



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



الرقم التسلسلي :

رقم التسجيل :

مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في
المصالح الاستعجالية

"دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم
تخصص: علم النفس العمل و التنظيم

إشراف الأستاذ:

أ.د. تاويريت نور الدين

إعداد الطالب :

- لعجايلية يوسف

اللجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	بلوم محمد	أستاذ	جامعة بسكرة	رئيسا
02	نور الدين تاويريت	أستاذ	جامعة بسكرة	مشرفا ومقررا
03	قبوق عيسى	أستاذ محاضر	جامعة بسكرة	عضوا مناقشا
04	نحوي عائشة	أستاذ محاضر	جامعة بسكرة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2015/2014 م

شكر

أولاً وقبل كل شيء، الحمد لله الذي وفقني

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الدكتور تاوريريت نور الدين ،
لتفضله بالإشراف على هذا البحث وتواضعه ، ولما بذله من جهد ووقت
ثمين في متابعة عملي وإمدادي بالتوجيهات والآراء السديدة التي
كان لها عظيم الأثر في إكمال هذا البحث المتواضع فجزاه الله ورعاه.
كما أتقدم بالشكر إلى كل من مدنا يد العون ولو بكلمة طيبة.

الإهداء

الحمد والشكر لله على توفيقه

إلى روح والدي الطاهرة رحمة الله عليه

إلى والدي العزيزة أطل الله في عمرها

إلى زوجتي رفيقة دربي التي ساعدتني في تهيئة المناخ المناسب

لإنجاز هذا العمل المتواضع

إلى أبنائي قرة عيني، تسنيم ولقمان عبد الحق الذين تحملوا مشقة

انشغالي عنهم.

إلى جميع أخواني وأقاربي وأصدقائي وزملائي في العمل.

إلى كل أساتذتي الأفاضل في كل من جامعة عنابة وجامعة بسكرة.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	شكر
/	إهداء
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
/	فهرس الدوائر النسبية
1	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
5	1- مشكلة الدراسة
10	2- فرضيات الدراسة
10	3- أهداف الدراسة
11	4- أهمية الدراسة
11	5- تحديد المفاهيم إجرائيا
12	6- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
22	1- تمهيد
23	2- 1- مفهوم الضغط النفسي
23	التعريف اللغوي للضغط
23	التعريف الاصطلاحي للضغط
28	2- 2- علاقة الضغوط ببعض المفاهيم
30	3- ضغوط العمل
30	3-1- مفهوم ضغوط العمل
32	3-2- عناصر ضغوط العمل
33	3-3- أنواع الضغوط
39	3-4- الضغط والأداء
40	4- النماذج والنظريات المفسرة للضغوط

40	4-1-1-4- النماذج المفسرة للضغوط
40	4-1-1-4- نموذج الأعراض العامة للتكيف لسيلي
42	4-1-2- نموذج الموائمة بين الفرد والبيئة
42	4-1-3- نموذج مارشال
43	4-1-4- نموذج كوبر
45	4-1-5- نموذج كرايتر وكينيكي لدراسة ضغوط العمل
46	4-1-6- نموذج جيبسون وزملائه
47	4-1-7- نموذج بريف وزملائه
50	4-1-8- نموذج سيزلاقي وولاص في عام 1987م:
52	4-1-9- نموذج لطفي راشد
53	4-1-10- نموذج هب
54	4-2- النظريات المفسرة للضغوط
54	4-2-1- نظرية هانز سيلي
56	4-2-2- نظرية سيبلبرجر
56	4-2-3- نظرية موراي
57	4-2-4- نظرية التقدير المعرفي
58	5- مصادر ضغوط العمل
63	5-1- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة
63	5-1-1- طبيعة الوظيفة
69	5-1-2- زيادة وقلة عبء العمل
70	5-1-3- خصائص الدور
71	أ- غموض الدور
72	ب- صراع الدور
73	5-2- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة
73	5-2-1- الإشراف
73	5-2-2- غياب المشاركة في اتخاذ القرارات
73	5-2-3- تقييم الأداء
73	5-2-4- الهيكل التنظيمي
74	5-2-5- الاتصال

75	5-2-6- نمط القيادة الإدارية
75	5-2-7- فرص التطور والنمو الوظيفي
76	5-3- المصادر المتعلقة بالبيئة المادية المحيطة بالعمل
77	5-3-1- الحرارة
77	5-3-2- الإضاءة
77	5-3-3- الإشعاعات
77	5-3-4- الضوضاء
78	5-3-5- التهوية
78	5-3-6- النظافة
79	5-3-7- النظام
79	5-3-8- تصميم مكان العمل
79	5-4- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل
79	5-4-1- مستوى الصلابة النفسية
80	5-4-2- نمط وسلوك الشخصية
82	5-4-3- التفاؤل
83	5-4-4- قلة ونقص القدرات والمهارات والخبرات
83	5-4-5- درجة الكفاية الذاتية
83	5-4-6- درجة مفهوم الذات
83	5-4-7- الحالة النفسية والبدنية
84	6- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
84	أ- على مستوى الفرد
85	أ-1- الآثار الفسيولوجية
86	أ-2- الآثار النفسية
87	أ-3- الآثار السلوكية
88	أ-4- الآثار الانفعالية
89	ب- على مستوى المنظمة
الفصل الثالث: سبل مواجهة ضغوط العمل	
93	سبل مواجهة ضغوط العمل
93	1- سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة

93	أ سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة
93	أ-1- تحليل الوظائف
93	أ-2- إعادة تصميم الوظائف
94	ب-سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة
95	ب-1- الإدارة بالمشاركة
96	ب-2- إعادة تصميم هيكل التنظيم
96	ب-3- الدعم الاجتماعي
96	ب-4- إعادة تطوير طرق تقييم الأداء
97	ب-5- التكوين والبرامج التدريبية
97	ب-6- الاهتمام بالمناخ التنظيمي للعمل
98	ج-سبل المواجهة المتعلقة بالبيئة المادية للعمل
98	ج-1- سبل المواجهة المتعلقة بالبيئة المادية للعمل
100	ج-2- البعد الارغونومي لضغوط العمل في المستشفيات
102	2- سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى الفرد
104	2-1- الأساليب المعرفية
105	2-2- التطعيم الانفعالي
105	2-3- إعادة البرمجة الذهنية
105	2-4- تصور ذهني
106	2-5- الأساليب الذهنية البدنية
106	2-6- التأمل
107	2-7- الاسترخاء التقدمي
107	2-8- ممارسة الرياضة
108	2-9- التغذية
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
111	تمهيد
112	1- الدراسة الاستطلاعية
113	2- منهج الدراسة
113	3- حدود الدراسة
114	4- مجتمع الدراسة

115	5- عينة الدراسة
119	6-أداة الدراسة
119	6-1- مراحل بناء الاستبانة
120	6-2- أهداف الاستبانة
120	6-3- صياغة أسئلة الاستبانة
120	6-4- مجالات الاستبانة
121	6-5- صدق الاستبانة
121	• صدق المحكمين
122	• الصدق الذاتي
122	6-6- ثبات الاستبانة
123	7- إجراءات تطبيق أداة الدراسة
123	7-1- جمع البيانات
124	8- أساليب المعالجة الإحصائية
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة والاستنتاج العام	
126	1- عرض النتائج وتحليلها
143	2- مناقشة النتائج وتفسيرها
155	3- الاستنتاج العام
158	4- الاقتراحات
160	قائمة المصادر والمراجع
167	ملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	الفرق بين الضغط والاحتراق النفسي	30
2	المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	36
3	أهم المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجاوب الفرد مع الضغوط	82
4	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المصالح الذين يعملون بها	114
5	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	115
6	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	116
7	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل	117
8	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل	118
9	نتائج متعلقة بالعبء الوظيفي	127
10	نتائج متعلقة بطبيعة الوظيفة	128
11	نتائج متعلقة بصراع الدور	129
12	نتائج متعلقة بالسؤال الثاني (مصادر الضغوط التنظيمية)	131
13	نتائج متعلقة بالسؤال الثالث (مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل)	134
14	نتائج المتعلقة بمجال التحدي	137
15	نتائج متعلقة بمجال التحكم	138
16	نتائج متعلقة بمجال الالتزام	139
17	نتائج متعلقة بسبل مواجهة ضغوط العمل	141

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
33	عناصر ضغوط العمل	1
34	الآثار الايجابية للضغوط	2
35	الآثار السلبية للضغوط	3
39	العلاقة بين الضغط ومستوى الأداء	4
41	الأعراض العامة للتكيف	5
43	نموذج مارشال للضغوط	6
44	نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط	7
45	نموذج كراينتر وكينيكي	8
46	نموذج جيبسون وزملائه	9
48	نموذج برايف يوضح العوامل المسببة للضغوط المهنية	10
51	نموذج سيزلاقي وولاص يوضح العوامل المسببة للضغوط المهنية	11
52	نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط	12
53	نموذج هب في الضغوط	13
55	تخطيط عام لنظرية سيلبي	14
57	تخطيط عام لنظرية التقدير المعرفي	15
60	النموذج الثنائي لمصادر ضغوط العمل	16
61	النموذج الثلاثي لمصادر ضغوط العمل	17
62	النموذج المتعدد لمصادر ضغوط العمل	18
72	علاقات الأدوار	19

فهرس الدوائر النسبية

الصفحة	العنوان	رقم الدائرة النسبية
114	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المصالح الذين يعملون بها	1
115	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	2
116	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	3
117	توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل	4
118	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	5

مقدمة :

لقد أصبحت الضغوط جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، لا يمكن تجنبها وذلك مع تعقد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يصحبها من قلق مستمر وتغير سريع ومتواصل في جميع المجالات التي يشهدها عالمنا اليوم، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وأساليب إشباعها، في وسط بيئة متسارعة ومتطلبات الحياة الكثيرة والمتنوعة، خلفت معها مجموعة من الآثار النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات.

وتمثل الضغوط التي يتعرض لها الفرد في العصر الحديث ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من خطورة وتأثير على كثير من جوانب الحياة للفرد والمجتمع، لما تسببه من تكاليف باهظة من جراء علاج الأمراض والمشكلات التي تتجم عنها او تترافق معها، و رغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها، يظل العمل أهم هذه المصادر وأخطرها. ومن ثم فان الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا تقتصر عليه وحده وإنما تشمل زملائه في العمل والمؤسسة ككل، كما ان تأثيرها على الفرد يمتد ليغطي جوانب أخرى من حياته خارج نطاق العمل مما يؤثر على علاقته بزملائه وأسرته وأصدقائه، وتشمل بعض المهن نشاطات كثيرة ومكثفة يتطلب أدائها التمتع بمهارات عديدة يرتبط بعضها بالجانب التقني والمعرفي، في حين يرتبط بعضها الآخر بالمعاملة والتعاطف مع الآخرين واحترام حقوقهم والمساواة في معاملتهم وهي قيم نبيلة من جهة ومصدر من مصادر الضغط من جهة أخرى.

