنها يُمكن أن تسبب توترات ذات نتائج ضارة على عواطف الأفراد، طريقة تفكيرهم، وحالتهم الجسدية ( Newstrom, 2007: 353 ) .

## العامين / بحث تطبيقي

وأشار (جرينبرج وبارون ، ٢٠٠٩ : ٢٦٤) ان الإجهاد اصبح جزءاً من الحياة اليومية للفرد ، واصبح له انعكاساته على صحته البدنية والنفسية ، وتؤكد الاحصائيات ان الآثار المترتبة على الإجهاد تكلف الولايات المتحدة حوالي (١٥%) من اجمالي الناتج القومي . وتذهب معظم هذه التكلفة لعلاج الأمراض البدنية الناتجة عن الضغوط ، وهناك دلائل قوية على ان الإجهاد يؤثر ايضاً على الصحة النفسية للفرد وعلى مستوى أدائه في العمل . وبين (وليمز وآخرون ، ٢٠٠٤ : ٤٢٠) ان الإجهاد يؤثر على نسبة كبيرة من أعضاء التنظيمات ، وهو يمثل اكبر المخاطر الصحية التي يواجهها العاملون في المنظمات .

وتجدر الإشارة الى ان هناك آثاراً ايجابية واخرى سلبية للإجهاد ، وذلك لان انعدام الإجهاد كلياً قد يؤدي بالأفراد الى الشعور بالملل ، وعدم وجود دافعية للعمل . ولكن الدرجة العالية من الإجهاد هي التي تكون ذات اثار سلبية على التنظيم والأفراد .

واكد (الفريجات و اخرون ، ٢٠٠٩ : ٢٧٥) ان الإجهاد من الامور المهمة التي امتد تأثيرها لينا جميعاً في اوقات الحياة ومواقفها المختلفة . ونستطيع من خلال خفض هذا الإجهاد أن نحقق النجاح في ادارتها بالقدر الذي يزيد من قدرتنا تجاه تحقيق اهدافنا الشخصية ، دون تعريض حياتنا أو صحتنا للمزيد من المخاطر والأزمات . ويضيف (Kiani et al.,2012: 48) ان الافراد تحت الإجهاد الوظيفي العالي اكثر عرضة للحوادث المهنية ، وهذا يستدعي محاولة للتقليل من الضغوط ذات العلاقة بالاصابات المهنية .

وذكر (Panari et al. ,2010 :172) ان هناك عوامل كثيرة أدت الى تعزيز أهمية الإجهاد الوظيفي في تحقيق اهداف المنظمة ، منها المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية للكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعرفتهم ، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها ، وقدرة تلك البرامج على تطوير مهاراتهم في الاعمال التي ينجزونها واعداد برامج جديدة لاحتياجاتهم الفعلية التي تسهم في مواكبة التغيرات المستمرة ، والتفاوت بين الرؤساء والمروؤسين وتدعيم روح الفريق بما يسهم في تحقيق اهداف المنظمة .

وأشار (Barhem et al. ,2009 :128) الى ان أهمية الإجهاد الوظيفي تكمن في انها تساعد على تحديد استراتيجيات التعامل العامة مع مشاكل الإجهاد الوظيفي ، والآثار السلبية المترتبة عليها ، سواء على المستوى الفردي أم على المستوى التنظيمي ، فهي تساهم في تزويد المنظمة بالمعلومات التي من شأنها دعم الخطط التطويرية للمنظمة والكشف عن عوامل الضعف المؤثرة في اداء العاملين في المنظمة بشكل عام ، كضعف التجهيز ، وضعف المعلومات لأداء الاعمال ، وعدم إشباع حاجات العاملين ، وغيرها .

## ٧. وسائل مواجهة الإجهاد الوظيفي

تعرف المواجهة عموماً ، بأنها الجهود التي تبذل لمنع أو تقليل الخطر ، الضرر ، والخسارة ، أو الحد من الألم أو الضيق المرتبط بها ( Carver & Smith-Connor, 2010: 685 ) . ويمكن تعريف مواجهة الإجهاد في العمل ، بأنها محاولة من جانب الشخص أو المنظمة لإدارة والتغلب على الحاجات الملحة والإحداث الحرجة التي تشكل تحدي ، تهديد ، أذى ، أو خسارة لهذا الشخص أو لعمله أو للمنظمة ككل ( Locke, 2009: 499 ) . ويشكل عام ، إن الأفراد إما يحاولون فعل شيء حول الإجهاد الذي يتعرضون له ، أو إنها مجرد محاولة من قبلهم للتكيف مع ذلك الإجهاد ( Jex & Britt, 2008: 228 ) . وفيما يتعلق بمواجهة الإجهاد، فإنه يتطلب من الإدارة اتخاذ الإجراءات اللازمة لإدارة هذه العملية ، وينضح ذلك من خلال الإطلاع على الوسائل التنظيمية والفردية لمواجهة الإجهاد ، وكما يلي : ( Robbins & Judge, 2007: 673 )

### أ- الوسائل التنظيمية لمواجهة الإجهاد :

تستطيع المنظمات تخفيف الإجهاد الوظيفي الناشيء عن العمل وجماعات العمل والمنظمة ، من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب / أو التغلب على مسببات ومصادر الإجهاد الناشئة عن جوانب وظروف العمل والمنظمة المختلفة ، ومن بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمنظمة من خلالها تخفيف وعلاج الإجهاد الوظيفي التي يتعرض لها الفرد ، هي: تحليل ادوار الفرد، الدعم الاجتماعي، الانسحاب من الإجهاد، ايجاد مناخ تنظيمي داعم للأفراد، إعادة تصميم العمل، برامج مساعدة العاملين لتحقيق التوافق بين الفرد وبيئة العمل، و إتباع الطرق والوسائل المتصلة بتنظيم العلاقة بين إدارة المنشأة والعاملين فيها ( الفريجات وآخرون، ٢٠٠٩ : ٣٠٣ ) .

### ب- الوسائل الفردية لمواجهة الإجهاد

هناك بعض الآليات المحددة التي يمكن للأفراد استخدامها لإزالة أو إدارة الإجهاد بفاعلية ، وهي: شبكة العلاقات، ضبط السلوك ذاتياً، أساليب الاسترخاء، التمارين البدنية، التغذية البايولوجية الراجعة، وإدارة الوقت ( Luthans, 2011: 298 ) .

## المبحث الثالث / الجانب العملي

### تحليل نتائج البحث الميداني واختبار فرضياته

يتناول هذا الفصل دراسة واقع العلاقة بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية، بالاستناد الى إجابات العينة عن فقرات المقياس، إذ تم استخدام النسب والتكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك بهدف قبولها أو رفضها وتحديد أهمية تلك المتغيرات والتحقق من الفرضيات، وعلى النحو الآتي :

#### أولاً: مقياس أنماط شخصية المحقق:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (٣,٣٩) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المتغير متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٣٥)، ويحتوي هذا المتغير على عدة أبعاد، وهي كما يلي :

١- نمط الشخصية العصابية : من خلال الجدول (٣٢) بلغت قيمة الوسط الحسابي لمحور (نمط الشخصية العصابية) (٢,٠٢) وهي اصغر من قيمة الوسط الفرضي، والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٦٩) .

٢- نمط الشخصية الانبساطية : من خلال الجدول (٣٣) بلغت قيمة الوسط الحسابي لمحور (نمط الشخصية الانبساطية) (٣,٧٧) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٥٦) .

