



UNIVERSITY LARBI TEBESSI – TEBESSA

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الميدان : علوم إنسانية و اجتماعية

الشعبة :علم الاجتماع

التخصص: تنظيم و عمل

العنوان :

مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي

دراسة ميدانية ب : المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر " ل م د "

دفعة: 2019

إشراف الدكتورة:

إعداد الطالبتين:

شتوح فاطمة

1. بوكاف مريم

2. قوسم جوهرة

لجنة المناقشة :

الصفة	الرتبة العلمية	الاسم و اللقب
رئيسا	أستاذ محاضر - ب -	د. منصر عز الدين
مشرفا و مقرا	أستاذ محاضر - أ -	د. شتوح فاطمة
عضوا ممتحنا	أستاذ محاضر - ب -	د. بلهوشات الشافعي



عَنْ أَبِي الدَّرْدَاءِ، قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، يَقُولُ :

﴿ مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَبْتَغِي فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ،
وَإِنَّ الْمَلَائِكَةَ لَتَضَعُ أجنحتها لِطالِبِ الْعِلْمِ رِضًا بِمَا يَصْنَعُ، وَإِنَّ الْعَالِمَ
لَيَسْتَغْفِرُ لَهُ مَنْ فِي السَّمَوَاتِ وَمَنْ فِي الْأَرْضِ حَتَّى الْعَبْتَانِ فِي
الْمَاءِ، وَفَضْلُ الْعَالِمِ عَلَى الْعَابِدِ كَفَضْلِ الْقَمَرِ عَلَى سَائِرِ الْكَوَاكِبِ،
وَإِنَّ الْعُلَمَاءَ وَرَثَةُ الْأَنْبِيَاءِ وَإِنَّ الْأَنْبِيَاءَ لَمْ يُورَثُوا دِينَارًا وَلَا دِرْهَمًا
وَإِنَّمَا وَرَثُوا الْعِلْمَ، فَمَنْ أَخَذَهُ أَخَذَ بِحِطِّ وَافِرٍ

رواه أبو داود والترمذي.



شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله" صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم اللهم انهم ربي لا اله الا انت خلقتنى وانا امك وعلى عمك و عمك ما استطعت اعوذ من شر ما صنعت وابوء لك بنعمتك علي وابوء بذنبي فاعفُ لي فانه لا يغفر الذنوب الا انت.

بداية الغيث قطرة واول قطراته انتاجنا الفكري الشكر لله عز وجل الذي اعاننا على اكمال هذا العمل المتواضع شكرا نرفعه من حميم الخادم الى كل من ساهم معنا في اعداد المذكرة التي اردناها تذكرا للعتل وتقوية للطموح فجزير الشكر

الى التي اجادته الاشراف بنسانحما وسعة صدرها وطيبة قلبها وحنانها ومتابعتها المستمرة وتوجيهاتها القيمة التي لا تقدر بثمن استاذتي المشرفة الدكتورة " شتوح فاطمة" اتمنى لما المعادة والتوفيق لإخراج هذا العمل المتواضع الى النور

الى التي كانته مميزة وستبقى مميزة وافتخر بها استاذة لي و والتمت بما سندا اليها التي يخلو مناداتها استاذتي الغالية والتي اتمنى لها الخير كله الاستاذة الدكتورة "طرش فيروز"

الى الذي لا تفيه الكلمات والشكر والعرفان بالجميل والتقدير الكبير الاستاذ د. ميموي اسماعيل جزاه الله خيرا.

الى من علمنا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من اسمى واجلى عباراته في العلم التي من حالوا لنا بلملم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سير العلم والنجاح الى كل اساتذتي الافاضل قسم علم اجتماع.

واخص بالذكر الاساتذة: براءى توفيق، حويشي نصر الدين، مزينة بلقاسم، احمد الحمزة.

كما لا ننسى ان نتقدم بأرقى الكلمات واثمن عباراته الشكر والعرفان الى لجنة الاساتذة المحضين:

بطورة جمال، الساسي عيسوي، لعموري اسماء، طرش فيروز ، ميموي اسماعيل

كما اتقدم بالشكر الجزيل الى كل موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح تيسة.

الى كل من معرفتهم واحبتهم بذكرهم قلبي ولساني ولم يكتفهم قلبي

الى كل من مدى لي يد العون من قريب او بعيد اليك انت من تقرا هذه الاسطر الى كل جزائري فيه روح الوطنية اليكم جميعا اهدي ثمرة جهدي رسالة الماستر وقبحة تخرجي داعيا المولى سبحانه وتعالى ان تتكلل بالنجاح والقبول من جانب اعضاء اللجنة المناقشة المبجلين احترامي وشكري الكبير لهم

فيا ربي لك الحمد حتى ترضى ولك العطف بعد الرضا ولك الثناء على الخير كله.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	بسملة
-	آية قرآنية
-	شكر وتقدير
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	فهرس الملاحق
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
05	تمهيد
06	1- إشكالية الدراسة
07	2- فرضيات الدراسة
08	3- أهداف الدراسة
08	4- أهمية الدراسة
09	5- أسباب اختيار الموضوع
09	6- ضبط وتحديد المفاهيم و المصطلحات
19	7- الدراسات السابقة
25	8- التعقيب على الدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل	
29	تمهيد
30	1- أهمية دراسة ضغوط العمل
31	2- عناصر ضغوط العمل
32	3- أسباب ضغوط العمل
34	4- مستويات ضغوط العمل
35	5- مراحل ضغوط العمل
38	6- أنواع ضغوط العمل
40	7- ابعاد ضغوط العمل

40	8- مصادر ضغوط العمل
66	9- نماذج ضغوط العمل
74	10- النظريات المفسرة لضغوط العمل
78	11- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
79	12- اثار ضغوط العمل
86	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
89	تمهيد
90	1 - مجالات الدراسة.
90	1-1- المجال المكاني
94	1-2- المجال الزمني
94	1-2-1- مرحلة الدراسة الاستطلاعية
95	1-2-2-1- مرحلة الدراسة الميدانية
96	1-3-1- المجال البشري
96	1-3-1-1- عينة الدراسة.
96	1-3-1-2- طريقة اختيار العينة
98	1-3-1-3- خصائص عينة الدراسة
102	2- المنهج المستخدم في الدراسة
102	3- ادوات جمع البيانات
106	4- اساليب المعالجة الاحصائية
107	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة	
110	تمهيد
111	1. عرض و تحليل بيانات الدراسة.
111	1-1- الفرضية الأولى
117	1-2- الفرضية الثانية
123	1-3- الفرضية الثالثة
127	2. مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.
127	1-2- مناقشة نتائج الفرضية الاولى.

128	2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية.
128	2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
129	3. مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة.
130	3. النتائج العامة للدراسة.
132	خلاصة الفصل
135	خاتمة
135	الاقتراحات و التوصيات .
137	قائمة المصادر والمراجع
139	فهرس الملاحق



فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 01	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	39
الجدول 02	النموذج الثلاثي لمصادر ضغوط العمل	43
الجدول 03	الضغوط من نوع الوظيفة	47
الجدول 04	اهم المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجاه الفرد مع الضغوط	64
الجدول 05	المجتمع الاصيل للدراسة	96
الجدول 06	جدول عينة البحث	97
الجدول 07	يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	98
الجدول 08	يوضح توزيع افراد العينة حسب السن	98
الجدول 09	يوضح توزيع افراد العينة حسب الحالة المدنية	99
الجدول 10	يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	100
الجدول 11	يوضح توزيع افراد العينة حسب طبيعة الوظيفة	101
الجدول 12	يوضح توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	101
الجدول 13	جدول المحكمين	104
الجدول 14	جدول نسبة صدق المحكمين	105
الجدول 15	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ: بند: الشعور بالتعب و الإرهاق عند مزاوله العمل	111

112	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: المعاناة من التوتر أثناء القيام بالعمل	الجدول 16
112	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: المعاناة من مشاكل صعبة بسبب العمل.	الجدول 17
113	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: المهام المسندة إليك معقدة و صعبة.	الجدول 18
114	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: العمل الذي تقوم به في حدود طاقتك و معرفتك.	الجدول 19
115	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: يخصص لهم وقت للراحة اثناء العمل	الجدول 20
115	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: التوقيت اليومي للعمل لا يكفي لتأدية المهام.	الجدول 21
116	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: الأعمال المطلوبة منك تعتبر مناسبة لك.	الجدول 22
117	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: القيام بعدة ادوار خلال أداء العمل.	الجدول 23
117	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: أداء بعض الأنشطة المسندة يتطلب منك في بعض الحالات التنازل عن بعض القيم و المبادئ الشخصية.	الجدول 24
119	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: طلب القيام بمهام لا تتوافق مع عملك.	الجدول 26
119	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: يتدخل المسؤولين بأداء عملك بشكل كبير.	الجدول 27

120	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: ينتابك الشعور بالحرج عندما تفوض صلاحياتك إلى أحد زملائك	الجدول 28
121	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: تتيح لك المؤسسة فرصة المشاركة في صنع و اتخاذ القرارات	الجدول 29
121	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: وجود صعوبة في التواصل مع رؤسائك و المشرفين عليك.	الجدول 30
122	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: غموض سياسات المؤسسة يجعل المشاركة في النشاطات الاجتماعية محدودة.	الجدول 31
123	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: استشارة زملاء العمل إذا واجهت صعوبة في أداء واجباتك.	الجدول 32
123	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: اللوائح و القوانين في المؤسسة واضحة لديك.	الجدول 33
124	يبين إجابات أفراد الدراسة تبعا لـ: بند: مؤهلاتك العلمية تتوافق مع الوظيفة التي تقوم بها	الجدول 34
124	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: إدارة المؤسسة تمنحك صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال المكلف بها	الجدول 35
125	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: الأعمال المكلف بها تستغرق و قت يفوق وقت عملك	الجدول 36
126	يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ: بند: القواعد و الإجراءات المعمول بها داخل المؤسسة واضحة للجميع.	الجدول 37
126	يبين إجابات أفراد العينة تبعا لـ: بند: ترى أنك مساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.	الجدول 38



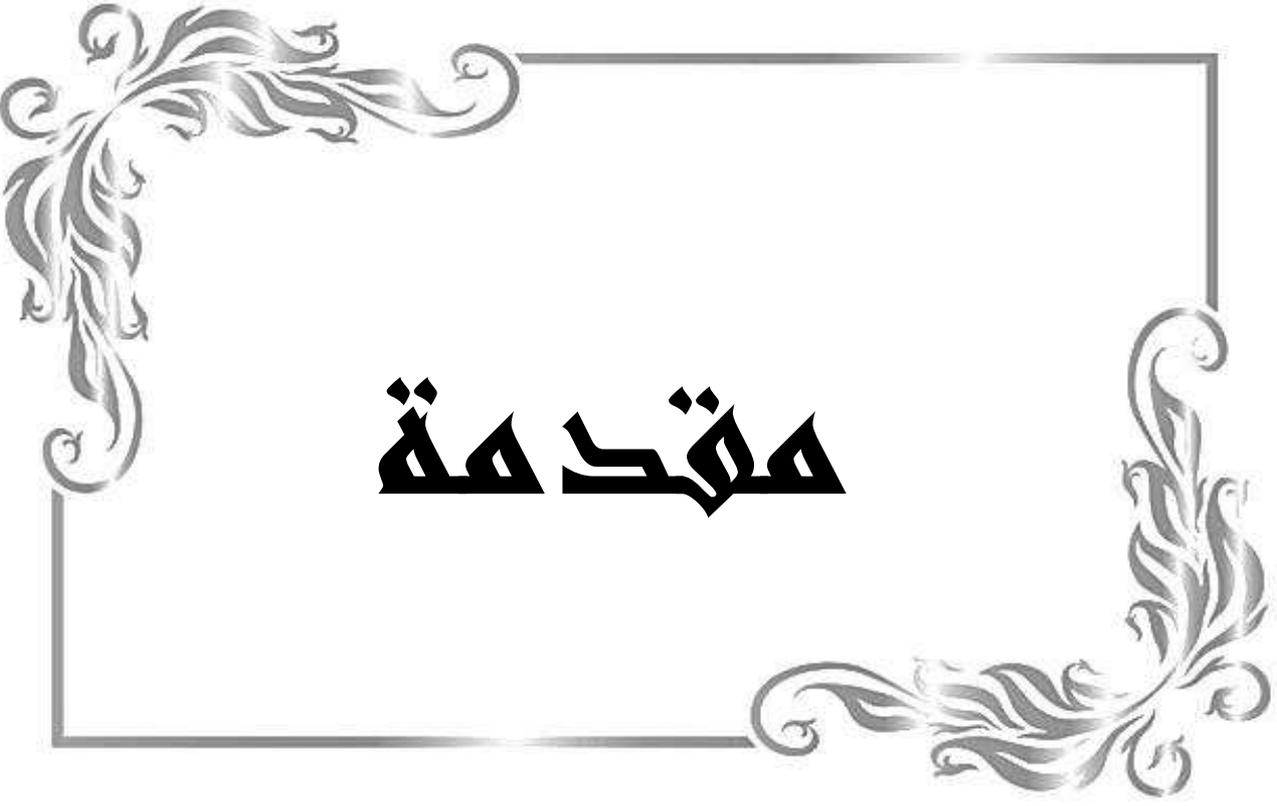
فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
32	عناصر ضغوط العمل	الشكل 01
36	مراحل ضغوط العمل والظواهر المرتبطة بها	الشكل 02
38	مراحل ضغوط العمل	الشكل 03
42	النموذج الثنائي لمصادر ضغوط العمل	الشكل 04
44	النموذج المتعدد في مراحل تصنيف مصادر ضغوط العمل	الشكل 05
54	علاقات الادوار	الشكل 06
67	نموذج 1974 selye	الشكل 07
68	نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة	الشكل 08
69	نموذج كرايتنر و كينيكي	الشكل 09
70	نموذج ليبر و نيومان	الشكل 10
72	نموذج هيجان لتفسير الضغوط	الشكل 11
73	نموذج جيبسون وزملائه	الشكل 12
75	رسم تخطيطي لنظرية سيلبي	الشكل 13
77	نظرية التقدير المعرفي	الشكل 14



فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
147	استمارة	الملحق رقم 1
151	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة -	الملحق رقم 2
152	مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-	الملحق رقم 3
153	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة والمصالح التابعة لها	الملحق رقم 4
154	جدول تقسيم اللجان الإدارية المتساوية الأعضاء	الملحق رقم 5
155	طلب الموافقة على إجراء تربص ميداني	الملحق رقم 6
156	أذن بالطبع	الملحق رقم 7
157	تصريح شرفي	الملحق رقم 8
158	تصريح شرفي	الملحق رقم 9



حقائق

مقدمة

يرجع تزايد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل خلال العقود الأخيرة إلى تنامي القناعة بأن هذه الضغوط تؤثر على صحة الموظف و إنتاجيته و على سلامة السلوك التنظيمي في كل جوانبه المتعلقة بأداء الموارد البشرية للمؤسسة كما يمكن تفسير هذا الاهتمام بالإمكانية النظرية للسيطرة على هذه الضغوط و ضبط مصادرها و معالجة آثارها من قبل المؤسسة المعنية كونها تمثل جانبا داخليا لهذه المؤسسة خلاف للضغوط الخارجية مثل العوامل الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و غيرها من الضغوط التي لا تملك المؤسسة في أغلب الأحيان سيطرة عليها و جل ما تقدمه للموظفين فيها هو حلول مبدئية لمعالجة آثارها.

وتمثل الضغوط التي يتعرض لها الفرد في العصر الحديث ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من خطورة على كثير من جوانب الحياة للفرد و المجتمع و رغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها يظل العمل أهم هذه المصادر و أخطرها ومن ثم فإن الضغوط التي يتم التعرض لها من طرف الفرد العامل لا تقتصر عليه وحده وإنما تشمل زملائه في العمل و أسرته و أصدقائه، وتشمل أيضا بعض المهين.¹

يكتسب العمل في القطاعات الصحية أهمية خاصة ترجع كون نتيجة هذا العمل تمس حياة الفرد و صحة المجتمع بشكل مباشر وبناء عليه فإن دراسة هذه العوامل التي قد تؤثر على أداء العاملين في هذه القطاعات و لاسيما ضغوط العمل و التي تمتلك أهمية استثنائية للحفاظ على السير الحسن للعمل و تقديم أفضل الخدمات الصحية مع الأخذ بعين الاعتبار أن طبيعة العمل بحد ذاتها تفرض على العاملين فيها ظروف معينة قد تكون مصدرا للضغوط.

ولقد حظيت ضغوط العمل بقدر كبير من الاهتمام من حيث التعرف على أنواعها ومصادرها و أهدافها وكيفية التعامل معها والآثار المترتبة في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة باعتبارها العينة الأكثر استهدافا لضغوط العمل كونها المؤسسة الاستشفائية التي تقدم خدمات على مدار الساعة.

¹ لعجايلية يوسف: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، 2015/2014، ص 01.

ومن أجل تشخيص ظاهرة ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي في المؤسسات الاستشفائية قمنا بدراسة ميدانية على أسس منهجية و علمية لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي لذا قمنا بتقسيم دراستنا كالآتي:

الفصل الأول: وتم فيه عرض الإطار المفاهيمي للدراسة (إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، ضبط المفاهيم و المصطلحات، الدراسات السابقة).

أما الفصل الثاني: قمنا فيه بماهية ضغوط العمل (اهمية ،عناصر، اسباب، مستويات ، مراحل ، انواع ، ابعاد ،مصادر ضغوط العمل نماذج ،النظريات المفسرة لضغوط العمل، استراتيجيات ضغوط العمل، اثار ضغوط العمل).

وفي الفصل الثالث: تم عرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية (مجالات الدراسة. عينة الدراسة. طريقة اختيار العينة. خصائص عينة الدراسة. المنهج المستخدم في الدراسة. ادوات جمع البيانات. اساليب المعالجة الاحصائية).

أما الفصل الرابع: يحتوى على عرض و تبويب و تحليل البيانات و مناقشة نتائج الدراسة، ومن خلاله قمنا بتحليل بعرض وتحليل بيانات الدراسة ،وتم عرض نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها . كما تم تقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات لمحاولة التجنب والتخفيف من مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

المفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

- 1 إشكالية الدراسة
- 2 فرضيات الدراسة
- 3 أهداف الدراسة
- 4 أهمية الدراسة
- 5 أسباب اختيار الموضوع
- 6 ضبط وتحديد المفاهيم و المصطلحات
- 7 الدراسات السابقة
- 8 التعقيب على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد

نسعى من خلال هذا الفصل إلى وضع إطار محدد نبرز فيه إشكالية الدراسة والفرضيات التي وضعت كأجوبة مؤقتة للتساؤلات المطروحة قيد الدراسة التي تعد بمثابة القاعدة التي تنطلق منها في معالجة الموضوع الذي اخترناه والمندرج تحت عنوان: " مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي " بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات التي تطرقت لنفس الموضوع أو ما شابه في المتغير وكذلك توظيفها في بعض العناصر من خلال ما ورد فيها.

1- إشكالية الدراسة:

إن ما يشهد العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية مذهلة على كافة الأصعدة والمستويات، يساهم بشكل كبير في ظهور وتطور العديد من المنظمات والمؤسسات على اختلاف أشكالها وأحجامها وطبيعة نشاطها حيث ظهر ما يعرف بالمنظمات المعاصرة لكونها تعتمد اعتمادا كبيرا على التكنولوجيا الحديثة والمتطورة، علما أن هذا التطور لم يحدث بصورة تلقائية، بل جاء كنتيجة حتمية لما يشهده العالم الحالي من تغيرات وتحديات حقيقة أصبحت واقعا ملموسا دفع المؤسسات الى تكثيف جهودها وتغيير خططها الاستراتيجية لمواكبة هذه التطورات والتغيرات الحاصلة والمشاركة بهدف الالتحاق بالركب الحضاري إلا أن هذا التطور والتقدم نتج عنه العديد من العراقيل تمثلت في ظهور العديد من المشكلات التنظيمية منها ما هو متعلق بمشكلة الصراع التنظيمي أو ما يتعلق بنمط الاتصال ونمط القيادة وكذلك ضغوط العمل وعبئ العمل وصراعات الأدوار وتزايد شدة المنافسة ضعف الدافعية والإنجاز وعدم الرضا الوظيفي وغيرها من المشكلات التي انتشرت بشكل لافت بالانتباه داخل البيئة التنظيمية وهذا ما قد ينحكي سلبا على عمل المنظمة وبلوغ أهدافها، وإلى جانب المشكلات والتحديات التي تواجه المنظمات الحالية لا يمكن لنا اغفال جانب آخر مهم والمتمثل في إنتشار وتناسب مشكلات سوسيلوجية أبرزها التوتر النفسي القلق، الإجهاد العصبي والتعب النفسي، الاكتئاب والاحترق النفسي والضغوطات النفسية، وتعتبر هذه الأخيرة أحد أهم وأبرز هذه المشكلات، إذ لا يكاد يخلو أي هيكل وظيفي أو بنائي منها فهي منتشرة في كافة الكيانات على اختلاف احجامها وأشكالها وثقافتها التنظيمية، وقد أصبح من الشائع اليوم الحديث المتكرر عن ضغوط العمل والتي تعتبر من العوامل المحفزة التي قد تدفعهم إلى بذل المزيد من الجهود نحو النمو والتقدم وحسن الأداء.

ومما لا شك فيه أن المجال الصحي من أكثر المهن التي هي بطبيعتها أكثر جلب للضغوط من غيرها والتي يتعامل فيها الموظفون مباشرة مع الناس والتي يكرسون فيها أنفسهم لخدمة الآخرين ورعاية المرضى ومساعدتهم على استرداد صحتهم وتأهيلهم للاعتماد على أنفسهم، وتؤكد معظم الدراسات أن العاملين في ميدان الصحة والرعاية الطبية معرضون للضغوط اكثر من غيرهم نظرا لكثرة المسؤوليات الملقاة عليهم والمتطلبات والجهد الكبير الذي يبذلونه أثناء التعامل مع المرضى.

وتعتبر المؤسسات الاستشفائية للصحة من القطاعات الحساسة والمهمة والتي تقدم خدمات على مدار الساعة والموظفون بهذا القطاع الصحي معنيون بصحة وحياة البشرية ويقومون بخدمة إنسانية تتطلب العمل لساعات طويلة إضافية خاصة في المواقف الصحية الحرجة، وعليه فهم يواجهون مواقف وظروف عديدة

يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق والإحباط والضغط مما يؤثر سلبا على حياتهم الصحية والنفسية، وتأتي الضغوط والتوترات من مصادر مختلفة منه المرتبطة بعملهم ومنها ما هو ناتج من الأفراد أنفسهم، ونظرا للأهمية البالغة والمكانة الهامة التي تحتلها المستشفيات في مجتمعنا لكونها تتعلق بأعلى ما يملك الفرد وهي صحته وسلامته، وباعتبار ضغوط العمل إحدى معوقات الأداء في المؤسسات الاستشفائية لذلك أنه من المهم دراسة ومعرفة مصادر هذه الضغوط واثارها لدى الموظفين.

كما نرى أيضا أن دراسات ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي في المؤسسات الاستشفائية لا تزال ضرورية نظرا للتغيرات التي يشهدها القطاع الصحي والبيئة المحيطة به وعليه يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

• السؤال الرئيسي:

✓ ما هي مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي؟

2. فرضيات الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على الفرضية الرئيسية التالية والتي تندرج تحتها الفرضيات الفرعية الآتية:

• الفرضية الرئيسية:

يعتبر عبئ العمل وصراع الدور وغموض الدور من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

• الفرضيات الفرعية:

- 1- يعتبر عبئ العمل مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.
- 2- يعد صراع الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.
- 3- يعتبر غموض الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

3 . أهداف الدراسة:

- 1- معرفة ما إذا كان عبئ العمل يعتبر مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.
- 2- معرفة ما إذا كان صراع الدور يعد مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.
- 3- معرفة ما إذا كان غموض الدور يعتبر مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

4 . أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع ضغوط العمل أهمية بالغة لأن العديد من المؤسسات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها، تعاني من زيادة انتشار الضغوط المهنية داخل البيئة والتي إن استمرت تترك آثار سلبية على الموظفين بها، كالقلق والاضطراب وكذا الإحباط مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم وبالتالي يتسبب في انخفاض أدائهم وكذلك شعورهم بعدم الرضا والاستقرار، ولعل ما يمكن أن نستفيد من أهمية هذه الدراسة:

- ✓ إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على مصادر الضغوط في المستشفيات وخاصة في القطاع الصحي وفهم وتفسير أسبابها وآثارها.
- ✓ الحصول على معلومات ومعطيات حول أنواع الضغوط التي لها أثر على الموظف نحو وظيفته بالمؤسسة.
- ✓ تقوم هذه الدراسة على إعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر وأسباب ضغوط العمل.
- ✓ تحديد الآثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط على العامل في القطاع الصحي.
- ✓ تساعد هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بموضوع ضغوط العمل.
- ✓ تبرز أهمية الدراسة من كونها يمكن أن تفتح آفاقا جديدة من الدراسات في ضغوط العمل وغيرها.

5. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن بمحض الصدفة لأن الموضوع له أهمية كبيرة من حيث محاولة إبراز التأثيرات التي تفرزها ضغوط العمل على مستوى اتجاهات الموظف نحو عمله، ومن هذا المنطلق جاء الاهتمام بدراسة الموضوع نظرا لأهميته إلى جانب أسباب أخرى دفعتنا إلى اختياره من بينها:

• أسباب ذاتية:

- ✓ شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن وعلى عدة مستويات.
- ✓ كون الموضوع يصب في مجال تخصصنا ويمس جانب من جوانب التنظيم.
- ✓ إمكانية إجراء الدراسة (البحث) باعتبار موضوع العمل مطروح بشدة والبحث لا يكاد يخلو التنظيم من هذه الضغوطات.
- ✓ المساهمة في إثراء التراث النظري المتعلق بالموضوع.

• أسباب موضوعية:

- ✓ معرفة واقع ضغوط العمل في القطاع الصحي.
- ✓ البحث عن أساليب للتحكم أو التقليل من هذه الضغوطات.
- ✓ التزايد المستمر لحدة ضغوط العمل في القطاع الصحي والأخطار الناتجة عنه خصوصا الاضطرابات المذكورة في السنوات الأخيرة.
- ✓ قلة الاهتمام بموضوع الضغوط على مستوى القطاع الصحي.
- ✓ طبيعة التخصص التي تفرض ضرورة العمل الميداني، وذلك بربط المعارف النظرية وتطبيقها ميدانيا.

6- ضبط المفاهيم والمصطلحات:

6-1- مفهوم ضغوط العمل:

6-1-1- مفهوم الضغط:

• **التعريف اللغوي:**

يرجع أصل مصطلح ضغط (stress) إلى المصطلح القديم (estrece) والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني (stringer) والذي يعني السحب بشدة.¹

بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد أن الضغط يعني (تضيق معنوي، تأثير، إكراه).²

وفي المعجم الوسيط ورد ضاغطة بمعنى زاحمة، الضغطة، الضيق، القهر، والاضطرار، الزحمة والشدة³

• **التعريف الاصطلاحي لضغوط العمل:**

لا يوجد اتفاق بين الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل وهذا يجعل الباحث في حيرة من أمره تجعله يبتعد أو يحاول أن يتبنى المفهوم الذي يتفق مع قناعاته الشخصية.

يعرف كابن caplan وآخرون ضغط العمل بأنه: " خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديد الفرد"

أما مارشال Marshal وكوبر cooper فيعرف الضغوط الوظيفية على انها: " مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة، والتي لها علاقة بأداء عمل معين."

ويعرف قراث Grath الضغط بأنه: "عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تصنع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص محددة "

أما سيزلاقي وآخرون فيعرف ضغوط العمل على أنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"⁴

¹ أنطوان وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط2، بيروت، لبنان، 2001، ص 883.

² إبراهيم وآخرون: المعجم الوسيط، الجزء الأول، د. دار، ط2، عمان، د سنة، ص. ص 540- 541.

³ شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، للموارد البشرية، للدراسة الصناعية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية إدارة الأعمال، جامعة بومرداس، 2009 – 2010، ص 66.

⁴ سليم بطرس جلد: الاستراتيجيات الحديثة للإدارة للأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2011، ص 119.

أما عبد الوهاب فيعرف ضغوط العمل على أنها: " ظروف تتسم بالشدة تواجه الإنسان فتفقدته توازنه، وتجبره على الانحراف عن سلوكه المعتاد"¹.

ويعرف سلاي selve الضغوط على أنها: " أمراض التكيف والضغوط و هي عبارة عن تجارب غير محبة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسبها."²

• التعريف الإجرائي:

هي مجموعة من المثيرات الضاغطة التي تتواجد في بيئة العمل والتي يتفاعل معها موظفي القطاع الصحي الذين يعملون بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح تبسة وينتج عنها آثار مختلفة سلوكية ونفسية وجسمية ومهنية.

6-2- مفهوم العمل:

• التعريف اللغوي:

الفعل بقصد، وعمل عملا: صنع ومهن، وكما يقول برغسون أن عقل الإنسان لم يتمكن ويتطور إلا أنه يصنع الآلات، ويعمل المتصرفة الذين يحتقرون العمل: وقال كلمته المشهورة العمل جوهر الوجود³.

• التعريف الاصطلاحي:

هو النشاط المبذول من أجل أثر ضروري سواء يتعلق بالإنتاج أو الأجر، وهو نشاط منظم ومنسق من أجل الوصول إلى أثر منتج⁴.

- يعرف علماء الاقتصاد العمل على أنه "العنصر الأساسي للإنتاج ويرتبط مفهومه بظواهر

التعقد في الحياة الاجتماعية التي تنتج عن نمو المنتجات الصناعية."

- يعرف آدم سميث وريكارد وبيرون: بأن العمل البشري هو مصدر قيمة الأشياء والخدمات.

¹ ثامر حسين علي السمران وآخرون: سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص 144.

² سامر جلد: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2008، ص 174.

³ سراي الدين وهيب: في معنى العمل، دار مؤسسة رسلان، د ط، دمشق، 2012، ص 10.

⁴ مسلم محمد: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة، د ط، الجزائر، 2007، ص 27.

- ويعرف العمل كذلك بأنه: "سلوك أو صرف الطاقة الذي يسير طبق خطة منظمة ويقتضي القيام بوظائف معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين، مقابل أجر مادي أو معنوي، ويشترط وجود عقد مادي مكتوب¹".

• التعريف الإجرائي:

هو الطاقة المصروفة أو الجهد المبذول من طرف الموظف العامل داخل المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح تبسة لتأدية مهمة أو نشاط محدد وفق شروط معروفة.

6-3- مفهوم مصادر ضغوط العمل

• التعريف الاصطلاحي:

- يقصد بمصادر ضغوط العمل العوامل المسببة له.

- ويشار إليها بالإنجليزية stressors.

- ويعرفها بيهر 1987 على أنها " الجوانب المختلفة لبيئة الفرد التي تسبب الإجهاد (Drain).

- يقصد بها كذلك العوامل التي تتسبب في إحساس الفرد وينتج عنها آثار سلوكية ونفسية وصحية وانخفاض في الأداء²

• التعريف الإجرائي:

هي العوامل المسببة لضغوط العمل والتي يتعرض لها موظفي المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح تبسة وينتج عنها عبئ عمل وصراع دور وغموض الدور مما يؤدي الى انخفاض في اداء المهام.

6-4- مفهوم الموظف:

• التعريف اللغوي:

¹ أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في الجزائر، الجزء الأول، مبادئ قانون العمل، ديوان المطبوعات الجامعية الثانية، دط، بن عكنون، الجزائر، 2004، ص 23.

² لعجايلية يوسف: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها للمصالح الاستعجالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس في العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2014، ص 101.

موظف(اسم): اسم المفعول من وظف. موظف فاعل من وظف ،موظف لأمواله. مستثمر لها، مال موظف: مستثمر متخصص من يسند إليه عمل ليؤديه حسب اختصاصه في إحدى المصالح الحكومية أو غيرها.¹

• التعريف الاصطلاحي:

- يعرفها علماء الفقه والقضاء: بأن الموظفين هم :مستخدمين أو عاملين أو مساعدي عاملين يشغلون وظيفة كوادرات الدائمة لمرفق عام تدير الدولة أو الإدارات العامة الأخرى.²
- وعرفه دويز Duez وديبير Debeyre : " بأنه كل شخص يساهم في إدارة مرفق عام يدار بالاستغلال من قبل الدولة ويوضع بصورة دائمة في وظيفة داخل نطاق كادر إداري منظم."³

• التعريف الإجرائي:

هو الفرد الذي يقوم بنشاط فكري او جسدي ويتقاضى من خلاله اجر يلي به احتياجاته، وهذا النشاط قد يكون في مجال الصحة او التعليم او الصناعة او التجارة او خدمات اخرى.

5-6- مفهوم الصحة:

• التعريف اللغوي:

- الصح والصحة (قوله: " الصح والصحة" قال شارح القاموس (لسان العرب): قد وردت مصادر على فعل بالضم، وفعله، بالكسر، في ألفاظ هذا منها، وكالقل والقلة، والذل والذلة، والصحاح: خلاف السقم وذهاب المرض، وقد صح من علته واستصح.⁴
- وفي الحديث: الصوم مَصَحَّةٌ وَمَصَحَةٌ، بفتح الصاد وكسرهما، الفتح أي يصح عليه، هو مفعلة من الصحة العافية، وهو كقوله في الحديث الآخر، " صوموا تصحوا".

¹ ابو الفضل جمال الدين ابن منظور: لسان العرب من المعاجم والقواميس، دار صادرة ، د ط، د مكان ، 1429-2008 هـ ، ص542.

² مازن ليلور عراقي: القانون الإداري، مطبعة جامعة دهوك، د ط، د كان ، 2010، ص 68

³ 69 المرجع نفسه . ص

⁴ جمال الدين أبو الفضل محمد ابن مكرم: لسان العرب لابن منظور، المجلد الرابع، ج28، دار المعارف، د ط، القاهرة، 1981، ص 2401.

• التعريف الاصطلاحي:

- يعرفها توماس بنس Thomas Benesse: بأنها " تعني أكثر العلاقة بين الشخص وجسده من العلاقة الموجودة مع التقارب ومع الخطاب الطبي ومع الثقافة"¹.
- منظمة الصحة العالمية OMS فقد عرفت الصحة في المادة الأولى من ميثاقها أثناء الندوة العالمية بنيويورك بتاريخ 1946/7/22 بنصها على أنها: " حالة من اكتمال السلامة بدنيا وعقليا لا مجرد الخلو من المرض أو العجز ويهدف التعريف إلى " جعل كل الشعوب تصل إلى أعلى مستوى ممكن من الصحة"².
- وتعرف في الاصطلاح كذلك: " هي حالة التوازن النسبي لوظائف الجسم وهي علم وفن الوقاية من المرض والارتقاء بالصحة من خلال مجموعة من المجهودات وتشمل العديد من المجالات والميادين"³.

• التعريف الإجرائي:

- هي سلامة الجسم من جميع النواحي العقلية والنفسية والاجتماعية حيث تضمن له صحة خالية من الاصابة باي مرض حتى يتمتع الفرد بحياة سليمة وفي ظل توفر المتطلبات الضرورية لتحقيقها.

6-6- مفهوم موظفي الصحة:

• التعريف الاصطلاحي:

- ويقصد بهم الأفراد الذين تابعوا تكوينهم في إحدى المعاهد أو الجامعات أو المدارس العليا وفي تخصصات مختلفة وهم مؤهلين للعمل في المستشفيات ويعملون في القطاعات الصحية أو المصالح الاستيعابية⁴.

¹ نور الدين حاروش: الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، دار الثقافة، ط1، الأردن، 2012، ص 71.

² عبد المحي محمود حسن صالح: الصحة العامة بين البعدين الاجتماعي والثقافي، دار المعرفة الجامعية، د ط، مصر، 2003، ص 17.

³ سلوى عثمان الصديقي، السيد رمضان: الصحة العامة والرعاية الصحية من المنظور الاجتماعي، دار المعارف الجامعية، د ط، مصر، 2004، ص 23.

⁴ لعجايلية يوسف: نفس المرجع، ص 102.

• **التعريف الإجرائي:**

هو الشخص الذي يشغل ضمن الوظيفة العامة (الوظيفة الصحية وبيئيل من خلال ذلك مجهودا معيناً يكون قد تحصل عليه بعد تكوين تلقاه في مؤسسة من مؤسسات التعليم والتكوين).