وقد حظيت ضغوط العمل بقدر كبير من الاهتمام من حيث التعرف على أنواعها ومصادرها ومظاهرها والآثار المترتبة عنها وكيفية التعامل معها، ويظل هذا الجانب الأخير بحاجة إلى المزيد من الاهتمام وذلك لمساعدة الأفراد الذين يتعرضون للضغوط لمواجهتها وتدريبهم على كيفية إدارتها وسياساتها لاتقاء أضرارها والتقليل من مرتباتها السيئة، لان الفرد في الغالب يؤدي عمله ضمن شبكة من العلاقات والمسؤوليات والإجراءات والاهم من ذلك ضمن شبكة من الاتصالات مع الزملاء الذين تتباين دوافعهم وتوقعاتهم وإطارهم المرجعي، ومن الطبيعي في هذه الظروف يواجه الفرد مواقف واستجابات سلوكية لا تلقى القبول عنده، والتي ربما تتحول إلى مصادر للضغوط بالنسبة له . (1)

ويذكر سمير شيحاني أن (80 في المائة) من الأمراض منشأها الضغط، وفي المملكة المتحدة يهدر (40 مليون) يوم عمل في السنة مباشرة من جراء أمراض ذات علاقة بالضغط، وكلفة التغيب عن العمل في

¹-حجاج امال :علاقة الضغط المهني بالاتصال لدى عمال الوكالات المحلية للتشغيل بولاية الجلفة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم،جامعة الجزائر-2،الجزائر،2012،ص(201).

الصناعة البريطانية بسبب أمراض تتعلق بالضغط تقدر بـ 1.5 بليون ونصف بليون جنيه إسترليني في السنة وتقدر النفقات الطبية المتعلقة بالضغط في الولايات المتحدة الأمريكية بأكثر من بليون دولار في السنة وازداد مرض القلب في الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة (500 في المئة) في غضون السنوات الخمسين الماضية ، ويستهلك الأمريكيون (5 مليارات) من جرعات المهدئات (المسكنات) و(16 ألف طن) من أقراص الاسبيرين في كل سنة .⁽¹⁾

وفي كندا تكلف مشاكل الصحة العقلية التي ترجع الى ضغط العمل المؤسسات الكندية 33 مليار دولار سنويا .⁽²⁾

"أما في الجزائر فقد جاء الاهتمام بالصحة العقلية لعمال القطاع الصحي في التعليم الوزاري رقم 18 المؤرخة بتاريخ 27 أكتوبر 2002 التي جاء فيها: ...غالبا ما يواجهها مهنيو الصحة العاملين في المصالح الاستعجالية ومصالح العناية المركزة وضعيات قصوى في كفاحهم الدائم ضد معاناة المرضى الذين يتكفلون بهم فهم يخضعون للعبء الكمي للمهنة ، لكن أيضا لأعباء فكرية وانفعالية تتزايد في المصالح ذات النشاط المكثف نظرا للضغوط التنظيمية والعلائقية ، او تلك المرتبطة بمعاشهم المهني ، أين يمتزج عدم الرضا ، نقص المشاركة في اتخاذ القرارات الخ ، وقد ينجر عن كل هذه الإرغامات معاناة نفسية خصوصا لما تكون ، ظروف العمل غير ملائمة ، فتؤدي إلى ضغط المهنة " .⁽³⁾

وللحفاظ على السير الحسن للعمل وتقديم أفضل الخدمات الصحية في المستشفيات ، أهتم المختصون في مجال الصحة وإدارة المستشفيات بالضغوط الناجمة عن العمل في المستشفيات ، لما يتسم به هذا المجال من خصائص تفرض على العاملين فيه أوضاعا معينة تكون مصدر للضغوط ، لذي فهي تحتاج إلى الاستعداد الكامل ماديا وبشريا وعلميا وإداريا للارتقاء بمستوى الخدمات الصحية ونظرا لأهمية العنصر البشري و دوره في المستشفيات وجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة بعمال الصحة والتعرف على مصادر ضغوط العمل التي تواجهه . ولدراسة موضوع ضغوط العمل اخترنا فئة العمال الشبه الطبيين العاملون في المصالح الاستعجالية للصحة كمجتمع بحث باعتبارها الفئة الأكثر استهدافا لضغوط العمل ، وباعتبار كذلك المصالح الاستعجالية للصحة من المصالح الحساسة في المستشفيات التي تقدم خدمات على مدار الساعة والتي تستقبل الحالات الاستعجالية المختلفة الخطورة أحيانا بأعداد

¹ - سمير شيخاني :الضغط النفسي ،دار الفكر العربي لنشر والتوزيع ،ط1،لبنان، 2003، ص14.

² - 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. P07.

³ - ميهوبي فوزي: المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرضى ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،2013، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، جامعة ورقلة ،الجزائر ،ص180.

قليلة وأحيانا بكثافة وبصورة تفوق طاقة استيعابها تشكل ضغط لهم ومعظم الدراسات تؤكد ان العمال الذين يعملون في المصالح الاستعجالية يعانون من ضغوط عمل شديدة تفوق المصالح الأخرى الأقل نشاطا.

ومن اجل تشخيص ظاهرة ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية قام الطالب بدراسة ميدانية مبنية على أسس منهجية وعلمية ،لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة والسبل التي يواجهون بها هذه الضغوط في المصالح الاستعجالية .ويتضمن هذا البحث مدخلا لدراسة الحالية وقسما نظريا وآخر تطبيقيا .