٣- نمط الشخصية الانفتاحية : من خلال الجدول (٣٤) بلغت قيمة الوسط الحسابي لمحور (نمط الشخصية الانفتاحية) (٣,٢٥)، وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٥٩) .

٤- نمط الشخصية التوافقية : من خلال الجدول (٣٥) بلغت قيمة الوسط الحسابي لمحور (نمط الشخصية التوافقية) (٣,٥٥)، وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٥٥) .

٥- نمط الشخصية الخيرة : من خلال الجدول (٣٦) بلغت قيمة الوسط الحسابي لمحور (نمط الشخصية الخيرة) (٤,٣٤)، وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٥٨) .

يتضح مما ورد اعلاه، بان افراد العينة يميلون للاتصاف بنمط الشخصية الخيرة اكثر من باقي الانماط، إذ جاءت بالمرتبة الاولى، بمعنى ان نمط الشخصية الخيرة هو الأكثر سيادة بين أفراد العينة من الانماط الاخرى، إذ انها تتميز بالتسامح، التعاطف، التواضع، التعاون، الرحمة، الصدق، والوفاء، وهذه جميعها تدخل ضمن القيم والتقاليد والسلوكيات التي تتميز بها الشخصية العراقية خصوصاً والعربية عموماً، ويميل الافراد الى الاتصاف بهذه الشخصية، حرصاً منهم على التمسك بتلك المبادئ الاخلاقية وتطبيقها وعدم الانحراف عنها . ومن خلال النتائج اعلاه، يمكن ترتيب انماط الشخصية بحسب ميل افراد عينة البحث، وكما يوضحه الجدول (٤)، إذ يتبين انهم يميلون بالدرجة الاولى الى الشخصية الخيرة .

جدول (٤) ترتيب انماط الشخصية بحسب اجابات عينة البحث

العامين / بحث تطبيقي

ت	النمط	الوسط الحسابي	المرتبة
١-	الشخصية الخيرة	٤,٣٤	الاولى
٢-	الانبساطية	٣,٧٧	الثانية
٣-	التوافقية	٣,٥٥	الثالثة
٤-	الانفتاحية	٣,٢٥	الرابعة
٥-	العصابية	٢,٠٢	الخامسة

ثانياً: مقياس الإجهاد الوظيفي:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (٢,٩٩) وهي اصغر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المتغير متجهة نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٦٦)، ويحتوي هذا المتغير على عدة محاور وهي:

١- خصائص الدور : يتبين من خلال تحليل اجابات عينة البحث بأن قيمة الوسط الحسابي لمحور (خصائص الدور)، بلغت (٢,٥٦) وهي اصغر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٨٨)، مما يشير الى ان (خصائص الدور) مصدر غير مهم وغير حيوي من مصادر الإجهاد المحتملة في المكاتب المبحوثة، من حيث التأثير في توقع حدوث الإجهاد الوظيفي لتلك المكاتب، وجاءت جميع المصادر المكونة له غير جوهرية .

٢- نوعية العمل : يتضح من خلال تحليل اجابات العينة ان قيمة الوسط الحسابي لمحور (نوعية العمل)، بلغت (٢,٩٧) وهي اصغر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٨٤)، وهذا يعني ان نوعية العمل يُعتبر مصدر غير حيوي من مصادر الإجهاد المحتملة .

٣- الهيكل التنظيمي : بلغت قيمة الوسط الحسابي لمحور (الهيكل التنظيمي)، (٣,٢٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٦٧)، إذ يؤثر ذلك بان هذا المصدر له تأثير حيوي في توقع حدوث الإجهاد الوظيفي في المكاتب المبحوثة، إذ ظهر من خلال قياس المصادر الفرعية المكونة له، ان المركزية الشديدة المتبعة في العمل، وكثرة القيود الرسمية في الهيكل التنظيمي، وقلة فرص التقدم، وضعف الاستقلالية الذاتية الممنوحة للأفراد، المرتبة على التوالي، ظهر بأنها مصادر لها تأثيراً كبيراً في الإجهاد الوظيفي، أما محور التخصص الدقيق، وجد أن ارتباطه جاء ضعيفاً وغير مهماً بالإجهاد .

كما يلاحظ بان الافراد يعانون من صعوبة الاتصال بالإدارة العليا لطرح مشاكلهم وآرائهم، بسبب المركزية المتبعة في الدائرة، وكثرة القيود الرسمية، الأمر الذي ينعكس سلبياً على أدائهم بسبب تراكم المشاكل والمعوقات، وعدم قيام الإدارة الوسطى أو المسؤول المباشر بنقل معاناتهم الى الإدارة العليا، فضلاً عن أن فرص التقدم والترقية للوظائف الأعلى لم تكن عادلة، إذ أن بعضها تُمنح لأفراد لا يستحقونها على حساب من هم أولى بها ، بسبب المحسوبية والمنسوبية المتبعة، كما ان نقص الاستقلالية الممنوحة من قبل المدراء لمرووسيهم، مما يجعلهم يترددون بإنجاز الأعمال خوفاً من الخطأ والمسائلة، لحاجتهم لمراجعة مدرائهم عند وقوع المشاكل والمعوقات للحصول منهم على التصريح والإجابة المناسبة .

## العامين / بحث تطبيقي

٤- بيئة العمل : إتضح بعد تحليلي اجابات العينة إن قيمة الوسط الحسابي لمحور (بيئة العمل)، بلغت (٢,٨٩) وهي اصغر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام، وبانحراف معياري (١,٠٢)، أي إن هذا المصدر غير مهم وغير حيوي في إحداث تأثير في التوقع بحدوث الإجهاد الوظيفي، إذ ظهر أن هناك مصدرين فرعيين فقط مهمين، من بين المصادر الخمسة المكونة لمصدر بيئة العمل في المقياس، هما مخاطر الأمان أولاً، وضعف ترتيب المكان ثانياً، وتبين أن الضوضاء العالية في مكان العمل، وظروف العمل غير الصحية، وضعف الإضاءة في مكان العمل، لا تسهم في توقع حدوث الإجهاد الوظيفي .

ويعزو الباحثان ذلك الى أن الأفراد يُعانون من مخاطر الامان، وخاصةً الأمان الوظيفي، بسبب خطورة الأعمال التي يؤديونها، وانعدام الثقة في حيادية تنفيذ القوانين، إذ عند معاقبة احد الافراد المتفذين، قد ينعكس الأمر على المحقق والتشكيك بكفاءته ونزاهته، فضلاً عن قلة الدعم المقدم من قبل المسؤولين، فقد يتعرض المحققين لضغوطات وتهديدات من جهات متنفذة ومتورطة بالفساد، أو قد تكون هذه الضغوطات موجهة نحو الإدارة العليا، التي تقوم بدورها باتخاذ قرارات وإصدار عقوبات انضباطية ضد المحققين لإرضاء هذا الطرف أو ذلك، فضلاً عن أن ضعف ترتيب المكان في اغلب المكاتب المبحوثة بسبب ضيق مساحة المكتب وتكدس الآثاث والسجلات، يؤثر سلباً على حرية العمل والحركة، مما ينتج عنه الشعور بالتوتر والإجهاد، لاسيما وأن كافة تلك المكاتب ليس لها بنايات مستقلة، وإنما تم دمجها ضمن بنايات وزاراتهم التي تعاني اغلبها من ضيق المكان والزحمة في العمل .