6-7- مفهوم القطاع الصحي:

يعرف القطاع الصحي بأنه " الإطار الذي من خلاله يتم التعرف على احتياجات السكان من الخدمات الصحية والعمل على توفير هذه الخدمات من خلال ايجاد المواد اللازمة وادارتها على اسس صحيحة تؤدي في النهاية الى المحافظة على صحة المواطن وتعزيزها".¹

- مفهوم المؤسسة الصحية:

نستعمل مصطلح المؤسسات الصحية كمصطلح يقترب من مفهوم القطاع الصحي وعليه فان كل مفهوم بالمؤسسة الصحية هو مفهوم يقترب سوسولوجيا من تعريف القطاع الصحي:

- عرفت المؤسسة الصحية بانها: " كل مؤسسة تقدم الرعاية الصحية بشكل مباشر مثل المستشفيات والمراكز الصحية، والعيادات والمراكز التخصصية او بشكل غير مباشر مثل المختبرات والادارات الصحية ذات الخدمات المساندة والصيانة الطبية".²

- اما منظمة الصحة العالمية فقد عرفت من المنظور الوظيفي بانها: " ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي والصحي الذي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين ، ويصل بخدماته الخارجية الى الاسرة في بيئتها المنزلية، وهو ايضا مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية".³

- فهي بذلك عبارة عن : " تركيب اجتماعي انساني يستهدف تحقيق وتلبية اهداف محددة، ويتكون من ثلاثة عناصر اساسية افراد وجماعات تحتاج لخدمات صحية ، افراد او مهنيين مختصون بميادين صحية متنوعة ومنظمات اجتماعية انسانية تنظم اسلوب تقديم الخدمة الصحية

¹ محمد عدنان مريزق : مداخل في الادارة الصحية ، دار الراية، د ط، عمان، 2012 ،ص15-17
² عبد العزيز بن حبيب الله نياز: جودة الرعاية الصحية والعمل التطبيقي ، وزارة الصحة ، د ط ، الرياض ، 2005، ص62
³ سليم بطرس جادة: ادارة المستشفيات والمراكز الصحية ، مرجع سابق، ص27.

واسلوب التمويل والشراء للخدمات وتقنين وتشريع الخدمات والتخطيط والتنسيق ورسم الاهداف والسعي المتواصل لتحسين الخدمات ومراقبة ذلك.¹

• التعريف الاجرائي:

هي جميع الهياكل والمؤسسات والموارد التي يتم تسخيرها لتوفير احتياجات السكان داخل المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح نسبة وذلك من خلال تقديم خدمات صحية بغرض تحسين حياتهم.

6-8- مفهوم عبء العمل:

• التعريف الاصطلاحي:

- ويقصد به عبء الدور إما بالزيادة أو بالنقصان.

ويأخذ عبئ الدور صورتين: العبء الكمي الزائد ويعبر عن زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء المهام، أما الثاني العبء النوعي الزائد يحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها.²

- يعرف كذلك: بأنه تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد وقد يكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد وقد يكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلاءم استعداداته وقدراته الخاصة، كما أن تحميل الفرد بأقل مما يجب من أعمال يعتبر من مصادر الضغوط لأن ذلك يعني الاستهانة بقدراته وإمكانياته.³

- يقصد بعبء العمل قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارة عالية لا يملكها الفرد وبالتالي يعمل وقت إضافيا لا يتحمله.⁴

¹ احمد محمد غنيم: إدارة المستشفيات، رؤية معاصرة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، د ط، د مكان، 2006، ص24

² شيلي تايلور: علم النفس الصحي (ترجمة فوزي شاكر داود، وسام درويش بريك)، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص 395.

³ جرينبرج جيرالد، روبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة إسماعيل علي، سيوغي، دار المريخ للنشر والتوزيع، د ط، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2009، ص 257.

⁴ شيلي تايلور: المرجع نفسه، ص 396.

• التعريف الإجرائي:

هو تحمل موظفي القطاع الصحي مهام ونشاطات فوق طاقته لا تلائم استعداداته، قدراته ومهارته الخاصة بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح تبسة، ولا يستطيع انجازها في الوقت المحدد وبالتالي يعمل وقت إضافي ليتحملة.

6-9- مفهوم صراع الدور

• التعريف الاصطلاحي:

- يرى هونت 1967: أن صراع الأدوار عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية فقد يكون بين هذه الأدوار بعض الخلط والاختلاف والصراع.
- ويعرفه عبد المنعم الحفني 1978: بأن صراع الأدوار هو ذلك الصراع الناشئ عن التناقض بين الأدوار التي يعين على الفرد القيام بها في محيطه الاجتماعي¹.
- عرفه Reachard ريتشارد: "انه حدوث دورين في الوقت نفسه فيصبح قبول أحدهما عائق بقبول الآخر أي أن التوقعين متناقضين"².
- يقصد بصراع الدور في العمل وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي للفرد القيام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد، والاستجابة لأحدهما، تصعب عليه الاستجابة للآخر³.
- كذلك يعرف بأنه هو الموقف الذي يجد فيه الفرد أن أدائه لدور معين على أكمل وجه يؤدي إلى تعطيل التوقعات الخاصة بدور آخر، الأمر الذي يؤدي إلى إحساس بالذنب⁴.
- ينشا عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله⁵.

¹ سمية بن عمار: صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، دراسة ميدانية واستكشافية لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2008، ص 353.

² اليازجين حليلة: علاقة صراع الدور بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن، (رسالة ماجستير)، الأردن، 2003، ص 07.

³ فريدة إيقارب: اثر صراع وغموض الدور المهني على الاحترق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطفونيا، جامعة الجزائر، 2009، ص 23.

⁴ علي السلمي: السلوك التنظيمي، دار الغريب للنشر والتوزيع، د ط، مصر، 2009، ص 14.

⁵ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، د ط، الإسكندرية، 2003، ص 385.

• التعريف الإجرائي:

هو تناقض بين الأدوار التي يقوم بها الفرد في وقت واحد مما يشكل صراعات داخلية تؤثر على الشخصية، للعلاقات مع الأفراد والمجتمع مما يؤدي عدم الانسجام بين الأدوار التي يقوم بها ويترتب على ذلك الصراع العديد من المشاكل التي يتعرض لها موظفي القطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح تبسة.

6-10- مفهوم غموض الدور:

• التعريف الاصطلاحي:

- عرف كاهن وآخرون Kahn & all (1993) غموض الدور: "بأنه فقدان الوضوح في دور الشخص في العمل، والأهداف التي يحققها وفي مدى مسؤولياته".
- أما مارشال وكوبر Marshall & cooper (1978): فيرى هذان الباحثان أن غموض الدور هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الشخص في أدائه لدوره في المنظمة.¹
- يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله.²
- تعني به كذلك: افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه أو أن تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصعبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره بالضغط.³
- يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم للمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحياتهم وسلطاتهم أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقعة تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة.⁴

¹ سالم بن بشير الضبعان الشراري: صراع الدور وعلاقته بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى كلية التربية، السعودية، ص 46.

² محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، د ط، الإسكندرية، 2008، ص 56.

³ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 385.

⁴ ميمون سليم السقاء: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، دراسة ميدانية على المصاريف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص 12.

• التعريف الإجرائي:

وهو نقص وافتقار موظفي القطاع الصحي للمعلومات اللازمة عن مهامهم او دورهم الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح تبسة ، مما يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف وعدم السيطرة على العمل.

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات الجزائرية:

7-1-1- دراسة الطالبة قواري حنان 2015.

بعنوان الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة المهنية بالدوسن، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ببسكرة، 2015¹

وقد انطلقت هذه الدراسة من إشكالية متمثلة في أن القطاع الصحي هو أكثر القطاعات عرضة للضغط، على اعتبار أنها تقدم خدمة دائمة للموظفين تحت كل الظروف والتي قد تتسبب في حدوث ضغوط مهنية.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية وطبيعة العلاقة بينهما، وقد قامت الطالبة بطرح مجموعة من الفرضيات لاختبارها ميدانيا:

- ✓ مستوى الضغط المهني لدى اطباء الصحة العمومية مرتفع.
- ✓ مستوى دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض.
- ✓ هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الإكلينيكي لكونها الطريقة عن مكنون الفرد، حيث تكون مجتمع الدراسة من الأطباء والعاملون بالمؤسسة الذين قدر عددهم بـ 98 عامل وتم اختيار 20 حالة لدراستهم واستخدمت مقياس للضغوط المهنية ومقياس لواقعية الإنجاز والمقابلة وتوصلت إلى:

¹ قواري حنان: الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، نقلا عن الرابط الالكتروني <http://thesisuniv..bisakrdz> 04/02/2019 - 19:28

- أن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع ومستوى الدافعية منخفض وأن هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز.

وعلى هذا الأساس تم طرح عدد من التساؤلات التالية وهي:

- ✓ ما هو مستوى الضغط المهني لدى أطباء الصحة العمومية؟
- ✓ ما مستوى دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية؟
- ✓ ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية؟

وتوصلت نتائجها إلى أن:

القطاع الصحي أكثر عرضة للضغوط وهذا سيفتح المجال أمام الدراسة الراهنة لإثباته أو نفيه فيما يخص القطاع الصناعي.

7-1-2- دراسة شفيق شاطر 2010

الموسومة بعنوان: أثار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية في مؤسسة إنتاج الكهرباء، سونلغاز، بجيجل 2010.¹

وقد تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول إلقاء الضوء على ضغوط العمل إلى تواجه الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كونه المنهج المناسب، واشتملت العينة على مجموعة من عمال مؤسسة إنتاج الكهرباء بجيجل وقدرت عينة الدراسة بـ65 فرد و ذلك من خلال استمارة استبيان وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

1/ أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي.

¹ شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010، نقلا الرابط الإلكتروني

<http://dilidrary.UNIV.bommardes.dz>.05/02/2019

2/ جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى من حيث تسببها في شعور الموارد البشرية بمستويات مرتفعة من ضغوط العمل ثم تليها المصادر المرتبطة بالخصائص الشخصية وأخيرا مصادر مرتبطة بالبيئة الخارجية.

✓ كما أظهرت الدراسة أن ضغوط العمل بكل مصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

معتمدا على مجموعة من التساؤلات التالية:

✓ ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

✓ ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

✓ ما طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

✓ ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية؟

ووظف مجموعة الفرضيات لاختبارها ميدانها:

✓ تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

✓ تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

✓ تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية.

✓ هناك علاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

توصلت الدراسة إلى أن: المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية للعمل هي الأكثر تأثيراً في الموارد البشرية وتليها المصادر المرتبطة بالشخصية حيث يكون الشعور بالضغط أقل وأخيراً المصادر المرتبطة بالبيئة الخارجية وذلك لتدعيم دراستنا ويمكن المقارنة بين النتائج إضافة إلى الاستفادة من الدراسة.

7-2- الدراسات العربية:

7-2-1- دراسة نبيلة لطفى الخوالدة 2005

الموسومة بعنوان: أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات الكرك الطفيلية، معان)، جامعة مؤتة، الأردن، 2005.¹

تكمن مشكلة الدراسة في أن الموظفين في القطاع العام الأردني يمكن أن يواجهوا ضغوط عمل من مصادر متعددة ولذلك جاءت الدراسة للتعرف على درجة تعرضهم لضغوط العمل وكذلك التعرف على مستوى الاغتراب وهدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظات جنوب الأردن، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم وتطوير استبانة بغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة التي بلغ عددها 477 مفردة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) لتحليل بيانات الاستبانة، اعتماداً على مقاييس الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار المعتمد.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

- 1- أن هناك ضغوط عمل يعاني منها العاملون كانت بدرجة متوسطة، كما أن مستوى الاغتراب الوظيفي عندهم كان متوسط.
- 2- أن هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.
- 3- أشارت الدراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية.

¹ نبيلة لطفى الخوالدة : أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات الكرك الطفيلية، معان)، جامعة مؤتة، الأردن، 2005. نقلاً عن الرابط الإلكتروني <http://dilidrary.UNIV.bommardes.dz> 05/02/2019.

يتضح من الدراسة: أن هناك أثر لمصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي، وهذا ما يوصل إلى أن الاغتراب الوظيفي يعزى إلى متغيرات الشخصية.

وقد تمت الاستفادة منها في بعض مفاهيم الضغوط ومصادرها ومفاهيم الاغتراب الوظيفي، كما استفدنا من النتيجة الأخيرة ان مصادر الضغوط والاغتراب الوظيفي تعزى إلى متغيرات شخصية وهذا لتدعيم أسئلة الدراسة الراهنة كما يمكن مقارنة نتائجها بنتائج دراستنا.

7-2-2- دراسة إسلام أحمد مصطفى العزام 2011

الموسومة بعنوان: أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الإستخراجية العاملة في إقليم الجنوب، الاردن ، 2011¹

وهدفت الدراسة الإستخراجية العاملة في إقليم الجنوب إلى معرفة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي ، وذلك باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تمثلت في 380 عامل وعاملة لاختيار فرضيات الدراسة باستخدام (Spss) وادوات جمع البيانات الاستمارة من خلال المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- ✓ احتلال العوامل التنظيمية المرتبة الأولى من بين العوامل الأخرى للدراسة والمرتبة الثانية عوامل البيئة المادية والثالثة العوامل الاجتماعية، بينت نتائج الدراسة أن أعلى تأثير في ضغوط العمل على الأداء الوظيفي كان لمتغير العوامل التنظيمية، وأقل تأثير لمتغير عوامل البيئة المادية.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستويات ضغوطات العمل لدى العاملين في الشركات الاستخراجية العاملة في إقليم الجنوب ودرجات أدائهم الوظيفي.
- ✓ تبين أن هناك اثر سلبي لضغوط العمل الفردية في الأداء الوظيفي وأوصت الدراسة ب:
- ✓ إعادة النظر بالسياسات المتبعة في حلف المنظمات لتكون أكثر عدالة بين العاملين، وتفويض الصلاحيات الكافية للعاملين للقيام بمسؤولياتهم ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بهم.
- ✓ السعي للحصول على الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز العمل.

¹دراسة إسلام أحمد مصطفى العزام: أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الإستخراجية العاملة في إقليم الجنوب، الاردن ، 2011 نقلا عن الرابط الإلكتروني 05/02/2019

✓ عقد دورات تدريبية للعاملين يستطيعوا مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم من حولهم.

7-3-3- الدراسات الأجنبية:

7-3-1- دراسة كريستين وآخرون Christine A Al 2000¹

الموسومة بعنوان: ضغوط العمل واستراتيجية التعامل واثرها في الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في التمريض في مستشفيات استراليا .

هدف الى فحص العلاقة بين ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها وانعكاس ذلك على الرضا الوظيفي وعلى الحالة النفسية لدى المعلومات، حيث تكونت عينة الدراسة من 126 ممرضة من مستشفيات استراليا وتمثلت ادوات الدراسة في مقياس الضغوط الخاص بالعمل التمريضي بمقياس هيومر للتعامل مع الضغوط، مقياس الرضا الوظيفي

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية : الى وجود علاقة دالة ايجابية بين الضغوط والحالة النفسية السيئة وحالة الاضطراب لدى الممرضات، وان هناك علاقة سلبية بين الضغوط والرضا الوظيفي وان هنالك علاقة دالة بين استخدام اساليب التعامل والحالة النفسية السيئة لدى الممرضات.

7-3-2- دراسة Richardsen ، Burkeand 1990²

حيث قاما بدراسة ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب

من خلال دراسة طويلة على عينة شملت (2087) طبيبا في كندا، تم في هذه الدراسة استخدام أداة استبانة تتضمن عدة مقاييس منها: مقياس مصادر ضغوط العمل، ومقياس عام للضغوط ، إضافة إلى مقياس الرضا

¹ كريستين وآخرون Christine A Al: ضغوط العمل واستراتيجية التعامل واثرها في الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في التمريض في مستشفيات استراليا، 2000. نقلا عن الرابط الالكتروني 05/02/2019.

² Burke and Richardsen, (1990) « sources of Stisfaction and stress among Plivicians » psy chological reports, vol (67) 1335 – 1344 نقلا عن الرابط الالكتروني 05/02/2019

الوظيفي، كذلك استخدم المنهج الوصفي التحليلي وبلغت نسبة الاستبانة الرجعة (60%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

تم في هذه الدراسة التوصل إلى أن هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء منها: حجم العمل، المشاكل، الهموم العائلية، المرضى، تدخل الدولة في عمل الأطباء، الزملاء، المتطلبات المهنية أو المكانة الاجتماعية، مدة المناوبات، إجمالي ساعات العمل، الأعمال الكتابية الإدارية، القدرة على الاطلاع على المستجدات في مجال التخصص، تقديم المشورة للمرض، أمور غير طبية، الحاجة للمحافظة على مستوى الدخل، عدم الثقة في التشخيص والعلاج، إبطاء إجراءات الدخول والخوف من المسألة القانونية.

8- التعقيب على الدراسات السابقة:

تم عرض جملة من الدراسات السابقة التي تناولت متغير ضغوط العمل وقد تم الاستفادة من هذه الدراسات كما يلي:

- تكوين فكرة عن الاطار النظري لدراستنا الحالية.
- تصميم أدوات جمع المعلومات اللازمة لدراستنا والمتمثلة في استمارة تتعلق بجمع المعلومات والبيانات وكذلك تعد الوسيلة اللازمة للاتصال مع المبحوثين.
- الاستفادة من طريقة اختيار العينة وفئاتها.
- وضع نموذج للدراسة ومقارنته مع الدراسات السابقة لمعرفة الفروق ونقاط الضعف والعمل على معالجتها في دراستنا الحالية.
- إثراء الجانب النظري والميداني في تصميم استبيان الدراسة ومقارنة نتائجها بنتائج دراستنا الحالية، التي عالجت نفس المشكلة.

خلاصة الفصل

وفي الأخير يمكن القول بأن أي بحث علمي لا يخلو من ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة التي تعطي للبحث صبغة علمية تمكننا من توضيحها لمجريات البحث العلمي ومعرفة مدى استيعاب الباحث لبحثه ومساعدته في تحصيل نتائج إيجابية تكون له أحسن ختام لمجهوداته المبذولة.



الفصل الثاني:

ماهية ضغوط العمل

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

تمهيد

- 1- اهمية دراسة ضغوط العمل
- 2- عناصر ضغوط العمل
- 3- اسباب ضغوط العمل
- 4- مستويات ضغوط العمل
- 5- مراحل ضغوط العمل
- 6- انواع ضغوط العمل
- 7- ابعاد ضغوط العمل
- 8- مصادر ضغوط العمل
- 9- نماذج ضغوط العمل
- 10- النظريات المفسرة لضغوط العمل
- 11- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
- 12- اثار ضغوط العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتعرض الموظفون اثناء قيامهم بعملهم إلى مجموعة من الضغوط والتوترات ويواجهون مواقف وظروف عديدة مما تخلف آثار نفسية واجتماعية وتنظيمية تنعكس سلبا على أدائهم وتحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية وسنتعرض في هذا الفصل إلى موضوع ضغوط العمل وسنتطرق لأهم النقاط المتعلقة بتعريفه والإشارة إلى العناصر التي يتكون منها هذا المفهوم ومصادره وأهم النماذج التي فسرت ضغوط العمل والاثار التي يتركها على الفرد والمؤسسة.

1- أهمية دراسة ضغوط العمل:

تكمّن أهمية دراسة ضغوط العمل في النقاط التالية:¹

- حماية متخذ القرار من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة عن التأثير الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الحرجة التي تواجهه.
- توفير المناخ الملائم في بيئة العمل، بالشكل الذي يمكن متخذ القرار من اتخاذ قراراته وممارسة سلطاته ومهاراته الإدارية بشكل أفضل.
- تحقيق أهداف المنظمة بالشكل السليم وتعظيم أرباحها وفقاً لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.
- حماية المنفذين من عشوائية القرار وارتجالية السياسات و الازدواجية الناجمة عن ضيق وقصور دائرة الرؤيا أمام متخذ القرار.
- رفع دافعية الأفراد وكذا متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهونها، مما ينعكس إيجابياً على زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية.
- تنمية مهارات التجاوب السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الافراد ومتخذي القرار في المنظمة، وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذي القرار والأفراد العاملين.
- خلق روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفاهم والمشاركة الإيجابية البناءة، مما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضر ومستقبل المنظمة.
- تحقيق الرقابة الفعالة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة المستويات الإدارية (عليا، وسطى، تنفيذية)، بشكل يؤكد الخطط الموضوعة وتلاشي الأخطاء الناجمة عن أي ضغط على متخذي القرار.

¹ قاسم نايف عدوان ونجوى رمضان أحمد: إدارة الوقت والمفاهيم، عمليات تطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2009، ص 127.

- زيادة الإنتاج للفرد العامل، وبالتالي تعظيم عوائد الاستثمار الناتجة عن تدريب وزيادة خبرات ومهارات الأفراد خلال عمرهم الوظيفي.
- تقليل نفقات العلاج الصحي الناجمة عن الضغوط الإدارية التي يتعرض لها الأفراد.
- تخفيض تكاليف المنظمة الناتجة عن اتخاذ قرارات خاطئة، وكذلك تكاليف إصلاح ما ترتب على هذه القرارات، والتي يعود السبب الرئيسي لها، وفي وقوع متخذ القرار تحت ضغط إداري مؤثر.

2- عناصر ضغوط العمل

يرى sazilagi elwallace أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر أساسية ورئيسية للضغوط في المنظمة هي: ¹

2-1- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكمن مصدر هذا العنصر في البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2-2- عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط، وهذه الاستجابة تتمثل في:

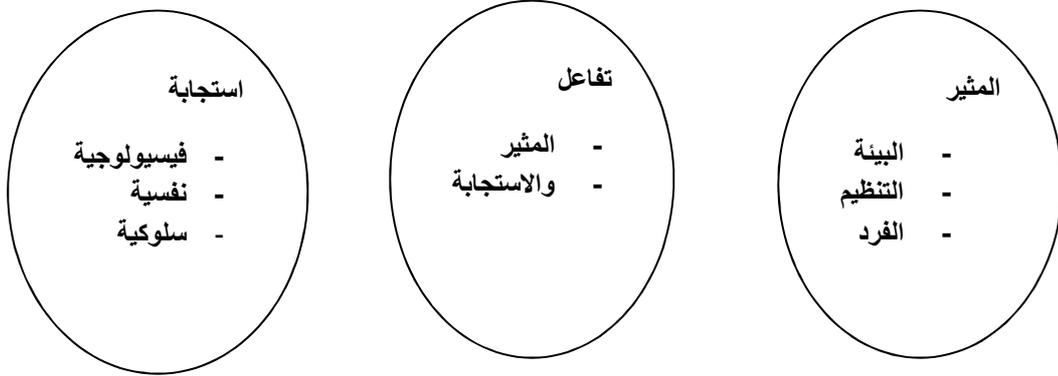
- آثار نفسية كالقلق والتوتر وغيرها.
- آثار جسدية كالصداع، القرحة، أزمات القلب.
- آثار تنظيمية كالتأثير السلبي على الأداء، تكاليف الدوران.

2-3- عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري².

¹ صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 337.

² أندرودي سيزلاقي ومالك جي، والاس: السلوك التنظيمي وتقييم الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، د ط، الرياض، د سنة، ص 180

الشكل رقم (01): عناصر ضغوط العمل وتداخلها.



المصدر: زاهد محمد ديري: السلوك التنظيمي إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص 120.

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما: عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية.

ويمكن توضيحها كما يلي: ¹

أ- **عنصر الإدراك**: يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك

محدد فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.

ب- **عنصر الفروق الفردية**: تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي

تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة...الخ.

لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثيراً كبيراً في درجة اختلاف استجابات الفرد لضغوط

العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها.

3- أسباب ضغوط العمل:

للضغوط العمل العديد من الأسباب لا يمكن حصرها ولكن سنتطرق إلى أهمها على النحو التالي:²

¹ محسن علي الكتلي: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، د ط، مصر، 2005، ص 309.

² محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006، ص ص . 329 - 332.

3-1- كثرة الأعمال: إن حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط اذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب، إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك طاقتهم، ومما يزيد الطين بلة، وتحمل بعض الموظفين الحمل الأكثر عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء فلا يكون هناك حل إلا بقيام رئيس العمل على فئة دون أخرى ما يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الإنتاجية لجميع العاملين على المدى الطويل.

3-2- الخوف من الفشل: عندما يكلف رئيس العمل موظف أو مجموعة من الموظفين بأداء عمل أو مهمة دون معرفة طبيعتهم أو إمكانياتهم أو مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية، فإنه يضعهم في حالة ضغط عمل غاية في الشدة حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ويدور بذهنه أثناء القيام بالعمل مشاعر مثيرة للقلق وتوقع الفشل والسقوط مع ما يتبع ذلك من أخطاء العمل وأمراض ضغوط العمل.

3-4- عدم توفر الدعم الكاف: من أكثر الأسباب شيوعا لضغوط العمل هو نقص وسائل الدعم لأداء الوظيفة، إذا كانت الميزانية غير كافية والإمدادات قليلة، والأدوات غير ملائمة والتعاون ضعيف بين الزملاء فإن التوتر يسود موقع العمل ويستنزف طاقات الموظفين.

3-5- اضطراب العلاقة بين الموظف وزميله، من أكثر أسباب ضغوط العمل انتشارا على الإطلاق، وأكثر ضحايا ضغوط العمل تزداد عمل عيادة الطب النفسي من هذه الفئة، فإذا كان التعامل مع شخص غير متفاهم في الحياة العاملة يخلف حالة من الضغط، فإن المشكلة تكون مهددة في مجال العمل خاصة إذا كان هذا الشخص يمتلك قوة أكثر من (قوة السلطة) يحكم كونه رئيس العمل، ويعاني بعض الموظفون من ضغوط نفسية شديدة لعدم شعورهم بالتفهم أو التقدير أو المساندة من قبل رئيسهم، ويزيد من سوء الموقف إذا كان الرئيس غير كفاء إداريا أو فنيا فإنه غالبا ما يلقي اللوم على الآخرين إذا حدث خطأ ما ولا يقبل المناقشة حتى لا يواجه عيوبه، وهذا يخلف حالة من اللاتمان وعدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس، ويحاول كل منهما حماية نفسه بأي طريقة متاحة ولا حل إلا باختيار الرئيس الكفاء القادر على تفهم موظفيه وتقدير جهودهم وتقدير الدعم الكافي لهم، الرئيس الجيد هو الذي يسعى دوما لتحسين قدراته الفنية والإدارية، وهذا لا يعفي الموظف من مسؤوليته اضطراب العلاقة مع رئيسه فقد يكون غير كفاء مع الآخرين ولا يستطيع القيام بمهام العمل ويحتاج لتنمية مهاراته، إذن مسؤولية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس مشتركة.

3-6- عدم معرفة الموظف دوره في العمل: عندما لا يعرف الموظف حقيقة مسؤولياته وواجباته، وكيفية أداء وظيفته حسب أولوياتها والحدود المنظمة لعلاقتها بالوظائف الأخرى، فإنه يعيش حالة من ضغط العمل مصحوبة بخوف غامض غير محدود للبحث عن دفاعات داخلية وخارجية لحماية نفسه، وغالبا ما يسود التوتر في جو العمل، وتشغل الصراعات بين الموظفين نتيجة لارتباك الدور واختلاط الأولويات، كما تحدث المشاكل بينهم وبين رئيس العمل لاختلاف تصور كل ظرف لطبيعة الدور ومسؤوليات الوظيفة والأولويات، مما يؤدي في النهاية إلى اهتزاز البناء التنظيمي للعمل وهبوط معنويات العاملين ولا حل إلا بتحديد دور فريق العمل ووضع الأولويات والحقوق والواجبات.

4- مستويات ضغوط العمل:

تم تقسيم مستويات ضغط العمل إلى ثلاث أقسام أو مستويات هي:¹

4-1- المستوى المرتفع:

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاض في روحه المعنوية وتولد ارتباكا عنده وضغوط بالفشل والتشاؤم.

4-2- المستوى المقبول:

وهي من الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تغطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بالتركيز على حل المشكلات.

4-3- المستوى المنخفض:

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له شعور بالضعف. وبما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماما فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم وذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد

¹ فاروق السيد عثمان: إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، مصر، القاهرة، 2001، ص ص100-101.

والمنظمة للنمو والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للفشل إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته ولا يتعداه وكذلك المنظمة.

5- مراحل ضغوط العمل:

يرتبط ضغط العمل بالمواقف الذاتية أو التجارب العلمية للفرد ذاته، ومن ثم يمكن تحديد المراحل التي ينتج عنها ردود الأفعال الجسدية والنفسية لضغوط العمل في المراحل الثلاث التالية:¹

5-1- التنبيه بالخطر (الإنذار)

وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولى تجاه الضغط والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض.

وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.

5-2- المقاومة:

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور عديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

5-3- الإرهاق:

تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، وظهور عديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة، ولكي تحقق المنظمة فعالية في التعامل مع مراحل وأعراض ضغوط العمل يتطلب الأمر أن يراعي المديرون مجموعة من الاعتبارات الأساسية أهمها أن استعدادات وقدرات

¹ مصطفى محمود أبو بكر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، دط، الإسكندرية، 2008، ص 126 . 127.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

الفرد الذهنية والجسدية لتحمل ضغوط العمل لها حدود وليست مطلقة، حيث عادة ما يترتب على استمرارية وتكرارية وضغوط العمل زيادة استعداد وقابلية الفرد للنزاعات والحوادث والمشكلات والتي لا بد أن تنعكس سلبيا على أداء وسلوك المنظمة والعاملين فيها.

ومع تزايد أهمية العمل في حياتنا والارتباط الوثيق بين ضغوط العمل وممارسة العمل داخل المنظمة وتعرض المديرين لضغوط نفسية عديدة، تظهر الحاجة إلى مزيد من الدراسات لتنمية معارفنا حول مكونات ضغوط العمل بالمنظمات وكيفية التعامل الفعال معها، ويمكن التعامل مع ضغوط العمل كمتغيرات بسيطة ناتجة عن مجموعة من المصادر، ويترتب عليها عدد من النتائج التي يكون لها التأثير الإيجابي والسلبى على سلوك الأفراد وسلوك المنظمة.

ويوضح الشكل رقم (02) المراحل والأعراض الخاصة بضغط العمل.

مستوى الظواهر أو الأعراض	مرتفع	متوسط	منخفض
	<ul style="list-style-type: none"> عدم التأكد من استمرارية عوامل ضغوط العمل 	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من استمرارية عوامل ضغوط العمل 	الاقتناع بحتمية التأقلم المستوى الطبيعي للمقاومة
	بدء عملية المقاومة بمعدل متناقض تزايد المقاومة مع نهاية المرحلة	بدء عملية المقاومة على المستوى الطبيعي بدء مرحلة التكيف والتعايش	تأقلم الجسم مع عوامل الإجهاد استنزاف الطاقة التكيف اللاإرادي أمراض عديدة مرتبطة بالضغط النفسي
	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة

المصدر: مصطفى محمود أبو بكر إدارة الموارد البشرية¹

¹ مصطفى محمود أبو بكر: نفس المرجع السابق، ص 127.

وهناك تقسيم آخر لمراحل ضغوط العمل:¹

أ- مرحلة التعرض للضغوط

وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وذلك عند تعرض الموظف لمثير داخلي أو خارجي حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط مهنية يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة عرض الفرد للضغوط وأهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب والأرق، وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

ب- مرحلة ردة الفعل (التفاعل مع الضغط):

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ ردة الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود الموظف على حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

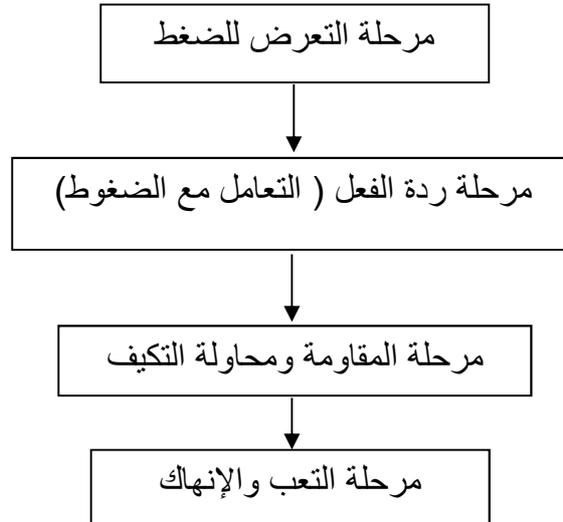
ج- مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

وفي هذه المرحلة يحاول الموظف علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل للمرحلة التالية.

د- مرحلة التعب والإنهاك:

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية مثلا النسيان المتكرر، والسلبية، والاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة وضغط الدم، والشكل التالي يوضح هذه المراحل.

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا والوظيفي، دراسة ميدانية لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص، ص 17 - 18.



الشكل رقم (03) يوضح مراحل ضغوط العمل

يتضح مما سبق أن مراحل ضغوط العمل متتالية كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة الثانية، لا يمكن الوصول إلى أدها إلا بالمرور على ما سبقها من مراحل¹.

6- أنواع ضغوط العمل:

حاول الباحثون تقسيم الضغوط إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف صعبة من حيث الآثار المرتبة عنها، ومن حيث الفترة الزمنية، ومن حيث محورا للضغوط ووفقا لمصادرها، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المرتبة عنها الأكثر شيوعا ونذكر منها:²

6-1- الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم، كما لها آثار نفسية وإيجابية تتمثل فيها، تولد لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فان إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

¹ محمد حسن خميس ابو رحمة: المرجع السابق، ص 18.
² علي بن سليمان النوشان: ضغوط العمل واثرها على اتخاذ القرارات، (دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية)، رسالة ماجستير، أكاديمية، نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 14.

6-2- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أداء إنتاجية في العمل مثل تلك الضغوط تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة الى النظرة السلبية تجاهه قضايا العمل.

الجدول رقم (1): المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية¹.

الرقم	الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
1	تمنح دافع العمل	تسبب انخفاض في الروح المعنوية
2	تساعد على التفكير	تولد إحباط
3	تحافظ على التركيز على النتائج	تدعو للتفكير في المجهود المبذول
4	تجعل الفرد ينظر إلى العمل يتحد	تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
5	تحافظ على التركيز في العمل	تشعر الفرد بأن كل ممكن يقضيه بمشقة عالية
6	النوم جيدا	الشعور بالأرق
7	القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر	ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير
8	تمنح الإحساس بالمتعة	الإحساس بالقلق
9	تمنح الشعور بالإنجاز	تؤدي إلى الشعور بالفشل
10	تمد الفرد بالقوة والثقة	تسبب للفرد الضعف
11	التفاؤل بالمستقبل	التشاؤم في المستقبل
12	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: بن زروال فتيحة: الإجهاد على مستوى المنظمة، المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية وتربوية، عدد 4، جوان، 2010، ص 139.

¹ بن زروال فتيحة: الإجهاد على مستوى المنظمة، المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية وتربوية، عدد 4، جوان، 2010، ص 139.

7- أبعاد ضغوط العمل:

ان ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره احد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة طبيعية الفرد ومن بين هذه الأبعاد:¹

1-7- البعد الاجتماعي: (العلاقات الاجتماعية): وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها وتتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية الاقتصادية والثقافية.

2-7- البعد الأسري (العلاقات الأسرية): هي تلك العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب، الأم، الأبناء)، على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة.

3-7- البعد القيمي (منظومة القيم): هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في إكسابها للأفراد جميع المنظمات، وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهري وملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

8- مصادر ضغوط العمل:

يقصد بمصادر ضغوط العمل العوامل المسببة له ويشار إليها بالانجليزية stressors ويعرفها بيهر (1987) على أنها (الجوانب المختلفة لبيئة الفرد والتي تسبب تصنيف أو تقسيم وصنفت وفق العديد من الأسس والمحاور والجدير بالذكر أن هؤلاء الباحثين لا يختلفون حول مصادر الضغط المهني وإنما يختلفون في كيفية تصنيفها².

¹ محمد حسن خميس أبو رحمه: ، مرجع سابق ، ص 28.

² مزياني فتيحة: اثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس والتنظيم، جامعة الجزائر، 2007، ص 46.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

وقد حاول الكثير من الباحثين والكتاب تقسيم العوامل والأسباب الخاصة بضغوط العمل فقد ذكرت مارلين ديفسون davidson مجموعة من العوامل التي تؤثر على الفرد في العمل.

أ- عوامل متعلقة بطبيعة العمل مثل: كثافة وضغط العمل، الروتين، قلة الأعمال المطلوب إنجازها.
ب- عوامل تتعلق بدور الفرد في المؤسسة، والعلاقات مع الزملاء في العمل والتركيب المنظمي والمناخ السائد فيه.

- أما داي dy فذكرت المصادر التالية: طريقة تنظيم العمل، أهمية الوظيفة، وقت العمل، الحوافز، ظروف العمل وبيئته، التكنولوجيا الحديثة.

- كما اشار جملش gimelch إلى أن أهم العوامل التي تضيف أهمية سلبية على الفرد في العمل وهي العلاقات الاجتماعية، التركيب المنظمي طبيعة العمل أو الوظيفة، غموض الدور، ظروف العمل وبيئته، عوامل شخصية خاصة بالفرد¹

• أهم مصادر ضغوط العمل هي:

- مصادر تتعلق بالفرد مثل: تلقي إشراف غير فعال، فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدفق العمل، واتخاذ القرارات، المسؤولية على الناس بسبب وجوب التفاعل الكبير مع الناس، مناخ عمل غير آمن، عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.