وقد استهل الطالب الباحث بداية الدراسة بمدخل عام من خلال المقدمة وثم التطرق للإشكالية المطروحة لدراسة وكذا الفرضيات المقترحة إلى جانب أهداف الدراسة وأهميتها وتوضيح بعض المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة وإعطائها التعاريف الإجرائية تفاديا لأي لبس وأخيرا عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية.

أما القسم النظري الذي يحتوي على ثلاث فصول، فقد تطرق الباحث في فصله الأول إلى موضوع الدراسة من خلال مشكلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها وأهميتها وتحديد المفاهيم إجرائيا والدراسات السابقة، أما الفصل الثاني فهو متعلق بضغط العمل، تطرق فيه إلى مفهوم الضغوط النفسية بشكل عام ثم انتقل إلى مفهوم ضغوط العمل بشكل خاص من خلال التطرق إلى النماذج والنظريات المفسرة للضغوط ومصادر ضغوط العمل ثم الآثار المترتبة عنها وأخيرا الفصل الثالث والذي تطرق فيه إلى سبل مواجهة ضغوط العمل.

أما القسم التطبيقي الذي يحتوي على فصلين، الرابع خصص للدراسة الميدانية وإجراءاتها حيث تطرق فيه إلى توضيح الطريقة المنهجية المقترحة للدراسة بداية بالدراسة الاستطلاعية ثم المنهج المستخدم للدراسة ثم حدودها وكذا التعريف بمجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة إلى جانب توضيح ووصف الأداة المستعملة لجمع البيانات الأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على نتائج الدراسة الحالية. أما الفصل الخامس خصص لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها وأخيرا إعطاء بعض الاستنتاجات والاقتراحات التي تم استخلاصها من الدراسة الحالية وكذا المراجع والملاحق.

الفصل الأول

- 1-مشكلة الدراسة
- 2-فرضيات الدراسة
- 3-أهداف الدراسة
- 4-أهمية الدراسة
- 5-تحديد المفاهيم إجرائيا
- 6-الدراسات السابقة

1-مشكلة الدراسة:

تعد ضغوط العمل من الاضطرابات الشائعة في هذا العصر التي لها انعكاسات على الأفراد والمنظمات وقد استحوذت ضغوط العمل على اهتمام العديد من دول العالم، وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها على المستويين المادي والبشري، ناهيك عن قيام هذه الدول بعقد العديد من المؤتمرات العلمية، والندوات، والبرامج التدريبية المختلفة بغية توعية العاملين، وتنقيفهم حول أفضل السبل لإدارة الضغوط النفسية والسيطرة عليها. (1)

ولاشك أن ظروف العمل الحالية في كثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى الكثير من العمال، ومما لاشك فيه هناك بعض المهن التي هي بطبيعتها أكثر جلبا للضغوط عن غيرها مثل المهن المرتبطة بالمجال الصحي والتي يتعامل فيها العمال مباشرة مع الناس والتي يكرسون فيها أنفسهم لخدمة الآخرين، ورعاية المرضى ومساعدتهم على استرداد صحتهم وتأهيلهم للاعتماد على أنفسهم وتؤكد معظم الدراسات ان العاملون في ميدان الصحة والرعاية الطبية، معرضون للضغوط أكثر من غيرهم، نظرا لكثرة المسؤوليات الملقاة عليهم والمتطلبات والأعباء المرتبطة بعملهم، والجهد الكبير الذي يبذلونه أثناء التعامل مع المرضى، إضافة إلى الضغط النفسي والعصبي اثناء أدائهم أدوارهم المختلفة، و خلصت (دراسة الهنداوي 1994) ان العاملين بوظائف التمريض يشعرون بضغط عمل أعلى مما يشعرون به العاملون في الوظائف الطبية والإدارية (2) كما توصلت دراسة ألماش 1989 إلى أن العاملين بقطاع الصحة، من مشرفين وأطباء وممرضين يظهرون استعدادا كبيرا للإصابة بالضغط نتيجة الضغوط النفسية والاجتماعية، وهذا لكونهم عرضة لمواجهة العديد من المواقف الضاغطة، وغالبا ما تعتبر العناية بالآخرين كأحد الأسباب الرئيسية المؤدية للضغط، لذلك فان ممارسة هذه المهمة في حد ذاتها مصدر للضغط بالإضافة للعبء الكمي للعمل، فان طبيعة المهمة الغير مرغوبة في بعض الأحيان كضرورة العناية بجسم المريض ونظافته، قلة المعدات الطبية، الأجر الزهيد، ومسؤولية الممرض نحو المرضى، كل ذلك من شأنه أن يجعل الممرضين يعيشون تحت حالة ضغط مهني .

¹-محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد لنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن 2008، ص159

²- ايمن عودة المعاني واخرون: تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، دراسة ميدانية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 33، العدد 2، 2006، ص362

وفي تقرير للمرصد الوطني للعنف بفرنسا أشار أن الوسط الاستشفائي يشهد ارتفاع ظاهرة العنف بما مقداره 38% ما بين 2008 و 2009، وقد ارتفع في سنة 2010 ب7% عن النسبة السابقة وقد لامست هذه الظاهرة ثلاثة مصالح هي طب الأمراض العقلية والمصالح الاستعجالية والطب العام⁽¹⁾. ويشكل عبء العمل الكمي احد الأسباب الرئيسية المؤدية للضغط في العديد من المستشفيات ، وتعاني معظم المستشفيات في الجزائر من قلة العمال الشبه الطبيين خاصة في السنوات الأخيرة، حيث يلاحظ ارتفاع الطلب على العمال المختصين في الشبه الطبي لسد الفراغ السائد في المصالح الصحية، ويعود هذا إلى خلق مصالح جديدة في مختلف أنحاء الوطن وكذلك عدم قدرة مدارس ومعاهد التكوين الشبه الطبي على تغطية احتياجات المستشفيات من العمال الشبه الطبيين .