٥- السياسات التنظيمية : إن قيمة الوسط الحسابي لمحور (السياسات التنظيمية)، بلغت (٣,١٤) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبانحراف معياري (٠,٨١)، مما يشير الى إن هذا المصدر له تأثير جوهري في توقع حدوث الإجهاد الوظيفي، إذ يلاحظ من التحليل الإحصائي إن اربعة مصادر فرعية، كانت الأبرز في توقع ظهور الإجهاد الوظيفي في المكاتب المبحوثة، من بين خمسة مصادر فرعية مكونة للسياسات التنظيمية بحسب المقياس المقترح للإجهاد، وهي عدم كفاية الراتب، عدم العدالة في تقييم الأداء، العمل لساعات طويلة، وكثرة التنقلات بين الوظائف، على التوالي، أما المصدر الخامس، وهو قواعد العمل غير المرنة، اتضح عدم أهميته في توقع حدوث الإجهاد الوظيفي .

ويفسر الباحثان ذلك بأن أفراد العينة يعانون من ما يلي :

أ- عدم كفاية الراتب وقلة المكافآت، قياساً بالجهود التي يبذلونها والمسؤوليات التي يتحملونها والمخاطر التي يتعرضون لها .

ب- عدم العدالة في تقييم الاداء، الذي يترتب عليه منح الحوافز والمكافآت والترقيات، على اساس العلاقات والمحسوبية، وليس على اساس أداء الفرد وتميزه في العمل .

ج- كما إن العمل لساعات طويلة داخل المكتب دون الحصول على فترات راحة لإعادة النشاط، فضلاً عن العمل لأوقات متأخرة خارج المكتب أثناء الإيفادات لمناطق بعيدة لأنجاز اعمال اللجان، وهذا يؤدي الى استنزاف طاقات الأفراد والشعور بالإرهاك والتعب، مما يؤثر على همتهم وأدائهم في اليوم التالي .

د- كثرة حالات التنقلات بين شعب واقسام المكتب، مما يؤدي الى فقدان المهارات والخبرات التي يتم اكتسابها، بسبب عدم الإستقرار في الوظائف لفترات مناسبة .

## العامين / بحث تطبيقي

٦- العلاقات الاجتماعية : تبين من خلال التحليل إن قيمة الوسط الحسابي لمحور (العلاقات الاجتماعية)، بلغت (٣,١٠) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وهذا يعني بان إجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبنحرف معياري (٠,٩٤)، وهذا يدل على إن هذا المصدر مهم وحيوي من حيث توليد الإجهاد الوظيفي في هذه المكاتب، إذ جاءت أربعة من المصادر الفرعية الخمسة المكونة له، مهمة وجوهرية في توقع حدوث الإجهاد، وهي (مرتبة على التوالي بحسب الأهمية): وجود صراعات وخلافات بين الموظفين، ضعف التفويض في الصلاحية للأفراد، ضعف في العلاقات بين الأفراد، والنقص في الدعم الاجتماعي للأفراد من قبل الدائرة، أما ضعف التماسك بين الأفراد، تبين انه لا يسهم في توقع حدوث الإجهاد الوظيفي .

ويفسر الباحثان معاناة الأفراد لعدة اسباب، منها ما يلي:

أ- الصراع حول المناصب الإدارية، بسبب ما يترتب على ذلك من امتيازات مالية وإيفادات وترقيات، فضلاً عن الاستقرار الوظيفي .

ب- عدم منح الأفراد الكثير من الصلاحيات، مما يجعلهم يرجعون الى مسؤوليهم في الكثير من الأحيان لمعالجة المشاكل والمعوقات التي تعترض عملهم، وهذا بالنتيجة يؤدي الى التأخر في إنجاز الأعمال وتراكمها .

ج- بعض العلاقات الاجتماعية تكون ضعيفة، ويسودها عدم التعاون، وخاصةً فيما يتعلق بالمشاكل التي تظهر في العمل .

د- ضعف دعم الإدارة للأفراد اجتماعياً، من خلال توفير رياض للأطفال، وسيارات لنقل ابناء الموظفين من وإلى دورهم السكنية، ومنح الوقت المرن لأصحاب العوائل في الدوام والمغادرة، إذ إنهم يعانون من التقصير في الواجبات الأسرية، بسبب عدم التوفيق والتداخل بين الواجبات الوظيفية والأسرية، مما يؤدي في كثير من الأوقات الى حدوث مشاكل تنعكس بشكل سلبي على الوظيفة والأسرة .

٧- العمليات التنظيمية : تبين بعد تحليل الاجابات إن قيمة الوسط الحسابي لمحور (العمليات التنظيمية)، بلغت (٣,٠٥) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام، وبنحرف معياري (٠,٩١)، أي ان هذا المصدر يُعد مثيراً للإجهاد الوظيفي، إذ إن هناك ثلاثة مصادر فرعية من المصادر الخمسة المكونة لهذا المصدر، لها الأثر الأبرز في توقع حدوث الإجهاد، وهي نقص مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات، غموض معايير الأداء في المكتب، وعدم كفاية التغذية العكسية للأداء، مرتبة على التوالي بحسب الأهمية، أما ضعف الاتصالات داخل المكتب، وعدم إنصاف أنظمة الرقابة، تبين إنهما مصدرين غير مهمين في توقع حدوث الإجهاد الوظيفي .

ويفسر الباحثان معاناة أفراد العينة، للأسباب الآتية :

أ- إن نقص مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وعدم الاستماع آرائهم في القضايا المهمة، يُشعرهم بالغبن وإنهم عديمي الأهمية والتأثير، وهذا يقتل عندهم الدافع والطموح والابداع في العمل، مما يؤدي الى تدني مستوى الأداء الفردي والمنظمي .

ب- عدم وضوح معايير الأداء في المكتب، يؤدي الى عدم الإنصاف في تقييم الأفراد على وفق انجازاتهم وكفائتهم، وهذا يجعل المسؤولين عن ذلك يجتهدوا في تقييم ومكافأة الأفراد بحسب أهوائهم، لعدم وجود مقاييس أداء واضحة تُقيدهم .

ج- عدم قيام الإدارة بمتابعة أداء الأفراد، وفرز الأداء الجيد لغرض مكافأته، من الأداء السلبي لغرض تقويمه ، مما ينتج عنه الإجحاف في تقييم العاملين على وفق أدائهم الحقيقي وبشكل موضوعي .