- مسببات ناشئة عن جماعة العمل: الانتقال إلى تماسك الجماعة، افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤزرتها، التنازع والصراع بين أفراد الجماعة.

- وعوامل تتعلق بالمنظمة، تقييم الأداء، هيكل المنظمة، الأمثال، القيادة².

- كما يرى لوكيا أن أهم مصادر الضغط النفسي في العمل هي: حمل العمل، ضغط الوقت المخصص لإنجاز الأعمال المطلوبة، نفس الشعور بالإنجاز، التقدم الشخصي والمهني في العمل، عدم احترام وتأمين الجهد المبذول في إنجاز العمل، سوء معاملة الإداريين وتحيزهم في خدمة الفئات العمالية الأخرى، نقص المناعة النفسية والروحية في مواجهة الصراعات والمشاكل الناجمة عن طبيعة العمل وعن العلاقات الاجتماعية.

¹ الهاشمي لوكيا: الضغط النفسي في العمل، مصادره، اثاره وطرق الوقاية، أبحاث فلسفية وتربوية، 2002، الجزائر، ص 17

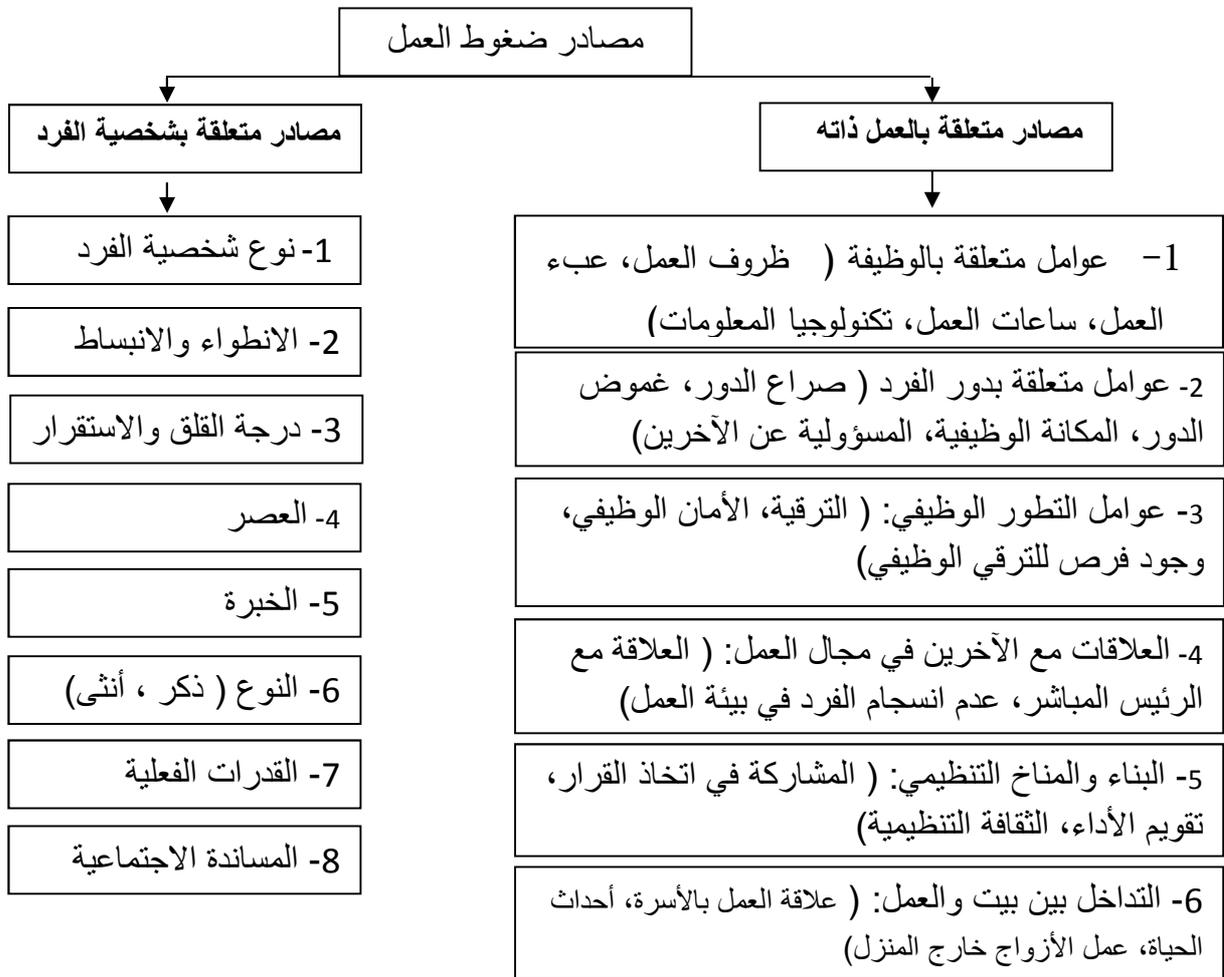
² حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، د ط، عمان، الأردن، 2004، ص 288..

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

- كما ذكر دوبسون dobson أن الباحثين قد ميزوا بين ست مصادر للضغط النفسي في العمل وهي: طبيعة العمل، صراع الدور وضوحه وغموضه، الظروف الفيزيائية التي يعمل فيها الفرد، التفاعلات بين الأفراد، أنماط السلوك، الحالة الاجتماعية للمنظمة¹.
- ومن خلال استعراض الباحث لأدبيات ضغوط العمل وجد أن هناك تباين بين الباحثين والكتاب في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بتحديد المصادر المسببة لضغوط العمل وتوصلوا إلى ثلاثة نماذج:

- **النموذج الثنائي والمتمثل في:** المصادر المتعلقة بالعمل ذاته.

المصادر المتعلقة بشخصية الفرد²



الشكل رقم (04): النموذج الثنائي لمصادر ضغوط العمل

¹ الهاشمي لوكيا: مرجع سابق، ص 18.

² نايف التويم: مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف، الرياض، السعودية، 2005، ص 32.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

ومنهم من صنفها في النموذج الثلاثي والمتمثل في: عوامل خاصة بالفرد¹

- عوامل خاصة بالمنظمة

- عوامل خاصة بالبيئة

نموذج ابيلسون الثلاثي لمصادر ضغوط العمل²

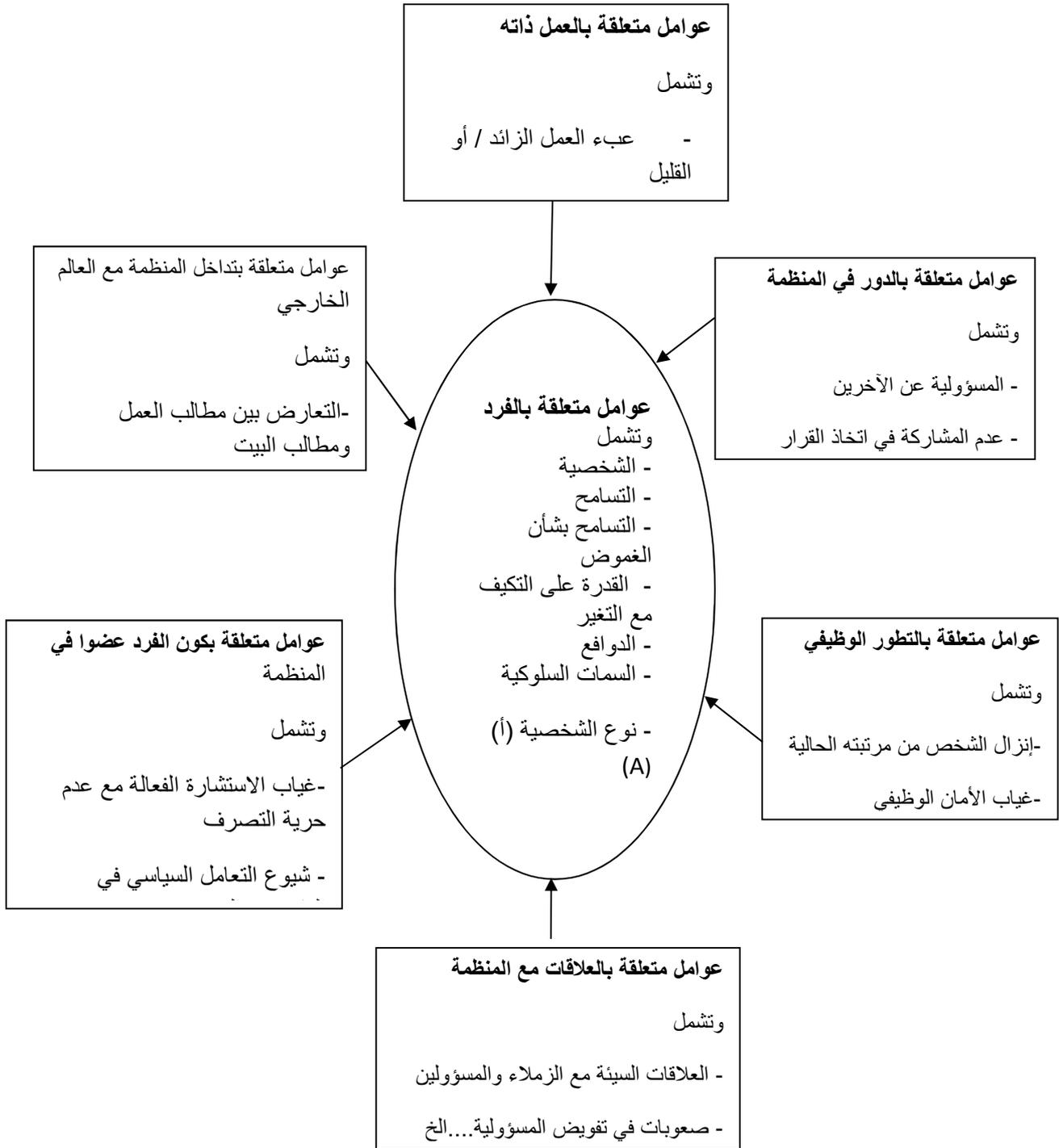
مسببات الضغوط التنظيمية	مسببات الضغوط الفردية	مسببات الضغوط البيئية
1-عدم وجود الحوافز المادية الملائمة والكافية	1-الإحباط الوظيفي	1-التغيير الوظيفي والحاجة إلى التكيف
2-عدم وجود التصور الواضح للرقى الوظيفي	2-غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير	2-التغير التكنولوجي
3-التخصص الضيق	3-الاتصال البيئي	3-تغير طبيعة أو مكان الوظيفة
4-العمل الزائد	4-التمييز والتفرقة وعدم العدالة في المعاملة	4-الترقية
5-عدم كفاية الوقت لإنجاز الأعمال	5-البيروقراطية	5-إعادة تنظيم الجهاز الإداري
6-صعوبة العمل	6-العمل الممل	6-تغيير وقت العمل
7-صعوبة اتخاذ القرار		7-التفكير في التقاعد
		8-بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة، الرطوبة، البرودة)
		9-طريقة أداء العمل (الجلوس، الوقوف، التركيز على بعض الحواس في أداء العمل)

الجدول رقم (02) يمثل النموذج الثلاثي لمصادر ضغوط العمل

¹ نايف التويم: مرجع سابق، ص 33.
² نايف التويم: مرجع سابق، ص 34.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

ومنهم من صنفها في النموذج المتعدد الأبعاد أربعة أنماط أو أكثر جدول النموذج هيجان¹.



الشكل رقم (05) يوضح النموذج المتعدد في تصنيف مصادر ضغوط العمل

¹ نايف التويم: مرجع سابق، ص 35.

ويتضح من خلال هذه النماذج أنه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه لدى الباحثين ولكن هناك مصادر مشتركة بين هذه التصنيفات¹.

وفي هذه الدراسة يحاول الطالب الباحث الاعتماد على هذا التقسيم الذي يناسبها وهو:

- 1- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة.
- 2- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة.
- 3- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.
- 4- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

8-1- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

8-1-1- طبيعة الوظيفة: تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد، وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه، فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في القلق، مقارنة بالأعمال المكتبية، والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرار مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته².

وذكر محمد الصيرفي مجموعة من الصفات أو الخصائص التي تجعل الوظيفة أكثر من غيرها القدرة على إحداث الضغط ومن هذه الخصائص:

- 1- كثرة العمل وشدته.
- 2- عدم استخدام الفرد مهاراته وقدراته وطاقاته.
- 3- ظروف عمل خطيرة.
- 4- واجبات صعبة أو معقدة.
- 5- ظروف عمل طبيعية رديئة وغير سارة.

¹ نايف التويم: مرجع سابق، ص 35.
² علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبنية في عصر التوتر والقلق، دار الكتاب الحديث، ط2، د مكان، 2000، ص 97.

6- عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين¹

وتعد مهنة التمريض من المهن الصعبة والشاقة والأكثر جلبا للضغوط، فقد كشفت الدراسة التي أجراها فريت وزملائه Firth et al، 1988 على 200 ممرض وممرضة، أن الاضطرابات الصحية النفسية تزداد بارتفاع الصعوبات المهنية، مما يؤدي إلى الشعور بالاكنتاب وينعكس هذا الأخير سلبا على الفرد حيث يفقد حيويته ورغبته في العمل، أن مستخدمي الصحة بكل فئاتهم وبالأخص المستخدمين المعالجين والذين هم بجانب

المرضى خاصة بوحدات مصالح الاستعجالات والعلاج المكثف والتكفل بالأمراض الثقيلة، غالبا ما يتعرضون إلى وضعيات قصوى في مكافحتهم المستمرة للمعاناة والمرض عند المرضى الذين يتكفلون بهم².

كما يذكر جيرالد وآخرون أن التخصص الدقيق والطبيعة الروتينية للعمل تعتبر من مصادر الضغوط الوظيفية وأن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوط عالية وذلك لأنها:

- تحتاج إلى تركيز مستمر لمراقبة أدوات أو مواد معينة.
- غنها في معظم الأحوال تتضمن اتخاذ قرارات خطيرة.
- تحتاج الى تكرار تبادل المعلومات مع الآخرين.
- العمل في ظروف مادية صعبة مثل العمل في بيئة غير نظيفة أو غير آمنة.
- القيام بواجبات غير نمطية تحتاج الى معاناة فكرية.
- تتضمن التفاعل مع الجمهور وما يتطلبه ذلك من مشقة لإرضاء الرغبات³

كما يضيف خطير كاظم وآخرون أن هناك ضغوط تنشأ نتيجة لنوع الوظيفة:

¹ محمد الصيرفي: الضغوط والقلق، إداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، د ط، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 125.

² غربي صبرينة: ما مدى فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العمل (مصادر الضغط لدى العاملات بالقطاع الصحي نموذجاً)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص 212.

³ جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات: تعريب وترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل على بسيوني، دار المريخ للنشر، د ط، الرياض، السعودية، 2009، ص 258.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

أسباب الضغوط المرتبطة بها	نوع الوظيفة
عندما تكون صحة الإنسان في خطر تكون هناك ضغوط لا حصر لها تستلزم اتخاذ القرار الصحيح بأقصى سرعة، فهناك كم من الضغوط لا يستهان به عند التعامل مع الأمراض البشرية.	الطب المرضى والممرضات، الأطباء، الصيادلة، رجال العلاج الطبيعي
وهي وظائف تستلزم مهارات معينة مثل: اللباقة، الحساسية والحذر، سعة الصدر، القدرة على كسب ود الآخرين، ومن الضروري هنا عدم الإفراط في عملية التأديب أو في الإجراءات، أو غيرها من القرارات التي تسبب الضغوط للجمهور ¹	المتعاملون مع الناس مديرو الأفراد، الموظفون في المجالات الاجتماعية، المحامون، بالإضافة إلى أي مدير تعمل تحت إمرته مجموعة من الموظفين
أسباب الضغوط المرتبطة بها	نوع الوظيفة
عندما تكون صحة الإنسان في خطر تكون هناك ضغوط لا حصر لها تستلزم اتخاذ القرار الصحيح بأقصى سرعة، فهناك كم من الضغوط لا يستهان به عند التعامل مع الأمراض البشرية.	الطب المرضى والممرضات، الأطباء، الصيادلة، رجال العلاج الطبيعي
وهي وظائف تستلزم مهارات معينة مثل: اللباقة، الحساسية والحذر، سعة الصدر، القدرة على كسب ود الآخرين، ومن الضروري هنا عدم الإفراط في عملية التأديب أو في الإجراءات، أو غيرها من القرارات التي تسبب الضغوط للجمهور ²	المتعاملون مع الناس مديرو الأفراد، الموظفون في المجالات الاجتماعية، المحامون، بالإضافة إلى أي مدير تعمل تحت إمرته مجموعة من الموظفين

الجدول رقم (03): يمثل أنواع الضغوط من نوع الوظيفة

¹ حظير كاظم، حمود الفريجات وآخرون: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 293.

² حظير كاظم، حمود الفريجات وآخرون: المرجع نفسه، ص 293.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

وفي دراسة لدرتيقوبيرو (dartiguepeyrou) أنجزت في جوان 1997م، قارنت مستويات الضغط لدى الممرضين الذين لهم خمس سنوات عمل أو أكثر في مناصب العمل التي تعمل بنظام المناوبة، والممرضين الذي يعملون في مناصب العمل التي تعمل بالنظام العادي أو الثابت في مستشفيات عموميين في مدينة داكس ومدينة بايون بفرنسا، حيث كانت نسبة الإجابات على الاستبيان المقدم لهذه الشريحة 86.3% وقد خلصت النتائج المتحصل عليها بأن الضغط يكون بصفة مرتفعة نتيجة الإعداد المهني الغير كافي للممرضين والموت ومرافقة المرضى يلاحظ فرق كبير بين مستوى الضغط لدى الممرضين الذين يعملون بنظام المناوبة أكثر من النظام العادي وقد يزيد من الضغط عوامل أخرى كعبء العمل والنقص في الدعم وعدم اندماج الممرضين العاملين بنظام المناوبة ضمن العمل الفريقي مما يؤدي إلى ظهور علامات الإجهاد في أواخر المناوبة.

وكثير من الممرضين 87% يقترحون حلول للضغط والتقليل منه وذلك من خلال زيادة تعداد العمال، تعديل أوقات العمل ، والاعتراف بما يقدمونه من مجهودات وإدماجهم في دورات تكوينية للتسيير الضغط والتكفل النفسي¹.

أما عن مصادر الضغط المتعلقة بطبيعة وظيفة التمريض، فتتمثل في عبء العمل، ساعات العمل الطويلة، نقص الدعم الاجتماعي في العمل خاصة من طرف المشرفين والممرضين الرؤساء والإدارة، خطر التعرض للأمراض المعدية حوادث العمل كالإصابة بالإبر المستقلة، أفعال التعدي والتهديدات الملقاة أثناء تأدية مهامهم، نقص النوم، صراع الدور وغموض الدور، نقص العمال والممرضين، عراقيل النمو المهني، العمل بالقرب من الأشخاص ذوي أمزجة صعبة ومرضى حالتهم الصحية خطيرة².

أما عن مصادر الضغط المتعلقة بطبيعة وظيفة المريض في مصلحة الاستعجالات يرى الطالب الباحث أنها تكمن في ثلاث متطلبات أساسية تشكل مصدرا للضغوط لشاغلها:

¹ Dartiguepeyrou :**étude comparative des niveaux de stress des Jeunes infirmieres en poste** de « Volante » et en poste « Fixe » des hospitauxPublics de D A X et Bayonne, sante publique, 1999, Volume 11, N°2, pp 137 -154.

² ASSTSAS : **mieux gérer l'exposition professionnelle au milieu hospitalier**, NIOSH, WWW.ASSTSAS.QC.CA,Montréal (québec) canada, 2009. P02.

8-1-1-1- طبيعة وظيفة التمريض في مصلحة الاستعجالات تتطلب من شاغل الوظيفة

التجاوب مع محتواها.

يشمل محتوى الوظيفة تلك الجوانب التي تحدد طبيعة العمل وهي: تنوع المهام درجة الاستقلالية في المهام، درجة التعقيد في المهام، درجة الصعوبة في المهام، وحدة المهام.

ومصادر الضغط ممكن أن تكمن في محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة والسرعة في التنفيذ ويجد فيها العامل صعوبة في الأداء، نتيجة عدم توافق ما يملك من قدرات وإمكانات وعدم اتفاق الوظيفة مع تأهيل الفرد وقدراته واستعداداته الشخصية وعدم إتاحة الوظيفة للموظف فرصة لاستخدام مهارته ومواهبه وللمبادرة والابتكار، عدم وجود فرص في التقدم والنمو في الوظيفة، كذلك عدم تجاوب الفرد مع محتوى الوظيفة من ناحية درجة السهولة والتعقيد، درجة تنوع المهام كلما كان أقل تؤدي إلى الضغوط، الاستقلالية أي كلما زادت حرية الفرد في اختيار السرعة التي يؤدي بها عمله زاد تقبله للعمل ولكما قلت درجة الاستقلالية كان لها أثر سلبي، عدم استخدام الفرد لقدراته أثناء العمل، غياب فرص الترقية وعدم وجود نظام واضح ودقيق لترقي يسمح للعامل بالتقل إلى مستوى أعلى من حيث الواجبات والصلاحيات مما يفقده الاستفادة من المزايا المادية والمعنوية، وغياب العدالة في إتاحة فرص الترقية لجميع العمال الذين يشغلون الوظيفة¹.

8-1-1-2- متطلبات علائقية تكمن في حسن التعامل مع المرضى وذويهم والزملاء

والمشرفين والأطباء والإدارة:

وتكمن في التعامل مع المرضى وذويهم والزملاء في العمل والمشرفين والأطباء والإدارة حيث توفر العلاقات العنصر التفاعلي لوظيفة الفرد ويشمل نطاق العلاقات أو التعامل المطلوب مع الآخرين ومتطلبات العمل الجماعي² ومن مصادر الضغط الناشئة عن جماعة العمل.

– افتقار الفرد غلى دعم الجماعة ومؤثراتها له.

– الافتقار إلى تماسك الجماعة.

¹ سيزلاقي ووالاص: السلوك التنظيمي والأداء، الجزء الأول، ترجمة جعفر أبو قاسم، معهد الإدارة العامة، د ط، الرياض، السعودية، 1991، ص 142.

² سيزلاقي ووالاص: المرجع نفسه، ص 143.

– التنازع والصراع بين أفراد الجماعة¹

طبيعة العمل في المصالح الاستيعالية للصحة تتطلب التعامل مع المرضى وذويهم وصعوبة التعامل والتفاهم معهم يعتبر من مصادر الضغط، وقد ينتج عن سوء فهم الجمهور لدور الموظف وسوء فهم اللوائح التي يعمل في ظلها، صور غير مشجعة تعوق العمل، فقد يتعرض الموظف إلى الاعتداء بالألفاظ الجارحة أو يضعه الجمهور في موضع العدو لهم ويكون ذلك تأثيره السلبي على الموظف خاصة إن كان من النوع المخلص في عمله والذي كان متوقعا للتقدير بدلا من الإهانة².

بالإضافة إلى مصدر الضغط الناتج من نمط الإشراف والعلاقة مع المشرفين على الوظيفة والعلاقة مع الأطباء والعلاقة مع الإدارة فكلما كانت العلاقة يسودها التوتر وعدم الاحترام كلما كانت مصدر للضغوط بالإضافة إلى علاقة العامل مع جماعة العمل داخل الوظيفة الواحدة ومتطلبات العمل الجماعي وغياب التعاون في القسم الواحد وبين الأقسام المختلفة وغياب المعلومات وعدم تدفقها بالضرورة التي يحتاجها الأداء في الوظيفة³.

8-1-1-3- طبيعة وظيفة التمريض في مصلحة الاستعجالات بحاجة ضرورية للعمل وفق

نظام العمل بالتناوب:

إن التتابع المنظم والطويل الأمد في حياة الإنسان يقظة ، نوم، نشاط، راحة، في 24 ساعة، أوجد لدى الإنسان إيقاعا حيويا ومعدلا دوريا متعاقبا في ما يشبه الساعة الحيوية في هذه الفترة، كما خلق نشاط محدد معتاد في الجسم البشري، كما أظهرت الأبحاث أن الجسم البشري يتكيف مع التغيرات الفسيولوجية التي يتطلبها العمل ضمن المعدل المعتاد لليقظة، النوم، ولهذا فإن العمل الليلي يؤدي بالدرجة الأولى إلى كسر هذا المعدل المعتاد (يقظة في النهار، النوم في الليل)، إضافة إلى تغير في التكيف الحاصل في الجسم البشري فيما يتعلق بالتغيرات الفسيولوجية، ونتيجة لهذه الأوضاع المعتادة فإن العامل يجد نفسه في وضع في غاية الصعوبة إزاء التكيف مع العمل الليلي الذي يتطلب تغييرا في كل دورة، اعتياد الجسم البشري خلال (24) ساعة⁴ وتوفر المستشفيات خدمات للمواطنين على مدار الأربعة

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، المرجع سابق، ص 288.

² حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، (مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن 2009، ص 75.

³ سيزلاقي ووالاص: المرجع السابق، ص 142.

⁴ نجم عبود نجم: دراسة العمل والهندسة البشرية، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص 416.

والعشرون ساعة ووظائفها بحاجة ضرورية للعمل وفق نظام المناوبة، وقد بينت الدراسات بأن المناوبة لها تأثير سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب، اضطراب في الشهية، زيادة حوادث العمل، وينخفض الولاء والالتزام اتجاه المنظمة خاصة إذا لم تطبق العدالة في توزيع مناوبات العمل، فمن المتعارف عليه أن جسم الإنسان وحالته الفسيولوجية تتأثر بطول مدة العمل خاصة لو لم يكن هناك راحة كافية على مدار اليوم، وقد أثبتت الدراسات أن الذين يعملون في الليل يكون شعورهم بالضغط أشد من الذين يعملون في النهار¹.

إن العمل لمدة كبيرة يصل بالفرد إلى حالة من الملل، فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي يرتبط بتكوينه ويتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل، ولا بد من وجود ساعات للعمل وساعات للنوم، حيث من المعروف أن عملية البناء *métabolisme* تكون في قمته في وقت معين، وتختلف مستوياتها عبر فترات النهار والليل... وقد يشعر بعض الناس بسعادة في أول النهار ويشعر البعض الآخر في بداية الليل أو الظهيرة... وهكذا، أن هذا التناغم يرتبط بطريق ما مع الطبيعة حيث العمل نهارا والاستراحة ليلا، أيضا يرتبط بنظام المجتمع والبعد الاجتماعي للحياة، معنى ذلك أن خروج الإنسان عن المؤلف في الطبيعة أو المجتمع قد يسبب له إجهاد ينعكس عليه نفسيا، فنظام الوردية أو التغير المفاجئ في أوقات العمل قد يكون من مصادر الضغط النفسي فقد أظهرت الدراسات أن حالات الإجهاد والضغط تقل كلما كان العمل منسجما مع التناغم أو الإيقاع الطبيعي للحياة².

8-1-2- زيادة وقلة عبء العمل:

يقع العمل الزائد والإحساس بضغط الوقت، موقع تهديد وضغط وهو ما يشكل الإرباك في العمل، وهو يعني زيادة عبء القيام بمهام لا يستطيع الشخص انجازها في الوقت المتاح، وهذه المهام تتطلب مهارات عالية قد لا يملكها الفرد³، وتنقسم زيادة العبء إلى:

- عبء عمل كمي: حيث يتعين على الموظف أداء أعمال كثيرة في وقت قصير وغير كاف.
- عبء عمل كيفي: وهو عبء ناتج عن نقص المهارات المطلوبة لأداء مهام معينة.

¹ علي عسكر: مرجع سابق، ص 101.

² حمدي علي الفرماوي: مرجع سابق، ص 62 - 63.

³ عمر مصطفى النعاس: مرجع سابق، ص 42.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

وتعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغط العمل، ويترتب عليه كثرة الأخطاء وتدني مستوى صحة الفرد، إضافة إلى أنه قد ترجع صعوبة العمل إلى أن كمية العمل أكبر من قدرات الفرد ولهذا فقد يكون للاسترخاء فائدة أحيانا في تجديد النشاط والابتعاد الإحساس بالضغط، مما يجدد حيوية الشخص، ويجعله أكثر نشاطا ويعطي أكثر في مجال عمله¹.

ويعتبر قلة عبء العمل عامل آخر مسبب للضغط ومصدر إزعاج للفرد، فالعمل الذي يأخذ ميزة الرتابة والتكرار وقلة الدافعية والذي لا يرضى قدرات وطاقات واهتمامات وحماس الفرد يعد سببا من أسباب الضغط المهني².

كما أن حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب، إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك طاقتهم، تحمل بعض الموظفين العبء الأكبر دونًا عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء ولا يكون هناك حل إلا بقيام رئيس العمل بتوزيع الأعباء بعدل على قوى العمل من الموظفين، حتى لا يرتفع ضغط العمل على فئة أخرى مما قد يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الإنتاجية لجميع العاملين على المدى الطويل³.

8-1-3- خصائص الدور: بقدر ما تكون الاختلافات بين الأدوار المتوقعة و المؤداة والمدركة،

يزداد احتمال التوتر والضغط والصراع حول الأدوار والتأثيرات السلبية على أداء

الجماعة والاختلافات بين فعاليات تلك الأدوار هي: ⁴

الأدوار المتوقعة: يتوقع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء من كل فرد من أفراد الجماعة أن يسلك سلوكا معينًا ويمكن تحديد هذا السلوك أو الدور المتوقع للفرد بعدة طرق تشمل الوصف الوظيفي، أو مسمى الوظيفة، أو بموجب توجيهات أخرى صادرة عن المنظمة، وبناء على ذلك يتوقع أن يقوم مدير

¹ عمر مصطفى النعاس: مرجع سابق، ص 43.

² Benatia Yacine : **l'épuisement professionnel chez les urgentistes, émoire pr** »sente pour l'obtention du diplôme de magistère en psychologie clinique, Université de Constantine, 2008.P54.

³ محمد الصيرفي: **السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)**، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 329.

⁴ سيزلاقي ووالاص: مرجع سابق، ص 220.

المستشفى بتنظيم وإدارة كل عملياتها، فيما يتوقع من مدير التمريض تنظيم وإدارة قسم التمريض وتقوم رئيسة الممرضات بقسم الأطفال بتنظيم وإدارة النشاط في الجناح الخاص بالأطفال، ولا يتم الاتفاق حول أي من هذه الأعمال أو التصرفات المتوقعة بين مدير المستشفى ومدير التمريض ورئيس الممرضين فقط بل وبموافقة الآخرين في مجتمع المستشفى.

الأدوار المدركة: تتعلق الأدوار المدركة بمجموع النشاطات أو الأعمال التي يعتقد الفرد بضرورة أداءها، وتعادل الأدوار المدركة في كثير من الحالات الأدوار المتوقعة إلا أن وجود عوامل أخرى كثيرة في موقف من المواقف قد تؤثر في إدراك الفرد وتشويهه وبذلك تكون الأدوار المدركة غير محددة أو غير واقعية.

الأدوار المؤداة: فهي الطريقة التي يعمل بها الفرد فعليا ويعتمد الدور المؤدي بوجه عام على الدور المدرك وبالتالي على الدور المتوقع.

أ- غموض الدور: فهو عدم وضوح مدركات الفرد لواجبات الوظيفة وحدود السلطة

والمسؤولية المرتبطة بها وتنتج حالة الغموض من عدة عوامل:

1- يمكن أن يتأثر الدور بعدم وجود وصف وظيفي واضح للوظيفة المحددة وفي هذه الحالة يتعين على الفرد أن يحاول أن يتعرف على دوره بنفسه.

2- لمستوى الوظيفة أثر في حالة نشوء غموض الدور، وتشير الدراسات أنه كلما كان عمل الفرد أكثر تعقيد زاد احتمال الغموض في الوظيفة كما تشير الدراسات أيضا أن هناك غموضا في الدور على مستوى مدير التمريض أكثر من المستوى الوظيفي الأدنى، كما أنه كلما كانت واجبات الوظيفة غير محددة وغير واضحة كان هناك غموض لدور وانخفاض في الأداء.

3- قد تساعد بعض الخصائص أو السمات الفردية في إحداث غموض في الدور¹.

ويرى الطالب أن ضغوط الدور تظهر أكثر عند العمال الشبه الطبيين حديثي التعيين، فهؤلاء عندهم افتقار في المعلومات عن واجباتهم وحقوقهم ومتطلبات عملهم ويتطلب من الإدارة توعية سريعة للعمال الجدد بالواجبات والمتطلبات الوظيفية.

¹ سيزلاقي ووالاص: مرجع سابق، ص 220.

ب- صراع الدور: يحدث صراع الدور حينما تسبب الطلبات والتوجيهات المتعددة من

شخص أو أكثر حالة من الشك في ذهن العامل حول ما يجب عمله، أو متى يؤدي ولمن

يؤدي وهناك نوعا مختلفان من صراع الدور:

(أ) الصراع داخل الدور وينتج عن تعدد وتباين التوجيهات التي تصدر في وقت واحد

لشخص يشغل وظيفة واحدة أو يقوم بدور واحد مما يجعل الاستجابة لكل هذه التوجيهات في

وقت واحد أمر متعذر.

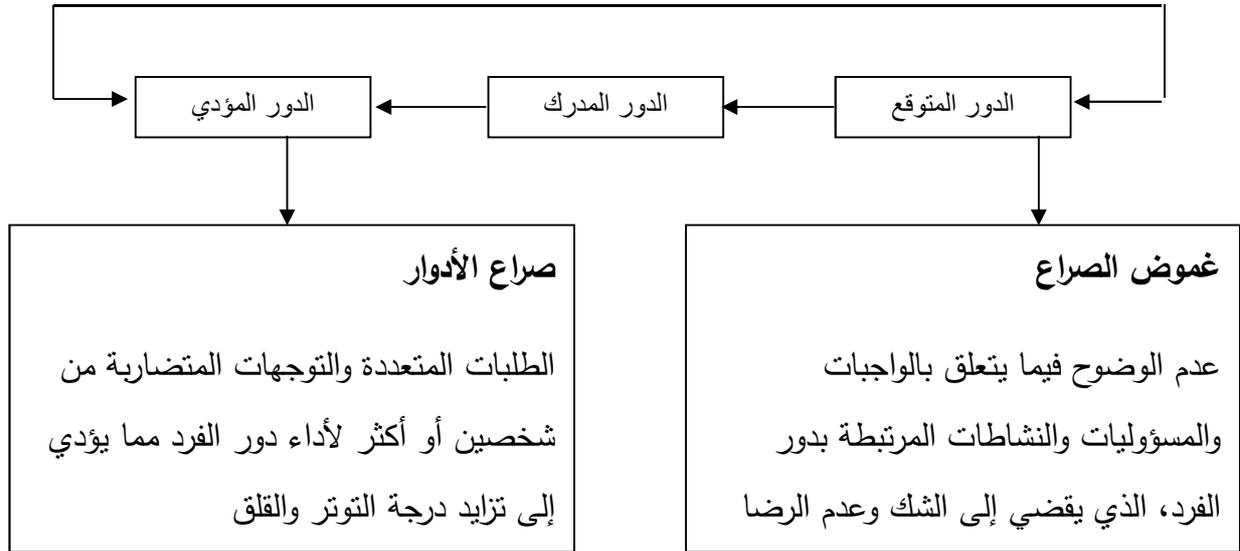
(ب) الصراع بين الأدوار وينشأ عن الأدوار المتعددة والمتزامنة التي تنتج عنها توقعات

متضاربة.

كما أن نوع الوظيفة التي يشغلها الشخص وموقعها في التنظيم يؤثران في نشوء الصراع داخل

الدور وبين الأدوار واستمرار تزايد الغموض في الأدوار والصراع حول الأدوار قد يؤديان إلى انخفاض

أداء الجماعة وزيادة الضغوط على العامل¹



الشكل رقم (06) يوضح علاقات الأدوار²

8-2- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة: توصلت العديد من الدراسات إلى مجموعة من

العوامل التنظيمية التي لها تأثير مباشر على معاناة الأفراد من الضغوط البعض منها راجع إلى علاقات

¹ Le stress au Travail : **dossier INRS extrait du site WWW.INRS.FR**, mise à jour 15/12/2010. P05.

² سيزلاقي ووالاص: مرجع سابق، ص 220

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

العمل، نقص المساعدة من المشرفين والمسؤولين، التسلط، غياب المشاركة في اتخاذ القرارات، الإهمال، عدم الاعتراف بالإنجاز¹

8-2-1- الإشراف: يمكن للمشرف ان يتسبب في كثير من ضغوط العمل على الأفراد الذين يشرف عليهم وذلك من خلال عدم إظهار الاهتمام بهم وعدم توفير الدعم والمساندة والمؤازرة للفرد وممارسة أسلوب إشراف وتوجيه غير مناسب خاصة إذا كانت قدراته ليست في حجم المسؤولية المكلف بها والتركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد وعدم المساواة بين العمال والإهمال بمصالحه الشخصية².