وتعتبر المصالح الاستعجالية للصحة من المصالح الحساسة في المستشفيات التي تقدم خدمات على مدار الساعة، والعامل بهذه المصالح يتعرض للضغوط متعددة فهو معني بصحة وحياة البشرية و يقوم بخدمة إنسانية تتطلب العمل لساعات طويلة وإضافية خاصة في المواقف الصحية الحرجة و العمل خلال أيام العطل والمناوبات الليلية التي تعزلهم عن وتيرة الحياة الاجتماعية،بالإضافة إلى الضغط الذي يولده أقارب المريض أو مرافقوه وذوي أمزجة مختلفة من البشر والذين يكونون أحيانا في غمرة القلق الشديد عليه وسعيهم للتعرف على طبيعة مرضه ومدى خطورته ومدى إمكانية النجاة من الموت أو الشفاء منه له انعكاسات على سلوك وأداء عمال الصحة، فهم يواجهون مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط والغضب مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية وتأتي معظم الضغوط والتوترات من مصادر مختلفة منها المرتبطة بعملهم ومنها ما هو ناتج من الأفراد أنفسهم. وقد تكون ناجمة عن تفاعل عوامل عديدة بيئية وشخصية يمر بها العامل أثناء العمل.

"وفي (دراسة لأحمد وسالم والسنكري، 1994) هدفت إلى التعرف على العوامل المسببة لضغط العمل وأثارها النفسية على الممرضين العاملين في وحدات العناية الحثيثة وخلصت الدراسة الى ان الممرضين في وحدات العناية الحثيثة يواجهون ضغط عمل أكثر من الوحدات الأخرى موضع الدراسة، وان مصادر الضغط لديهم هي عبء العمل وضوضاء المعدات الطبية وموت المريض وهم كذلك أكثر قلقا وأكثر حزنا وكآبة ،"⁽²⁾

¹ - Claudine Carrillo : la gestion du stress au Travail Fiche réalisée en partenariat avec NNH, 2011. P15.

² - أمين عودة وآخرون:مرجع سابق،ص361.

وفي دراسة لعازم سهيلة حول مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجال لستة
مستشفيات بالجزائر العاصمة توصلت من خلالها أن ممرضات مصلحة الاستعجال تعاني من ضغط
مهني مرتفع ، كما ان هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهني إلا ان تأثيرها يختلف من
مصدر لآخر

حيث بينت العديد من الدراسات أن بيئة العمل المادية وظروف العمل السيئة تؤدي إلى الشعور بالضغط
وتؤثر على الأداء وتساهم في وقوع الكثير من الحوادث ، وخلصت دراسة مسعودي 2003 إلى أن
ظروف العمل تتسبب في معاناة أطباء الاستعجال من الضغط النفسي كما أن السياسات والعمليات
التنظيمية من أهم العوامل المسببة لضغوط العمل.

ودراسة (سمير عسكر ، 1998) ظروف العمل الخطيرة والغير المريحة تساهم في زيادة المعاناة من
ضغط العمل كما إن الأفراد الذين يعملون في الدوريات المسائية بصفة مستمرة أكثر الأشخاص تعرضا
للضغط".

"فقد تحدث (هاورد كان وكاري كوبر. 1993-h.khan and Cooper) عن مسببات ضغوط العمل حيث
صنفها في فئتين رئيسيتين هما المصادر المتعلقة بالعمل ذاته ، والمصادر المتعلقة بشخصية الفرد ،
فبالنسبة للمصادر المتعلقة بالعمل ذكر أنها تشمل عدة عوامل من بينها
العوامل المتعلقة بالوظيفة مثل ظروف العمل وتكنولوجيا المعلومات وعبء العمل ثم ساعات العمل من
حيث طولها وقصرها والعوامل المتعلقة بدور الفرد في المنظمة وعوامل التطور الوظيفي كالترقية وعوامل
العلاقات مع الآخرين وعوامل المناخ التنظيمي كالمشاركة في اتخاذ القرارات وتقويم الأداء والثقافة
التنظيمية وعوامل التداخل بين البيت والعمل
أما في ما يتعلق بشخصية الفرد فإنها تتضمن عوامل مثل نوع شخصية الفرد سوى كان من النمط (أ) أو
من النمط (ب)، والانطواء والانبساط، ودرجة القلق والاستقرار، ومركز التحكم، والصلابة، والجنس،
والعمر، والخبرة، ومستوى القدرة، والمساندة الاجتماعية، وأخيرا مدى توافر الأساليب الملائمة لدى الفرد
والتي يمكنه توظيفها لتكيف مع الضغوط"⁽¹⁾

¹- علي بن حمد النوشان :ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ،كلية
الدراسات العليا،أكاديمية نايف للعلوم الأمنية،الرياض،السعودية، 2003، ص25

واهتمت دراسة العوامل (1994) بدراسة الضغط المهني عند المديرين بالأردن وتشير نتائجها إلى أن المصادر التنظيمية والإدارية تحتل الأهمية الأولى في التأثير في مستوى الضغط تليها في ذلك المصادر البيئية ثم المصادر الشخصية