## العامين / بحث تطبيقي

ويمكن من خلال النتائج اعلاه ترتيب مصادر الإجهاد الوظيفي من أكبرها أهمية وتأثيراً الى اقلها أهمية وتأثيراً، بحسب إجابات افراد عينة البحث، وكما في الجدول (٥) :

جدول (٥) مصادر الإجهاد الوظيفي مُرتبة بحسب أهميتها وتأثيرها في الإجهاد الوظيفي

ت	مصدر الإجهاد	الوسط الحسابي	المرتبة	التأثير
١-	الهيكل التنظيمي	٣,٢٥	الاولى	مؤثر
٢-	السياسات التنظيمية	٣,١٤	الثانية	مؤثر
٣-	العلاقات الاجتماعية	٣,١٠	الثالثة	مؤثر
٤-	العمليات التنظيمية	٣,٠٥	الرابعة	مؤثر
٥-	نوعية العمل	٢,٩٧	الخامسة	غير مؤثر
٦-	بيئة العمل	٢,٨٩	السادسة	غير مؤثر
٧-	خصائص الدور	٢,٥٦	السابعة	غير مؤثر

## ثالثاً: اختبار فرضيات البحث:

تم اختبار فرضيات البحث من خلال إجراء التحليلات والإختبارات الإحصائية الملائمة لغرض الوصول الى نتائج قد تُعزز أو ترفض تلك الفرضيات، وعلى النحو الآتي :

## اولاً : الفرضية الاولى

" توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين السمات الشخصية للمحقق ونمط شخصيته " للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار مربع كاي (X<sup>2</sup>) ، والجدول (٤٢) يبين نتائج الاختبار وعلى النحو الآتي :

جدول (٦) قيمة اختبار مربع كاي لاختبار العلاقة بين نمط شخصية المحقق والسمات الشخصية

السمات الشخصية	قيمة مربع كاي	درجة الحرية	القيمة الجدولية	الدلالة
الجنس	٢,١٧	٢	٥,٩٩	غير دال
العمر	٣,٥٨	٨	١٥,٥١	غير دال
القسم	١٥,٢٢	٢٠	٣١,٤١	غير دال
العنوان الوظيفي	٦٢,٨٨	٦٦	٨٤,٨١	غير دال
المؤهل العلمي	٢٥,٥٤	٨	١٥,٥١	دال
الاختصاص	٣٠,٦١	٣٨	٤٩,٧٧	غير دال
سنوات الخدمة	٣,١٩	٨	١٥,٥١	غير دال

من خلال الجدول (٦)، يلاحظ ان جميع قيم مربع كاي المحسوبة لجميع السمات الشخصية عدا المؤهل العلمي هي اصغر من قيمها الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية لنمط شخصية المحقق بحسب السمات الشخصية، عدا المؤهل العلمي إذ بلغت قيمة مربع كاي (٢٥,٥٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١٥,٥١) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) .

وبهذا يمكننا القول، بان الفرضية الاولى القائلة (توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين السمات الشخصية للمحقق ونمط شخصيته)، تحققت جزئياً على مستوى سمة (المؤهل العلمي) فقط، وتُرفض

### العامين / بحث تطبيقي

على مستوى السمات الشخصية الأخرى (الجنس، العمر، القسم، العنوان الوظيفي، الاختصاص، وسنوات الخدمة).

ويعزو الباحثان ذلك، الى طبيعة عمل مكاتب المفتشين والعامين والتحديات والمخاطر التي يواجهها الأفراد، بغض النظر عن السمات الشخصية التي يتميزون بها، مما يجعلهم يكونون على مستوى واحد من المسؤولية، فضلاً عن ان جميع افراد العينة من نفس المجتمع، مروا بنفس الظروف، وهم ذو ثقافات مشتركة، وان الواجبات الوظيفية يكلف بها الجميع، دون النظر الى سماتهم الشخصية (الجنس، العمر، القسم، العنوان الوظيفي، الاختصاص، السنوات الخدمة)، كما ان مواصفات القبول في هذا المجال الوظيفي، تنطبق على الجميع.

كما يرى الباحثان ان تأثير نمط شخصية المحقق بالمؤهل العملي فقط، يعود الى التفاوت في الشهادات، إذ ان بعض افراد العينة يحملون شهادات الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه، وهم يعتقدون انهم يجب ان يتميزوا عن غيرهم من حملة الشهادات الأدنى في الواجبات الوظيفي والمكافآت، اي ان الاعمال التي يكلفون بها يجب تكون اقل عبئاً، ولكن الذي يحدث ان إدارات المكاتب لا تميز بينهم على اساس مؤهلاتهم العلمية، إذ يشعر الأفراد من حملة الشهادات العليا بالغبين وعدم المساواة في توزيع الاعمال، فضلاً عن المحسوبية في منح المكافآت والحوافز المادية والمعنوية احياناً غير مستحقها من ذوي المؤهلات العلمية الأدنى على حساب حملة الشهادات العليا، وهذا يخلق انطباع سيء لديهم من اهمال قدراتهم وامكانياتهم العلمية والشخصية، ومن الجدير بالذكر ان الأفراد من ذوي المؤهلات العلمية المتوسطة والدنيا، يشعرون بالرضا عند معاملتهم بهذه الطريقة، وهذا يؤكد وجود تباين في أنماط شخصياتهم.

### ثانياً : الفرضية الثانية

" توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين السمات الشخصية للمحقق والإجهاد الوظيفي "

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار مربع كاي ( $X^2$ )، والجدول (٧) يبين نتائج الاختبار وكما يلي :

جدول (٧) قيمة اختبار مربع كاي لاختبار العلاقة بين الإجهاد الوظيفي للمحقق والسمات الشخصية

السمات الشخصية	قيمة مربع كاي	درجة الحرية	القيمة الجدولية	الدلالة
الجنس	٢,٨٧	٢	٥,٩٩	غير دال
العمر	١٣,٦٩	٨	١٥,٥١	غير دال
القسم	١٧,٤٠	٢٠	٣١,٤١	غير دال
العنوان الوظيفي	٥٢,٨٧	٦٦	٨٤,٨١	غير دال
المؤهل العلمي	٨,٥٢	٨	١٥,٥١	غير دال
الاختصاص	٣٣,٧٨	٣٨	٤٩,٧٧	غير دال
سنوات الخدمة	٥,٣٢	٨	١٥,٥١	غير دال

### العامين / بحث تطبيقي

من خلال الجدول (٧)، يلاحظ ان جميع قيم مربع كاي المحسوبة لجميع العوامل الديمغرافية هي اصغر من قيمها الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥) وهذا يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية للإجهاد الوظيفي للمحقق بحسب السمات الشخصية. وبهذا ترفض الفرضية الثانية القائلة (توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين المعلومات السمات الشخصية للمحقق والإجهاد الوظيفي)، لعدم تحققها على مستوى جميع السمات الشخصية للمحققين .

ويفسر الباحثان ذلك، على اعتبار ان العمل التضامني الذي تتميز به مكاتب المفتشين العامين، من حيث المهام والواجبات والمسؤوليات بدون تمييز، يجعل الافراد يتعرضون لتحديات وضغوطات كبيرة بشكل متساو بغض النظر عن سماتهم الشخصية، مما يجعلهم يواجهون مستويات متقاربة من ضغوطات العمل التي تُشعر الجميع بالإجهاد الوظيفي دون استثناء، وان كان بنسب متفاوتة .