8-2-2- غياب المشاركة في اتخاذ القرارات: قد يقع الكثير من العمال في حالة من الضغط حين لا يستطيعون المشاركة في قرارات تخص العمال وإبداء الرأي وخاصة عندما يحدث عدم استقرار في القرارات وتغيير مستمر في السياسات ويتسبب ذلك في جمود وسلبية عند العامل، فيقف عن التخطيط أو الالتزام بإجراءات معينة³.

8-2-3- تقييم الأداء: إن التقييم الغير عادل للأداء يعتبر مصدر خاصة إذا كان هناك توزيع غير عادل في الأجور والحوافز وغياب المساواة في المعاملة وغياب العدالة في الترقية⁴ ويرغب معظم العاملين في معرفة ردود فعل ما يقومون به على المسؤولين عنهم وموقعهم من الأهداف التي تضعها لهم الإدارة أو التي يضعونها لأنفسهم في ضوء إدراكهم لقدراتهم وقدرات منهم بنفس الوظائف، فعلى المستوى الشخصي، تساعد هذه العملية الفرد على معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف في أدائه الوظيفي أو للشعور بالاطمئنان عند مقارنة أدائه مع أداء الآخرين.

8-2-4- الهيكل التنظيمي: تحتاج أية منظمة إلى تصميم وبناء هيكل تنظيمي فعال يساعد في تقسيم الأعمال وتوزيع المهمات الإدارية والفنية وكذلك النشاطات المختلفة من أجل السهولة في تحقيق

¹ **Le stress au Travail** : Dossier INRS extrait du site WWW.INRS.FR mise à jour 15/10/2010.

² حسن حريم: مرجع سابق، ص 290.

³ حمدي الفرماوي: مرجع سابق، ص 64.

⁴ علي عسكر: مرجع سابق، ص 105.

الأهداف العامة والخاصة، كما أن هذا الهيكل التنظيمي يحدد سلوك الأفراد العاملين سواء كانوا أفراد أو جماعات بناء على موقعهم داخل المنظمة¹.

والهيكل التنظيمي قد يكون مصدر للضغوط إذا كان تصميمه لا يسمح بتحقيق الأهداف التنظيمية ولا يتلاءم مع فرص النمو والترقية وله تأثير سلبي على العمال حيث يعيق القدرات الإبداعية لهم ويقلل من نشاطهم ولا يوضح الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات ويصبح عائقاً لعملية الاتصال وذلك نتيجة عدم كفاءة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصالات يؤدي إلى الكثير من التشويه للمعلومات وبالتالي عدم كفاءة عملية الاتصال.

8-2-5- الاتصال: رغم ما يوجد بين العاملين في العمل الواحد من مهام مشتركة فقد لا يوجد بينهم اتصال جيد مما يسبب ضغطاً نفسياً ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الأهداف أو التعليمات وغموض المكاتبات، وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في المهمة، إضافة إلى عدم تأكدنا من الشخصية المسؤولة إدارياً أو فنياً وصعوبة الاتصال به، وقد ينتج عن ذلك اتخاذ قرارات تفقد المعلومات أو الأهداف وضياع الوقت وكثرة الجهد دون داع².

ويرجع كامل المغربي قصور سياسة نظام الاتصال لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة بالإضافة إلى عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد وزعزعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين³.

ويذكر محمود سلمان العميان بعض المعوقات التنظيمية للاتصال وتتعلق بشكل رئيسي بالهيكل التنظيمي للمنظمة.

1- عدم وجود هيكل تنظيمي مما يؤدي عدم وضوح الاختصاصات والمسؤوليات والسلطات.

2- عدم كفاءة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصال مما يؤدي إلى ترشيح المعلومات.

¹ يعقوب حسين نشوان وجميل عمر نشوان: السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي، دار الفرقان للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، الأردن، 2004، ص 136.

² حمدي علي الفرماوي: مرجع سابق، ص 73.

³ كامل المغربي: سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط3، الأردن، 2004، ص 241.

3- عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد.

4- عدم وجود إدارة للمعلومات أو القصور فيها مما يؤدي إلى عجز في جمع المعلومات وتصنيفها وتوزيعها بحيث تسهم في رفع كفاءة عملية الاتصال¹.

8-2-6- نمط القيادة الإدارية: إن لنمط القيادة الممارس في المنظمات دور في ظهور الضغط لدى مرؤوسيه² فالقيادة ليست أمراً سهلاً بإمكان أي إنسان أن يقوم بها، فالقائد أكثر من الشخص الاعتيادي وعن طريق القيادة يستطيع أن يحصل على الأحسن، من خلال خدمته للجهة التي يعمل فيها العمل مع الأشخاص الآخرين في تنظيمات تعاونية، والقيادة الإدارية تتطلب توفير رجال من نوعيات خاصة مؤهلين لقيادة الأفراد³، ويعتبر نمط القيادة مصدر للضغوط إذا كان القائد يلعب الدور الرئيسي بينما يكون دور العمال ثانوي ويركز معظم السلطات في يده والتي تشمل جميع الأمور صغيرها وكبيرها وعلى العمال تنفيذ الأوامر والحق لهم في إبداء الرأي أو المناقشة، مع انفراد المدير في اتخاذ القرارات في العمليات الإدارية ودون مراعاة مشاعر العمال ومتطلباتهم وظروفهم.

8-2-7- فرص التطور والنمو الوظيفي: وتتعلق فرص التطوير والنمو الوظيفي بالفرص التي تتيحها المنظمة لتطوير مهارات العمل والارتقاء بمستوى التأهيل ويعتبر التكوين المستمر للعاملين وتنشيط وتجديد معلوماتهم مهما فغياب أو نقص فرص التكوين يعتبر مصدر للضغوط فإحساس الفرد بغيابها يعتبر مصدر للقلق والإحباط للفرد⁴.

بالإضافة إلى مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة التي تم ذكرها يرى الطالب ان هناك مصادر أخرى متعلقة بالمنظمة مثل التوزيع الغير العادل للعلاوات والمكافئات على العمال وغياب الرؤية التنظيمية الواضحة للمنظمة وعدم قدرة المنظمة على فض الخلافات والنزاعات بين العمال والأساليب الغير اللاتقة في التعامل مع العمال والتسيير الفاشل للموارد البشرية.

¹ محمود سلمان العيمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، د ط، عمان، الأردن، 2005، ص 252.

² وافية صحراوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجماعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر، 2013، ص 106.

³ محمد جاسم العبيدي: علم النفس الشخصية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011، ص 221.

⁴ علي عسكر: مرجع سابق، ص 102.

8-3- المصادر المتعلقة بالبيئة المادية المحيطة بالعمل:

تشمل البيئة المادية للعمل عناصر مثل الحرارة، الإضاءة، الضوضاء، وتصميم مكان العمل، فالمهنة تحتاج إلى هذه العناصر بدرجات متفاوتة وكما أن الغرض من استخدام المكان يحدد العناصر التي ينبغي توافرها وبصورة تسهل الأداء على مستخدم المكان، وفي دراسة أجريت في أحد مستشفيات الطب النفسي والتي توصل إليها الباحثون إلى أن ترتيب الأثاث له أثر على التفاعل، ويستند الباحثون في هذا المجال في تفسيرهم للعلاقة بين البيئة والسلوك على مجموعة من المداخل منها مدخل الضغط البيئي الذي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض إليها الإنسان تمثل مصادر ضغوط عليه مثل التهوية الرديئة وقلة النظافة¹، الحرارة التلوث الضجيج والازدحام الذي يجد الفرد فيها نفسه غير قادر على التحكم أو التصرف في بيئة مزدوجة أو غير منتظمة، أما عن بيئة العمل في المستشفيات فالمرضى ومساعدى التمريض أكثر خطر من غيرهم للتعرض للموارد الكيميائية المسرطنة والإشاعات والأخطار البيولوجية بفعل الاحتكاك بالمرضى وحوادث العدوى من انتقال الأمراض، جراء التعرض لمواد العمل الملوثة، ويكون مستخدمى المستشفيات عرضة كذلك لمشاكل التواصل مع أفراد المجتمع والذي قد يصعب من المهام المؤداة من طرفهم، ويلاحظ ذلك أكثر خاصة في المصالح الاستعجالية وطب الأمراض العقلية بحكم تعرضهم للاعتداءات من طرف المرضى وذويهم².

كما ان التصميم والترتيب السيئ لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل³، وسنحاول توضيح البعض من عناصر البيئة المادية المسببة للضغوط:

8-3-1- الحرارة: تكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض،

وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم، حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، فإذا ما استشعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا

¹ علي عسكر: مرجع سابق، ص 107.

² Les risques professionnels à l'hôpital, Service documentation, école des hautes «études en santé publique, 2013, P 01.

³ عمر وصفي عقيلي: مجلة عمر وصفي عقيلي وعبد المحسن نعساني وعبد القادر أحمد دواليبي: اختيار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل (دراسة ميدانية في الجامعات السورية) مجلة بحوث جامعة حلب، جامعة حلب، سوريا، 2008، ص 11.

المستوى فإنه يشرع بالبرد والعكس صحيح¹، حيث يتأثر جسم الإنسان بارتفاع وانخفاض درجة الحرارة وتؤدي ارتفاع درجات الحرارة إلى خروج عرق كثيف وبالتالي نقص الأملاح بالجسم، هذا بالإضافة إلى ما يسببه التعرض المباشر للحرارة إلى التهابات الجلد والعيون، أما في حالة التعرض إلى درجة حرارة منخفضة لفترة طويلة حيث تنخفض درجة حرارة الجسم ويؤدي ذلك إلى تقلص الأوعية والشعيرات الدموية في الجلد وخاصة الأجزاء المعرضة للبرودة المباشرة ومن أعراض الإجهاد الحراري الشعور بالإجهاد والتعب الشديد².

8-3-2- الإضاءة: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، حيث تؤدي إلى مشكلات

الصداع الناتج من تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة³.

وسوء الإضاءة يؤدي إلى إجهاد العينين والشعور بالصداع المستمر الإضرار العصبي والنفسي، سرعة التعب والإجهاد، الذي ينتج عنه انخفاض الأداء، وكثير ما يكون سببا في الحوادث.

8-3-3- الإشعاعات: يتعرض بعض العاملين إلى خطر الإشعاعات وهم الذين يعملون في

أجهزة الكشف أو العلاج بالأشعة كالأطباء ومساعديهم أو من يعملون في منشأة لإنتاج المواد المشعة، أو عند إجراء البحوث باستخدام هذه المواد، وتؤثر الإشعاعات على جهاز تكوين الدم وقد تصيبه بتشوهات أو التهابات أو بعض أنواع السرطانات وتؤثر على الجلد وتسبب في احمرار الجلد وتساقط الشعر كما لها خطر على التشوهات الخلقية للمواليد والإصابة بالعقم الجنسي⁴.

8-3-4- الضوضاء: يعتبر الضجيج أو الضوضاء صورة من صور التلوث الهوائي، فالصوت

شكل من أشكال الطاقة يتحرك عبر الهواء على شكل موجات ونطلق لفظ الضوضاء على الصوت الغير مرغوب فيه والذي قد يسبب لنا نوعا من الإزعاج أو الاضطراب أما بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والتي قد تمنع الفرد من التركيز فيما يريد التركيز عليه أو القيام به.

وقد وجد أن الصوت العالي من شأنه استثارة الجهاز السمبثاوي وبالتالي زيادة إفراز الأدرنالين⁵.

1 علي عسكر: مرجع سابق، ص 107.

2 أحمد زاكي حلمي: الصحة المهنية، دار الفجر للنشر والتوزيع؟، ط1 القاهرة، مصر، 2007، ص 168 - 172.

3 علي عسكر: مرجع سابق، ص 108.

4 أحمد زاكي حلمي: مرجع سابق، ص 174

5 علي عسكر، مرجع سابق، ص 108.

وتختلف الضوضاء من حيث النوع الشدة والتأثير ومن أعراضها سرعة التعب والإجهاد، الإرهاق العصبي، عدم القدرة على مواصلة الإنتاج، ضعف السمع أو الصمم التدريجي¹.

ويؤثر الضجيج على الجهاز السمعي وعلى القلب والدورة الدموية ويؤثر على إمكانية التخاطب والتفاهم بين الأفراد أثناء العمل.

8-3-5- التهوية: وتعني توفير الهواء الصحي المناسب للتنفس في مكان العمل ومن أسباب

سوء التهوية في المستشفيات وخاصة في المصالح الاستعجالية.

- ضيق مكان العمل وازدحامه بالعاملين بالإضافة إلى ضيق الأماكن المخصصة

لاستقبال المرضى وذويهم.

- عدم وجود فتحات كافية لتهوية الطبيعة.

- ازدحام مكان العمل بالأجهزة والمعدات.

- انبعاث الروائح الكريهة.

وتأثيراتها الصحية تتمثل في ضيق التنفس والتعب والاضطرابات العصبية والنفسية والإصابة

بالأمراض المعدية² ولا يشكل سوء التهوية في المصالح الاستعجالية مصدرا للضغط فقط على العمال بل

لها انعكاسات سلبية على المرضى وتتسبب في تعقد حالاتهم الصحية.

8-3-6- النظافة: للنظافة دور أساسي في الحفاظ على صحة وقدرة العاملين وجو العمل حيث

يؤمن المستوى المرتفع والمستمر من النظافة في مكان العمل الحد الأدنى من التعرض للأمراض المعدية

ومن مظاهر إهمال النظافة في المستشفيات انتشار الروائح الكريهة في أماكن العمل عدم جمع وتصريف

النفايات، تلوث الأرضيات، واستمرار هذه المظاهر بدون شك سيؤثر على صحة العاملين والمرضى ويزيد

الضغط عليهم.

¹ أحمد زاكي حلمي: مرجع سابق، ص 175.
² مفتاح عبد السلام الشويهدى: الصحة والسلامة المهنية، إدارة المطبوعات والنشر، ط1 بنغازي، ليبيا، 2008، ص 60 - 64.

8-3-7- النظام: ضيق أماكن العمل وتزاحم العمال والزوار وضيق الممرات وعدم تخصيص

ممرات لوسائل النقل وسيارات الإسعاف كلها تساهم في زيادة الضغوط على العمال وتعييق الأداء¹.

8-3-8- تصميم مكان العمل: إن أفضل طريقة لتصميم أماكن العمل هي التي تأخذ في

الحسبان وبالدرجة الأولى وضعيات العمل المتبناة، ثم في المرتبة الثانية محك الأداء².

فالمحيط الفيزيقي وما يحيط بالعامل من أدوات وآلات ومواد أولية، إذا لم يتم تقييمها ووضع حدود

لها سوف تؤثر سلبا على العامل وبالتالي على العمل³.

8-4-4- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل: خلال مسيرة الفرد في المنظمة قد

لا تسمح له الظروف دوما بالوصول إلى حالة التوازن النفسي أو تحقيق الذات، ذلك أنه كثير ما يتعرض لعوائق وصعوبات تستلزم من الفرد تحقيق مطالب تكيفية قد تكون فوق طاقته واحتماله، مما يعني احتمال وقوع الفرد تحت الضغط النفسي والتأزم⁴، ومن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد.

8-4-1- مستوى الصلابة النفسية: تشير الصلابة النفسية على الفرد الذي يمتلك مجموعة من

السمات تساعد على مواجهة مصادر الضغوط، فالفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية لديه القدرة على توقع الأزمات والتغلب عليها وردود فعله على المواقف الضاغطة، تعمل كمنطقة عازلة تخفف الآثار السلبية للضغوط، والضغوط بالنسبة لهم تمثل عامل إثارة في حياتهم وليس مصدر مساهم في زيادة الحمل⁵، فكما كان مستوى الصلابة النفسية للفرد منخفض كان الفرد أقل قدرة على مواجهة الضغوط، فالصلابة هي السمة الشخصية التي يبدو أنها تصقل استجابة الفرد للضغط، والشخص الصلب الذي يفترض أنه يتمتع بالتحكم يكون أجدر على مسايرة الأنشطة كما يتعامل مع التغيير على أنه تحدي، ويمتلكوا الأشخاص ذوي الشخصية الصلبة ثلاثة خصائص هامة وهي أنهم يعتقدوا أنهم بإمكانهم التحكم في الإحداث التي يواجهونها ويكونوا أجدر على مسايرة الأنشطة في حياتهم ويتعاملوا مع التغيير في حياتهم على أنه تحدي، وفي دراسة لهذه الخصائص تم اكتشاف أنه كلما زادت خصائص الصلابة كلما قل تأثير التغيرات الحياتية على الصحة الشخصية للفرد، فالصلابة النفسية تعمل على توازن أو صقل التأثير

¹ مفتاح عبد السلام الشويهدى: المرجع السابق، ص ص 60 - 64.

² بوحفص مباركي: العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط2، وهران، الجزائر، 2004، ص 136.

³ بوحفص مباركي: المرجع نفسه، ص 75.

⁴ شوقي ناجي جواد: مرجع سابق، ص 75.

⁵ علي عسكر: مرجع سابق، ص 145.

السلبى للتغيير، وقد تم تقديم الصلابة على أنها العامل الذي يخفض من الضغط عن طريق تغيير الطريقة التي من خلالها يتم إدراك الضواغط¹.

ف نجد الأفراد الذين يتسمون بالدرجة العالية من الصلابة النفسية يماثلون ذوي مركز التحكم الداخلي الذين ينسبون انجازاتهم وإخفاقاتهم وقراراتهم إلى جهودهم وقدرتهم الشخصية وتبين الدراسات أن الأفراد ذوي الدرجة العالية في التحكم الداخلي يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي، أقل اغتراباً في بيئة العمل، أكثر اندماجاً في مهامهم الوظيفية، وأكثر قدرة على مواجهة الضغوط وفي المقابل فإن الأفراد ذوي الدرجة العالية في التحكم الخارجي يقعون في الجانب السلبى من هذه التغيرات.

وتنسب غالبية البحوث في هذا الموضوع إلى سوزان كوباسا Suzan Kobasa والباحثين العاملين معها، فقد بينت هذه الدراسات أن هناك سمات ثلاث ميزت الذين يتمتعون بالصلابة النفسية:

- درجة عالية من الالتزام، اعتقاد قوي بما يقومون به، وغياب شعور الاغتراب أثناء تأدية المهام واستثماره للنمو الشخصي.
- درجة عالية من التحكم في أمورهم الوظيفية والحياتية، مع إدراك شخصي في قدرتهم على التحكم في مسيرات ومضرات الحياة أو الثواب والعقاب في الحياة، وتبين الدراسات أنه السمة الرئيسية عند هؤلاء².

8-4-2- نمط وسلوك الشخصية: من خلال الأبحاث التي قام بها اثنان من أخصائي أمراض

القلب رهم فريدمان وروزن مان اكتشفوا أن هناك أنماط سلوكية مرتبطة بأمراض القلب وصنفوا هذه الأنماط إلى نمط السلوك (أ) ونمط السلوك (ب) ويتميز نمط الشخصية (أ) بوجه عام بالخصائص التالية:

- الإقدام والطموح والتنافس والجرأة.
- يتحدث بانفعال ويتعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله لهم.
- يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن.
- مشغول دائماً بالمواعيد المقررة للإنجاز وعنده توجه عملي .
- غير صبور ويكره الانتظار.

¹ عادل بن صلاح، محمد بن مترك: علم النفس التنظيمي والإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط1، الرياض، السعودية، 2007، ص 192.

² علي عسكر: مرجع سابق، ص 145.

- في صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء.

أما نمط الشخصية (ب) فليس لديه أي نمط من هذه الأنماط السلوكية والاختلاف الأساسي بين النمطين هو أن النمط (أ) يسابق الزمن بينما يعتمد الشخص من النمط (ب) إلى إيقاع منظم.

وقد أسهمت أعمال فريدمان وورنمان بقدر كبير في معرفتنا للطرق التي يتفاعل بها الناس مع الضغط وقد اكتشف هذان العاملان أن الفرد النمطي أكثر عرضة لأمراض القلب نتيجة ميوله لخلق ضغوطات تساعده في ظهور أمراض القلب¹.

وعند تناول شخصية الفرد وعلاقتها بمصادر الضغط السلبية فإن الاهتمام ينحصر في دور الاستعداد الشخصي في مواجهة هذه المصادر وانعكاس تلك المواجهة على الصحة البدنية والنفسية للفرد عاملاً وسيطاً أو متداخلاً تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي، أي الضغط على الفرد، وفي ضوء اختلاف شخصيات الأفراد، فإنهم يختلفون في ردود أفعالهم للمواقف الضاغطة فسمات مثل التسلبية، الانبساطية، تحمل الغموض، القلق، الحالة الانفعالية، نمط (أ) من الشخصية، درجة الثقة بالنفس، درجة التفاؤل وغيرها من السمات لها علاقة في نوعية الاستجابة السلوكية للمواقف المختلفة أي تساهم هذه السمات أو الصفات الشخصية سلباً أو إيجاباً في الضغوط الواقعة على الفرد².

¹ سيزلاقي ووالاص: مرجع سابق، ص 188.
² علي عسكر: مرجع سابق، ص 143.

الجدول رقم (04) يوضح أهم المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجارب الفرد مع الضغوط¹

المتغيرات الشخصية	اتجاه تأثيرها
سمات الشخصية	فالنمط المنطوي أكثر تأثراً بالضغوط من النمط المنبسط، والنمط المتزن انفعالياً أقل تأثرًا بالضغوط من النمط العصابي، والنمط العصابي/ المنطوي أكثر تأثرًا بالضغوط من النمط المنبسط المتزن انفعالياً
نمط شخصية الفرد	فالأفراد ذوي النمط (A) في الشخصية أكثر تأثرًا بالضغوط من ذوي النمط (b)
هيكل حاجات الفرد	كلما كان هيكل حاجات الفرد غير مشبع كلما كان الفرد أكثر تأثرًا بالضغوط والعكس
النسق القيمي للفرد	كلما كان النسق القيمي متمركزاً حول قيم محدودة وعالية كلما كان أكثر تأثرًا بالضغوط
مركز الضبط أو التحكم	فالأفراد ذوي مركز الضبط الخارجي يختلف تأثير الضغوط عليهم من ذوي مركز الضبط الداخلي
قدرات الفرد	فكلما كانت قدرات الفرد متنوعة وعالية كلما كان أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط والعكس
درجات الدوجماتية	فكلما مالت شخصية الفرد إلى الدوجماتية (الانغلاق الذهني، عدم المرونة والغضب) كلما كان أكثر تأثرًا بالضغوط من الخص غير دوجماتي.

3-4-8- التفاضل: الدراسات الحديثة وجدت أن الأشخاص أكثر تفاؤلاً أهم أكثر مقاومة للضغوط

من غيرهم وتبرز أهمية الشخصية المتفائلة في الاتجاهات النفسية الإيجابية التي يتبناها الفرد نحو منظمته أو نحو العلاقات الاجتماعية فيها ويرى المعنيون بالسلوك البشري أن الاتجاه النفسي الإيجابي من جانب الفرد من شأنه التأثير بصورة إيجابية على عملية المواجهة مع مصادر الضغوط المهنية بالفرد الذي يكون اتجاهها إيجابياً لمختلف العوامل في بيئة العمل، غالباً ما يحمل توقعات تتخللها درجة عالية من التفاؤل فيما يتعلق بالمرود النفسي والمادي لجهوده، وهذه الحالة بدورها تساعده على الاسترخاء

¹ طبي سهام: أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس المعرفي، جامعة باتنة، الجزائر، 2005، ص 139.

وبالتالي تجنب النتائج السلبية لمصادر الضغوط في مكان العمل وكما أن العلاقات الايجابية الجيدة في مكان العمل تساهم في إيجاد مناخ مساند لتقديم الدعم الاجتماعي الذي يعتبر إحدى الوسائل الفعالة للمواجهة الناجحة مع الضغوط¹.

4-4-8- قلة ونقص القدرات والمهارات والخبرات: تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل، فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت درجة صعوبة أو سهولة مصادر الضغوط بالنسبة له، كما يؤكد ماكجرات (mcgrath 1976) على أن الخبرة السابقة تلعب دور مؤثر في تحديد استجابة الفرد للضغوط وكيفية التعامل معها والمواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع المواقف سوف يؤثر على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد في موقف معين وستعمل على تعديل ردود أفعاله لتلك الضغوط².

4-4-5- درجة الكفاية الذاتية: يدل مفهوم الكفاية الذاتية على إدراك الفرد لقدراته وفعاليتها في مواجهة أحداث الحياة، فقد وجد أن ذوي الدرجة العالية من الكفاية الذاتية يواجهون المواقف الضاغطة بدرجة منخفضة من الاستثارة الفسيولوجية، مستوى أقل من الأدرينالين في الدم، وبذلك يظل هؤلاء في حالة هادئة نسبياً عند مواجهتهم الأزمات المصاحبة لهذه المواقف³.

4-4-6- درجة مفهوم الذات: يدل هذا المفهوم، الذي يترادف مع إدراك الذات، على الصورة الكلية (الأفكار والمشاعر) التي يحملها الفرد عن نفسه، وهذه الصورة تتكون من خلال تفاعل الفرد مع من يتواجد في محيطه الاجتماعي، ويتفق الباحثون على أن مفهوم الذات الإيجابي يشكل النواة للشخصية القوية، وبناء على ذلك، فقد وجد أن الفرد ذا الدرجة العالية من مفهوم الذات أكثر قدرة على التعامل مع مصادر الضغوط والتعامل الإيجابي مع المرض، وهذا راجع إلى المناعة الإضافية النابعة من الشعور الإيجابي بالنفس⁴.

¹ علي عسكر: مرجع سابق، ص 150.

² محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، د ط، الإسكندرية، 2005، ص

51.

³ علي عسكر: مرجع سابق، ص 150.

⁴ علي عسكر: المرجع نفسه، ص 156.

8-4-7- الحالة النفسية والبدنية: تعتبر الحالة النفسية والبدنية للفرد ذات تأثير بليغا في درجة معاناته من الضغط المهني لأن الحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة للضغط، فالتعب أو الإجهاد الشديد مثلا يزيد من مسببات الضغط، ويكون مستوى تأثير الضغط كبير، ويؤثر على إدراك للمواقف المسببة للضغط، كما أن الاكتئاب يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط وللحالة الجسدية أيضا تأثير كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط كداء السكري والضغط الدموي، فالصحة الجيدة لجعل الفرد أقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة.

9 - نماذج ضغوط العمل:

قدم عدد من الباحثين مجموعة من النماذج المختلفة التي يمكن من خلالها تفسير ضغط العمل والتي تطرقنا إلى أهمها:

9-1- نموذج الأعراض العامة للتكيف لـ Selye

قام Selye عام 1974 بأول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط، حيث توصل إلى أن الفرد يمر بثلاثة مراحل أثناء تعرضه لضغط ما وهي:¹

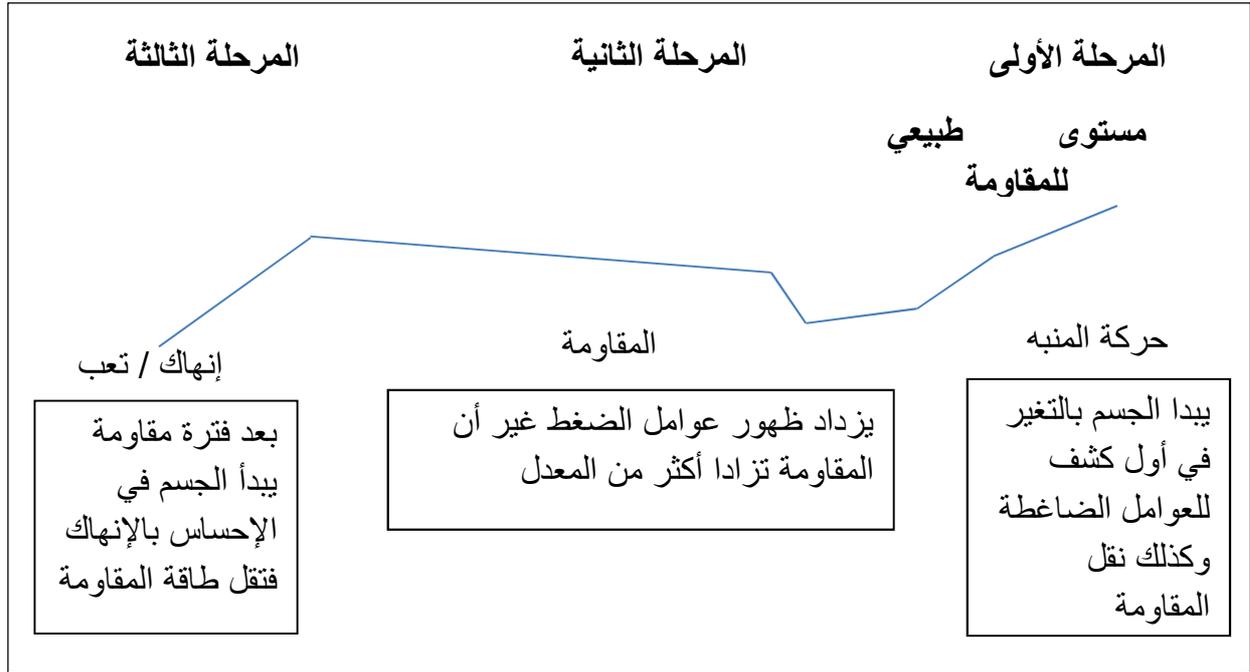
9-1- الإنذار: يحدث في هذه المرحلة أنه حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استشارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم.

9-2- المقاومة: وتحدث إذا ما استمر الضغط، حيث يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط.

9-3- الاستنزاف: يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف مع استمرار الضغوط وعدم مكن الفرد من التكيف أو التغلب عليها.

¹ حمود خضير كاظم وسلامة، موسى والشهابي، إنعام: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 287.

الشكل رقم (07) : نموذج سيلبي 1974 selye .



المصدر: حمود خضير كاظم وسلامة، موسى والشهابي، إنعام (2009) السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة/، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الاردن، ص 287.

تمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر رد الفعل الأولي للجسم تجاه حالة الضغط والتي تتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان ويظهر ذلك من خلال توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والتعرض للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام، وأخيرا يحل الإرهاق حينما تنهار المقاومة وفي هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم، والأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا سواء للفرد أو المنظمة.

9-2- نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة¹

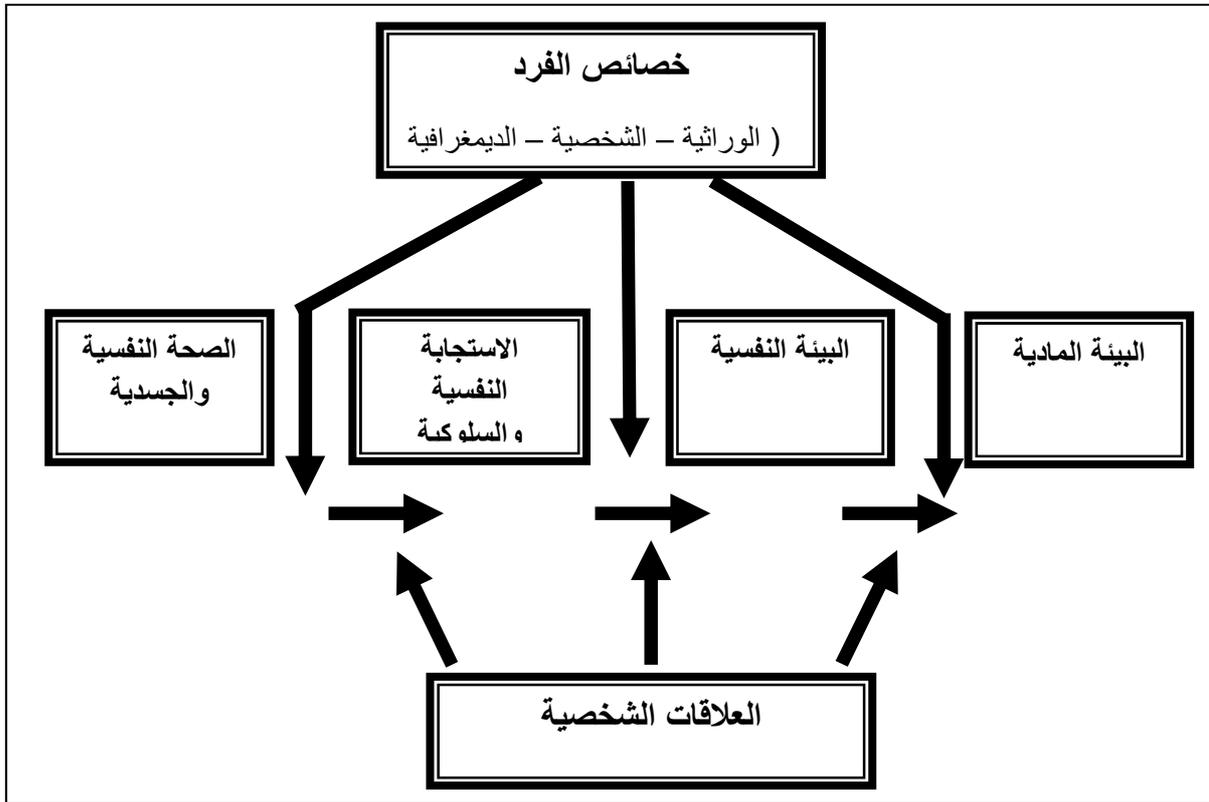
تعد الفرضية الأساس في نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة (الشكل رقم 3) أن الضغط ينجم عن عدم وجود انسجام بين الفرد والبيئة، وذلك بسبب هذين العنصرين نظرا لكون المكونات الخاصة بكل

¹ حمود، خضير كاظم وسلامة: مرجع سابق، ص 287.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

منهما مرتبطة مع مكونات العنصر الآخر، يظهر الضغط وفقا لهذا النموذج عند ملاحظة الفرد أن بيئة العمل غير مناسبة أو أنها لا تلاءم رغباته وهو غير راض بهذا العمل، ليقول عدم التلاءم هذه حالة ضغط تؤثر سلبا على صحة العامل.

الشكل رقم (08): نموذج الموازنة بين الفرد والبيئة

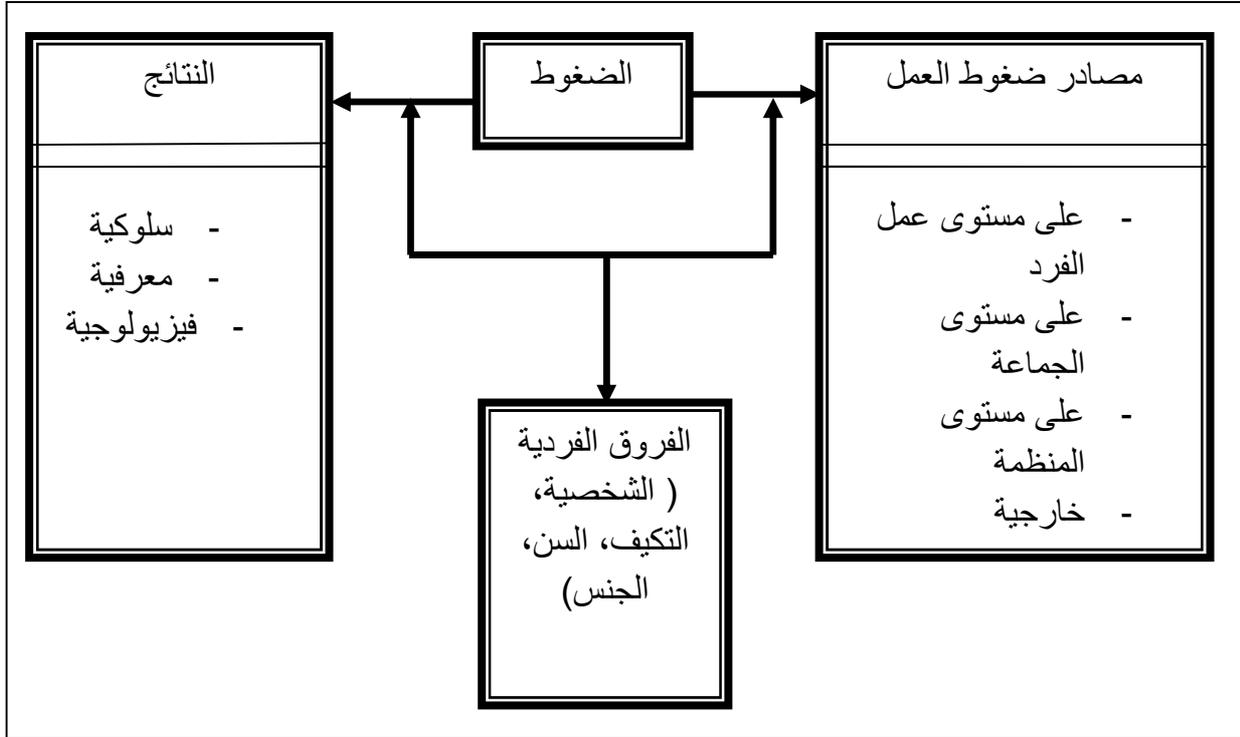


المصدر: حمود خضير كاظم وسلامة، موسى والشهابي، إنعام: السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة ، دار إثراء للنشر والتوزيع، ط1، الاردن ، 2009 ص 287.