وتختلف سبل مواجهة ضغوط العمل من عامل إلى آخر فمنهم من يعتمد على السبل الايجابية الفعالة لمواجهتها، وبالتالي يستطيع التكيف مع هذه الضغوط وتشكل له حافز ودافعا للعمل، ومنهم من يفشل في مواجهتها وتبرز مظاهر فشله في تغيير سلوكه وتدهور صحته وانخفاض أداءه في العمل، وفي دراسة لتغريد زياد لمجموعة من السبل التي يمكن أن يتبعها العاملون للحد من تأثير الضغوط عليهم وجدت أن إستراتيجية الأفراد عينة الدراسة الأولى للتغلب على الضغوط هي محاولة السيطرة عليها داخل بيئة العمل وذلك عن طريق محاولة إيجاد حلول عاجلة للمشاكل عند حدوثها ومحاولة توضيحها للإدارة، والحرص على إدارة الوقت بشكل جيد وحل أي مشاكل خارج العمل قد تؤثر على العمل والموازنة دائما بين الحياة الخاصة والعمل (1)

وتوصلت دراسة عبد الله الضريبي إلى أن الأساليب الايجابية أكثر استخداما من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث.

كما أشارت دراسة رجاء مريم 2006 ان أكثر أساليب التعامل مع الضغوط استخداما من قبل الممرضات هي بالترتيب: حل المشكلة، طلب الدعم الاجتماعي، الاستسلام والإذعان، وادائها استخداما، التعبير عن المشاعر، والانشغال الذاتي

كما توصلت دراسة التويم إلى أهم السبل التي يلجأ إليها الضباط العاملون لمواجهة ضغوط العمل وهي: الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي، تعلم مهارات جديدة لمواجهة الموقف الطارئة في العمل، مناقشة المشكلات مع الزملاء في العمل.

¹ - تغريد زياد: اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين، 2006، ص 233.

ونظر للأهمية البالغة للخدمات الصحية في حياة الفرد والمجتمع، والمكانة الهامة التي تحتلها المستشفيات في مجتمعنا لكونها تتعلق بأعلى ما يملك الفرد وهي صحته وسلامته، ونظرا لدور الذي يؤديه العامل الشبه الطبي في مصلحة الاستعجالات.

وباعتبار ضغوط العمل إحدى معوقات الأداء في المؤسسات الصحية الجزائرية، لذلك يرى الباحث أنه من المهم دراسة ومعرفة مصادر ضغوط العمل و كيفية مواجهتها لتغلب علي أثارها السلبية في المصالح الاستعجالية حيث يري الباحثان دراسات ضغوط العمل لدي عمال الصحة الشبه الطبيين في المصالح الاستعجالية للصحة لا تزال ضرورية نظرا للتغيرات والتطورات التي يشهدها قطاع الصحة والبيئة المحيطة به.

وعليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- ما هي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية؟

2- ما هي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية؟

3- ما هي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية ؟

4- ما هي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية؟

5- ما هي السبل التي يلجأ لها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها؟

2- فرضيات الدراسة:

1- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في

المصالح الاستعجالية

2- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين

في المصالح الاستعجالية

3- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين

العاملين في المصالح الاستعجالية

4- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه

الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

5- يلجأ عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية لمواجهة ضغوط العمل إلى سبل

مختلفة

3- أهداف الدراسة:

سعت الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية .

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل. لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة
الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

- التعرف على السبل التي يلجأ لها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية
لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها؟

4- أهمية الدراسة :

إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على مصادر الضغوط في المستشفيات وخاصة في المصالح
الاستعجالية للصحة وفهم وتفسير أبعادها وأثارها وأساليب مواجهتها.

كما تبرز أهمية الدراسة في أنها تلفت نظر المسؤولين إلي ضرورة العناية بضغوط العمل ورسم سياسات
واضحة كفيلة بتخفيف أثارها مما يترتب عنها تحسن الخدمات الصحية .

وتنبثق أيضا أهمية الدراسة في تحديد مدي أهمية ضغوط العمل لدي عمال الصحة الشبه الطبيين
ومواجهتها والسيطرة عليها كما تعمل الدراسة علي الاستفادة من نتائج تفيد في كيفية مواجهة ضغوط
العمل في المستشفيات وخاصة في المصالح الاستعجالية للصحة

5- تحديد المفاهيم إجرائيا

ضغوط العمل: وهي مجموعة من المثيرات الضاغطة التي تتواجد في بيئة العمل والتي يتفاعل معها
عمال الصحة الشبه الطبيين الذين يعملون في المصالح الاستعجالية وينتج عنها ردود أفعال مختلفة
سلوكية ونفسية وجسمية ومهنية و التي سنقيسها في بحثنا هذا بمقياس ضغوط العمل

مصادر ضغوط العمل: ويقصد بها العوامل التي تتسبب في إحساس عمال الصحة الشبه الطبيين
بمصلحة الاستعجال بالضغط وينتج عنها اثار سلوكية ونفسية وصحية وانخفاض في الأداء وتناول
الطالب في دراسته الحالية هذه العوامل :

1-العوامل المتعلقة بالوظيفة وهي طبيعة الوظيفة وعبء الوظيفة وصراع الدور

2-العوامل المتعلقة بالمنظمة

3-العوامل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

4-العوامل المتعلقة بشخصية الفرد العامل وهي مستوى الصلابة النفسية

مصلحة الاستعجالات: إحدى المصالح الاستشفائية الهامة والحساسة التي تقدم خدمات صحية على مدار الساعة بإشراف أطباء مناوبين ذوي خبرة وجهاز تريض مؤهل وعمال إداريين ومهنيين لاستقبال جميع الحالات الطارئة والحالات الخطيرة للحوادث مع وجود عيادات وأطباء لجميع الاختصاصات جاهزون فورا حسب الحالة كما أنها مجهزة بكافة الوسائل المادية والأجهزة الطبية والصيدلانية وسيارات الإسعاف لنقل المرضى والعناية بهم.