### ثالثا : الفرضية الثالثة

" توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين شخصية المحقق والإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له في العمل " لاختبار هذه الفرضية ولمعرفة العلاقة الارتباطية بين (المتغير التفسيري) نمط شخصية المحقق بابعادها (العصابية، الانبساطية، الانفتاحية، التوافقية، الشخصية الخيرة) مع المتغير الإستجابي والمتمثل بالإجهاد الوظيفي والمكون من المحاور ( خصائص الدور، نوعية العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، السياسات التنظيمية، العلاقات الاجتماعية، العمليات التنظيمية)، تم استخدام (معامل ارتباط سبيرمان) وكذلك الاختبار التائي) لاختبار معامل الارتباط بين هذه المتغيرات، وكانت النتائج كما مبينة في الجدول (٨) :

جدول (٨) معامل ارتباط سبيرمان مع الاختبار التائي للارتباط بين ابعاد نمط شخصية المحقق مع الإجهاد الوظيفي

الدلالة	t-test	r	انماط شخصية المحقق
دال	٣,٥٦	٠,٣٠	نمط الشخصية العصابية
دال	٢,٤٣	٠,٢١	نمط الشخصية الانبساطية
دال	٢,٧٩	٠,٢٤	نمط الشخصية الانفتاحية
دال	٢,٩٢	٠,٢٥	نمط الشخصية التوافقية
غير دال	٠,٤٥	-٠,٠٤	نمط الشخصية الخيرة
دال	٤,٠٩	٠,٣٤	انماط شخصية المحقق

(\* ) قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ١٢٨ = ١,٩٧

١- لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين نمط الشخصية العصابية والإجهاد الوظيفي (٠,٣٠) وهي قيمة موجبة ودالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٣,٥٦) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١,٩٧)، وهذا يعني هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نمط الشخصية العصابية والإجهاد الوظيفي، اي كلما كانت الشخصية عصابية كان هناك اجهاد وظيفي.

## العامين / بحث تطبيقي

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء السمات التي تميز هذا النمط، إذ تشير العصابية في مضمونها الى القلق، الغضب، العدائية الاكتئاب، الاندفاع، التعصب، وعدم القدرة على تحمل الضغوط، وبالتالي يشعر الفرد بالعجز واليأس، إذ تُبرز العصابية توجهاً سلبياً لدى الأفراد في مواجهة الحياة، وتشير الى نقص في حيويتهم ونشاطهم وضعف قدرتهم على مواجهة وتحمل الظروف المجهدة واتخاذ القرارات، الأمر الذي ينعكس سلبياً على صحتهم ونشاطهم، وهذا يفسر الارتباط الايجابي بين العصابية والإجهاد الوظيفي .

٢- لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين نمط الشخصية الانبساطية والإجهاد الوظيفي (٠,٢١) وهي قيمة موجبة ودالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٢,٤٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبالغاة (١,٩٧)، وهذا يعني هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نمط الشخصية الانبساطية والإجهاد الوظيفي، اي كلما كانت الشخصية انبساطية كان هناك اجهاد وظيفي.

ويفسر الباحثان هذه النتيجة في ضوء السمات الفرعية للانبساطية، إذ تشير في مضمونها الى النشاط والتوافق والانفعالات الايجابية والرغبة في المشاركة الاجتماعية، فضلاً عن ارتباطها بالسعادة واقامة علاقات شفافة ومتوازنة في الدائرة والمنزل، وعليه فان هذه الشخصية تحاول عدم الدخول في مواقف صعبة تؤثر على علاقاتها وتوازنها، اي انها تتأثر بسرعة بالظروف القاسية والضاغطة، وهذا يفسر سبب ارتباطها بالإجهاد الوظيفي، إذ انها تتأثر به ولا تقاومه .

٣- لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين نمط الشخصية الانفتاحية والإجهاد الوظيفي (٠,٢٤) وهي قيمة موجبة ودالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٢,٧٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبالغاة (١,٩٧)، وهذا يعني هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نمط الشخصية الانفتاحية والإجهاد الوظيفي، اي كلما كانت الشخصية انفتاحية كان هناك اجهاد وظيفي.

يمكن تفسير هذا الارتباط، بحسب ما تتميز به هذه الشخصية، إذ يبحث الأفراد الذين يتميزون بها عن الجديد من المعلومات، المهارات، الافكار، حب التفوق، المشاعر المرهفة، التقيد بالقيم والمبادئ، وحب التعلم، لذلك فانهم يفضلون ان تسير حياتهم بدون معرقات ومشاكل، من اجل تحقيق ما يرغبون به باستقامة وبدون حيل، عليه فانهم يتأثرون بالأحداث المجهدة التي تواجههم، وهم يشعرون بالإجهاد الوظيفي بسهولة .

٤- لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين نمط الشخصية التوافقية والإجهاد الوظيفي (٠,٢٥) وهي قيمة موجبة ودالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٢,٩٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبالغاة (١,٩٧)، وهذا يعني هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نمط الشخصية التوافقية والإجهاد الوظيفي، اي كلما كانت الشخصية توافقية كان هناك اجهاد وظيفي.

تشير التوافقية الى الاستقامة، التواضع، السلوك الودود، التسامح، وحسن الطباع، وغيرها من السمات الطيبة، وان الأفراد الذين يحملون هذا النمط بعيدون عن الشدة والقساوة والمراوغة، لذا فانهم يدركون الاحداث المجهدة اكثر من غيرهم، وعليه فانهم يتأثرون بالإجهاد الوظيفي ويصعب عليهم مواجهته، فكلما كانوا توافقون كان هناك إجهاد أكثر .

٥- لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين نمط الشخصية الخيرة والإجهاد الوظيفي (٠,٠٤-) وهي قيمة سالبة وغير دالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٠,٤٥) وهي اصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة

## العامين / بحث تطبيقي

(٠,٠٥) والبالغة (١,٩٧)، وهذا يعني عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط الشخصية الخيرة والإجهاد الوظيفي، أي ان اذا كانت الشخصية خيرة هذا يعني عدم وجود اجهاد وظيفي.

يرى الباحثان ان هذه النتيجة تبدو منطقية، إذ ان هذا النمط يتضمن العديد من الصفات الإيجابية التي تميزه عن غيره، مثل قوة الإرادة، الإقتدار، النظال في سبيل الإنجاز، والتحدي، فضلاً عن ان الافراد الذين يحملون هذا النمط ، لديهم الاستعداد لمواجهة المشاكل وحلها، ويؤدون اعمالهم بدقة، ويختارون الأهداف الصعبة من اجل تحقيقها، وهذا يفسر عدم تأثر الشخصية الخيرة بالإجهاد الوظيفي، أي ان وجودها يعني عدم وجود الإجهاد .

٦- لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين انماط شخصية المحقق بصورة عامة والإجهاد الوظيفي (٠,٣٤) وهي قيمة موجبة ودالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٤,٠٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١,٩٧)، وهذا يعني هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين انماط شخصية المحقق بصورة عامة والإجهاد الوظيفي.

كما يلاحظ ان أعلى قيمة لمعامل الارتباط مع الإجهاد الوظيفي كان لنمط الشخصية العصابية، وهذا يعني بان الشخصية العصابية هي اكثر شخصية تؤثر في الإجهاد الوظيفي لدى المحقق، أي ان الأفراد العصائبيون أكثر عرضة لأدراك الأحداث بأنها مجهدة، وقد تكون ردود افعالهم سلبية إتجاه تلك الأحداث أكثر من الأفراد المتقرين عاطفياً.

وبهذه النتائج، تم اثبات الفرضية الثالثة القائلة " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين شخصية المحقق والإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له في العمل " .