9-3- نموذج كرايتر وكينيكى Kreitner –Kinicki

وقد اعتمدا في تطوير نموذجها (الشكل رقم) على النموذج الذي طوره Ivanovich et al عام (1979)، حيث يوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة والمنظمة) ومسببات الضغوط الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها). كما انه يدرس كذلك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها يناقش هذا النموذج ايضا إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة

الشكل رقم (09) نموذج كرايتر وكينيكي

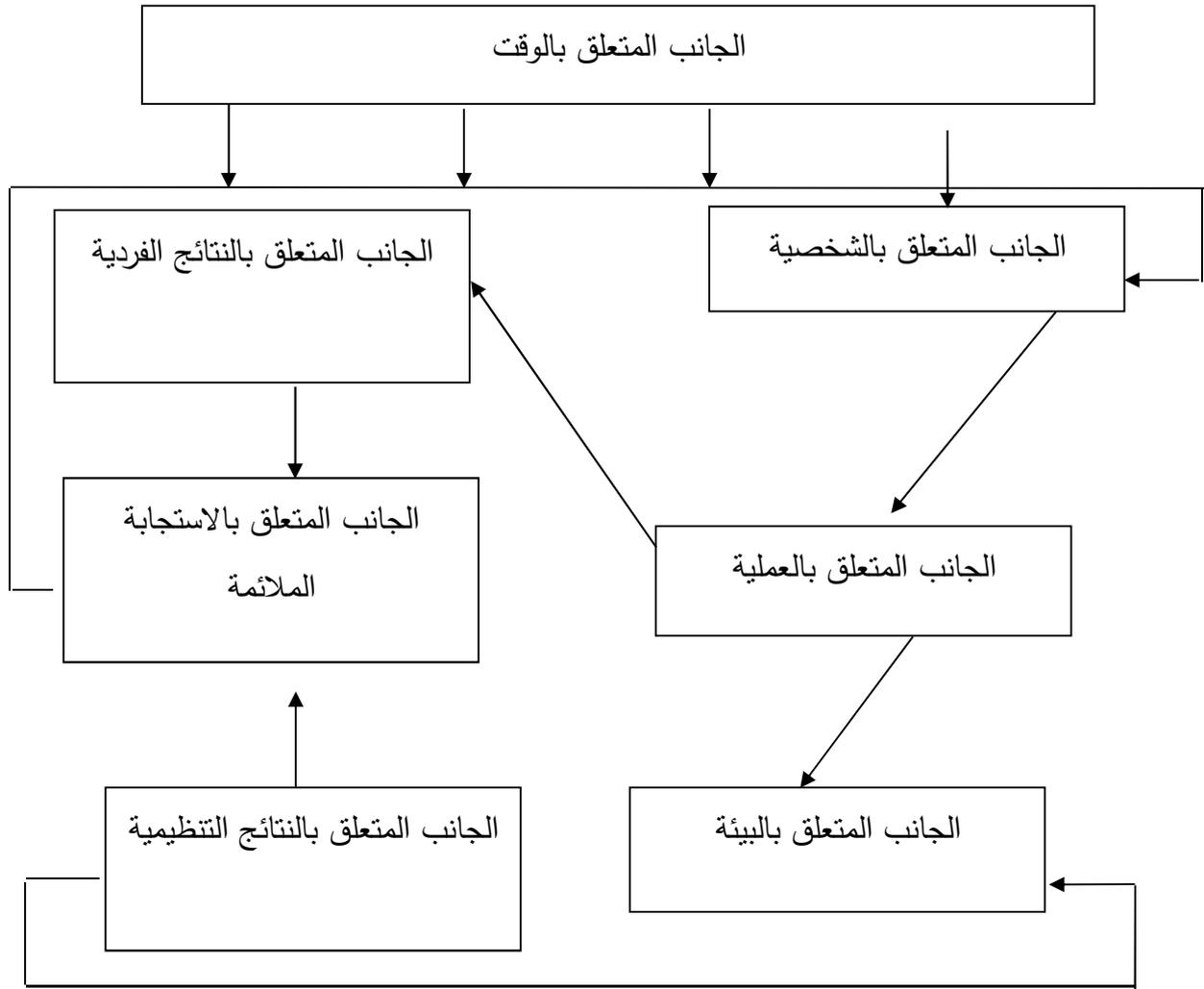


المصدر: حمود، خضير كاظم وسلامة، موسى والشهابي، إنعام : السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص 287.

9-4- نموذج ليبير ونيومان (1978):¹

يقوم النموذج على افتراض ان الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران: هما الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة وهذا يدفع كل منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوطات بالشكل الملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي :

¹ مريم عثمان : الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية، بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 48.



الشكل رقم (10): يمثل نموذج ليبر ونيومان¹

9-5- نموذج هيجان لتفسير الضغوط 1998:²

يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوط الأبعاد التالية:

¹مريم عثمان: مرجع سابق، ص 48
²عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، د ط، الرياض، 1998، ص 92.

9-5-1- مصادر الضغوط:

(أ) المصادر المتعلقة بالفرد: وهي مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر نفسية وكذا مصادر سلوكية.

(ب) المصادر المتعلقة بالمنظمة: وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغير في بيئة العمل.

9-5-2- النتائج المترتبة على الضغوط:

(أ) نتائج الضغوط على الفرد: الاضطرابات الفسيولوجية، والاضطرابات النفسية، والاضطرابات السلوكية.

(ب) نتائج الضغوط على المنظمة: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج الغياب و التسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوي، وحوادث العمل.

9-5-3- إدارة الضغوط:

(أ) إدارة الضغوط على مستوى الفرد: وتضم: الفرع إلى الله، تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، التمارين الرياضية.

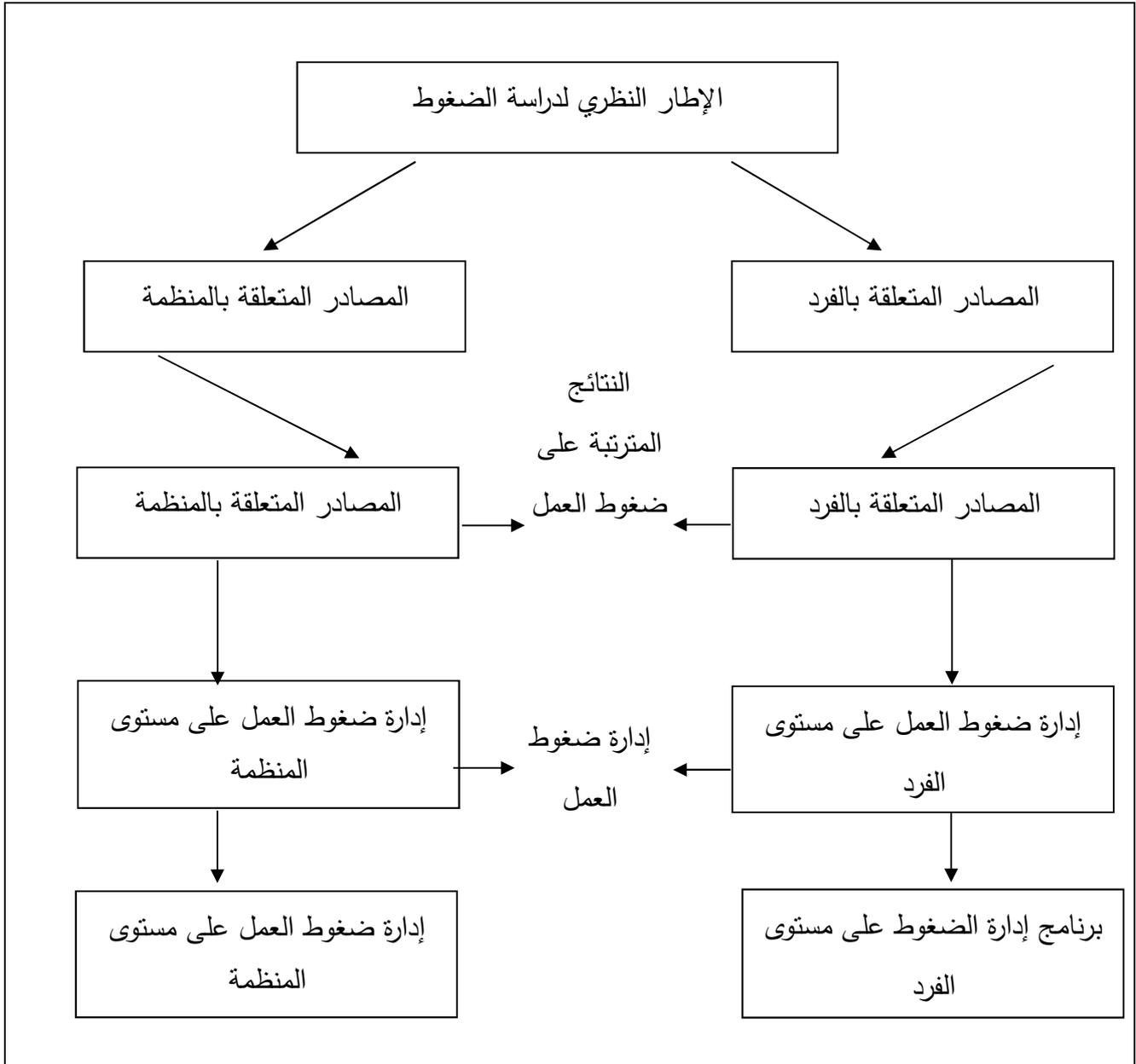
(ب) الدعم الاجتماعي: الحفاظ على الجهد، طلب المساعدة من المختصين.

(ت) إدارة الضغوط على مستوى المنظمة: إدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع بفاعلية لمواجهة الصراع في بيئة العمل، الأساليب التنظيمية، توفر المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي، تحسين ظروف العمل المادية.

9-5-4- برامج إدارة الضغوط:

(أ) برامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.

(ب) برنامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة



الشكل رقم (11) يوضح نموذج هيجان لتفسير الضغوط¹

9-6- نموذج جيبسون وزملاءه 1982

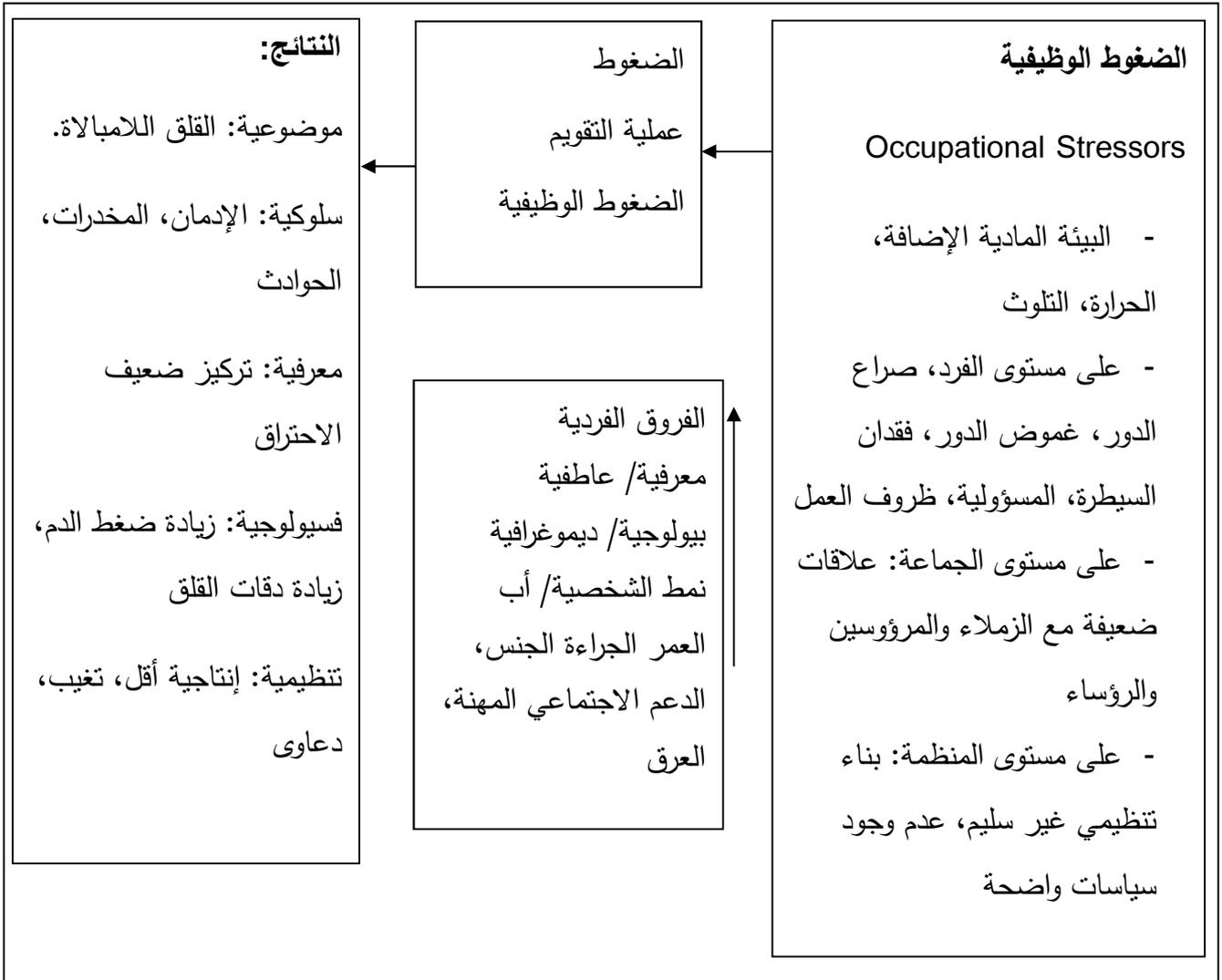
تم تصميم هذا النموذج الشكل رقم(12) ليساعد في إيضاح الروابط بين مصادر الضغوط وحالة الضغط والنتائج المترتبة عليها، وقد تم تقسيم مصادر الضغوط إلى أربع مجموعات هي:

- عوامل الضغوط البيئية المادية.

¹ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: مرجع سابق، ص 92.

- عوامل الضغوط الفردية.
- عوامل الضغوط الجماعية.
- عوامل الضغوط التنظيمية.

الشكل رقم (12): نموذج جيسون وزملاءه



المصدر: حريم، حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار

الحامد للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2004، ص 286

10- النظريات المفسرة لضغوط العمل:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها، فقد اتخذ " سيللي " من استجابة الجسم الفسيولوجية أساسا على أن الشخص يقع تحت تأثير موافق ضاغط، بينما " سيلبرجر " إتخذ من خلق الحالة وهو عامل نفسي أساسي لتعرف على وجود الضغط، أما " موراي " فالضغط عنه خاصية او وصفة لموضوع بيئي ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها في مسلمات الإطار النظري ولكل منها وهو ما يتضح من العرض التالي:¹

10-1- نظرية هانز سيللي 1936: يعتبر هانز سيللي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط، وبحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً وقد جاء اكتشافه للضغط بالصدفة خلال بحوثه على الهرمونات الجنسية في العشرينات، فقد لاحظ بعد حقن فيران تجاربه بأنسجة غددية غير معقدة حدوث ردود فعل غير واضحة تضخم في الغدة الأدرينالية، تضاول وضمور في بعض الحالات للغدد التيموسية، وظهور قرحة في الجهاز الهضمي وفي تجارب لاحقة وجد أن هذه الأعراض تظهر مع مصادر ضغط أخرى مثل: الحرارة، البرد، الحقن بالأنسولين، وغيرها من المؤثرات هذه الأعراض الحنوية للضغط.

وتتعلق نظرية " هانز سيللي " من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مريح، ويعتبر سيللي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع عن الضغط ويرى أن هذه المراحل يمثل مراحل التكيف العام هي:

10-1-1- الفرع: وفيه يظهر الجسم التغيرات واستجابات يتميز بها درجة التعرض المبدأ

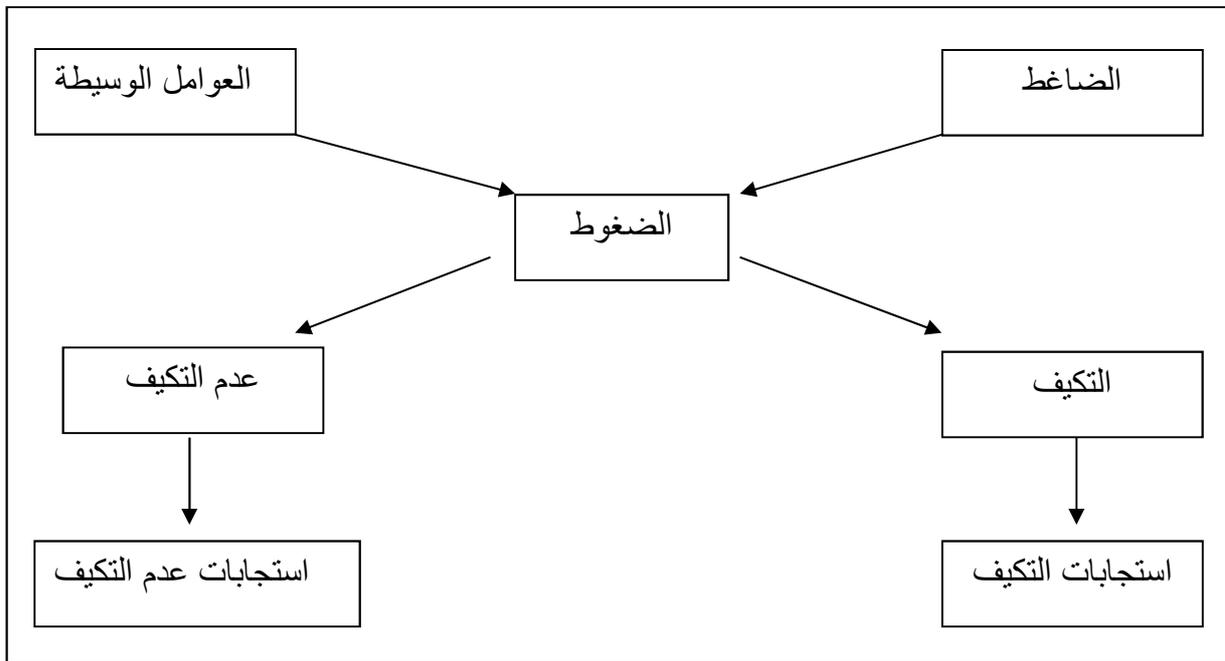
للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديداً.

¹ فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، مرجع سابق، ص 98.

10-1-2- المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

10-1-3- الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت إذا كانت الاستجابات الدفاعية ستجده ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف.

الشكل رقم (13) : نظرية سيلبي



المصدر: فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 99.

ومن الانتقادات التي واجهتها نظريته سيلبي، أغفل الجوانب والعمليات النفسية وتجاهل عوامل الخبرة والمهارات والتجربة، ولم يركز على العلاقة المتبادلة بين الفرد وبيئته ونظراً لاستجابات الفرد لمصادر الضغط كما ركز على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصصه الطب.

10-2- نظرية سيلبير جر 1972: تعتبر نظرية سيلبيرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق أساس التميز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول أن للقلق شقين سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي وهو قلق موضوعي

أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة سيلبرجر 1972 وعلى هذا الأساس يربط بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق، وستبعد ذلك من القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا وفي هذا الإطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة وتستدعي سلوك التجنب.

ويميز سيلبرجر بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغط والتهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف.

10-3-3- نظرية موراي 1978: يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أي مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط على أنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تسير أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي نوعين من الضغوط هي:

10-3-1- ضغط بيتا "Beta Stress": وتشير إلى دلالة الموضوعات السيئة والأشخاص كما يدركها الفرد.

10-3-2- ضغط ألفا "Apha Stress": ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد أن على الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة عينها، ويطلق عليه هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما حدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

10-4- نظرية التفسير المعرفي: أقدم هذه النظرية لأزاروس 1970 وقد نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعته المكونة للموقف، ولكنه ربط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية،

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي للضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقسيم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:¹

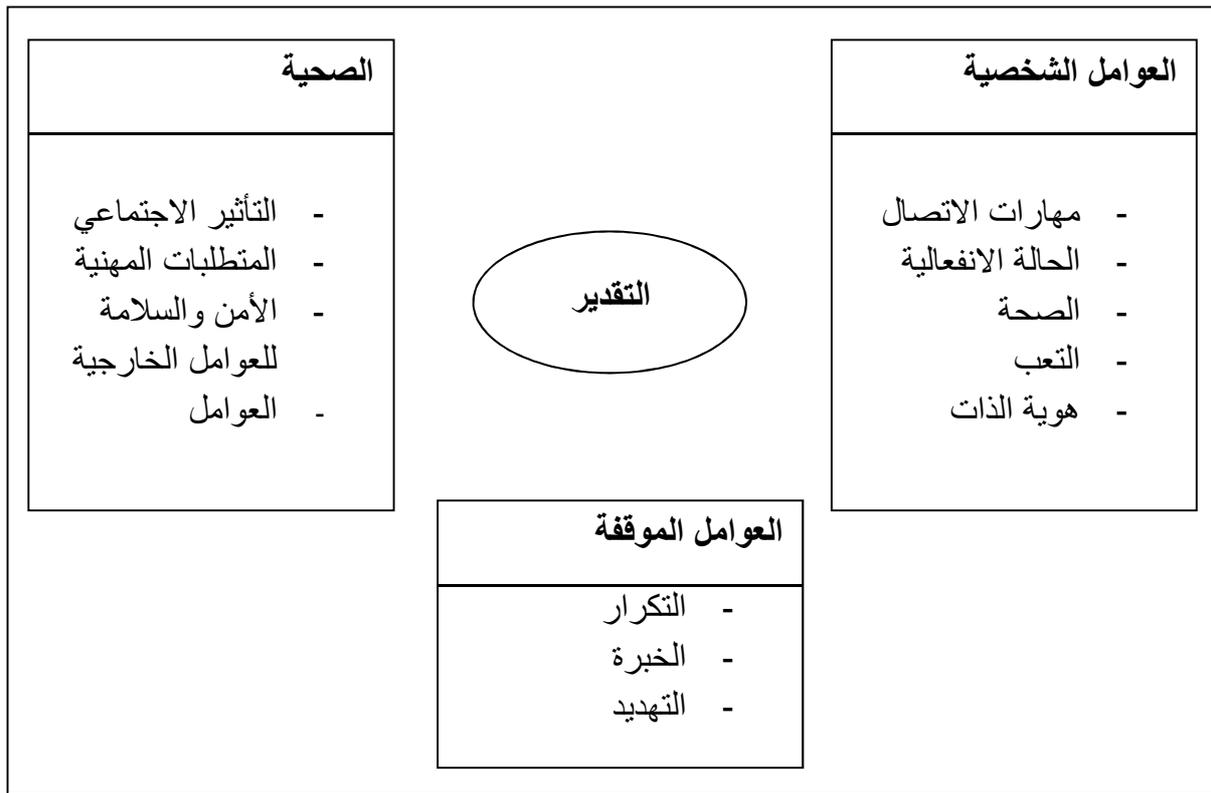
10-4-1- المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها

شيء يسبب الضغط.

10-4-2- المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي

في الموقف ويمكن رصد هذه النظرة في الشكل الآتي:

الشكل رقم (14): يوضح نظرية التقدير المعرفي



المصدر: فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 101.

ومن الانتقادات التي وجهت لنظرية التقدير المعرفي الأزاروس هي تركيزها على الجوانب المعرفية للفرد كأخذ أسباب الضغوط وإغفالها الجوانب الأخرى.

¹فاروق السيد عثمان: مرجع سابق، ص 100 - 101.

11- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة يتم من خلال الأساليب والطرق التالية:¹

11-1- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

11-1-1- التمارين الرياضية: اثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل: المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها، هم أقل عرضة للتوتر والضغوط وغيرها.

11-1-2- شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، مما يساعد على توفير الاجتماعية له.

11-1-3- الاسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحا وهادئا يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفر الفرصة كي يوقف أنشطته اليومية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.

11-2- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقلل من التوتر والضغوط في العمل، فبجانب ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها ومجالاتها المختلفة هناك أيضا الحوافز المالية المباشرة، ومن أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

11-2-1- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها:

بحيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره وبما يساعده على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار².

¹ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي: المرجع نفسه، ص 389.
² حسين حريم: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 342.

11-2-2- نظم وقنوات الاتصال: إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح

للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة بأن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة¹.

11-2-3- المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث

يشعر الفرد بأن زملائه ورئيسه يساندونه، ويقدمون له العون والمساعدة ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشاركونه في أنشطتهم، مما يبديد شعور الفرد بالغيرة والاعتزاب².

12- آثار ضغوط العمل:

توضح أدبيات الدراسات النفسية والإدارية أن الضغط يمكن أن يؤدي إلى نتائج فعالة، كما يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية يترتب عليها خلل وظيفي لدى كل من الفرد والمنظمة، لذا تباينت آراء العلماء والباحثين نحو آثار الضغوط المهنية، فبعضهم يرى أنها لا تؤدي في جميع الأحوال إلى آثار سلبية، وإنما يترك المعتدل منها آثار إيجابية، فهي تحفز العامل على العمل وتجعله أكثر حيوية ونشاط ودقة ويمكن أن تسهم في تحقيق أهداف المنظمة وتدفع العاملين على العمل المثمر والأداء المتقن والإنجاز المتميز مما يعود بالفائدة المتمثلة في الحوافز المادية والمعنوية، ويعود بالفائدة أيضاً على المنظمة، وبعضهم يركز على الآثار السلبية للضغوط المهنية، ويرون أن الضغوط المهنية المستمرة لها آثار سلبية على صحة الفرد البدنية والعقلية وعلى سلوكياته، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء وينعكس على المنظمة ككل³.

وسنتناول الآثار المترتبة عن ضغوط العمل:

12-1- على مستوى الفرد

12-1-1- آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد: الفرد هو المستقبل الرئيسي والمباشر

لمتربات الضغوط، وتأخذ هذه المتربات صور متعددة، فقد تكون جسدية أو نفسية أو سلوكية أو اجتماعية، وقد تكون شاملة أو تشمل معظم هذه الجوانب، وبما أن الضغوط تحدث تغيرات وتحولات غير

¹ اسحراء انور حس: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي ، مجلة لكلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 36، 2013.

² خضير كاظم. محمود الفريجات وآخرون: السلوك التنظيمي: (مفاهيم معاصرة)، مرجع سابق، ص 303.

³ فاروق عبده فليبه ومحمود عبد المجيد السيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، د ط، الاردن، 2005، ص 308.

الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

طبيعية داخل جسم الإنسان مرتبطة بتأثير الجهاز العصبي للفرد وإفرازات الغدد ووظائف الأعضاء الأخرى، فإن هذه التغيرات الغير الطبيعية، سيكون لها نتائجها الواضحة على صحة الفرد، لا سيما عندما يكون مستوى هذه الضغوط مرتفع، حيث من المؤكد أن تتعرض صحة الفرد للكثير من المتاعب التي تظهر مؤشراتها عليه في شكل اضطرابات وضعف وكسل وربما تتطور هذه الأعراض على أمراض أكثر حدة وخطورة¹.

فالأفراد غير متساوون أمام العنف والضغط، لكون التركيبة الشخصية التي تبنى من خلال التنشئة وتاريخ كل فرد مختلف، فبعض الأشخاص ليس لهم الاستعدادات أو القدرة النفسية على تحمل مصاعب الحياة على غرار غيرهم من أفراد المجتمع الآخرين².

وقد صنف علماء النفس آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد إلى آثار فسيولوجية ونفسية وسلوكية وانفعالية:

12-1-1-1- الآثار الفسيولوجية: عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له ضيقا وإزعاجا، ضغوط سلبية، فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهرب وعلى أثر ذلك تزداد ضربات القلب، يتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية تتسع حدقة العين، يسري الأدرينالين والدهون في الدم، ويتحول التنفس من الحجاب على الصدر، وهذه عمليات حيوية غير طبيعية تعود بالضرر على الجسم وتتهكه³.

فالضغط يفجر تفاعلات بيولوجية تحرر الهرمونات والكورتيزول، وزيادة متواصلة في الضغط الشرياني، وارتفاع مستوى الدهون والسكريات في الدم، مما يتسبب في أمراض القلب وإضعاف مناعة الجسم⁴

¹ جمعة سيد يوسف: إدارة الضغوط، الناشر مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة، ط1، جامعة القاهرة، مصر، 2007، ص 32.

² Aline Mauranges : stress souffrance et violence en milieu hospitalier, Publication MNH, 4^e édition, Paris, France, 2011, P 09.

³ علي عسكر: مرجع سابق، ص 42.

⁴ Entre professionnels, Bulletin de nouvelles de l'association canadienne des employés professionnels : le stress en milieu de travail : les causes, les effets et les solutions, Vol N°08, N°1, mai 2012, p 07.

وهناك مجموعة من الأجهزة الحيوية المرتبطة بالضغوط وكل جهاز في جسم الإنسان له نصيب في رد الفعل للضغط وتظهر التغيرات الفسيولوجية المرتبطة برد فعل المواجهة أو الهرب لبعض الأعضاء الحيوية في الجسم موضحة كما يلي:

الدماغ: زيادة تدفق الدم وزيادة التمثيل الغذائي للجلوكوز glucose

الجهاز الدوري: زيادة ضربات القلب وتزايد تقلصات الأوعية الدموية الجانبية

الرئتان: زيادة معدل التنفس واتساع الشعب الهوائية وزيادة استهلاك الأكسجين.

الكبد: زيادة توليد الجلوكوز

الجهاز الهضمي: نقص بناء البروتين

الجلد: تناقص تدفق الدم

الجهاز التناسلي: نقص في بناء البروتين

وفي حالة استمرار الضغوط فإن الإمداد البروتيني المطلوب والضروري لتكوين الكريات الدموية البيضاء والأجسام المضادة يتضاءل لدرجة القابلية للمرض، ولهذا فإن التعرض المستمر للضغوط يساهم في إجهاد العضلات ويضعف الجهاز المناعي والجهاز الدوري¹.

ويمكن أن يصل الأمر إلى اضطراب في الأوعية الدموية للقلب والكلية ومستوى السكر في الدم الفرماوي².

وتتمثل أهم الأمراض التي تتركها الضغوط المهنية في أمراض القلب، وسكر الدم والصداع النصفي وآلام الظهر وارتفاع ضغط الدم وقرحة المعدة وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى.

12-1-1-2- الآثار النفسية: بذل علماء النفس جهود ملحوظة لمعرفة النتائج التي يطلقها

الضغط على النواحي النفسية، وتوصلوا من دراساتهم إلى إبراز الدلائل التي تيرهن على المعاناة النفسية

¹ علي عسكر: مرجع سابق، ص 49 - 53.

² حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: مرجع سابق، ص 37 - 38.

التي تواجه الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل فهؤلاء الأفراد عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والغضب والتوتر والانفعال والشعور بالملل وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في المزاج العاطفي للفرد، وضعف قدرته على التركيز في العمل أو صنع القرارات، والشعور بعدم الرضا، ويعد الاكتئاب أحد الاستجابات النفسية التي تتركها ضغوط العمل على الأفراد عندما تزداد حدة هذه الضغوط داخل بيئة العمل ويعجز الفرد عن مواجهتها والتكيف معها بطريقة ملائمة، ويترتب على هذه الحالة تعرض الفرد للحزن وتوتر الأعصاب والشعور باليأس وقلة النشاط وتناقص الاهتمام بالعمل أو العجز عن القيام بأي عمل، وفقدان الثقة بالنفس والمعاناة من عدم القدرة على التركيز¹.

ويقول حمدي الفرماوي أن مستوى معين من الضغط يبدو مفيد لنا على المستوى النفسي، فهو يضيف انسجاماً أكثر مع خوض الحياة، ويساهم في معدل زيادة التفكير وبذل الجهد والإنتاج، فيشعر الإنسان بقيمة أكثر في حياته خاصة مع تحقيق أهدافه، أما عندما يذهب إحساسنا بالضغط إلى مستويات زائدة مستمرة، فإنها تستنزف الطاقة النفسية ويقل الأداء وتضيع الأهداف فيشعر الإنسان بانعدام في القيمة ويفقد معنى الحياة² ويشير سيزلاقي إلى وجود علاقة بين الضغط النفسي والمشكلات والاضطرابات الصحية وقد دفعت الأبحاث الطبية بعض الباحثين إلى القول بأن أكثر من 50 في المائة من الأمراض تعود إلى أسباب ترتبط بالضغط النفسي والمشكلات والاضطرابات الصحية وقد دفعت الأبحاث الطبية بعض الباحثين إلى القول بأن أكثر من 50 في المائة من الأمراض تعود إلى أسباب ترتبط بالضغط النفسي وبالرغم من عدم وجود نسب مئوية ثابتة أو مؤكدة، إلا أن الكثير من الأبحاث تؤكد أن المشكلات الصحية للعاملين ترتبط في الغالب بالضغط النفسي ومن الممكن أن تؤدي إلى مشكلات تنظيمية عديدة³.

12-1-1-3 الآثار السلوكية: لا تظهر آثار الضغوط المهنية على الفرد في التأثير على

صحته الجسمية والنفسية فحسب، بل تتعدى ذلك آثار سلبية على سلوكه وتتضح في اضطرابات الأكل والشرب سواء كان ذلك بفقدان الشهية، أو زيادة الرغبة في الأكل أو التركيز على نوع من الطعام دون الاهتمام بالأنواع الأخرى، أو التركيز على وجبة واحدة بسبب انشغال الفرد في العمل منذ الصباح ثم

¹ فاروق عبد فيله: مرجع سابق، ص 310 – 311.

² حمدي علي الفرماوي: مرجع سابق، ص 33.

³ سيزلاقي وولاص: مرجع سابق، ص 189.

الرجوع إليه في المساء¹، واضطراب في الكلام مثل التلعثم والتأتأة والفأفة وتظهر عليه كذلك اضطرابات في عادات النوم أوقاته وعدد ساعاته وتتزايد الشكوك إلى الناس، حيث يلقي اللوم على الآخرين كثيراً نتيجة لشكوكه حتى في من حوله من أقارب وزملاء، كما ينخفض مستوى الطاقة ويزداد التغييب عن العمل ويميل الفرد إلى الرفض المستمر للمعلومات أو الضوابط أو التعليمات الجديدة ويزداد ميل الإنسان إلى إعادة رسم الحدود مع الناس مع إقصاء الواجبات، ويؤدي الفرد أنماطاً من السلوك غير مرغوبة غير مناسبة للموقف، ويتخلى الإنسان عن أهدافه الحياتية ويميل الإنسان إلى الزيادة في التدخين وهناك من يميل إلى تناول الكحوليات وحتى الإدمان عليها² أما سيزلاقي يذكر أنه حين يتجاوز الضغط المستويات العادية أو المألوفة، تظهر ردود فعل سلوكية عديدة تشمل القلق، والنزعة العدوانية، واللامبالاة والملل والاكتئاب، والإرهاق، والسلوك المنفر، والتوتر العصبي³.

12-1-1-4- الآثار الانفعالية: إن مستوى الحالة الانفعالية للفرد تلعب دوراً بارزاً في التأثير

على الفرد، من حيث إدراكه لما هو ضاغط من عدمه ومن حيث مستوى الضغط الذي قد يعانيه⁴، ومن بين الآثار الانفعالية للضغوط المهنية هو سهولة الإثارة لدى الفرد وشعوره بعدم الاستقرار، وتقلب المزاج، يزداد معدل الوسواس واختفاء الإحساس بالصحة والسعادة لدى الفرد والنزوع إلى الشكوى التخيلية، وحدث تغيرات في سماته الشخصية ويزداد معدل القلق ويصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية أي بمعنى تزداد المشكلات الصحية وتضعف القيود الأخلاقية والانفعالية⁵ وتظهر بعض الأعراض الانفعالية كالعصبية والانفعالية وسرعة الغضب الشعور بالاستنزاف الانفعالي أو الاحتراق النفسي سرعة البكاء⁶.

بالإضافة إلى هذه الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية على الفرد، هناك من العلماء من أوضح أن لهذه الضغوط آثار أخرى اجتماعية منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد وعدم الانتباه والتصلب والجمود في العلاقات والشعور بالعزلة الاجتماعية، وتتأثر علاقات الفرد الأسرية والعائلية بسبب العجز عن مواجهة المشكلات المترتبة عن ضغوط العمل فبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أو أمر صعبة أو فرض سيطرة، وأثار ذهنية أو فكرية وتتمثل في النسيان والصعوبة

¹ عمر مصطفى النعاس: مرجع سابق، ص 64.

² حمدي علي الفرماوي: مرجع سابق، ص 37 - 38.

³ سيزلاقي وولاص: مرجع سابق، ص 189.

⁴ سليمان عبد الرحمن الطرييري: الضغط النفسي مصادره ومسبباته، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات، مجلد 8، عدد

9، جامعة الإمارات، 1993 ص 161.

⁵ عمر مصطفى النعاس: مرجع سابق، ص 65.

⁶ علي عسكر: مرجع سابق، ص 45.

في التركيز والاضطراب في التفكير واستحواذ فكرة واحدة على الفرد وتصبح ذاكرته ضعيفة ويصبح يجد صعوبة في استرجاع الأحداث و تزايد عدد الأخطاء وإصدار أحكام غير صائبة¹.