سبل مواجهة ضغوط العمل: وهي مجموعة من الأساليب التي يستخدمونها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملون في المصالح الاستعجالية لسيطرة على ضغوط العمل والتقليل من آثارها السلبية

عمال الصحة : ويقصد بهم العمال الشبه الطبيين الذين تابعوا تكويننا في إحدى المدارس أو المعاهد العليا للتكوين الشبه الطبي وفي تخصصات مختلفة وهم مؤهلون للعمل في المستشفيات. ويعملون حاليا في مصلحة الاستعجالات وقد اقتصر البحث عن مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها في هذه الدراسة على هذه الفئة من عمال الصحة التي تعتبر الفئة الأكثر استهدافا وتعرضا للضغوط المهنية نتيجة المهام العديدة المرتبطة بعملهم ومتطلبات وظيفتهم العلائقية التي تتطلب منهم الاتصال والتعامل مع جميع الأطراف الأطباء، المرضى وذويهم، العمال المهنيين والإداريين .

6-الدراسات السابقة:

لقد اطلع الباحث علي العديد من البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع وقدتم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالبحث الحالي حيث لا بد من مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز عليها واجرائتها وأدواتها وأهم نتائجها من جهة وعلاقتها بالدراسة الحالية من جهة ثانية

6-1-دراسة يحي عبد الجواد درويش جودة 2003

بعنوان مصادر ضغوط العمل لدي الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية كما هدفت إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة الآتية: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مهنة التمريض، الحالة الاجتماعية، مكان العمل، نوع القسم، وقد استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والتكرارات والنسب المئوية واختبارات مجموعتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي واختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية وكانت نتائج الدراسة: أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل كانت متوسطة وكان مجال مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية في المرتبة الأولى لمجالات مصادر ضغوط العمل بينما كان مجال مصادر ضغوط العمل الشخصية في المرتبة الأخيرة. - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الفا = 0.05 في مستويات مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن، ونوع المستشفى ونوع القسم. - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الفا = 0.05 في متوسط مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي⁽¹⁾

2-6- دراسة رجاء مريم 2005

بعنوان مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض

دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي، في ضوء أربعة متغيرات وهي الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل وقد قامت بتطوير استبانته من 55 فقرة لقياس مصادر ضغوط العمل وتوصلت إلى عدد من النتائج

1- ان 78.9 % من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث.

¹- يحي جودة : مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية.رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الصحة العامة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين، 2003.

2 وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات.

3 وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سنا.

4 وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد السنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة اقل

5 عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم او شعبة العمل في المستشفى⁽¹⁾

3-6-دراسة الدوسري 2005

بعنوان :ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية

دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية

وكانت تهدف إلى التعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي والتعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي والتعرف على فروق المتوسطات في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي بين العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية واستخدم الباحث المنهج الوصفي وكانت أهم النتائج التي توصلت لها :

1 ان مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها الضباط ظهر بوجه عام متوسط نسبيا حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.75

إن أهم المصادر المسببة للضغوط لدى الضباط هي طبيعة العمل ،قلة فرص التقدم والتطور الوظيفي ،صراع الدور ،عبء العمل ،غموض الدور .

¹- رجاء مريم : مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض ،مجلة جامعة دمشق ،المجلد 24 ،العدد الثاني، 2008 ،جامعة دمشق ،سوريا ،ص(475، 476).

وجود علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من عبء العمل ،صراع الدور، غموض الدور، قلة فرص التطور والنمو الوظيفي ،من جهة والولاء التنظيمي من جهة أخرى.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل. (1)

6-4-دراسة التويم 2005

بعنوان مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف علي مستوى ضغوط العمل لدي الضباط العاملين بالأجهزة الأمنية وكذلك معرفة مصادر ضغوط العمل والأساليب التي يلجا لها الضباط والتعرف علي الاختلاف في مستوى الضغوط والاختلاف في مصادر ضغوط العمل وفقا لخصائص عينة الدراسة واستخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال تطبيق مدخل المسح الاجتماعي لمجتمع الدراسة بتطبيق استبانته مكونة من 52.

عبارة علي مفردات مجتمع الدراسة البالغ عددهم 350.

مفردة من ضباط .

وكانت نتيجة الدراسة.

مستويات ضغوط العمل متوسطة وأهم مصادرها.

بيئة العمل المادية، عدم المشاركة في صنع القرار، العبء الوظيفي ، غموض الدور، العلاقات في العمل وتوصلت الدراسة إلي أهم الأساليب التي يلجا إليها الضباط وهي الحرص علي تحديد أولويات العمل اليومي .

تعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة.

مناقشة المشكلات مع الزملاء في العمل. (2)

¹ - سعد الدوسري:ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ،جامعة نايف ،الرياض ،السعودية ،2005

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

5-6- دراسة نبيل كامل دخان وبشير إبراهيم الحجار: 2005 بعنوان الضغوط النفسية لدى طلبة

الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلاية النفسية لديهم

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية ومصادرها لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقته بمستوى الصلاية النفسية لديهم، إضافة إلى تأثير بعض المتغيرات على الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة والصلاية النفسية لديهم وقد استخذ الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وبلغت عينة الدراسة 541 طالبا وطالبة، وهي تمثل حوالي 4% من مجتمع الدراسة البالغ 15441 طالبا وطالبة، واستخدم الباحثان استبيانين الأول لقياس الضغوط النفسية والثاني لقياس الصلاية النفسية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج وكان أهمها: إن مستوى الضغوط النفسية لدى الطلبة كان 62.05 % أن معدل الصلاية النفسية لديهم 77.33 % وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية والصلاية النفسية (1)

6-6- دراسة خليل حجاج 2007 بعنوان:

تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في المستشفيات بقطاع غزة الفلسطينية كما تهدف إلى الكشف عن مدي وجود علاقة بين ضغط العمل وكل الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي ضغط العمل تعزي لمتغير العمر. الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة وفي تحليل هذه الدراسة استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي كما استخدم اختبارات ومعامل ارتباط بيرسون.