## سابعا : الفرضية الرابعة

"يتأثر الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له المحققون بمكاتب المفتشين العامين بنمط الشخصية"

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير المتغير التفسيري أنماط شخصية المحقق (العصابية، الانبساطية، الانفتاحية، التوافقية، الشخصية الخيرة) مع المتغير الإستجابي بالإجهاد الوظيفي والمتكون من المحاور ( خصائص الدور، نوعية العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، السياسات التنظيمية، العلاقات الاجتماعية، العمليات التنظيمية) وكانت النتائج كما في الجدول (٩) :

## العامين / بحث تطبيقي

## جدول (٩) تأثير انماط شخصية المحقق في الإجهاد الوظيفي

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفاتية المحسوبة	الدلالة
نمط الشخصية العصابية	الإجهاد	٢,٤٢	٠,٢٨	٠,٠٩	١٢,٥٣	وجود تأثير
		٢,٠٦	٠,٢٥	٠,٠٤	٥,٨٤	وجود تأثير
نمط الشخصية الانبساطية	الوظيفي	٢,١١	٠,٢٧	٠,٠٦	٨,١٥	وجود تأثير
		١,٩١	٠,٣١	٠,٠٦٤	٨,٧٨	وجود تأثير
نمط الشخصية التوافقية		٣,١٩	-٠,٠٥	٠,٠٠٢	٠,٢٠	لا يوجد تأثير
نمط الشخصية الخيرة		٠,٨٢	٠,٦٤	٠,١١	١٦,٤٥	وجود تأثير
أنماط شخصية المحقق						

قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية (١٢٨ ، ١) = ٣,٨٨

١- هناك تأثير لنمط الشخصية العصابية في الإجهاد الوظيفي حيث بلغت قيمة F المحسوبة (١٢,٥٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٢٨,١) والبالغة (٣,٨٨)، وبما ان إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٩) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية العصابية سوف يفسر بمقدار (٩%) من الإجهاد الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٢٨) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية العصابية سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٢٨%) في الإجهاد الوظيفي ، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$1 \times 0,28 + 2,42Y =$$

حيث ان:

Y: تمثل الإجهاد الوظيفي

X1: تمثل نمط الشخصية العصابية

٢- هناك تأثير لنمط الشخصية الانبساطية في الإجهاد الوظيفي حيث بلغت قيمة F المحسوبة (٥,٨٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٢٨,١) والبالغة (٣,٨٨)، وبما ان إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٤) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية الانبساطية سوف يفسر بمقدار (٤%) من الإجهاد الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٢٥) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية الانبساطية سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٢٥%) في الإجهاد الوظيفي ، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$2 \times 0,25 + 2,06Y =$$

حيث ان X2: تمثل نمط الشخصية الانبساطية

٣- هناك تأثير لنمط الشخصية الانفتاحية في الإجهاد الوظيفي حيث بلغت قيمة  $F$  المحسوبة (٨,١٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٢٨,١) والبالغة (٣,٨٨)، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٦) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية الانفتاحية سوف يفسر بمقدار (٦%) من الإجهاد الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٢٧) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية الانفتاحية سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٢٧%) في الإجهاد الوظيفي ، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$3 X + 0,27 Y = 2,11$$

حيث ان  $X3$  : تمثل نمط الشخصية الانفتاحية

٤- هناك تأثير لنمط الشخصية التوافقية في الإجهاد الوظيفي حيث بلغت قيمة  $F$  المحسوبة (٨,٧٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٢٨,١) والبالغة (٣,٨٨)، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٦٤) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية التوافقية سوف يفسر بمقدار (٦%) من الإجهاد الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٣١) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في نمط الشخصية التوافقية سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٣١%) في الإجهاد الوظيفي ، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$4 X + 0,31 Y = 1,91$$

حيث ان  $X4$  : تمثل نمط الشخصية التوافقية

٥- لا يوجد تأثير لنمط الشخصية الخيرة في الإجهاد الوظيفي حيث بلغت قيمة  $F$  المحسوبة (٠,٢٠) وهي اصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٢٨,١) والبالغة (٣,٨٨)، وهذا يعني أن وجود الشخصية الخيرة يعني عدم وجود إجهاد وظيفي، عليه فليس لها تأثير ، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$5 X - 0,05 Y = 3,19$$

حيث ان  $X5$  تمثل نمط الشخصية الخيرة

٦- وعليه يتبين ان هناك تأثير لأنماط شخصية المحقق بصورة عامة في الإجهاد الوظيفي حيث بلغت قيمة  $F$  المحسوبة (١٦,٤٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٢٨,١) والبالغة (٣,٨٨)، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,١١) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في انماط شخصية المحقق سوف يفسر بمقدار (١١%) من الإجهاد الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٦٤) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في انماط شخصية المحقق سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٦٤%) في الإجهاد الوظيفي ، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$X + 0,64 Y = 0,82$$

حيث ان  $X$  : تمثل انماط شخصية المحقق

وبهذا تم إثبات الفرضية السابعة القائلة " يتأثر الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له المحقق بمكاتب المفتشين العامين بنمط الشخصية " .

## المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

يستعرض هذا المبحث الإستنتاجات التي توصل اليها البحث من معطيات نتائج البحث، فضلاً عن التوصيات الضرورية لتطوير البحث العلمي وواقع المنظمات المبحوثة في اطار ميدان البحث الحالي وتوجهاته، وعلى النحو الآتي :

### أولاً: الاستنتاجات

يمكن ايجاز ابرز ماتوصل اليه الباحثان من استنتاجات كما يأتي :

- ١-تميل الشخصية الخيرة للمحققين على مستوى مكاتب المفتشين العامين في العراق الى أن تكون الأعلى انتشاراً من بين العوامل الخمسة الكبيرة للشخصية، وكانت الشخصية العصابية الأقل انتشاراً .
- ٢-وجود إجهاد وظيفي غير عالٍ ودون الوسط في عموم مكاتب المفتشين العامين المبحوثة، ويُعد مستواه مقبولاً في هذا النوع من القطاعات الذي يتميز بخطورته وحساسيته .
- ٣-تدني مستوى دعم إدارات بعض مكاتب المفتشين العامين للموظف في مواجهة الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له .
- ٤-يعاني اغلب الموظفين من وجود اعراض نفسية وجسدية وسلوكية تؤثر سلباً في أدائهم بسبب تعرضهم للإجهاد الوظيفي باستمرار .
- ٥-إن غالبية معاناة العاملين وشعورهم بالإجهاد، متأتية من:
  - أ- الهيكل التنظيمي ( المركزية الشديدة في العمل، كثرة القيود الرسمية، قلة فرص التقدم، لإستقلالية ذاتية في العمل)
  - ب-السياسات التنظيمية (عدم كفاية الراتب، وجود سوء في عدالة تقييم الأداء، العمل لساعات عمل طويلة، التنقلات الكثيرة والدائمة بين الوظائف) .
  - ج-العلاقات الإجتماعية (الضعف الواضح في علاقات الأفراد، نقص في الدعم الإجتماعي للموظف من قبل الدائرة، وجود صراعات وخلافات واضحة بين الموظفين، عدم كفاية تفويض الصلاحيات في الدائرة) .
  - د- العمليات التنظيمية (نقص المشاركة في القرار، عدم كفاية التغذية العكسية للأداء، غموض معايير الأداء في الدائرة)
- ٦-إن نمط شخصية المحققين لا تتأثر بسماتهم الشخصية (الجنس، العمر، القسم، العنوان الوظيفي، الإختصاص، سنوات الخبرة )، ماعدا المؤهل العلمي، إذ تتأثر به ايجابياً .
- ٧-إن الإجهاد الوظيفي، يستشعره كافة المحققين في مكاتب المفتشين العامين، بغض النظر عن سماتهم الشخصية (الجنس، العمر، القسم، العنوان الوظيفي، المؤهل العلمي، الإختصاص، سنوات الخبرة) .
- ٨-ترتبط انماط شخصية المحقق (العصابية، الانبساطية، التوافقية، الإنفتاحية، والخيرة) بشكل ايجابي بالإجهاد الوظيفي، اي كلما كان هناك احد انماط الشخصية المذكورة آنفاً، كان هناك إجهاد وظيفي، وكان نمط الشخصية العصابية الأكثر تأثيراً في الإجهاد الوظيفي لدى المحققين .
- ٩-ظهر ان نمط الشخصية الخيرة، لا يتأثر بالإجهاد الوظيفي، بمعنى ان وجودها يعني عدم وجود اجهاد وظيفي .