12-2- على مستوى المنظمة

12-2-1- آثار الضغوط المهنية على المنظمة: تؤثر الضغوط في المنظمات تماما مثلما تؤثر

في الأفراد، وتظهر هذه الآثار في ارتفاع معدل الغياب، وفساد العلاقات بين العاملين، وزيادة حوادث العمل، وانخفاض الجودة وضياح الوقت، والجهد وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، وانخفاض مستوى الأداء².

ويعتبر الضغط هو العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية خاصة مشكلة الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب فحينما يكون الضغط منخفضا أو منعما يحافظ العاملون على مستويات أدائهم الحالية على وجه العموم وبذلك يندم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر وفي مستويات الضغط المنخفضة إلى المتوسطة يبين البحث أن الناس ينشطون أو يستحثون لتحسين مستويات أدائهم وحينما ترتفع مستويات الضغط إلى أقصى الدرجات، يمكن أن ينخفض الأداء بصورة ملحوظة ويحدث هذا الوضع نتيجة لتكريس العامل قدرا من جهده وطاقته لتخفيف الضغط أكثر من توجيه جهده نحو الأداء³ وتسبب الضغوط مشكلات كثيرة وتحمل المنظمات تكاليف عديدة نتيجة الآثار عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تدني مستوى الإنتاج وانخفاضه، وصعوبة التركيز على العمل والوقوع في الحوادث والاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية، وارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات⁴.

ويشير سامر جلده إلى أن قدرة المنظمة على إدارة الضغوط ونتائجها بالنسبة للأفراد والمنظمات يعني قدرتها على التكيف والمرونة والإنتاجية وهذا يعني قدرتها على المحافظة على صحتها العامة، غير أن سوء إدارة الضغوط في المنظمة يترتب عليه آثار سلبية منها المباشر ومنها غير المباشر.

¹ فاروق عبده فليبه: مرجع سابق، ص 312

² عمر مصطفى النعاس: مرجع سابق، ص 66.

³ سيزلاقي ووالاص: مرجع سابق، ص 189 - 190.

⁴ محمد الصريفي: مرجع سابق، ص 132.

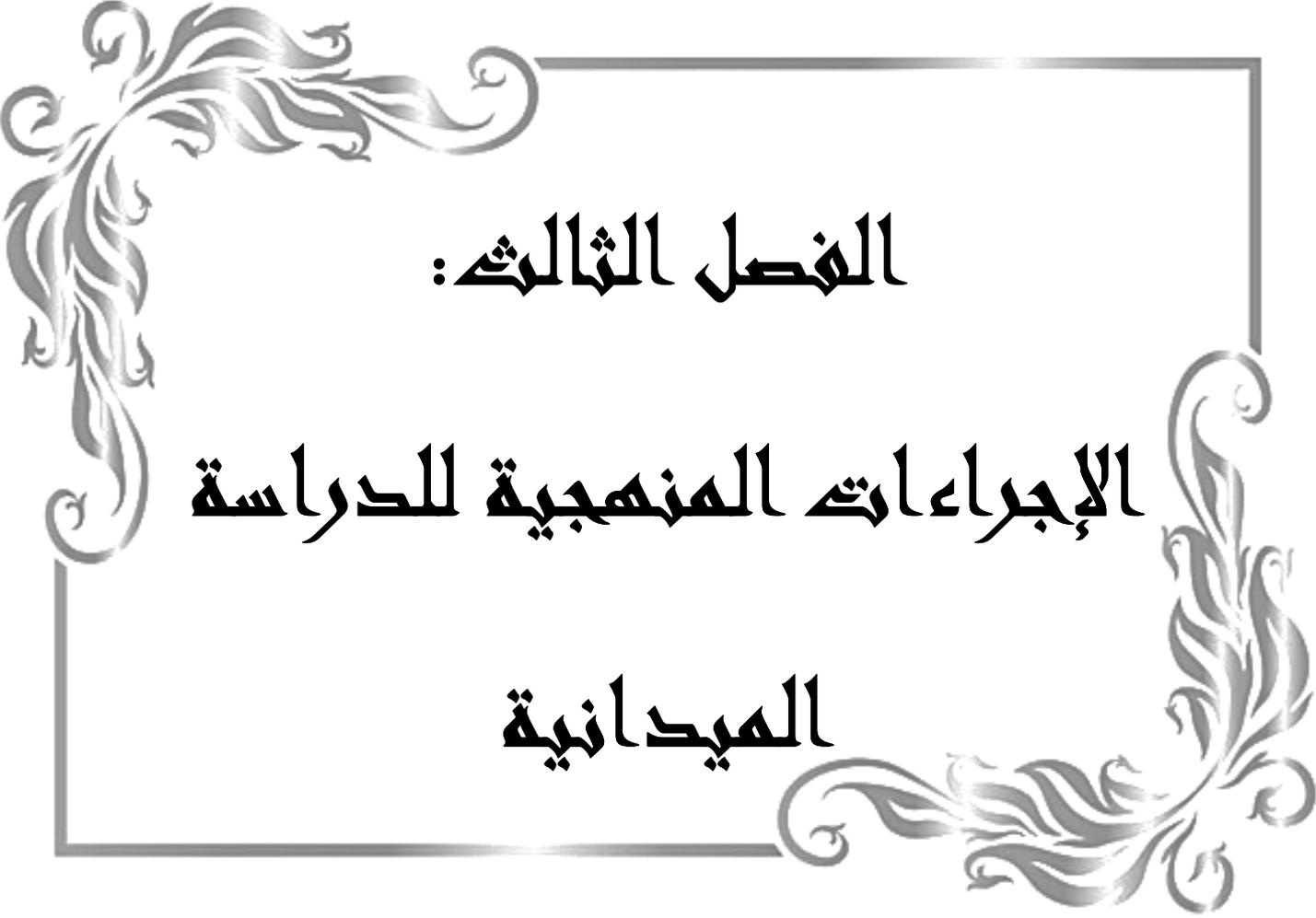
12-2-2- الثمن المباشر لسوء إدارة الضغوط: ويتمثل في الغياب، التأخر والتوقف عن العمل، ودوران العمل المستمر أي عدم الاستقرار في الوظيفة لمدة طويلة، كذلك يتمثل في نوعية الإنتاجية، والشكاوي وحوادث العمل عدم الاهتمام بجدوله الآلات والوقاية.

12-2-3- الثمن غير المباشر لسوء إدارة الضغوط: انخفاض الروح المعنوية، انخفاض الدافعية وعدم الرضا، ضعف الاتصال والعلاقات الإنسانية والخطأ في اتخاذ القرارات، عدم الثقة والاحترام والتقدير¹

¹ سامر جلده: مرجع سابق، ص 194.

خلاصة الفصل:

وفي هذا الفصل تناولنا ظاهرة ضغوط العمل من خلال حصر مصادرها وابرار عناصرها وما يفسرها من تراث نظري وما تخلفه من اثار على الفرد والمنظمة ناهيك عن الاستراتيجيات المتبعة في ادارتها على المستوى الفردي والتنظيمي.



الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة

الميدانية

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1 - مجالات الدراسة.

1-1- المجال المكاني

1-2- المجال الزمني

1-2-1- مرحلة الدراسة الاستطلاعية

1-2-2- مرحلة الدراسة الميدانية

1-3- المجال البشري

1-3-1- عينة الدراسة.

1-3-2- طريقة اختيار العينة

1-3-3- خصائص عينة الدراسة

2- المنهج المستخدم في الدراسة

3- ادوات جمع البيانات

4- اساليب المعالجة الاحصائية

. خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التطرق إلى الإطار النظري والذي تمحور حول مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي، سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب التطبيقي على المؤسسة العمومية الإستشفائية عاليا صالح . تبسة. من خلال التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية والميدانية ومناقشة منهج الدراسة وتوضيح مجالات الدراسة وتحديد مجتمع الدراسة، وكيفية اختيار العينة. كما يستعرض كيفية بناء الأساليب الإحصائية والإجراءات التي تم استخدامها في موضوع البحث.

1- مجالات الدراسة:

نعني بمجالات الدراسة النطاق الذي أجريت فيه الدراسة ويشمل:

1-1- المجال المكاني:

تم إجراء الدراسة الميدانية للبحث في المؤسسة العمومية الإستشفائية عاليا صالح .تبسة. بولاية تبسة.

1-1-1- نشأة المؤسسة:

تعود نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية عاليا صالح . تبسة . 1 جانفي 2009م وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 08/61 المؤرخ في 24 فيفري 2008م المعدل والمكمل لقائمة المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها.

1-1-2- التعريف بالمؤسسة:

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي (اجتماعي وإداري) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي الذي يوضع تحت وصاية الوالي.

تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات، وتقع المؤسسة تحديدا في طريق جبل الجرف بولاية تبسة بالقرب من المجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية تبسة.

1-1-3- أهداف المؤسسة:

لكل مؤسسة أو قطاع سواء عام أو خاص هدف يسعى لتحقيقه وتجسيده على أرض الواقع وتسمى المؤسسة نموذج دراستنا عاليا صالح تبسة الى تحقيق أفضل واحسن وانسب رعاية صحية للمرضى وكذلك جودة خدمات طبية كما توجد اهداف اخرى للمؤسسة نذكر منها:

✓ **الهدف الاجتماعي:** ويتمثل في التكفل الاجتماعي بشريحة المواطنين والمحافظه على

صحتهم وسلامتهم وتوفير الرعاية المناسبة لهم وجعلهم يندمجون مع المجتمع.

✓ **الهدف الصحي:** هو عنصر أساسي في العلاج الطبي ويقوم به الأخصائيون بالتعاون مع

الأطباء والمسؤولين في الفريق الطبي للتقليل من المصاعب الاجتماعية والمشاكل الصحية التي

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتعرض لها المريض ويتضح من خلال سعي الأخصائي الطبي إلى نشر الوعي والثقافة الصحية المناسبة للمريض للوقاية من الأمراض وربط المؤسسة الاستشفائية بالبيئة الخارجية له.

✓ **الهدف الثقافي:** من خلال توعية المواطنين وتقديم النصائح والإرشادات الطبية لهم والقيام ببرامج توعية وحملات تحسيسية للوقاية من مختلف الأمراض والأوبئة.

✓ **الهدف البيئي:** ويتمثل في توفير بيئة سليمة للمحافظة على صحة الفرد وسلامته من خلال توفير الرقابة على البيئة أي على المحيط الذي يعيش فيه الفرد.

✓ **الهدف الاقتصادي:** ويتمثل في جلب المداخيل من خلال القيام بالتحاليل والأشعة وهذا يعود عليها بالنفع.

1-1-4- مهام المؤسسة:

- ✓ ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ✓ تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ✓ ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والإستشفائي.

✓ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.¹

1-1-5- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

✓ **المدير العام:** وهو المدير الأساسي للمستشفى ، يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار صادر عن وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات ، له صلاحيات التعيين وتمثل مهامه فيما يلي:

- التسيير العقلاني للمؤسسة العمومية الاستشفائية والموارد البشرية المتواجدة فيه.
- ضمان التسيير العام للإدارة وتوجيه ومراقبة نشاطات المستشفى.
- ينفذ مداورات مجلس الإدارة.
- إعادة الميزانية ومشروع التنظيم والقوانين الداخلية للمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- ❖ حيث يساعده أربعة نواب مديريين فرعيين ويكلفون على التوالي بما يلي:

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 33 ، المرسوم التنفيذي رقم 7 / 140 في جمادى الاولى 1428 هـ ، الموافق لـ: 20 ماي 2007 ، ص 10

- المالية والوسائل.
- الموارد البشرية.
- المصالح الصحية.
- صيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.
- كذلك يعينون نواب المديرين بقرار عن الوزير المكلف بالصحة.

✓ **المجلس الطبي:** يقوم المجلس الطبي بدراسة كل المسائل التي تهم المؤسسة وابداء

رأيه التقني والطبي فيها ولاسيما في ما يلي:

➤ برامج الصحة والسكان.

➤ برامج التظاهرات العلمية والتقنية.

➤ التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية.

➤ يفتح المجلس الطبي كل التدابير التي من شأنها تحسين وتنظيم المؤسسة وسيرها فيما

يخص مصالح العلاج والوقاية.

❖ حيث يمكن لمدير المؤسسة العمومية الاستشفائية ومدير المؤسسة العمومية للصحة

الجوارية اختيار المجلس الطبي بشأن كل مسألة ذات طابع طبي أو علمي أو تكويني.

❖ كذلك يضم المجلس الطبي ما يلي:

▪ جراح الأسنان.

▪ الصيدلي المسؤول عن الصيدلية.

▪ شبه طبي ينتخبه نظراؤه من أعلى رتبة في سلك شبه الطبيين.

▪ مسؤول المصالح الاستعجالية والطبية.

▪ ممثل عن المستخدمين الاستشفائيين الجامعيين عند الاقتضاء.

▪ ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيسا ونائب رئيس لمدة 3 ثلاث سنوات قابلة

للتجديد.

✓ **أمانة المديرية:** ومن مهامها ما يلي:

- الرد على المكالمات الهاتفية وإعداد كافة الاتصالات المكتوبة (تقارير).

-تنظيم الوظائف والملفات التابعة لها وحفظها.

- القيام بالأعمال الكتابية ومعالجة النصوص وحفظها في الحاسوب وكذا استقبال الزوار وحسن المعاملة.

- التحضير لاجتماعات المدير وتحضير قاعات الاجتماع.

- استقبال البريد ومعالجة جميع الوظائف.

- مكتب التنظيم العام.

- مكتب الاتصال.

✓ المديرية العامة للمالية والوسائل:

وتضم مكتب الميزانية والمحاسبة ومكتب الوسائل العامة والهياكل ومكتب النزاعات ومن مهامه ما

يلي:

- المراقبة الشهرية للميزانية وتسجيل أمور ومرتبات العمال والتكفل الكامل بالمريض، وتسجيل جميع العمليات المالية الخاصة بالمستشفى مع السهر على التسيير الصارم للأعمال.

- تدعيم المستشفى بالموارد البشرية والعتاد.

✓ المديرية الفرعية للموارد البشرية: وهو المكتب المكلف بمراقبة حركات الموظفين وتسيير

العمال وتوفير وسائل العمل الضرورية والتنسيق مع المكاتب التابعة له " مكتب التمويل" تسيير الموارد البشرية ومكتب المنازعات.

✓ المديرية الفرعية للمصالح الصحية: ومن مهامه ما يلي:

- متابعة دخول وخروج المرضى والرقابة في حالة الأمراض المعدية.

- التمويل بالأدوية اللازمة والتنسيق مع المستشفيات الكبرى لعلاج المرضى.

وتضم هذه الإدارة " مكتب الدخول، حساب الكلفة، مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات الصحية.

✓ المديرية الفرعية لصيانة الاجهزة الطبية: وتضم مكتب صيانة الأجهزة الطبية، مكتب

صيانة التجهيزات المرافقة.

-مكتب الميزانية والمحاسبة.

-مكتب الرقابة والتحويل: يقوم بمراقبة حركة جميع المستخدمين داخل المؤسسة الاستشفائية

وخارجها في الأمور التالية: " الغيابات، الحضور، العطل السنوية والاستثنائية، العطل المرضية".

-مكتب القبول.

-مكتب الصيانة والتجهيزات المالية.

-مكتب الصفقات العمومية.

-مكتب تسيير الموارد البشرية.

-مكتب التقاعد وحساب الكلفة.

-مكتب صيانة التجهيزات والمراقبة.

-مكتب الوسائل والهيكل.

-مكتب التكوين المتواصل: يختص بتكوين وتحسين المستوى لكافة المستخدمين داخل

المؤسسة وفقا لبرامج صادرة من وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات.

-مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات.

-مكتب التمويل.

1-2- المجال الزمني:

يتمثل المجال الزمني للدراسة في الفترة الزمنية المحددة لإجراء الأبحاث و المهام الخاصة بالدراسة حيث يقوم الباحث بتحديد الفترة الزمنية الكافية لإجراء بحثه و يعمل كذلك على تقسيم هذه المرحلة إلى مراحل متتالية تسمح بإجراء البحث بطريقة منتظمة .

و في هذه الدراسة قسمت الفترة الزمنية إلى مرحلتين:

1-2-1- مرحلة الدراسة الاستطلاعية :

تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على التعرف عن قرب على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث و الصعوبات التي ربما تواجهه في تطبيق أدوات بحثه , إضافة إلى أنها تعتبر أساسا جوهريا لبناء البحث العلمي كله , كونها تساعد الباحث على جمع المعطيات الأولية عن مكان الدراسة و مجتمع الدراسة , و كذا التعرف على كيفية و أسلوب انتقاء عينة البحث وفقا لموضوع الدراسة.

و لقد بدأت الدراسة الاستطلاعية في شهر فيفري 2019 من أجل الحصول على المعلومات و بيانات عامة و معيشة واقع المؤسسة , فكانت وجهتنا نحو المؤسسة الاستشفائية العمومية عاليا صالح بتبسة , التي سنقوم بإجراء دراستنا الميدانية بداخلها فكان لنا الفضول و حب الاستطلاع حول كل ما هو موجود فيها من إدارة و مصالح. وهكذا تمكنا من إجراء مقابلة مع السيد مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية الذي أخذنا منه

الموافقة وختم الإذن بالدخول لإجراء التريص الميداني يوم 04-03-2019 وكذا معرفة الأساسيات والتحصل على المعلومات التي تسير عليها المؤسسة كمرحلة أولية.

1-2-2-1- مرحلة الدراسة الميدانية:

بعد أخذ الإذن بالدخول إلى المؤسسة وقبل التحصل على المعلومات الخاصة بها كان توضيح موضوع البحث وكذا أهدافه والتعرف على المسؤول الذي سيكون المؤطر لنا خلال التريص الميداني.

أ. في يوم 11-03-2019 الى غاية يوم 18-03-2019 تمت إجراء مقابلة مع المديرية الفرعية للمصلحة الصحية حيث تمكنا من خلالها الحصول على بعض المعلومات والوثائق المتعلقة والتي تخص الموضوع محل الدراسة.

ب . بعد وجود تعاون من قبل الموظفين بالقطاع الصحي يوم 20-03-2019 الى غاية يوم 27-03-2019 تم الحصول على قائمة أولية معينة من الموظفين العاملين بالقطاع بهدف استخراج منها حجم العينة.

ج . وفي يوم 01-04-2019 الى غاية 08-04-2019 تم إجراء جولات داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية لملاحظة ومقابلة بعض الموظفين بالقطاع خلال أدائهم لعملهم والضغط التي يتعرضون لها.

. بعد ما تم أخذ عينة الدراسة في يوم 10-04-2019 ال غاية 17-04-2019 من الموظفين والتعرف على طريقة سيرهم بالمؤسسة الاستشفائية وجمع كافة المعلومات التي تخص موضوع بحثنا والضغطات التي يواجهونها.

د- في يوم 22-04-2019 الى غاية 24-04-2019 تم توزيع الاستمارات على العينة المدروسة بالقطاع، وجود تعاون من طرف الموظفين.

هـ- في يوم 29-04-2019 من هذه المرحلة تم استرجاع الاستمارات من طرف الموظفين بعد الإجابة على الأسئلة الواردة فيها وإبداء الموظفين وجهات نظرهم بالإضافة إلى إلزامهم بموعد تسليم الاستمارات.

1-3- المجال البشري:

بعد تحديد المجال المكاني والزمني للدراسة يمكن تحديد المجال البشري كونه المقصود الأول من دراستنا والمقصود هنا موظفي القطاع الصحي (أطباء شبه طبيين، عمال مهنيين، إداريين) التي تحتويه المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - نسبة-وكيفية توزيعه وتحتوي هذه الأخيرة على مجموعة من الموظفين يتمثل عددهم الإجمالي: 599 موظف موزعين على فئات مختلفة ومصالح حسب الرتب، كما هو موضوع في:

الجدول رقم (05) المجتمع الأصلي للدراسة:

المجموع	عمال مهنيين	إداريين	شبه طبيين	أطباء	الوظيفة
599	34	76	391	98	العدد
%100	%06	%13	%65	%16	النسبة المئوية

1-3-1- عينة الدراسة:

إن مرحلة انتقاء مجتمع البحث والعينة التي تختارها هي مرحلة مهمة في البحث لذا وعلى ضوء تحديد المشكلة ينبغي أن يتحدد مجتمع البحث بدقة وكذا تحديد الحجم الضروري للعينة. وبما أن البحوث العلمية الخاصة بدراسة ظاهرة معينة تعتمد على جزء مختار هو العينة من المجتمع الأصلي وتعميم النتائج المستخلصة من دراسة هذا الجزء من المجتمع مع مراعاة القواعد والاعتبارات العلمية لكي تكون نتائج العينة قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي.

وفي دراستنا هذه تم الاعتماد على عينة عشوائية طبقية بنسبة 10% من مجتمع الدراسة المقدر بـ 599 موظف حيث بلغ حجم العينة 60 موظف.

1-3-2- طريقة اختيار العينة:

تم سحب عينة عشوائية طبقية تقدر بـ 10% من مجتمع الدراسة الذي يقدر عددهم الإجمالي 599 موظف أي يقدر عدد أفراد العينة بـ 60 موظف.

1-3-3- خصائص عينة الدراسة:

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) سوف يتم حساب التكرارات والنسبة المئوية لأفراد العينة، حيث تبين الجداول التالية خصائص وسمات العينة المدروسة.

أولاً: الجنس:

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
48.33%	29	ذكر
51.66%	31	انثى

نلاحظ من خلال الجدول، أعلاه ان نسبة الإناث التي قدرت ب 51.66% اكثر من نسبة الذكور التي قدرت ب 48.33% وبالتالي يتضح ان سبب ارتفاع نسبة الإناث بالمؤسسة حباها التعلم وقدرتها على التفوق في مجال الدراسة مما مكنهم من اختيار هذا التخصص اكثر من الذكور وهذا ما جلي في ثقافة مجتمعنا، كما ان طبيعة العمل يعد سببا في ذلك حيث نجد ان العنصر النسوي اكثر اقبالا على هذه المهن لصعوبتها وقدرتهن على تحمل الضغوط مقارنة بالعنصر الذكري وكذلك بالنسبة الى طبيعة الخدمات في المؤسسة تتطلب الصبر مع كثرة ضغوط العمل وخاصة ما تتطلبه المؤسسة من العمل المباشر مع طاقم العمل، والمقبلين للمستشفى.

ثانياً: السن : الجدول رقم (08) : يوضح توزيع افراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
28.33%	17	من 20 الى 26
36.66%	22	من 27 الى 33
25%	15	من 34 الى 40
10%	06	من 41 سنة فاكثراً

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان غالبية افراد العينة تتمركز في الفئة العمرية 27 الى 33 سنة بنسبة 36.66% وتليها الفئة العمرية من 20 الى 26 سنة بنسبة 28.33% ثم الموظفين الذين تتجاوز اعمارهم من 34 الى 40 بنسبة 25% واخيرا فئة 41 سنة فاكثر والمقدرة بنسبة 10%، ويرجع ذلك الى ان معظم افراد المؤسسة الاستشفائية هم من الطبقة الفتية وذلك بما تتمتع به هذه الفئة الشبانية من القدرة على العطاء والتطور وتحمل مختلف الضغوط والصعوبات لإعطاء وتقديم احسن الخدمات وتوضيح سلوك وتعامل ايجابي في محيط العمل مع الافراد الذين يتعاملون ويتفاعلون معهم يوميا واجتماعيا .

وهذا دليل ايضا على نشاط، التوظيف في الفترات الاخيرة مما جدد المؤسسة بطاقم فتي شاب يتناسب مع طبيعة المهام الموكلة اليهم.

ثالثا: الحالة المدنية:

الجدول رقم (09) : يوضح توزيع افراد العينة حسب الحالة المدنية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
50%	30	متزوج
6.66%	04	مطلق
43.33%	26	اعزب/ اعزباء
0%	00	ارمل

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى نسبة هي 50% تقابلها نسبة المتزوجين، تليها نسبة العزاب بنسبة تقدر بـ 43.33%، ثم بعدها تليها النسبتين 6.66% و 0% اللتان تقابلان نسبة المطلقين والارامل وهما نسبتان ضئيلتان جدا.

ومن هنا يتضح لنا ان هناك عامل استقرار عائلي لمعظم افراد العينة وهذا عامل ايجابي لان عدم الاستقرار في الحياة الزوجية يؤدي الى عدم الاستقرار في الحياة العملية والمهنية وخاصة الذين لا يستطيعون فصل مشاكل الحياة الخاصة عن مشاكل الحياة العملية، مما يؤثر سلبا على التزاماتهم ومعاملاتهم وسلوكياتهم وعلى ادائهم لعملمهم وشعورهم بالتوتر وخاصة ان العمل في المؤسسة الاستشفائية يعد مهنة ووظيفة حساسية، والتي تقاربت مع نسبة العزاب التي مثلت 43.33% حيث تم ارجاع ذلك لطبيعة المهام

ونظام العمل اللذان يؤثران على الاستقرار الاسري، مما دفعهم لتأجيل هذا الموضوع، وكذا لتكوين انفسهم وتوفير العائد المادي الكافي لإنشاء اسرة.

رابعا: المستوى التعليمي:

الجدول رقم (10) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
6.66%	04	متوسط
34%	19	ثانوي
56.66%	34	جامعي
5%	3	اخرى

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه يتم توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي الى ثلاثة فئات رئيسية يحتل فيها المستوى الجامعي النسبة الاكبر والتي بلغت 56.66% تليها فئة ذوي المستوى الثانوي بنسبة بلغت 34% ثم تأتي نسبة المستوى المتوسط ومستويات اخرى بنسب متقاربة بنسبة 6.66% و 5%.

وهذا راجع الى طبيعة العمل بالمؤسسة والتي تتطلب كفاءات جامعية و ثانوية ومستوى عالي من الدراسة لتسهيل التعامل والتفاعل الاجتماعي اليومي مع من يقدمون لهم خدمات على مستوى الادارة وفهم طبيعة العمل وتحمل كثرة الضغوط التي يواجهونها ولتسهيل سير جيد للمؤسسة نظرا لطابعها الحساس. وهذا ايضا لان المهام التي يقومون بها تحتاج لتكوين علمي قاعدي يستندون اليه حتى يتمكنوا من اداء مهامهم بالطريقة الصحيحة وكفاءة عالية.

خامسا: طبيعة الوظيفة:

الجدول رقم (11) : يوضح توزيع افراد العينة حسب طبيعة الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة الوظيفة
20%	12	طبيب
33.33%	20	اداري
36.66%	22	شبه طبي
10%	06	عامل مهني

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة الشبه الطبي تقدر ب 36.66% وهي الفئة الاكبر ثم ، تليها فئة الاداريين بنسبة 33.33% وتأتي بعدها فئة الأطباء بنسبة 20% اما الفئة الرابعة والاخيرة وهي عامل مهني بنسبة 10%.

وهذا راجع الى ان المؤسسة تحتاج فئة شبه طبي بعدد كبير لتغطية احتياجات المستشفى من الخدمات المقدمة اكثر من الفئات الاخرى لان هذه الفئة تقوم بالتنسيق وأداء المهام الاكبر بالمؤسسة.

سادسا: الخبرة المهنية:

الجدول رقم (12) : يوضح توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
50%	30	اقل من 5 سنوات
33.33%	20	من 05 الى 10
16.66%	10	من 11 سنة فاكثر

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان افراد العينة المبحوثة تتواجد ضمن الفئة التي لها اقدمية العمل اقل من 5 سنوات ثم تليها 29% من العينة المبحوثة تمثل الفئة التي لها خبرة من 5 الى 10 سنوات ثم تليها نسبة 33.33% من نسبة 16.66% فئة 11 سنة فاكثر.

وهذا نظرا لحدائثة عملية التوظيف بالقطاع ومن هنا يتبين ان المؤسسة تحتوي على موظفين ذات خبرة محدودة ومتوسطة حاليا مدفوعة بالقدرة على العطاء والتطور اضافة الى موظفين ذات خبرة كبيرة في العمل تدفع الفئة محدودة الخبرة الى العمل والتقدم اكثر، وبالتالي هذا النوع والاختلاف في الخبرات يساعد المؤسسة على تحقيق اهدافها وتقديم افضل الخدمات للموظفين والتعامل معهم وفق القيم والثقافة المؤسسية والخبرة المهنية والوظيفية لتفادي الضغوط ومعرفة كيفية التعامل معها.

2-المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي نتبعها في دراسة موضوع بحثنا قصد وصولنا لنتائج موضوعية وتمكننا من الإجابة على تساؤلات واستفسارات البحث وبالتالي لا بد من اعتماد منهج يلائم موضوع البحث للتمكن من بلوغ الأهداف المرجوة، وتقوم دراستنا على استخدام منهج ملائم باعتباره الأنسب لهذه الدراسة التي تهدف إلى معرفة مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة-

وفي دراستنا التطبيقية هذه اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يهتم أكثر بتوصيف متغيرات الدراسة و جمع وتلخيص الحقائق المرتبطة بالمتغيرات التي تهدف إلى دراستنا ومن ثم اكتشاف واستخلاص الحقائق والنتائج المراد بلوغها في نهاية البحث.

3-أدوات جمع البيانات:

استخدمنا في هذا البحث مجموعة من الأدوات في جمع البيانات وذلك بغرض الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات التي نخدمنا في مجال بحثنا للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة وذلك بقصد معرفة مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة- وهذا الأمر يستدعي وجود تقنيات متعددة لبلوغ الأهداف المرجوة وفق منهج علميا باعتبار أن أدوات البحث العلمي هي عامل من العوامل المهمة في نجاح أي بحث كما أنها تعتبر آلية تستخدم بغرض تحقيق الدقة والموضوعية في النتائج المتوصل إليها.

وفي بحثنا هذا اعتمدنا على الأدوات التي تخدم مجال بحثنا ونذكر منها ما يلي:

3-1- الملاحظة:

تم توظيف الملاحظة المباشرة البسيطة واقتصرت ملاحظتنا من خلال ما يصادفنا من ضغوطات داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة- محل الدراسة، وبما أن دراستنا كانت تهتم بموضوع مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي فقد ركزنا في ملاحظتنا على موظفي القطاع الصحي وبالتحديد الأطباء والشبه الطبيين والعمال المهنيين والإداريين أثناء تأدية مهامهم والضغوطات التي يتعرضون لها وكذا الجو العام للعمل وهذا ما كان له الفضل في جمع المعلومات المفيدة لموضوع بحثنا بالإضافة إلى معرفة بعض الحقائق ومشاهدتها على أرض الواقع.

3-2- المقابلة الحرة:

اقتصرت المقابلة على اللقاء الذي تم بيننا وبين مدير المؤسسة وكذا مديرة الفرعية للمصلحة الصحية وذلك للسماح لنا بإنجاز هذا البحث العلمي ضمن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة و التحصل على بعض الوثائق الخاصة بالمؤسسة والمتمثلة في : تعريف المؤسسة، الهيكل التنظيمي للمؤسسة، طبيعة مهام المؤسسة.

وكذا التحصل على المعلومات الضرورية التي تخدم موضوع بحثنا وكذا الوصول إلى بعض التفسيرات التي كانت محل غموض لتساؤلاتنا المطروحة.

3-3- الاستبيان:

يعتبر من أهم الوسائل المستخدمة في جمع البيانات وكذلك الوسيلة اللازمة للاتصال مع المبحوثين، كما أن الاستبيان أكثر الوسائل انتشارا في مجالات البحوث، كما أن له الفضل في توفير الوقت والجهد ويعتبر كوسيلة نستخدمها في استطلاعات الرأي العام والتعرف على اتجاهات ورغبات وميولات الموظفين بالمؤسسات، ويتضمن الاستبيان المستخدم أسئلة مكتوبة يتم دراسة المتغير الموجود في دراستنا، وتتضمن هذه الأسئلة إجابات محدودة وقد تم وضع مجموعة بيانات أولية تخص الجنس، السن، الحالة، المدنية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة المهنية، ويتضمن الاستبيان مجموعة أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة، وقسمت إلى ثلاث محاور أساسية، حيث يخص:

المحور الأول: الفرضية الأولى: " تتعلق بـ " يعتبر عبئ العمل مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي" وهذا المحور يشمل 08 أسئلة.

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أما المحور الثاني: الفرضية الثانية: تتعلق بـ " يعد صراع الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي" وقد شمل هذا المحور 08 أسئلة.

أما المحور الثالث: الفرضية الثالثة: تتعلق بـ " يعتبر غموض الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي". وهذا المحور شمل 08 أسئلة.

• مرحلة تحكيم الاستبيان:

تعريف صدق المحكمين:

يعرف بالصدق الظاهري ويشمل المظهر العام للاختبار او الصورة الخارجية له من حيث المفردات وكيفية صياغتها ومدى وضوح هذه المفردات، ويتضمن كذلك مدى مطابقة الاختبار على الموضوع الذي يقيسه². وقد اعتمدنا على الصدق الظاهري في تحكيم الاستمارة على النحو التالي:

من اجل التأكد من الصدق الظاهري لاستمارة الدراسة قمنا بعرضها في شكلها الاولي على خمسة محكمين من الاساتذة ذوي الخبرة والاختصاص وذلك من اجل إبداء آرائهم وتقديم ملاحظاتهم المدعمة للدراسة، وعلى ضوءها قمنا بالتعديلات اللازمة التي اجمعت فيها ووقفت بين جميع الملاحظات والاقتراحات المقدمة من طرف المحكمين الموضح اسماءهم في الجدول الاتي:

الرقم	الأستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة
1	ميهوبي اسماعيل	أستاذ محاضرة _ أ_	جامعة البرج - برج بوعريريج-
2	الساسى عيساوي	أستاذ محاضرة _ أ_	جامعة العربي التبسي _تبسة_
3	لطرش فيروز	أستاذ محاضرة _ب_	جامعة العربي تبسي _تبسة_
4	بوطورة كمال	أستاذ محاضرة _ب_	جامعة العربي تبسي _تبسة_
5	أسماء لعموري	أستاذ محاضرة _ أ_	جامعة العربي تبسي _تبسة_

الجدول رقم (13) يمثل جدول المحكمين³

² عبد الحفيظ مقدم: الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2 ، الجزائر، 2003، ص150.

³ اسماعيل ميهوبي، عيساوي الساسي، لطرش فيروز، بوطورة كمال، لعموري اسماء.

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

وهذا النوع من الصدق يتم حسابه وفق الخطوات التالية:

حساب كل بند بصيغة مفردة وفق المعادلة الاحصائية التي اقترحها لاوشي lushe التي مفادها

$$CVR=N-N`g$$

حيث أن نسبة صدق المحكمين CVr

- عدد المحكمين الذين قالو بأن البند يقيس: N
- عدد المحكمين الذين قالو بأن البند لا يقيس: N`
- عدد الكلي للمحكمين: g

الجدول رقم (14) : يمثل نسبة صدق المحكمين

رقم البند	N	N`	Cvr	رقم البند	N	N`	cvr
1	05	00	01	16	03	02	0.2
2	05	00	01	17	05	00	01
3	05	00	01	18	05	00	01
4	05	00	01	19	05	00	01
5	05	00	01	20	05	00	01
6	05	00	01	21	05	00	01
7	05	00	01	22	05	00	01
8	05	00	01	23	05	00	0.6
9	05	00	01	24	04	01	01
10	05	00	01	25	05	00	01
11	05	00	01	26	05	00	01
12	05	00	01	27	05	00	01
13	05	00	01	28	05	00	01
14	05	00	01	29	04	01	0.6
15	05	00	01	30	05	00	01
				المجموع	cvr	25.4	

-التحقق من صدق الاداة

$$=100 \text{ (عدد العبارات / مجموع cvr).}$$

$$\text{عدد البنود المقبولة / العدد الكلي} \times 100$$

$$28.4/30 \times 100 = 94.66 = 95$$

ومنه فإن صدق أداة الاستمارة هو : 95%

وبما أن نسبة صدق الاستمارة هو 95% حسب الأساتذة المحكمين فإن الأداة صادقة، وتقيس ما أعدت لقياسه وقابلة للتطبيق الميداني خاصة بعد التعديلات والملاحظات المقدمة من طرف المشرف والأساتذة المحكمين.

3-4- الوثائق والتسجيلات:

وقد استخدمنا اثناء دراستنا لجمع المعلومات على وثائق مختلفة والتي تسعدنا على فهم موضوع الدراسة خاصة الوثائق التي تحصلنا عليها من طرف المؤسسة، والتي توضح لنا الهيكل التنظيمي للمؤسسة والمهام التي تقوم بها وعدد الاطباء والموظفين والمصالح الموجودة والتابعة للمؤسسة.

4- أساليب المعالجة الاحصائية:

تختلف أساليب المعالجة الاحصائية من حيث شموليتها وعمقها وتعقيدها باختلاف الهدف من اجراءها وبغية الوصول الى مؤشرات معتمدة تحقق أهداف الدراسة، وتختبر فرضياتها ثم فحص البيانات وتبويبها، وجدولتها، واستخلاص النتائج وتفسيرها باعتماد طريقة في معالجة بيانات البحث وذلك من خلال:

• التكرار .

