

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
السنة الثانية ماستر تخصص علم النفس العمل التنظيم وتسيير الموارد البشرية

الجواب الأول: (06 ن)

يتعرض الطالب لمصادر الاجهاد المهني وذلك من خلال خارطة ذهنية من تصميمه يذكر فيها المصادر دون شرح.

مصادر شخصية أو فردية متعلقة بالفرد: (2,5ن)

نمط الشخصية (أ) و(ب)	مفهوم الذات
السن	دورات الطاقة الحيوية
التركيب الجيني	النسق القيمي
الحالة النفسية والبدنية	الإدراك
الأحداث الشخصية	الصلابة النفسية

مصادر تنظيمية أو مهنية متعلقة بأسباب داخل: (3,5ن)

غموض الدور	الهيكل والمناخ التنظيمي	سوء الإتصال في مجال العمل
صراع الدور	العلاقات داخل المنظمة	المشاركة في صنع واتخاذ القرارات
عبء العمل	التطور والإرتقاء المهني	القيادة غير المناسبة
المساندة الاجتماعية	تضاؤل فرص التدريب	البيئة المادية للعمل

الجواب الثاني: (04 ن)

1. وضع الضحية في الخزنة الذهبية: (2ن)

يتمثل في وضع العامل في مكتبه دون السماح له بممارسة مهامه وتجريده من كل مسؤولياته، ويوضع تحت تصرفه كل وسائل راحة منصبه من هاتف، حاسوب..... الخ ويعتبر من بين الأشكال الأكثر شرا ونفاقا. كما يمنع العمال من مرافقته أو التقرب منه والحديث معه، حتى خارج المصلحة وخارج أوقات العمل.

هذا النوع من التحرش يمارس خاصة في الإدارات العمومية، ولا يزعج المسؤولين لأن أجر الضحية تدفعه الدولة ولا يؤثر على عجلة الإنتاج أو أداء الخدمات. تأثير هذا النوع من التحرش المعنوي على العمال يكون بشعوره بعدم أهميته وفقدان اهتمامه بالعمل، وهذا يؤثر سلبا على صحته الجسدية والنفسية، وعلى علاقاته مع باقي الموظفين.

2. الاختلافات الرئيسية بين المصلحين (التحرش والتنمر): يذكر الطالب على الأقل 4 اختلافات (2ن)

التحرش	التنمر
1. يحتوي على عنصر مادي قوي مثل الاتصال واللمس والتطفل على المساحة الشخصية وإتلاف الممتلكات وتخريب عمل الهدف.	1. غالباً ما تكون نفسية، إلا في حالات نادرة مع المتنمرين الذكور.
2. يميل الجاني إلى التركيز على الاختلاف الفردي باعتباره موضوعاً للتحرش (على سبيل المثال الجنس، العرق، التوجه الجنسي).	2. عادة ما يتم التمييز ضد الهدف بسبب كفاءته أو شعبيته.
3. قد يحدث التحرش مرة واحدة أو عدة مرات، لكن الهدف عادة ما يكون على دراية بأنه تحرش منذ البداية	3. قد لا يدرك الشخص المستهدف أنه يتعرض للتنمر لأسابيع أو أشهر
4. المفردات الهجومية المستخدمة في كثير من الأحيان.	4. تميل إلى أن تتسم بسلسلة من الانتقادات البسيطة أو الادعاءات الكاذبة أو غير العادلة. تُستخدم الكلمات المسيئة بشكل أقل شيوعاً من تلك المستخدمة في التحرش.
5. يحاول المعتدي الاستيلاء على الهدف.	5. في كثير من الأحيان، يبدأ المتنمر بمحاولة السيطرة على الهدف والهيمنة عليه. وفي وقت لاحق، يحاول دفعه إلى الانهيار أو ترك المنظمة.
6. غالباً ما يحدث التحرش في الأماكن العامة كوسيلة للحصول على موافقة الأقران أو بناء الصورة.	6. عادة ما تتم عملية التنمر بشكل خاص دون وجود شهود.
7. الهدف يُنظر إليه على أنه ضحية بسهولة.	7. الهدف يُنظر إليه على أنه تهديد يجب السيطرة عليه

الجواب الثالث: (04 ن)

- **Karoshi الموت بسبب كثرة العمل:** إما عن طريق التعرض لنوبة قلبية مفاجئة أو الانتحار، يعود انتشار كاروشي إلى أسباب عدة، منها: عدم أخذ القسط الكافي من الراحة، أو النوم بسبب المجهودات الوظيفية، أو العمل لساعات طويلة خلال الأسبوع.

• **Workaholisme** إدمان العمل: ظهر هذا المصطلح سنة 1968 عن طريق دمج المصطلحين الإنجليزيين (Work) و (Alcoholism) العمل وإدمان الكحول، حيث يعرف بأنه إدمان للعمل مرضي، قهري وغير قابل للسيطرة. ويعرف كذلك بأنه الميل إلى العمل بشكل مفرط، يكون فيه الفرد مهووس بالعمل وباستمرار ويتجلى ذلك من خلال العمل القهري.

• **(L'Ennui au travail / Bore out) الملل في العمل**: يعرفه الكاتب الفرنسي (C. Bourion) بأنه "معاناة كبيرة تغزى إلى غياب النشاط في وقت العمل"

• **Burnout الإحترق النفسي**: يعطي الطالب أي تعريف للإحترق النفسي مثال ذلك: تعريف فرودنبيرغر: "هو حالة يسببها الاستخدام المفرط للطاقة والموارد الذاتية، وهو الأمر الذي يستثير شعورا بالفشل، واستنزافا للقدرة والإنهاك"

الجواب الرابع: (06 ن)

1. الأبعاد الفرعية لاستبيان محتوى العمل لروبار كرزاك: (3ن)

الأبعاد		الأبعاد الفرعية
المتطلبات النفسية DEMANDE PSYCHOLOGIQUE		الكمية – السرعة Quantité – rapidité
		التعقيد – الكثافة Complexité – intensité
		التقسيم – القدرة على التنبؤ Morcellement – prévisibilité
		الحرية أو هامش المناورة Latitude ou marges de manœuvre
حرية اتخاذ القرار LATITUDE DECISIONNELLE		استخدام المهارات Utilisation actuelle des compétences
		تنمية المهارات Développement des compétences
		الدعم المهني Le soutien professionnel
الدعم الاجتماعي LE SOUTIEN SOCIAL		من الرؤساء
		من الزملاء
		الدعم العاطفي Le soutien émotionnel
		من الرؤساء
		من الزملاء

2. وضعية العمل في هذه الحالة: كل الوضعيات بما فيها عمل مجهد إنعزالي (3ن)