## العامين / بحث تطبيقي

١٠- يتأثر الإجهاد الوظيفي بأنماط شخصية المحققين (العصابية، الانبساطية، التوافقية، الإنفتاحية)، معاً نمط الشخصية (الخيرة)، إذ تبين بانه ليس لها تأثير في الإجهاد الوظيفي .

## ثانياً: التوصيات

في إطار ماورد من الإستنتاجات التي تم التوصل إليها، يوصي الباحثان بما يأتي :

## أ- بخصوص الشخصية

١- الإهتمام الجدي بقياس انماط شخصية المحققين، لغرض اتخاذ القرارات السليمة في الإنتقاء المهني، إنشاء العلاقات، وتصميم الحزم التحفيزية، ويتم ذلك من خلال انواع مختلفة من الإختبارات لصفات الشخصية، منها: أ- أختبار الإنجاز والأداء .

ب- اختبار القدرات (الفهم النظري وقدرات التعامل والتنسيق وغيرها) .

ج- أختبارات الشخصية (توفر الثقة بالنفس، الإستقلالية، الجرأة، وغيرها) .

د- أختبارات الإهتمامات (لمعرفة اهتمامات الأفراد الناجحين في عملهم، من أجل تعميمها، وأختبار مدى توافرها لدى الأفراد المتقدمين للوظيفة نفسها) .

هـ- أختبارات التقدم (أختبار إمكانية تقدم الفرد في دراسته العليا مثلاً) .

و- أسلوب المقابلة (اللقاء وجهاً لوجه مع الأفراد للتعرف بدقة على طبيعتهم) .

ز- أسلوب الاستقصاء (اعداد استمارة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة الخاصة، تتعلق بالمشاعر، المعتقدات، الاحاسيس، الهويات، وغيرها) .

ح- أسلوب دراسة الحالة (دراسة الخلفية التاريخية للفرد من ناحية العوامل الوراثية والبيئية والاجتماعية والثقافية والعلمية، وغيرها) .

٢- ضرورة اهتمام مكاتب المفتشين العامين خصوصاً ودوائر الدولة عموماً بسمات الشخصية لدى الأفراد والتوسع في تشخيصها وتحسينها، في ضوء مناهج إرشادية وبرامج تربية وندوات مفتوحة، للتأكيد على تعديل السلوك وبناء الشخصية بكافة جوانبها، للوصول الى شخصية منزنة ومستقرة نفسياً وقادرة على مواجهة الضغوط المجهدة التي يواجهها الفرد .

٣- زيادة الإهتمام بتنمية شخصية الأفراد، من خلال العمل على ملائمة طبيعة الوظائف مع مؤهلاتهم العلمية ومستقبلهم المهني الذي يطمحون لتحقيقه على المدى البعيد، إذ إن نمط الشخصية يتأثر ايجابياً بالمؤهل العلمي.

٤- تثقيف العاملين وزيادة معلوماتهم فيما يتعلق بأنماط الشخصية المختلفة، وبيان أهمية الشخصية الخيرة في العمل، لما تتميز به من دقة وإنضباط وإعتمادية، فضلاً عن التعرف على نمط الشخصية العصابية وماتتميز به من صفات، كالقلق، العدائية، الغضب، التعصب، وعدم القدرة على تحمل الضغوط وآثارها السلبية .



## العامين / بحث تطبيقي

ب- بخصوص الإجهاد الوظيفي

١- الإهتمام بالموارد البشري العامل في مكاتب المفتشين العامين، من خلال اخضاعهم لدورات تدريبية وورشات عمل، لزيادة وعي الموظفين بالإجهاد الوظيفي وآثاره النفسية والجسدية والسلوكية، فضلاً عن تدريبهم على استخدام الوسائل الحديثة في مواجهة الإجهاد الوظيفي من خلال (كيفية رفع طاقة التحمل، ادارة الوقت، والتخطيط اللازم لأنجاز الاعمال وتوزيع الواجبات والصلاحيات بما يتناسب مع المهارات والإمكانات والمؤهلات العلمية للأفراد العاملين) .

٢- قيام الإدارات بتقديم الدعم النفسي والإجتماعي للأفراد داخل المنظمات، والتدخل لحل الصراعات ونبذ الخلافات بين الموظفين، والتقليل من صراع الدور وخاصة عند الأفراد حديثي التعيين، وتفويض الصلاحيات بشكل مقبول، لأن ذلك ينعكس بالشكل الإيجابي على قدرة الموظف في مواجهة الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له في العمل، فضلاً عن صحته .

٣- ضرورة قيام إدارات مكاتب المفتشين العامين بالتقليل من المركزية الشديدة في العمل، بما يتناسب وطبيعة الأعمال وخطورتها وسريتها، والعدالة في تقييم الأداء، وتقليل ساعات الدوام الرسمي من خلال توفير وقت راحة للموظف اثناء الوظيفة لإعادة نشاطه، ودعم الموظف مادياً ومعنوياً بحسب استحقاقه، أي تجنب اغفال جهوده المتميزة .

٤- ضرورة قيام الإدارات بالسماح للأفراد بالمشاركة في القرار، والاستقلالية الذاتية في العمل، فضلاً عن العدالة في توزيع الأعمال والواجبات، على وفق الاختصاص ، مع مراعاة زيادة الكوادر الوظيفية بحسب الهيكلية الموضوعية .

٥- تحسين المسار الوظيفي للعاملين، وزيادة فرص التقدم والترقية في الوظيفة، وزيادة تدريب العاملين وإكسابهم الخبرات والمهارات الجديدة التي تتناسب والتطور التقني المستخدم في هذه المنظمات ، لضمان معالجة مصادر الإجهاد الوظيفي والتقليل منها في مختلف المؤسسات، وخاصة المهن الأكثر عرضة للإجهاد الوظيفي .

٦- محاولة التخفيف من أعباء العمل، من خلال تحقيق التوافق والموائمة بين أعمال الموظفين في مكاتب المفتشين العامين وبين اهداف تلك المكاتب، من خلال بيان إن اعمال الموظف هي جزء من تحقيق أهداف المكتب .

٧- العمل على وضع مقاييس دقيقة لتقييم أداء الموظفين، من خلال الإطلاع على أفضل الممارسات العالمية في مجال قياس الاداء الوظيفي .