• الجداول الاحصائية.

• النسب المئوية.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير تطرقنا في هذا الفصل إلى القاعدة الأساسية وهي الخطوات المنهجية التي اعتمدها في دراستنا هذه من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي والتعرف على مجالات الدراسة، كما تم إجراء الدراسة الاستطلاعية والميدانية وتم تحليل المعلومات الخاصة بالدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية معتمدين في ذلك على استمارة الاستبيان بغية الوصول إلى نتائج متعلقة بالموضوع محل الدراسة.

الفصل الرابع :

عرض وتبويب وتحليل البيانات

ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الرابع: عرض و تبويب و تحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة.

تمهيد

1. عرض و تحليل بيانات الدراسة.

1-1- الفرضية الأولى

1-2- الفرضية الثانية

1-3- الفرضية الثالثة

2. مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.

2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى.

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية.

2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

3. مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة.

4. النتائج العامة للدراسة.

خلاصة الفصل

خاتمة

الاقتراحات و التوصيات .

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق للإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية وكذا مجالات الدراسة وما جاء فيها من بيانات حول العينة المدروسة وخصائصها وما توصلنا إليها من نتائج خلال الدراسة الاستطلاعية، سوف يتم في هذا الفصل إلى عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها.

1- عرض و تحليل بيانات الفرضية الأولى :

1-1. الفرضية الأولى:

• يعبر عبئ العمل مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي

الجدول رقم (15) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: الشعور بالتعب و الإرهاق عند مزاوله العمل

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
50%	30	نعم	الشعور بالتعب و الإرهاق عند مزاوله العمل
8.33%	05	لا	
41.66%	25	أحيانا	
100%	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة يشعرون بالتعب و الإرهاق عند مزاوله العمل وهذا بنسبة 50% وهي نسبة عالية نتيجة أعمالهم الصعبة والشاقة مما يفسر ان عينة الدراسة يبذلون طاقة وجهد كبير عند أداء العمل في المستشفيات العمومية وهي كذلك تشكل عليهم ضغوطات مما يشعروهم بالتعب عند مزاوله العمل ، و تليها نسبة 41.66% وهذا عند اختيار أحيانا وهو أمر طبيعي لان عينة الدراسة كلما كانت متمرسه ومعتاده على العمل كلما سهلت عليهم المهام مما أدى إلى شعورهم بالإرهاق و التعب وهذا يفسر أن كل شخص متمكن من عمله داخل هذه المستشفيات العمومية مما يؤدي إلى إنهاء المهام في الوقت المناسب لها وكذلك المزاوله عليها بكل أريحية وتليها نسبة 8.33% وهي نسبة قليلة وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يشعرون بالتعب و الإرهاق عند أدائهم لعملمهم أبدا وهذا يفسر أنهم معتادون على عملهم وكذلك عندهم القدرة الكاملة لإنجاز أعمالهم.

الجدول رقم (16) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: المعاناة من التوتر أثناء القيام بالعمل.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
45%	27	نعم	المعاناة من التوتر أثناء القيام بالعمل
21.66%	13	لا	
35%	20	أحيانا	
100%	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن عينة الدراسة يعانون من التوتر أثناء القيام بالعمل وهذا بنسبة 45% عند اختيار نعم وهي نسبة عالية لان العمال في المستشفيات العمومية عندهم أعمال صعبة وشاقة مما يخلق لهم ضغوط العمل وبالتالي يعانون من التوتر خاصة إذا زادت ساعات العمل او الأعمال الإضافية فهذا يرهق وكذلك يسبب التوتر ويفسر هذا ان موظفي قطاع الصحة كلما زادت ضغوطات العمل لدى موظفي قطاع الصحي كلما كان هناك توتر كبير جدا أثناء القيام بالعمل في القطاع الصحي و تليه نسبة 35 % وهذا عند اختيار أحيانا هنا عينة الدراسة قد تشعر بالتوتر أثناء القيام بعملها ويفسر هذا ان عينة الدراسة أثناء ممارستها للعمل في القطاع الصحي لا تشعر بالتوتر لأنه عملها وهي متمكنة منه وعلى هذا فهي لا تواجه مشكلات وكذلك لا تواجه أي ضغط او توتر في العمل و تليه نسبة 21.66 % وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسب الفارطة وهذا يدل على ان في عينة الدراسة عمال لا يعانون من التوتر أثناء القيام بالعمل داخل قطاع الصحي وهذا يفسر أن الموظفين في هذا القطاع لا تؤثر فيه الضغوطات بل يؤدي عمله على أكمل وجه وعلى هذا هو لا يشعر بالتوتر عند القيام بعمله .

الجدول رقم (17) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: المعاناة من مشاكل صعبة بسبب العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
45%	27	نعم	المعاناة من التوتر أثناء القيام بالعمل
21.66%	13	لا	
35%	20	أحيانا	
100%	60	المجموع	

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة لا يعانون من مشكلات صحية بسبب العمل وهذا بنسبة 53.33% وهي نسبة معقولة في القطاع الصحي ليست لديهم مشكلات صحية بسبب العمل وهذا يفسر ان عينة الدراسة عند قيامها بالمهام اليومية في المستشفيات العمومية لا يعاني من مشكلات صحية لان العامل أصبح معتاد على هذه الأعمال و بالتالي أصبحت سهلة بالنسبة له وكذلك جسده لا يتحمل كل هذه الأعمال لأنه هو كذلك معتاد وتليه نسبة 46.66% عند اختيار نعم وهي نسبة قريبة تقريبا من الأولى ويفسر هذا أن الأعمال داخل القطاع الصحي يعاني من مشكلات صحية بسبب العمل وهذا بسبب أما الضغوطات أو عبئ العمل أو بسبب الصراعات كل هذا يولد مشاكل صحية لدى العامل وهذا يفسر انه كلما كانت هناك ضغوطات أو صراعات أو غموض كلما كانت هناك مشاكل صحية لدى القطاع الصحي لان الموظف هنا لا يتمكن من عمله بطريقة جيدة ويتأخر في انجازه وأيضا إذا كان لديه غموض اتجاه العمل فهو يتعرض لمثل هذه المشكلات.

الجدول رقم (18) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: المهام المسندة إليك معقدة و صعبة.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
26.66%	16	نعم	المهام المسندة
40%	24	لا	إليك معقدة وصعبة
33.33%	20	أحيانا	
100%	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان عينة الدراسة عند تلقيها لمهامها تراها معقدة وصعبة وهذا بنسبة 40% وهي نسبة متوسطة لان الموظفين في القطاع الصحي مسيطرين بدرجة متوسطة على أعمالهم ويفسر هذا ان طبيعة المهام الموكلة الى الموظفين تكون في تخصصهم وأيضا في مقدراتهم على هذا فهي ليست معقدة ولا صعبة بالنسبة لهم و يؤدون مهامهم بكل أريحية وتليه نسبة 33.33% عند اختيار احيانا وهذا يدل ان العمال تارة تأتيهم المهام الصعبة ومعقدة وتارة اخرى لا، ويفسر هذا الى طبيعة المهام الموجهة لهم فاذا كانت ليست غامضة ولا يوجد فيها ضغط باي شكل من الأشكال فان الموظفين سوف يقومون بها دون أي عناء و العكس وتليه نسبة 26.66% وهي نسبة قليلة بالنسبة للنسب السابقة وهذا راجع الى ان هناك فئة من الموظفين في القطاع الصحي عند تلقيهم للمهام المسندة اليهم تكون صعبة و معقدة وهذا راجع

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

اما الى الوقت غير المناسب او ضغوطات العمل و عبئ العمل الخ هذه تقريبا أسباب تجعل من المهام المسندة اليك صعبة و معقدة و بالتالي التأخر في انجازها .

الجدول رقم (19) يبين إجابات افراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: العمل الذي تقوم به في حدود طاقتك و معرفتك.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
60%	36	نعم	العمل الذي
10%	06	لا	تقوم به في حدود
30%	18	احيانا	طاقتك و معرفتك
100%	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان عينة الدراسة تقوم بالأعمال في حدود طاقتهم و معرفتهم وهذا بنسبة 60 عند اختيار نعم وهذا راجع الى ان الاعمال التي يقوم بها الموظفين في القطاع الصحي هي اعمال ليست بها ضغوطات عمل و بالتالي فهي في حدود طاقة كل عامل و ايضا لديهم زاد معرفي كافي بهذه الاعمال أي في تخصصهم و هذا يفسر ان العمال في القطاع الصحي يقومون بأعمال في حدود طاقتهم و معرفتهم مما يؤدي الى رضی كل العامل اثناء اداء عمله أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب من اجل العمل بكل جهد و ارتياحيه و ايضا التخصص مما يسهل العمل، و تليه نسبة 30 وهي نسبة متوسطة عند اختيار احيانا وهذا راجع الى ان هناك بعض من افراد عينة الدراسة لا توجد لهم اعمال في حدود طاقتهم و معرفتهم وعلى هذا يخلق لهم ضغوطات عمل وايضا صراع داخل المستشفيات مما يجعلهم لا يقومون بأعمالهم على اكمل وجه داخل القطاع الصحي، وتليه نسبة 10 % وهذا عند اختيار لا يعني ان هناك فئة معينة لا يقومون بأعمالهم في حدود معرفتهم و طاقتهم وهذا راجع الى التوزيع العشوائي للمهام أي ان العمال يأخذون اعمال ليست في تخصصهم ولا حتى في مقدرتهم .

الجدول رقم (20) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ:

بند: يخصص لهم وقت للراحة أثناء العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
55%	33	نعم	يخصص لهم وقت للراحة أثناء العمل
45%	27	لا	
100%	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان عينة الدراسة يخصص لهم وقت للراحة أثناء العمل وهذا بنسبة 55% عند اختيار نعم وهذا أمر طبيعي لان من حقوق العمال الحق في الراحة ومن ثمة الرجوع للعمل وهذا يقلل من الضغوطات أثناء العمل وأيضا هذه المؤسسات الاستشفائية كلما خصت أوقات لراحة الموظفين كلما أسرعوا في انجاز العمل دون أي مشاكل او صعوبات التي تواجههم داخل القطاع الصحي وعلى هذا يجب على المؤسسات الاستشفائية ان تركز على هذا العنصر من اجل ان يكون العمل أفضل وبالتالي التقليل من ضغوطات العمل، وتليه نسبة 45% عند احتمال لا وهي نسبة تقريبا مساوية للأولى وهذا راجع إلى أن المؤسسة يوجد فيها أعمال كثيرة ولا يوجد لديها وقت للراحة أثناء العمل داخل القطاع الصحي وهذا ما يخلق لدى الموظفين ضغوطات عمل كبيرة تنقص من إتمام العمل في وقته .

الجدول رقم (21) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ:

بند: التوقيت اليومي للعمل لا يكفي لتأدية المهام.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
28.33%	17	نعم	التوقيت اليومي للعمل لا يكفي لتأدية المهام
71.66%	43	لا	
100%	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان عينة الدراسة لا يكفيهم التوقيت اليومي للعمل لتأدية مهامهم وهذا حسب النسبة 71.66% عند اختيار لا وهذا أمر طبيعي لان الأعمال الموجهة للعاملين داخل القطاع العام هي أعمال كثيرة ومتنوعة و بالتالي يخلق لهم ضغوطات كبيرة جدا أثناء قيامهم بأعمالهم وهذا راجع الى ضيق الوقت لان المؤسسة لا تراعي المدة الزمنية المستغرقة في أداء عمل معين وعلى هذا نجد

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

ان معظم العمال في المؤسسة العمومية الاستشفائية ليس لديهم الوقت الكافي لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم ، و تليه نسبة 28.33% عند اختيار نعم وهذا راجع إلى أن هناك أفراد يكتفيهم التوقيت اليومي لتأدية مهامهم وهذا يفسر ان المؤسسة موفقة بدرجة متوسطة بين أعمال الموزعة على العاملين في القطاع العام و الوقت الممنوح لإنجازها وأيضا لربما نقص ضغوطات العمل مما يجعل العامل ينهي مهامه في الوقت اللازم.

الجدول رقم (22) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: الأعمال المطلوبة منك تعتبر مناسبة لك.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
61.66%	37	نعم	الأعمال المطلوبة منك تعتبر مناسبة لك.
38.33%	23	لا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة ترى أن الأعمال المطلوبة منهم مناسبة لها وهذا بنسبة 61.66% وهذا عند اختيار نعم وهذا يدل على ان المؤسسة الاستشفائية تقوم بتوزيع الأعمال بما يتناسب مع العامل سواء في تخصصه وكذا مكتسباته المعرفية وهذا ما يقلل نوعا ما ضغوطات العمل وأيضا الصعوبات و المشاكل التي تواجه العامل في القطاع العام وأيضا القطاع العام يراعي عبئ العمل وكذلك غموضه مما يسهل بشكل لو بقليل الأعمال المطلوبة من العامل القيام بها و نستنتج من هذا كله ان الأعمال المطلوبة من الموظف في القطاع العام أن ينجزها هي أعمال مناسبة وهذا راجع إلى اختيار العمال أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب مما يقلل من ضغوطات العمل على العاملين ،وتليه نسبة 38.33% عند اختيار لا وهذا راجع إلى أن عينة الدراسة لا يعتبرون الأعمال المطلوبة منهم مناسبة لهم وهذا بسبب توزيع المؤسسة للمهام التي توجهها للموظفين في القطاع العام إما بسبب صعوبة الأعمال الموجهة للأفراد و الضغوطات عند توزيعهم للأعمال ،حيث نجد أن فئة من العاملين تأخذ العمل الكبير و الذي يوجد فيه ضغط و فئة أخرى تأخذ اقل ولعل هذا سبب من الأسباب التي تجعل عينة الدراسة غير راضية بالأعمال المطلوبة منها وهذا حسب الاختيار لا ليست مناسبة لي.

• يعد صراع الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

الجدول رقم (23) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: القيام بعدة ادوار خلال أداء العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
78.33%	47	نعم	القيام بعدة ادوار خلال أداء لعمل
21.66%	13	لا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يقومون بعدة ادوار خلال أدائهم لعملهم وهذا بنسبة 78.33% عند اختيار نعم وهذا راجع إلى أن العمال في القطاع العام لا يكتفوا فقط بأعمالهم بل يقومون بأعمال أخرى وهذا يفسر أن العمال في حد ذاتهم يخففون من ضغوطات العمل وهذا بقيامهم بعدة مهام بخلاف أدائهم لعملهم وتليها نسبة 21.66% عند اختيار لا وهذا يدل أن العامل في القطاع العام يكتفي فقط بأدائه لعمله ولا يقوم بعدة ادوار نتيجة اما الصعوبات والمشاكل التي قد تواجهه إذا ما قام بعدة ادوار وعلى هذا نجده يقوم بعمله فقط وأيضا اما نتيجة للضغوطات و غموض الأعمال و كثرتها و تنوعها يجد نفسه غير قادر على تحمل مسؤولية القيام بعدة ادوار خلال أدائه لعمله.

الجدول رقم (24) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: أداء بعض الأنشطة المسندة يتطلب منك في بعض الحالات التنازل عن بعض القيم و المبادئ الشخصية.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
50%	50	نعم	أداء بعض الأنشطة المسندة يتطلب منك في بعض الحالات التنازل عن بعض القيم والمبادئ الشخصية
50%	50	لا	
100%	60		المجموع

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة يرون أن أداء الأنشطة المسندة إليهم يتطلب منهم في بعض الحالات التنازل على بعض قيمهم و مبادئهم الشخصية وهذا بنسبة 50% عند اختيار نعم وهذا راجع إلى طبيعة المهام الموجهة إلى عمال القطاع العام فمادامت النسبة عالية بهذا الشكل فان هناك أعمال تفرض على العمال التخلي عن قيمهم و مبادئهم الشخصية من اجل القيام بهذه الأعمال و تليه نسبة 50% وهي نفسها الأولى عند اختيار لا فكما يوجد فئة تتنازل عن بعض قيمها الشخصية هناك في المقابل فئة لا تقبل بتاتا التنازل عن بعض قيمها و مبادئها الشخصية وهذا راجع إلى تحفظها الشديد لهذه المبادئ .

الجدول رقم (25) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: القيام بدورين في العمل يقلل من قدرتك على القيام بواجباتك المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
36.66%	22	نعم	القيام بدورين في العمل يقلل من قدرتك على القيام بواجباتك المهنية
20%	12	لا	
26%	26	أحيانا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان عينة الدراسة يرون انه اذا قاموا بدورين في العمل يقلل من قدرتهم على القيام بواجباتك المهنية وهذا حسب النسبة 36.66% وهذا عند اختيار نعم و يفسر هذا ان العاملين في القطاع العام لا يجيدون القيام بدورين في العمل لانهم ليست لديهم القدرة على ذلك بل يجيدون القيام بعمل واحد من اجل اتمامه على اكمل وجه ،ايضا يتفادون بشكل كبير هذا الاقتراح لانهم يخافون من ضغوط العمل كذلك المشاكل و الصعوبات التي تواجههم عند القيام بدورين في العمل و تليه نسبة 20% عند اختيار لا وهي نسبة متوسطة لانهم اذا قام العمال داخل القطاع العام بدورين في العمل فانهم يقللون من واجباتهم المهنية بشكل بسيط ولا يؤثر على مهامهم ابدا وتليها نسبة 26% عند اختيار احيانا يفسر هذا ان الافراد احيانا ما يقللون من قدرتهم على القيام بمهامهم ولو حتى قاموا بدورين في العمل وهذا راجع الى قدرتهم وكفاءتهم التغلب على ضغوط العمل وكذلك غموضه وايضا جميع صعوباته ومشاكله التي تصادفه.

الجدول رقم: (26) بين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: طلب القيام بمهام لا تتوافق مع عملك.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
36.66%	22	نعم	طلب القيام بمهام لا تتوافق مع عملك
38.33%	23	لا	
25%	15	أحيانا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة يطلب منهم القيام بأعمال لا تتوافق مع عملهم و هذا بنسبة 38.33% عند الاختيار لا و يفسر هذا أن المؤسسة لا تجبر العمال على القيام بمهام لا تتوافق مع عملهم و هذا أمر طبيعي لأن المؤسسة لا تجبر أحدا على العمل في التخصص أو القيام بمهام ليست بمهامهم و تليه نسبة 36.66% عند الاختيار نعم و هذا راجع إلى ضغوطات العمل فكلما كانت هناك ضغوطات عمل كلما ألزمت المؤسسة العمال بمهام لا تتوافق مع عملهم من أجل سير العمل في أحسن حالاته و أيضا كلما كانت هناك غموض للعمل كلما جاء عمال آخرون و كشفوا عن هذا الغموض و بالتالي يسير العمل، و تليه نسبة 25.33% و هي نسبة متوسطة عند الاختيار أحيانا و هذا راجع إلى المؤسسة إذا كانت عليها ضغوط عمل فهي تطلب من العمال في القطاع العام بالقيام بمهام لا تتوافق مع عمل الموظفين و إذا كانت تعمل بشكل طبيعي دون ضغوطات فهي لا تطلب القيام بمهام لا تتوافق مع عملك.

الجدول رقم (27) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: يتدخل المسؤولين بأداء عملك بشكل كبير.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
35%	21	نعم	يتدخل المسؤولين بأداء عملك بشكل كبير
38.33%	23	لا	
26.66%	16	أحيانا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لا يتدخل المسؤولين بأداء عملهم بشكل كبير و هذا بنسبة 38.33% عند اختيار لا يعني هنا العمال داخل القطاع العام لا يتدخل المسؤولين بشكل دائم في القيام بعملهم بل هم في حد ذاتهم لديهم ضمير مهني يعملون به و يراقبون أنفسهم داخل هذه المؤسسة و

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

تليه نسبة 35% عند اختيار نعم و هذا يدل على أن المؤسسة هنا يتدخل مسؤوليها بشكل ملحوظ في أعمال العمال أثناء أدائها و هذا من أجل تقييمها و مراقبتهم جيدا أثناء أداء مهامهم و تليه نسبة 26.66% عند اختيار أحيانا و هذا يفسر أن المسؤولين يتدخلون بشكل قليل في الأعمال التي يقوم العمال بأدائها و هذا أمر طبيعي لأن المسؤولين كلما رأو أن العمال داخل القطاع العام لا يقومون بعملهم على أكمل وجه هنا يتدخل المسؤول في أداء عملك و العكس كلما رآك تقوم به بشكل جيد لا يتدخل أبدا و هنا التدخل يرجع إلى طبيعة العمل التي يؤدي بها العامل عمله داخل القطاع العام.

الجدول رقم (28) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: ينتابك الشعور بالحرَج عندما تفوض صلاحياتك إلى أحد زملائك

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
41.66%	25	نعم	ينتابك الشعور بالحرَج عندما تفوض صلاحياتك إلى أحد زملائك
38.33%	23	لا	
20%	12	أحيانا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة ينتابهم الشعور بالحرَج عندما تفوض صلاحياتهم إلى أحد زملائهم و هذا بنسبة 41.66% عند اختيار نعم وهو أمر طبيعي لأنه راجع إلى روح المنافسة داخل القطاع العام بين العاملين و لا يجب أي عامل أن يأخذ عامل آخر مكانه في العمل و تليه نسبة 38.33% عند اختيار لا و يفسر هذا أن هناك فئة من العمال لا ينتابهم الشعور بالحرَج عند تفويض صلاحيته إلى أحد زملائه لأنه حسب رأيه المهم إتمام العمل في الوقت المناسب و أيضا المهم أن لا تقع المؤسسة في ضغوط العمل فكل واحد يعمل حسب ما تمليه المؤسسة عليه و هذا لا يؤدي إلى الحرَج بالعكس يرفع من معنويات العمال لأنهم لن تواجههم صعوبات أو مشاكل خلال أدائهم لعملهم و تليهم نسبة 20% وهذا عند إختيار أحيانا هنا الفرد على حسب تفويض الصلاحيات إذا كان العمل سهل و قام المسؤولين بتفويض الصلاحيات فهنا يشعر الفرد بالحرَج و العكس إذا كان فيه ضغوط عمل فإن الفرد هنا لا يشعر بأي حرَج لأنه في الأخير المهم إتمام العمل داخل القطاع العام.

الجدول (29) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ:

بند: تتيح لك المؤسسة فرصة المشاركة في صنع و اتخاذ القرارات .

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
21.66%	13	نعم	تتيح لك المؤسسة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات
38.33%	29	لا	
48%	18	أحياناً	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لا تتيح لهم المؤسسة فرصة في صنع و اتخاذ القرار و هذا بنسبة 48.33% عند اختيار لا وهو راجع إلى طبيعة الرئيس فهو بيروقراطي لا يسمح بمشاركة العمال في اتخاذ القرار بل القرار يصدر من جهة واحدة وعلى الآخرين إلا التنفيذ فعلى هذا نجد رئيس المؤسسة لا يفتح المجال بمناقشة قرارات و بالتالي المشاركة فيها و تليه نسبة 21.66% عند اختيار نعم و هي نسبة متوسطة قد يسمح هنا الرئيس بإتاحة الفرصة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرار و هي نسبة قليلة و هذا راجع إلي مثلا عدم ثقة الرئيس بالمسؤولين أو أنه هو الذي يقوم بجميع وظائف الإدارة و ما على الغير إلا تنفيذها ،وتليه نسبة 30% عند أحياناً و هي نسبة جيدة بالنسبة للنسب السابقة و هذا يدل على أن الرئيس أحياناً يتيح الفرصة لمروسيه للمشاركة في صنع القرار واتخاذها و هذا بسبب أن الرئيس ديمقراطي يؤمن بالقرارات التي يتخذها العمال و تارة أخرى لا يؤمن بها و لا يقتنع بها.

الجدول رقم (30) يبين اجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ:

بند: وجود صعوبة في التواصل مع رؤسائك و المشرفين عليك.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
25%	15	نعم	وجود صعوبة في التواصل مع رؤسائك و المشرفين عليك
56.66%	34	لا	
18.33%	11	أحياناً	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لا يجدون صعوبة في التواصل مع رؤسائهم و المشرفين عليهم و هذا بنسبة 56.66% عند اختيار لا و هذا راجع إلى نوعية الاتصال السائد في القطاع الصحي للعمال حيث أنه يغلب عليه الاتصال الغير الرسمي أي الموجه بين العاملين في شتى

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

المصالح مما يؤدي إلى سهولة اتصال الرئيس بالمرؤوسين في أسرع وقت و أقل جهد و تكلفة و تليه نسبة 25% عند اختيار نعم و هي نسبة متوسطة و هذا راجع كذلك إلى نوعية الاتصال داخل القطاع الصحي العام هنا يجد العمال صعوبة بنسبة قليلة في التواصل مع الرؤساء و هذا أمر طبيعي لأنهم إذا كنت هنا تتواصل مع رئيسك بطريقة رسمية أي اتصال كتابي هنا تجد صعوبة اما إذا كنت تتواصل معه بطريقة شفوية هنا تكون سهلة و بلا عناء و تليه نسبة 18.33% عند اختيار أحيانا أي هنا كلما كان تواصلك مع رؤساءك و المشرفين عليك بطريقة شفوية يعني هنا لا توجد صعوبة في التواصل و أحيانا أخرى قد تجد المؤسسة تتعامل مع مرؤوسيهها بطريقة رسمية هنا تجد صعوبة و نستنتج أن التواصل ما بين الرئيس و المرؤوسين يكون فيه صعوبة على حسب نوعية الاتصال المتعامل به داخل المؤسسة.

3-1-الفرضية الثالثة:

• يعتبر غموض الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي

الجدول رقم (31) بين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: غموض سياسات المؤسسة يجعل المشاركة في النشاطات الاجتماعية محدودة.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
61.66%	37	نعم	غموض سياسات المؤسسة يجعل المشاركة في النشاطات الاجتماعية محدودة.
38.33%	23	لا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لديهم غموض يتعلق بسياسات المؤسسة مما يجعل مشاركتهم في النشاطات الاجتماعية محدودة و هذا بنسبة 61.66 % عند احتمال نعم و هذا راجع إلى عدم فهم العمال في القطاع الصحي العام لسياسات المؤسسة مما يؤثر على مشاركته في النشاطات الاجتماعية و بالتالي سياسات المؤسسة تجعل العامل لا يشارك في النشاطات خاصة إذا كانت غامضة له لأنه ليس على دراية كافية بها و تليها نسبة 38.33% عند احتمال لا و هذا راجع إلى أن العامل في القطاع الصحي بل نلاحظ حسب النسب السابقة أنه متمكن و لديه معرفة سابقة حول هذه السياسات تجعله يشارك في النشاطات الاجتماعية دون تردد.

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الجدول رقم (32) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ:

بند: استشارة زملاء العمل إذا واجهت صعوبة في أداء واجباتك

البند	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
استشارة زملاء العمل إذا واجهت صعوبة في أداء واجباتك	نعم	54	90%
	لا	06	10%
المجموع		60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة يستشيرون زملائهم في العمل إذا واجهتهم بعض الصعوبات عند أدائهم لعملهم و هذا بنسبة 90% لاحتمال نعم و هذا يفسر أن العمال داخل المؤسسة يستشيرون بعضهم البعض عند الصعوبات أو عند درجة تصعيد العمل فإنهم يلجؤون إلى زملائهم الذين ربما لديهم خبرة أوسع منهم أو معرفة أكثر منهم و هذا أمر طبيعي لأن العمال داخل المؤسسة يتقاسمون الأعمال فيما بينهم مما يخلق لديهم روح المنافسة مع بعضهم البعض مع المحافظة على قيمة التعاون مع بعضهم البعض في الصعوبات و المشاكل، و تليه نسبة 10% عند احتمال لا وهذا يدل على أنه هناك عمال داخل القطاع العام لا يستشيرون زملاء العمل إذا واجهتهم صعوبة عند أدائهم لعملهم و هذا راجع طبعاً إلى عدة أسباب من بينها أفراد العينة متمكنون من مواجهة شتى الصعوبات التي تصادفهم داخل المؤسسة بمفردهم دون استشارة أي عامل داخل المؤسسة و هذا راجع إلى قدرتهم على تحمل الصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة.

الجدول رقم(33) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ:

بند: اللوائح و القوانين في المؤسسة واضحة لديك

البند	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
اللوائح و القوانين في المؤسسة واضحة لديك	نعم	35	58.33%
	لا	25	41.66%
المجموع		60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة ترى أن اللوائح و القوانين في المؤسسة واضحة لديهم و هذا بنسبة 58.33% وهذا عند إختيار نعم وهو أمر طبيعي لأن المؤسسة تقرض هذه اللوائح و القوانين بشكل مكتوب مما يكون واضح للعمال ككل داخل القطاع الصحي العام، و تليه نسبة 41.66%

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

عند اختيار لا و هي تقريبا متساوية مع النسبة الأولى و هذا راجع كذلك إلى أن العاملين قد لا تكون لديهم فكرة عن هذه اللوائح و القوانين أو فقدانهم رؤية هذه اللوائح و قد يرجع هذا إلى أسباب أخرى مثل عدم فهم قوانين المؤسسة.

الجدول رقم(34) يبين إجابات أفراد الدراسة تبعا لـ:

بند: مؤهلاتك العلمية تتوافق مع الوظيفة التي تقوم بها

البند	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
المؤهلات العلمية تتوافق مع الوظيفة التي تقوم بها	نعم	51	85%
	لا	9	15%
المجموع		60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤهلاتهم العلمية تتوافق مع الوظيفة التي يقومون بها و هذا بنسبة 85% عند اختيار نعم نرى أنها نسبة عالية جدا وهذا راجع إلى توزيع المؤسسة للمهام على العاملين حيث أنها تضع العامل المناسب في المكان المناسب و أيضا راجع إلى الخبرة و المكتسبات القبلية حول هذه الوظيفة مما تجعله الأبرز و الأمثل لهذه الوظيفة ، وتليه نسبة 15% و هي نسبة ضئيلة عن اختيار لا و هذا راجع إلى أن هناك فئة داخل القطاع العام مؤهلاتهم العلمية لا تتوافق مع الوظيفة الممنوحة لهم داخل المؤسسة و هذا راجع إلى نقص خبرتهم في هذه الوظيفة و أيضا مؤهلاتهم العلمية و كذا مكتسباته لا تتوافق مع الوظيفة التي يقوم بها داخل القطاع العام و هذا راجع أيضا إلى عدم إجراء كذلك لهم دورات تدريبية مما تزيد في مؤهلاتهم يعني ان حتى المؤسسة لديها دخل كبير في عدم توافق مؤهلات العامل مع الوظيفة الممنوحة لهم.

الجدول رقم (35) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: إدارة المؤسسة تمنحك صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال المكلف بها .

البند	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
إدارة المؤسسة تمنحك صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال المكلف بها.	نعم	21	35%
	لا	22	36.66%
	أحيانا	17	28.33%
المجموع		60	100%

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة تمنحهم صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال المكلف بها و هذا بنسبة 36.66% عند احتمال لا يعني أن المؤسسة لا تمنح صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال المكلف بها العامل في القطاع الصحي العام و هذا راجع طبعاً إلى ضغوط العمل داخل المؤسسة التي تمنع إعطاء صلاحيات واسعة عند انجاز الأعمال الموجهة للعاملين و نستنتج أن إدارة المؤسسة تضغط على العاملين من أجل انجاز المهام الموجهة إليهم و تليها نسبة 35% عند احتمال نعم هذه الفئة من المبحوثين ترى أن إدارة المؤسسة تمنح صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال الموجهة للعاملين داخل القطاع الصحي العام و هذا أمر طبيعي من أجل تقليل الضغط على العامل و بالتالي التقليل من الصعوبات و المشاكل التي تصادفه في العمل و تليه نسبة 28.33% عند احتمال أحيانا هناك إدارة المؤسسة يمكن لها أن تمنح صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال المكلف بها من أجل التقليل من غموض العمل و كذلك التقليل من ضغوطات العمل ويمكن أن لا تمنح هذه الصلاحيات فاعامل هنا يواجه ضغوط العمل داخل القطاع الصحي العام وبالتالي التأخر في إنجاز الأعمال التي كلفته بها إدارة المؤسسة.

الجدول رقم (36) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لـ:

بند: الأعمال المكلف بها تستغرق وقت يفوق وقت عملك

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
35%	21	نعم	الأعمال المكلف بها تستغرق وقت يفوق وقت عملك
20%	12	لا	
45%	27	أحيانا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة يستغرقون في إنجاز الأعمال المكلفة لهم الوقت الذي يفوق وقتهم الحقيقي للعمل و هذا بنسبة 45% عند احتمال أحيانا و هذا يفسر أن حسب طبيعة العمل الذي تقوم به داخل القطاع الصحي العام إذا كان عملك فيه ضغط فإنك تستغرق وقت يفوق وقت عملك و العكس و تليه نسبة 35% عند اختيار نعم و هي نسبة معقولة لأنه هنا حسب العمل الموجه للعاملين إذا كان صعب و معقد يستغرقون وقت يفوق وقتهم و إذا كان عمل سهل فإنه يكتفي بوقته فقط و تليه نسبة 20% و هي عند احتمال لا هنا توجد فئة من المبحوثين لا يستغرق العمل الموجه لهم إلا وقتهم الحقيقي أي

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

وقت عملهم و لا يفوق لهم الوقت وهذا أمر طبيعي لأنه هنا ، يعود إلى ضغوط العمل و كذلك صعوبة و درجة تعقيد العمل كما قلنا سابق.

الجدول رقم(37) يبين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لـ:

بند: القواعد و الإجراءات المعمول بها داخل المؤسسة واضحة للجميع.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
35%	21	نعم	القواعد و الإجراءات المعمول بها داخل المؤسسة واضحة للجميع
65%	39	لا	
100%	60		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة تبدا لهم جميع القواعد و الاجراءات المعمول بها داخل المؤسسة واضحة للجميع و هذا بنسبة 65% عند احتمال لا من خلال هذا نلاحظ أن هذه النسبة عالية جدا لأن معظم العمال لا يفهمون القواعد و الإجراءات المعمول بها داخل المؤسسة و هذا يفسر أن العمال في القطاع الصحي تنقصهم بعض المعارف حول هذه القواعد وربما هذا راجع إلى أن هذه القواعد يتلقاها المرؤوسين من الرئيس بطريقة شفوية وهذا يؤدي إلى نسيانها بسرعة أو ربما يلقيها عليهم في اجتماع و لا يكون الجميع حاضرا كل هذه الأسباب تؤدي إلى عدم فهم القواعد و الاجراءات المعمول بها داخل المؤسسة، وتليها نسبة 35% و هي نسبة متوسطة يعني أن هناك فئة تكون لها القواعد و الإجراءات المعمول بها داخل المؤسسة واضحة ومفهومة وهذا يفسر أن هناك بعض العمال يطلعون بصفة دائمة ومنتظمة على هذه القواعد و إجراءات العمل لكي تكون لهم فكرة أوسع حول هذه الإجراءات و بالتالي تكون واضحة فهم يسعون ولو بنسبة قليلة إلى بذل مجهودات من أجل أن تكون واضحة لهم.

الجدول رقم (38) يبين اجابات أفراد العينة تبعا لـ:

بند: ترى أنك مساهم في تحقيق أهداف المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	البند
81.66%	49	نعم	ترى أنك مساهم في تحقيق أهداف المؤسسة
18.33%	11	لا	
100%	60		المجموع

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة يساهمون في تحقيق أهداف المؤسسة بنسبة 81.66% وهذا عند اختيار نعم وهذا راجع إلى المؤسسة في حد ذاتها لأنها قبل أن تضع الأهداف العامة للمؤسسة تراعي أهداف عمالها و على هذا نجد أفراد المؤسسة يسعون جاهدين إلى تحقيق أهداف المؤسسة من أجل تحقيق أهدافهم الشخصية و بهذا نجد موظفي القطاع العام يساهمون بشكل كبير جدا في تحقيق أهداف المؤسسة و هذا ما تدل عليه النسبة العالية الموضحة في الجدول أعلاه، وتليه النسبة الثانية و هي 18.33% عند اختيار لا، وهذا راجع إلى أن المؤسسة لا تهتم بالأهداف الشخصية للعاملين عند وضعها لأهداف المؤسسة و على هذا نجد أن العاملين يساهمون بشكل منخفض في تحقيق أهداف المؤسسة و منها نستنتج أنه كلما وفتت المؤسسة في وضع أهداف تتماشى مع الأهداف الشخصية للعاملين كلما كانت هناك مساهمة كبيرة جدا في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

"يعتبر عبئ العمل مصدر من مصادر ضغوط العمل لدلى موظفي القطاع الصحي"

من خلال الشواهد الكمية والملاحظة الميدانية التي قمنا بها اثناء الدراسة الميدانية تبين لنا ان الفرضية الاولى محققة بنسبة كبيرة، حيث استنتجنا كثرة العمل بالمؤسسة وصعوبته وتأثيره الكبير على اداء الموظفين نلاحظ من خلال الجدول رقم(15) ان غالبية الموظفين والتي قدرت نسبتهم ب 50% اكادوا انهم يشعرون بالتعب والارهاق عند مزاولتهم العمل، كما سجلت نسبة 45% من الموظفين المبنية في الجدول رقم (16) يعانون من التوتر اثناء قيامهم بعملهم، بينما نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) بان العمل الذي يقوم به الموظفين في حدود طاقتهم ومعرفتهم وذلك بنسبة 66% ونلاحظ من خلال الجدول رقم(20) ان غالبية الموظفين والتي تقدر نسبتهم ب 55% يخصص لهم وقت للراحة اثناء قيامهم بالعمل، بينما نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) ان الاعمال المطلوبة من الموظفين تعتبر مناسبة لهم وذلك بنسبة 61.66%.