## المصادر العربية

## أولاً: الكتب

- ١- جبر ، احمد محمود، (٢٠١٢)، " العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى طلبة الجامعات الفلسطينية لمحافظة غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، غزة.
- ٢- جرينبرج، جيرالد ويارون، روبرت، (٢٠٠٩)، " إدارة السلوك في المنظمات"، تعريب ومراجعة: رفاعي، محمد رفاعي وبسيوني، إسماعيل علي، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية .
- ٣- جواد، شوقي ناجي، (٢٠١٠)، " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- ٤- حسن، روية، (٢٠٠٤)، " السلوك التنظيمي المعاصر"، الدار الجامعية، الإسكندرية .
- ٥- زايد، عادل محمد، (٢٠٠٦)، " السلوك التنظيمي - الفرد والجماعة والمنظمة"، مطابع الدار الهندسية، القاهرة .
- ٦- عباس، عبد الباسط أنس، (٢٠١١)، " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن .
- ٧- عساف، عبد المعطي محمد، (٢٠١٢)، " السلوك الإداري في المنظمات المعاصرة"، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- ٨- العميان، محمود سلمان، (٢٠١٠)، " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- ٩- العناني، حنان عبد المجيد، (٢٠٠٠)، " الصحة النفسية"، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان، الأردن .
- ١٠- الفريجات، خضير كاظم حمود واللوزي، موسى سلامة والشهابي، أنعام، (٢٠٠٩)، " السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- ١١- القريوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٩)، " السلوك التنظيمي"، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

## ثانياً: الأطاريح والرسائل

- ١٢- الحمداني، خلود سليم حسن، (٢٠٠٦)، " علاقة الأنماط السلوكية لشخصية المدير باتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات الصحية"، بحث دبلوم عالي غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
- ١٣- فتيحة، بن زروال، (٢٠٠٨)، " أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد " أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فنتوري - قسنطينة، الجزائر .
- ١٤- الياسري، مصطفى نعيم عبدالله محمد، (٢٠٠٤)، " أنماط الشخصية لدى طلبة الجامعة على وفق النماذج التسعة للشخصية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بغداد .

## ثالثاً: الدراسات والبحوث

- ١٥- جار الله، ليلي وحازم، مآرب، (٢٠١٢)، " الأنماط الشخصية للمدراء ودورها في تحديد الإستراتيجيات التسويقية"، مجلة بحوث مستقبلية، كلية الحداثة الجامعة، العدد ٢٨ .



## English Resources

### A. Books

1. Bowditch, J. I. & Buono, A. F. & Stewart, M. M., (2008), " A primer on Organizational Behavior ", 7<sup>th</sup> ed., JOHN Wiley & Sons, U.S.A .
2. Carlson, N. R., (2013), " Psychology of Behavior ", 11<sup>th</sup> ed., Pearson Education, U.S.A .
3. Cloninger, S. C., (2004), " Theories of personality: Understanding persons ", 4<sup>th</sup> ed., Pearson Prentice Hall, New Jersey .
4. Dubin, N., (2009), " Asperger Syndrome and anxiety ", Jessica Kingsley Publishers, U.K .
5. George, J. M., & Jones, G. R., (2008), " Understanding and Managing Organizational Behavior ", 5<sup>th</sup> ed., Pearson Prentice Hall, New Jersey, U.S.A.
6. Harrington, R., (2013), " Stress, Health and Well-Being ", Wadsworth, U.S.A .
7. Hart , A. & Sheldon, G., (2007), " Employment Personality Test Decoded ", The Career Press, U.S.A .
8. Jex, S. M. & Britt, T. W., (2008), " Organizational psychology ", 2<sup>nd</sup> ed., John Wiley & Sons, U.S.A .
9. Khanka, S. S., (2013), " Organizational Behavior ", S.chand & Company PVT. Ltd., New Delhi .
10. Locke, E. A., (2009), " Handbook of principles of Organizational Behavior ", 2<sup>nd</sup> ed., John Wiley and Sons, Ltd., U.K .
11. Luthans, F., (2011), " Organizational Behavior ", 12<sup>th</sup> ed., McGraw- Hill, New York.
12. McShane, S. L., and Glinow, M. A.V., (2010), "Organizational Behavior ", 5<sup>th</sup> ed., McGraw-Hill Irwin, New York, NY.
13. Miner, J. B., (2006), " Organizational Behavior 3 ", M. E. Sharpe, U.S.A .
14. Newstrom, J. W. & Davis, K., (2007), " Organizational Behavior ", 12<sup>th</sup> ed., McGraw-Hill International edition, U.S.A .
15. Robbins, S. P. & Judge, T. A., (2007), " Organizational Behavior ", 12<sup>th</sup> ed., Pearson Prentice Hall, U.S.A .
16. Robbins, S. P., (2003), " Organizational Behavior ", Pearson Education International, New Jersey .

### B. Journals, Research & Periodicals

17. Abd.Rahman, R .R. B. R., Darus, N. B. M., Husain, K. B., Adnan, H. B., Zainudin, M. Z. B., Rahman, N. W. B. & Sa'ari, J. B., (2012), " Occupational stress influence factors on developing training needs and performance enhancement of SMEs in Melaka ", Canadian Journal of Business and Economics, Vol. 1, No. 1, PP. 23-42 .
18. Barhem, B., Younies, H. & Muhamad, R., (2009), " Religiosity and work stress coping behavior of Muslim employees, education ", Business and Society .



## Impact of investigator personality pattern on job stress at the General inspectors of offices /applied thesis

### Abstract

This research studied the relationship of patterns of investigator personality with the big five dimensions (Extraversion, stability, interoperability, openness, and personal benevolent), in facing the job stress with its resources (characteristics of the role, quality of work, organizational structure, work environment, organizational policies, social relations, and organizational processes) which the investigators exposed to it at the General Inspectors Offices.

The researcher derived the idea of research from the importance of the work of these offices in confrontation of various cases of financial and administrative corruption in Iraq at the present time, since it is one of the most important inspection and control organizations in Iraq, through its strategic role in fighting the corruption, and enabling an appropriate environment for the comprehensive development of anti-corruption system, and its specialized role in control on ministries and public organizations, and raise the level of their performance through the exercise of inspection and control functions that represented by audit, inspection, investigation and performance appraisal. As well as, the large stress that the workers faced it in these offices, especially the investigators, because of the seriousness and importance of their work, which leads to feel of stress at work which may affect their performance and achievement of offices objectives in the fight against the scourge of corruption, since it requires that those employees must have personal attributes correspond to the nature of their work to cope with the stress they experience and reduce its negative effects.

The aim of the research is to deepen the understanding of the nature of the personal patterns of investigators of General Inspectors Offices and the extent of their adaptation to job stress that they are exposed to at work to take advantage of it now and in the future in the proper selection, appointment and investiture of employees according to their personalities and how important and dangerous tasks that fall upon themselves, to reach the desired objectives.

The researcher used a questionnaire as an essential tool for data collection, as well as interviews and the experience of the researcher during his work in one of these offices for several years. The questionnaire was distributed to a random sample of (140) people across (7) offices of General Inspectors in (7) ministries, the sample selected represent (20%) of the original community for each Office. For data processing, the researcher used statistical methods and tests .

Based on the measuring of research variables and diagnosing it, and testing correlations, effect and differences among them. The research concluded a set of conclusions and the most important was (Personal investigators patterns (Neuroticism, Extraversion, Agreeableness, openness to experience) in the offices of inspectors general affect job stress they are exposed to).

**Key words:** The General Inspectors Offices in Iraq, Job stress, Personality Pattern, Administrative and Financial Corruption.