وهذه النسبة كافية من خلال الجدول لثبات صحة هذه الفرضية والتي مفادها: "يعتبر عبئ العمل

مصدر من مصادر ضغوط العمل لدلى موظفي القطاع الصحي"

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

"يعد صراع الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي"

من خلال الشواهد الكمية والملاحظة الميدانية التي قمنا بها اثناء الدراسة الميدانية تبين لنا ان الفرضية الثانية محققة حيث استنتجنا ان الادوار التي يقوم بها الموظف في المؤسسة وعدم الانسجام بينها يؤدي الى الصراع داخل المؤسسة، نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) ان غالبية الموظفين والتي تقدر نسبتهم ب 78.33% اكدوا انهم يقومون بعدة ادوار خلال ادائهم للعمل ، بينما نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) ان أداء الانشطة المسندة للموظفين يتطلب منهم في بعض الحالات التنازل عن بعض القيم والمبادئ وذلك بنسبة 30% في كلتا الاجابيتين، ، كما سجلنا نسبة 36.66% من الموظفين المبينة في الجدول رقم (24) عند قيام الموظفين بدورين في العمل يؤدي الى التقليل من قدرتهم على القيام بواجباتهم المهنية. ونلاحظ من خلال الجدول رقم(25) ان غالبية الموظفين بنسبة 36.66% اكدوا انه يطلب منهم القيام بأعمال ومهام لا تتوافق مع عملهم داخل المؤسسة، ونلاحظ ايضا من خلال الجدول رقم (27) ان معظم الموظفين عند تفويض صلاحياتهم الى احد زملائهم ينتابهم الشعور بالحرج وذلك بنسبة 41.66%.

وهذه النسبة كافية من خلال الجداول لثبات صحة هذه الفرضية والتي مفادها:

"يعد صراع الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي"

2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

"يعتبر غموض الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي".

من خلال الشواهد الكمية والملاحظة الميدانية التي قمنا بها اثناء الدراسة الميدانية تبين لنا ان الفرضية الثالثة محققة حيث استنتجنا ان غموض سياسات المؤسسة يجعل المشاركة في النشاطات الاجتماعية محدودة وهذا ما وضحه لنا الجدول رقم(30) بنسبة 61.66% ، كما وضع لنا الجدول رقم(31) ان غالبية الموظفين بنسبة 90% يستشرون زملاء العمل اذا واجهوا صعوبات في أداء احدا الواجبات، ومن خلال الجدول رقم (32) نلاحظ ان اللوائح والقوانين المعمول بها في المؤسسة واضحة لدى الموظفين وذلك بنسبة 58.33%، كما سجلنا أيضا نسبة 85% من المؤهلات العلمية للموظفين تتوافق مع الوظيفة التي يقومون بها من خلال الجدول رقم (33)، و نلاحظ من خلال الجدول رقم (35) ان الاعمال المكلف بها الموظفين

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

تستغرق وقت يفوق وقت العمل المطلوب منهم بنسبة 35% ونلاحظ من خلال الجدول رقم (37) ان غالبية الموظفين التي تقدر نسبتهم ب 81.66% يرون انهم مساهمون في تحقيق اهداف المؤسسة.

وهذه النسبة كافية من خلال الجدول لثبات صحة هذه الفرضية والتي مفادها:

"يعتبر غموض الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي".

3- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة:

تم الاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة التي تتناول موضوع مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي حيث تشابهت بعضها مع دراستنا الحالية واخرى اختلفت عنها سواء من ناحية الاهداف والاجراءات المنهجية او مجتمع الدراسة كما ان هذه الدراسة اتفقت او اختلفت فيها بينها من حيث النتائج المتوصل إليها كالاتي:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة شفيق شاطر 2010 " اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية" في متغير الدراسة "ضغوط العمل" حيث توصلت الى النتيجة التي مفادها: ان الموارد البشرية لمؤسسة انتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وهذا ما توصلت اليه في دراستنا الحالية حيث يعاني موظفي القطاع الصحي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح _تبسة_ من ارتفاع في ضغوط العمل.

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة حنان 2015: "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى

اطباء الصحة المهنية الدوسن" في متغير الدراسة " ضغوط العمل"، حيث توصلت الى النتائج التالية:

ان مستوى الضغوط المهنية لدى اطباء الصحة مرتفع ومستوى الدافعية منخفض وان القطاع الصحي

اكثر عرضة للضغوط المهنية وهذا ما توصلت اليه دراستنا الحالية.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة نبيلة لطفي الخوالدة 2015: "اثر مصادر ضغوط العمل على

الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات الكرك، طفيلة، معان"، في متغير الدراسة:

ضغوط العمل" حيث توصلت الى النتائج التي مفادها: ان وجد ضغوط عمل متوسط يعاني منه العاملون

على مستوى الاغتراب.

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

وجود فروقات ذات دلالة احصائية لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل والاعتراب

الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية وهذا ما توصلت اليه دراستنا.

وكذلك اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة اسلام احمد منضي العزام 2011: "اثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستخراجية العاملة في اقليم جنوب الاردن" في متغير الدراسة "ضغوط العمل" حيث توصلت الى النتائج التي مفادها:

وجود علاقة ارتباط ايجابية بين مستويات ضغوط العمل، وأعلى تأثير في ضغط العمل على الاداء الوظيفي كان لمتغير العوامل التنظيمية وقل تأثيرا لمتغير عوامل البيئة المادية وهذا ما توصلنا اليه في دراستنا الحالية.

بينما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Burkreand Richarden 1990: "ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب" في متغير الدراسة "ضغوط العمل" حيث توصلت الى النتيجة التي مفادها: ان هناك عدد من العوامل المسببة لضغط العمل لدى الاطباء تتمثل في حجم العمل، المشاكل، المتطلبات المهنية، الهموم العائلية، عبئ العمل، وهذا ما توصلنا اليه في دراستنا .

واتفقت كذلك الدارسة الحالية مع دراسة كرسنتين واخرون 2000 "ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل واثرها على الرضا الوظيفي لدى عينة من التمريض في مستشفيات استراليا" في متغير الدراسة "ضغوط العمل" حيث توصلت الى النتائج التالية: وجود علاقة دالة ايجابية بين الضغوط كما يوجد اعباء العمل بسبب نقص في عدد الممرضين والممرضات ونقص الاجهزة والادوات والادوية ، ونقص في الاجتماعات الادارية بين الادارة والاطباء وان 90% من طاقم التمريض يعانون من ضغوط عمل مرتفع. وهذا ما توصلت اليه دراستنا الحالية.

4- النتائج العامة للدراسة:

حاولت الدراسة الكشف على مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي و بناء على هذه الدراسة الميدانية التي قمنا بها واعداد ادوات جمع البيانات وتطبيقها على عينة تتكون من 60 موظف وبعد جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومناقشتها توصلنا الى نتائج الدراسة كما يلي:

- ان غالبية الموظفين بالمؤسسة يشعرون بالتعب والارهاق ويعانون من التوتر اثناء قيامهم بمهامهم نتيجة اعباء العمل.

الفصل الرابع: عرض وتبويب وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

- يخصص وقت للراحة للموظفين اثناء تأدية مهامهم.
- قيام الموظفين بأعمال في حدود طاقتهم ومعرفتهم.
- التنازل عن بعض القيم والمبادئ خلال اداء الانشطة المسندة للموظفين.
- القيام بأعمال ومهام لا تتوافق مع عمل الموظف داخل المؤسسة الاستشفائية.
- صعوبة تواصل الموظف مع المشرفين داخل المؤسسة الاستشفائية.
- عدم انسجام الموظفين في الادوار التي يقومون بها داخل المؤسسة الاستشفائية.
- القيام بعدة أدوار خلال أداء الموظف لعمله يؤدي الى التقليل من قدرتهم على القيام بواجبه المهنية نتيجة صراع الادوار.
- غموض سياسات المؤسسة يجعل مشاركة الموظفين محدودة في النشاطات الاجتماعية
- استشارة الزملاء في العمل عند مواجهة صعوبة في اداء الواجب.
- توافق المؤهلات العلمية للموظفين مع الوظيفة التي يؤديونها.
- غموض الدور يجعل الاعمال المطلوبة تستغرق وقت يفوق الوقت المحدد لها عند الموظفين بالمؤسسة.
- مساهمة الموظفين في تحقيق اهداف المؤسسة الاستشفائية.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة التي قمنا بها في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح بتبسة تم عرض وتحليل اسئلة الاستبيان التي تم توزيعها على افراد عينة موظفي المؤسسة محل الدراسة في جداول، تم عرض و تحليل نتائج الدراسة و اختبار صحة الفرضيات تم تقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات لمحاولة التخفيف من ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية.

خاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا بجانبه النظري والتطبيقي ان مصادر ضغوط العمل تعتبر من مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة والتي تؤثر على كافة الموظفين في تقديم ادائهم الوظيفي.

اذ انه لا يمكن ان توجد مؤسسة خالية من ضغوط العمل، وهذا لا يعني ان التحكم فيها مستحيل وبكفي فقط ان تتوفر المؤسسة على كفاءات للحد منها على الاقل ويتوقف ذلك على فعالية الادارة وطريقة الاشراف على الموظفين من خلال المساهمة في تحقيق اندماج الافراد وانتماءاتهم لمؤسستهم مما ينتج لديهم الشعور بالولاء والاخلاص في تحقيق الاهداف المسطرة لكل فرد ومنه تحقيق اهداف المؤسسة، ولا شك ان يتعين على المؤسسة ان تدرك بان اهمية الظروف المناسبة للعمل تعتبر من الشروط الضرورية للعنصر الاقوى والاهم في المؤسسات وبالأخص بالمؤسسة الاستشفائية، اذ يتوقف نمط تفكيرهم وقيمتهم وشخصيتهم على ما تقدمه من تسهيلات وخدمات لتحقيق اداء جيد ومن ثم اهداف المؤسسة ككل.

ويبقى مجال البحث في موضوع دراستنا هذه مجال مفتوح لدراسات ميدانية اخرى تتناول مؤشرات لمتغيرات لم نتناولها نحن في دراستنا بغية اعطاء ملامح واضحة عن ضغوط العمل الموجودة في ممارسات الموظفين في القطاع الصحي.

• الاقتراحات والتوصيات:

إن نتائج الدراسة تسمح لنا بتقديم جملة من الاقتراحات و التوصيات التي تساهم في التحقيق و الحد من ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية و هي كالتالي:

- تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل للموظفين في المؤسسات الاستشفائية.
- توعية و تحسين العمل لظاهرة ضغوط العمل و النتائج المترتبة عنها.
- تحسين ظروف العمل وذلك بتوفير كل المتطلبات المادية و البشرية الضرورية لأداء المهام.
- حث الإدارة على معاملة جميع الموظفين بعدل وموضوعية في تقديم المهام المسندة لهم وتدريبهم على اساليب الادارة الحديثة.
- وضع برامج الترقية في العمل و افساح فرص الترقية و التقدم امام جميع الموظفين بالقطاع الصحي.
- العمل على فهم الضغوطات الاجتماعية التي يتعرض لها موظفي المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح و الوقوف إلى جانبهم و معالجة جميع الإشكاليات الواقع بها.

- تحسين الجو العمل للموظفين من خلال الاهتمام بالجانب التنظيمي و إعادة النظر في نظام الاتصال و العلاقات و المكافآت المعمول بها في المستشفى و الاهتمام بقضايا الموظفين في المؤسسات الاستشفائية ووضع حلول للمشاكل التي تواجههم أثناء تأدية عملهم و تفويض صلاحيات كافية لهم و إشراكهم في صنع القرارات المتعلقة بعملهم.
- ضرورة توكيل مهام للموظفين في نطاق تخصصهم و عدم زيادة أعمال و أدوار تفوق طاقتهم و قدرة تحملهم.
- الابتعاد عن روتينية العمل التي تقلل من أداء الموظفين بالمؤسسة.
- الاهتمام بالظروف الفيزيائية و التصميمية و الطبيعية للمؤسسة و مراكز العمل لتهيئة جو مناسب للموظفين لتحسين أدائهم و تحملهم للضغوط العملية.
- العمل على زيادة عدد الموظفين للتغلب على ضغط العمل الناجم عن عبء العمل وتعدد الدور وغموضه فيه أو المناوبات العملية.
- تنظيم ملتقيات و نشاطات تدريبية تجعل الموظف ملتزم وواعي و حريص على إنجاز مهامه و مواجهة الضغوط العملية و التحلي بقدرة و استراتيجية عالية لإدارة الضغط العملي و الاجتماعي.



قائمة المصادر

والمراجع

_ المصادر

_ المعاجم والقواميس:

- 1- إبراهيم وآخرون: المعجم الوسيط، الجزء الأول، د. دار، ط2 ، عمان، د سنة.
- 2- ابو الفضل جمال الدين ابن منظور: لسان العرب من المعاجم والقواميس، دار صادرة، د ط، د مكان ، 1429.2008هـ
- 3- أنطوان وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط2، بيروت، لبنان، 2001.
- 4- جمال الدين أبو الفضل محمد ابن مكرم: لسان العرب لابن منظور، المجلد الرابع، ج28، دار المعارف، د ط، القاهرة، 1981.

_ الكتب:

- 1- أحمد زاكي حلمي: الصحة المهنية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1 القاهرة، مصر، 2007.
- 2- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، د ط، الإسكندرية، 2005.
- 3- احمد محمد غنيم: ادارة المستشفيات ،رؤية معاصرة ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، د ط، د مكان ، 2006.
- 4- أندرودي سيزلاقي ومالك جي، والاس: السلوك التنظيمي وتقييم الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد،، معهد الإدارة العامة، د ط، الرياض ،د سنة.
- 5- بوحفص مبارك: العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط2، وهران، الجزائر، 2004.
- 6- تامر حسين علي السمران وآخرون: سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.
- 7- تامر حسين علي السمران وآخرون: سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.

- 8- جرينبرج جيرالد، روبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة إسماعيل علي، سيوغي، دار المريخ للنشر والتوزيع، د ط، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2009.
- 9- جمعة سيد يوسف: إدارة الضغوط، الناشر مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة، ط1، جامعة القاهرة، مصر، 2007.
- 10- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات: تعريب وترجمة رفاعي 11
- 11- محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، د ط، الرياض، السعودية، 2009.
- 12- حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، د ط، عمان، الأردن، 2004
- 13- حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، (مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن 2009.
- 14- خضير كاظم، حمود الفريجات وآخرون: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 15- سامر جلدة: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2008.
- 16- سامر جلدة: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2008.
- 17- سراي الدين وهيب: في معنى العمل، دار مؤسسة رسلان، د ط، دمشق، 2012.
- 18- سلوى عثمان الصديقي، السيد رمضان: الصحة العامة والرعاية الصحية من المنظور الاجتماعي، دار المعارف الجامعية، د ط، مصر، 2004.
- 19- سليم بطرس جلدة: الاستراتيجيات الحديثة للإدارة الأزمات، دار الراجحة للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2011
- 20- شيلي تايلور: علم النفس الصحي (ترجمة فوزي شاكر داود، وسام درويش بريك) ، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.

- 21- صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 22- عادل بن صلاح، محمد بن مترك: علم النفس التنظيمي والإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط1، الرياض، السعودية، 2007.
- 23- عبد الحفيظ مقدم: الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2003.
- 24- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، د ط، الرياض، 1998.
- 25- عبد العزيز بن حبيب الله نياز: جودة الرعاية الصحية والعمل التطبيقي، وزارة الصحة، د ط، الرياض، 2005.
- 26- عبد المحي محمود حسن صالح: الصحة العامة بين البعدين الاجتماعي والثقافي، دار المعرفة الجامعية، د ط، مصر، 2003.
- 27- علي السلمي: السلوك التنظيمي، دار الغريب للنشر والتوزيع، د ط، مصر، 2009.
- 28- علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبنية في عصر التوتر والقلق، دار الكتاب الحديث، ط2، د مكان، 2000.
- 29- فاروق السيد عثمان: القلق، إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، مصر، القاهرة، 2001.
- 30- فاروق عبده فليه ومحمود عبد المجيد السيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2005.
- 31- قاسم نايف عدوان ونجوى رمضان أحمد: إدارة الوقت والمفاهيم، عمليات تطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2009.
- 32- كامل المغربي: سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط3، الأردن، 2004.
- 33- ماركجي والاص: السلوك التنظيمي والأداء، الجزء الأول، ترجمة جعفر أبو قاسم، معهد الإدارة العامة، د ط، الرياض، السعودية، 1991.
- 34- مازن ليلور عراقي: القانون الإداري، مطبعة جامعة دهوك، د ط، د مكان، 2010.

- 35- محسن علي الكتلي: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، د ط، مصر، 2005.
- 36- محمد عدمان مريزق : مداخل في الإدارة الصحية ، دار الراية، د ط، عمان، 2012.
- 37- محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، د ط، الإسكندرية، 2005.
- 38- محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، د ط، الإسكندرية، 2006.
- 39- محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 40- محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006.
- 41- محمد الصيرفي: الضغوط والقلق، إداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، د ط، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 42- محمد جاسم العبيدي: علم النفس الشخصية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.
- 43- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، د ط، عمان، الأردن، 2005.
- 44- مسلم محمد: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة، د ط، الجزائر، 2007.
- 45- مسلم محمد: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة، د ط، الجزائر، 2007.
- 46- مصطفى محمود أبو بكر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2008.
- 47- مفتاح عبد السلام الشويهيدي: الصحة والسلامة المهنية، إدارة المطبوعات والنشر، ط1 بنغازي، ليبيا، 2008.
- 48- نجم عبود نجم: دراسة العمل والهندسة البشرية، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012.

49- نور الدين حاروش: الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، دار الثقافة، ط1، الأردن، 2012.

50- يعقوب حسين نشوان وجميل عمر نشوان: السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي، دار الفرقان للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، الأردن، 2004.

_ المذكرات:

1- إسلام أحمد مصطفى العزام: أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الإستخراجية العاملة في إقليم الجنوب، الاردن ، 2011

2- سالم بن بشير الضبعان الشراري: صراع الدور وعلاقته بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى كلية التربية، السعودية.

3- سميرة بن عمارة: صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، دراسة ميدانية واستكشافية لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2008.

4- شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، للموارد البشرية، للدراسة الصناعية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية إدارة الأعمال، جامعة بومرداس، 2009 - 2010.

5- طبي سهام: أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس المعرفي، جامعة باتنة، الجزائر، 2005.

6- علي بن سليمان النوشان: ضغوط العمل واثرها على اتخاذ القرارات، (دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية)، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

- 7- فريدة إيقارب: اثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطفونيا، جامعة الجزائر، 2009.
- 8- قواري حنان: الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.
- 9- كريستين واخرون christine a al: ضغوط العمل واستراتيجية التعامل واثرها في الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في التمريض في مستشفيات استراليا، 2000.
- 10- محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا والوظيفي، دراسة ميدانية لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- 11- مريم عثمان : الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية، بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2010.
- 12- مزياني فتيحة: اثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس والتنظيم، جامعة الجزائر، 2007.
- 13- ميمون سليم السقاء: اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، دراسة ميدانية على المصاريف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
- 14- نايف التويم: مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف، الرياض، السعودية، 2005.
- 15- نبيلة لطفي الخوالدة : أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات الكرك الطفيلية، معان، جامعة مؤتة، الأردن، 2005.

16- وافية صحراوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجماعة الجزائرية، أطروحة دكتوراة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر، 2013.

17- اليازجين حليلة: علاقة صراع الدور بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن، الأردن، 2003.

_ المجلات والجرائد:

1- بن زروال فتيحة: الإجهاد على مستوى المنظمة، المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية وتربوية، العدد 4، جوان، 2010.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 33 ، المرسوم التنفيذي رقم 7 / 140 في جمادى الاولى 1428 هـ ، الموافق لـ: 20 ماي 2007

3- سحراء انور حس: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي ، مجلة لكلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 36، 2013.

4- سليمان عبد الرحمن الطريبي: الضغط النفسي مصادره ومسبباته، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات، مجلد8، عدد 9، ، جامعة الإمارات، 1993.

5- عمر وصفي عقيلي: مجلة عمر وصفي عقيلي وعبد المحسن نعساني وعبد القادر أحمد دواليبي: اختيار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل (دراسة ميدانية في الجامعات السورية) مجلة بحوث جامعة حلب، 2008، جامعة حلب، حلب سوريا.

6- غربي صبرينة: ما مدى فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العمل (مصادر الضغط لدى العاملات بالقطاع الصحي نموذجاً)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013.

7- الهاشمي لوكيا: الضغط النفسي في العمل، مصادره، اثاره وطرق الوقاية، أبحاث فلسفية وتربوية، الجزائر، 2002.

_ المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Aline Mauranges : **stress souffrance et violence en milieu hospitalier**,
- 2- ASSTSAS : **mieux gérer l'exposition professionnelle au milieu hospitalier**, NIOSH, WWW.ASSTSAS.QC.CA, Montréal (québec) canada, 2009..
- 3- Benatia Yacine : **l'épuisement professionnel chez les urgentistes, émoire pr** »sente pour l'obtention du diplôme de magistre en psychologie clinique, Université de Constantine, 2008.
- 4- Burke and Richarden, (1990) « **sources of Stisfaction and stress among. Plivsicians** » psy chological reports, vol (67) 1335 – 1344 05/02/2019.
- 5- Dartiguepeyrou :**étude comparative des niveaux de stress des Jeunes infirmieres en poste** de « Volante » et en poste « Fixe » des hospitaux Publics de D A X et Bayonne, sante publique, 1999, Volume 11, N°2,.
- 6- Entre professionnels, Bulletin de nouvelles de l'association canadienne des employés professionnels : **le stress en milieu de travail** : les causes, les effets et les solutions, Vol N°08, N°1, mai 2012,
- 7- **Le stress au Travail** : Dossier INRS extrait du site WWW.INRS.FR mise à jour 15/10/2010.
- 8- Le stress au Travail : **dossier INRS extrait du site** WWW.INRS.FR, mise à jour 15/12/2010..

9- Les risques professionnels à l'hôpital, Service documentation, école des hautes «études en santé publique, 2013.

10-Publication MNH, 4^e édition, Paris, France, 2011,



فهرس الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الملحق رقم: (01)

السنة: الثانية ماستر

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة

أستاذي(ة) الفاضل(ة) أخي الموظف أختي الموظفة

لنا عظيم الشرف أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة بغرض إتمام بحث علمي يدخل ضمن مقتضيات نيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بجامعة تبسة تحت عنوان:

مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية العليا صالح - تبسة -

وأحيطكم علما بان لكم الفضل العظيم في مساعدتنا وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة ، لان نتائج هذا البحث تنتوقف على إجاباتكم التي لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي الذي وضع من اجله.

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبتين:

د/ شتوح فاطمة

• بوكاف مريم

• قوسم جوهرة

ملاحظة :

الرجاء وضع علامة x امام العبارة المناسبة والتي تراها صائبة حسب رأيك من اجل الوصول إلى نتائج دقيقة تفيد دراستنا .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير وأشكركم سلفا على تعاونكم ومساعدتكم.

السنة الجامعية:

2019/2018

محور البيانات الشخصية

1/ الجنس: ذكر انثى

2/ السن من :

{20 الى 26} سنة {27 الى 33} سنة {34 الى 40} 41 سنة فأكثر

3/ الحالة المدنية: متزوج {ة} مطلق {ة} اعزب - عزباء أرمل {ة}

4/ المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي اخرى

5/ طبيعة الوظيفة: طبيب (ة) اداري شبه طبي عامل مهني

6/ الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 سنة فأكثر

المحور الأول: عبئ العمل.

7/ هل تشعر بالتعب والإرهاق عند مزاولتك لعملك ؟

نعم لا أحيانا

8/ أتعاني من التوتر أثناء قيامك بالعمل ؟

نعم لا أحيانا

9/ هل تعاني من مشكلات صحية بسبب العمل ؟

نعم لا

10/ هل ترى أن المهام المسندة إليك معقدة وصعبة ؟

نعم لا أحيانا

- كيف تصنفها: واضحة غير واضحة

11/ هل العمل الذي تقوم به في حدود طاقتك ومعرفتك؟

نعم لا أحيانا

12/ هل يخصص وقت للراحة أثناء العمل ؟

نعم لا

13/ هل التوقيت اليومي للعمل لا يكفي لتأدية مهامك ؟

نعم لا

14/ هل الاعمال المطلوبة منك تعتبرها مناسبة لك؟

نعم لا

المحور الثاني: صراع الدور

15/ هل تقوم بعدة ادوار خلال ادائك لعملك ؟

نعم لا

16/ هل اداء الانشطة المسندة اليك يتطلب منك في بعض الحالات التنازل عن بعض قيمك ومبادئك الشخصية ؟

نعم لا

17/ هل قيامك بدورين في العمل يقلل من قدرتك على القيام بواجباتك المهنية ؟

نعم لا أحيانا

18/ هل يطلب منك القيام بمهام لا تتوافق مع عمالك؟

نعم لا أحيانا

19/ هل يتدخل المسؤولون بأداء عمالك بشكل كبير ؟

نعم لا أحيانا

20/ هل ينتابك شعور بالحرج عندما تفوض صلاحيتك الى احد زملائك؟

نعم لا أحيانا

21/ هل تتيح لك المؤسسة فرصة المشاركة في صنع و اتخاذ القرارات؟

نعم لا أحيانا

22/ هل تجد صعوبة في التواصل مع رؤسائك والمشرفين عليك ؟

نعم لا أحيانا

المحور الثالث: غموض الدور

23/ هل غموض سياسات المؤسسة يجعل مشاركتك في النشاطات الاجتماعية محدودة ؟

نعم لا

24/ هل تستشير زملاء العمل اذا واجهت صعوبة في أداء احد واجباتك؟

نعم لا

25/ هل اللوائح والقوانين في المؤسسة واضحة لديك؟

نعم لا

26/ هل مؤهلاتك العلمية تتوافق مع الوظيفة التي تقوم بها ؟

نعم لا

27/ هل ادارة المؤسسة تمنحك صلاحيات واسعة لإنجاز الاعمال المكلف بها ؟

نعم لا أحيانا

28/ هل الاعمال المكلف بها تستغرق وقتا يفوق وقت عملك ؟

نعم لا أحيانا

29/ هل القواعد والإجراءات المعمول بها داخل المؤسسة واضحة للجميع ؟

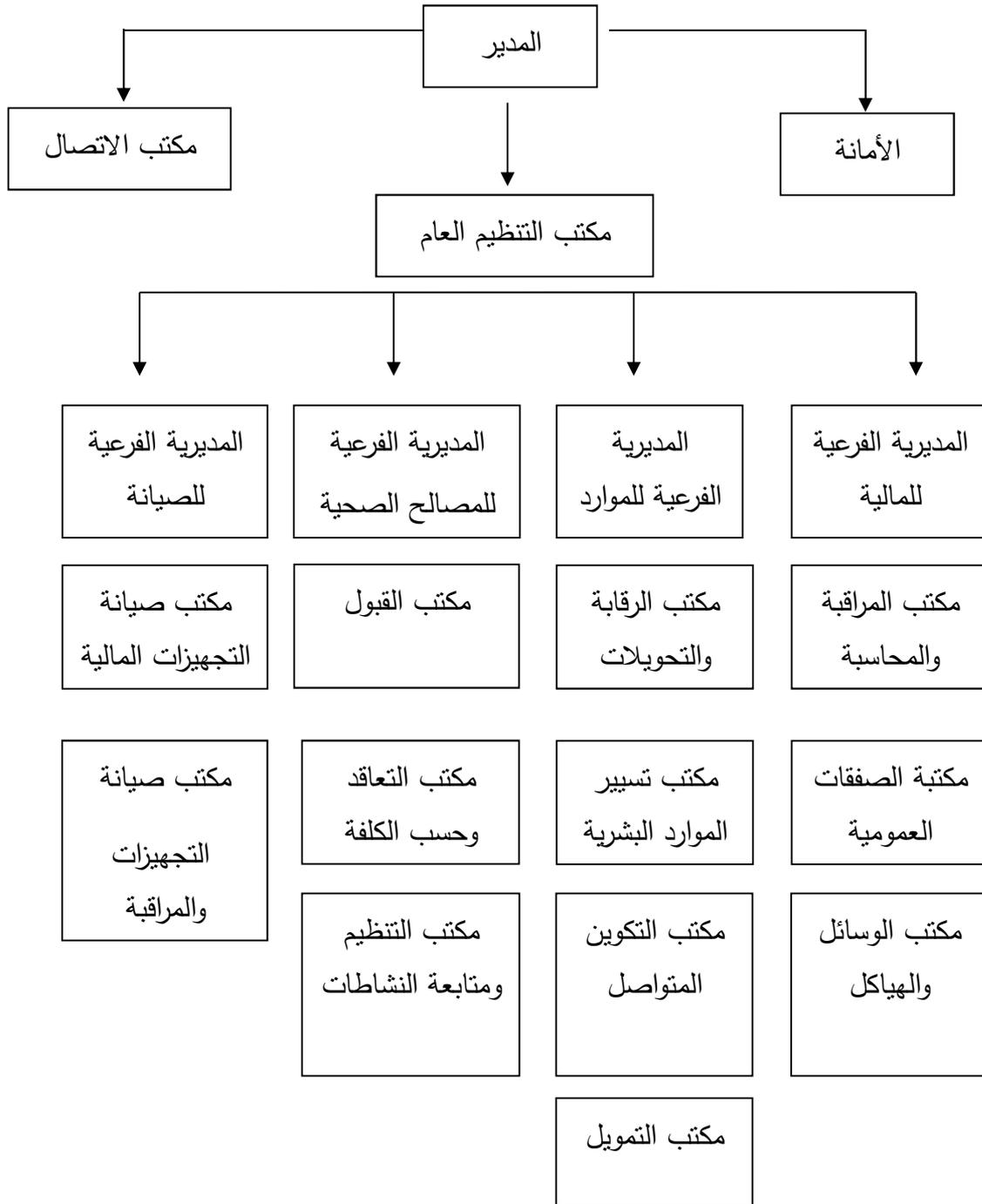
نعم لا

30/ هل ترى انك مساهم في تحقيق اهداف المؤسسة ؟

نعم لا

نشكركم لحسن تفهمكم وتعاونكم معنا.

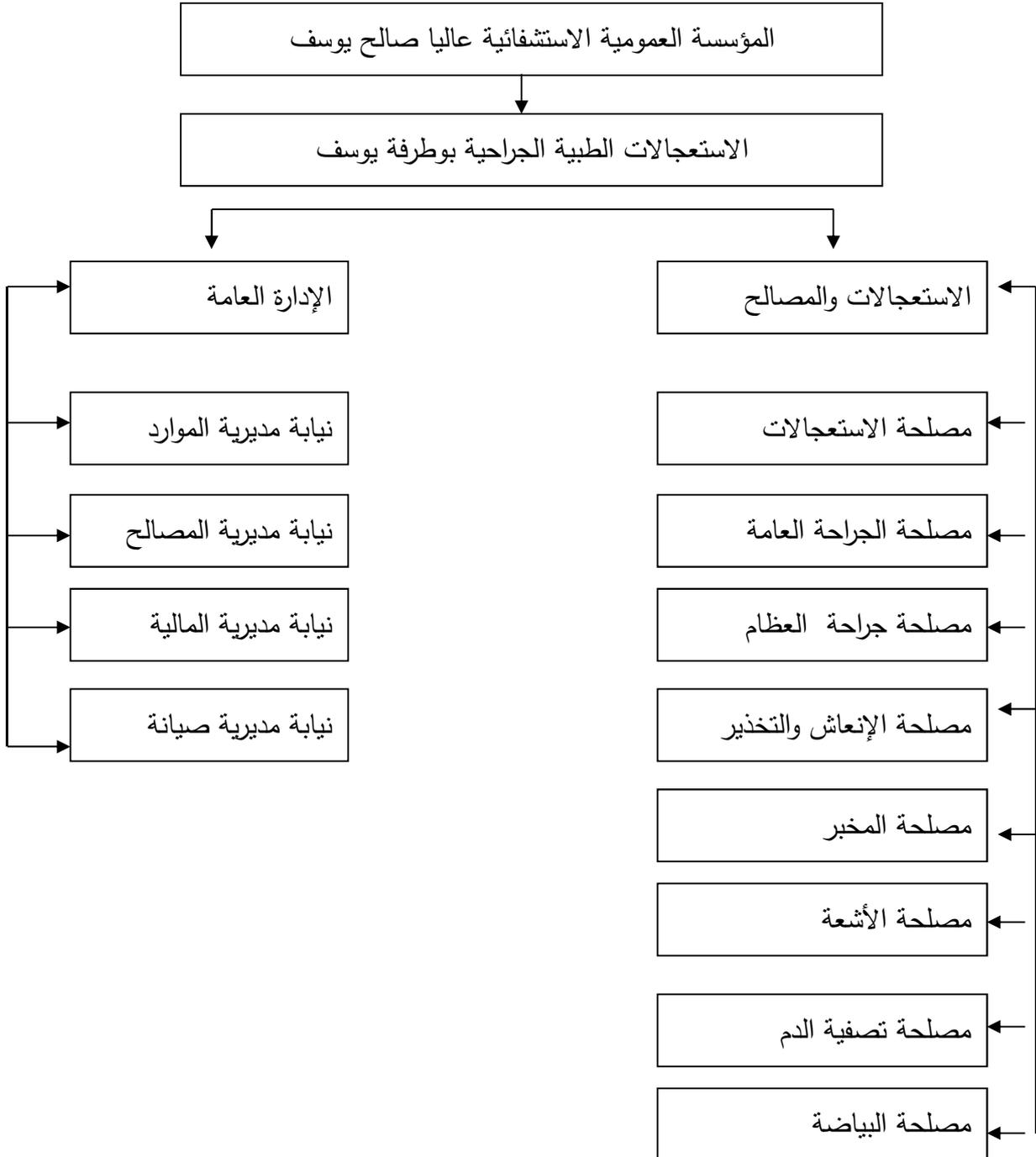
الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة-



المصدر: المديرية الفرعية للمصلحة الصحية

من اعداد الطالبتين

مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-



المصدر: المديرية الفرعية للمصلحة الصحية

من اعداد الطالبتين

الملخص:

السنة الجامعية: 2019/20018

قسم: العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل ماستر 2 .

من اعداد الطالبين:

✓ بوكاف مريم

✓ قوسم جوهرة

عنوان المذكرة : مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح بتبسة".

انطلق البحث من معضلة فكرية ذات بعد تطبيقي تمثل في تشخيص مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي القطاع الصحي في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح بتبسة حيث ارتكزت هذه الدراسة على ثلاث فرضيات كالاتي:

الفرضية الاولى: "يعتبر عبء العمل مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي".

الفرضية الثانية: "يعد صراع الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي".

الفرضية الثالثة: "يعتبر غموض الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي".

كما اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم جمع المعلومات بالاعتماد على اداة الاستبيان وذلك من خلال تطبيق الدراسة على عينة بلغ عددها 60 موظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح بتبسة_ ومن خلال هذا توصلنا الى النتائج التالية:

1_ يعتبر عبء العمل مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

2_ يعد صراع الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

3_ يعتبر غموض الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، موظفي القطاع الصحي، المؤسسة العمومية الاستشفائية، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور.

Summary:

University year: 20018/2019

Faculty of Humanities and Social Sciences. Department: Social Sciences

Specialization: Sociology Organization and work Master 2.

Prepared by the two students:

* **Boukef Meriem**

* **Gousseem Djawhara**

Title of the note: sources of work pressure of health sector employees "Field study in the public hospital hospital Alia Saleh Tabsa".

The research started from an intellectual dilemma with an applied dimension that represents the diagnosis of the sources of work pressure that are exposed to the health sector employees in the public hospital hospital Alia Saleh Tabessa, based on three hypotheses as follows:

The first hypothesis: "The burden of work is a source of work pressure for health workers."

The second hypothesis: "The conflict of the role is a source of pressure from the work of health workers."

The third hypothesis: "The ambiguity of the role is a source of pressure from the work of health workers."

In this study, we relied on the analytical descriptive method. The data was collected using the questionnaire tool. The study was carried out through a sample of 60 employees at the Alia hospital.

- 1_ The workload is a source of work pressure for health sector personnel.
- 2_ The conflict of the role is a source of stress work by health sector employees.
- 3_ The ambiguity of the role is a source of pressure from the work of health sector employees.

key words:

Labor pressure, sources of work pressure, health sector personnel, public hospital institution, workload, role conflict, ambiguity of role.