وتوصلت الدراسة النتائج التالية :

¹ - نبيل كامل دخان وبشير إبراهيم الحجار: الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلاية النفسية لديهم،مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، 2006، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص369-398 .

إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع 79،28 وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي وكذلك قد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة⁽¹⁾.

6-7- دراسة مرشدي الشريف 2008 : وكانت بعنوان

مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الجراحين وكانت تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن مصادر ومستويات الضغط المهني لدى الجراحين والتعرف على الفروق الفردية بين الجنسين في الشعور بمستويات الضغط المهني كما تهدف إلى التعرف على العلاقة بين مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة وكذلك التعرف على استراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف الجنسين للتعامل مع الضغط ومواجهته والتخفيف عنه.

واستخدم في دراسته المنهج الوصفي المسحي وقد صمم مقياس خاص لمصادر الضغط المهني لهذه الدراسة يتكون من 65 فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي ظروف العمل، المرضى ومرافقيهم، خصائص الدور، جماعة العمل، العمليات التنظيمية.

واعتمد أيضاً لتعرف على استراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف الجراحين على مقياس أساليب المواجهة ل Paulhan et al وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة توصل إلى النتائج التالية :

معاناة الجراحين من كل المصادر الخمسة وهي ظروف العمل، المرضى ومرافقيهم، خصائص الدور، جماعة العمل، العمليات التنظيمية.

أما في ما يخص الفرق بين الجنسين في الشعور بالضغط فأشارت النتائج إلى أن الجراحات أكثر شعور بالضغط المهني وذلك في المصادر الخمسة

وأشارت أيضاً النتائج إلى وجود علاقة بين مصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة المستعملة.⁽²⁾

¹- خليل حجاج: تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة، في مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 9، العدد 02، 2008، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين ص(90-118).

²- مرشدي الشريف: مصادر الضغط المهني واستراتيجيات التعامل "coping" لدى الجراحين، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.

6-8- دراسة عازم سهيلة 2009 بعنوان: مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات

دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر

وكانت تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أسباب الضغط المهني عند الممرضات بمصلحة الاستعجالات ومعرفة إذا كان يعانون من ضغط مهني مرتفع. وهل هناك علاقة بين الضغط والعوامل المهنية التالية: العمل في حد ذاته، الدور الإداري، العلاقات الشخصية، الجو والبنية التنظيمية، السيرة المهنية والانجاز، والتواجه بيت/عمل وهل يتأثر الضغط ببعض العوامل الشخصية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تعاني ممرضات مصلحة الاستعجالات من ضغط مهني مرتفع. كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر إلى آخر.

كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات وكانت نتائج مقياس مركز التحكم الذي استخدمته في دراستها تشير إلى أن اغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي. (1)

6-9- دراسة عبد الضريبي 2010: بعنوان أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض

المتغيرات

وكانت تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزي لمتغيرات الدراسة: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1 الأساليب الايجابية أكثر استخداما من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث

2 وجود اثر للتفاعل بين المؤهل العلمي والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث

¹- عازم سهيلة: مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.

3 وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط وفي الدرجة الكلية للأساليب الايجابية تعزى للمؤهل العلمي ولم توجد فروق في استخدام الأساليب السلبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

4 وجود فروق في استخدام الأساليب الايجابية جميعها وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر من 10 سنوات وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر

5 وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأساليب الايجابية جميعها ، وفي الدرجة الكلية لهذه الأساليب تعزى لمتغير العمر وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر أكثر من 50 سنة وفي استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية وذلك لصالح فئتي العمر الأصغر (20 - 35 سنة) و(36-50 سنة).⁽¹⁾

6-10- عثمان مريم 2010

الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية

وكانت الدراسة تهدف إلي التعرف علي مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية الانجاز

وكانت تهدف أيضا إلي التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز والتعرف علي

مدى تأثير متغيري السن وسنوات الخبرة علي مستوى الضغوط المهنية

ولقد تم اللجوء إلي المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطبيق الدراسة علي عينة عشوائية تقدر ب

100 عون وتوصلت الدراسة إلي النتائج التالية

وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح

وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل

¹ - عبد الله الضريبي: أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010، ص- (670-686).

أوضحت النتائج إن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة من مستوى الدلالة 0.05⁽¹⁾

علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

استعرض الطالب الباحث عشرة دراسات سابقة تناولت في معظمها مصادر ومستوى ضغوط العمل وعلاقته ببعض المتغيرات وأساليب مواجهته وطبقت على قطاعات مختلفة، حيث طبقت خمسة دراسات منها على قطاع الصحة. وبصورة خاصة على فئة الممرضين والممرضات (يحي عبد الجواد، رجاء مريم، خليل حجاج، عازم سهيلة) وفئة الجراحين (مرشدي شريف)، وتتشابه الدراسة الحالية مع اغلب هذه الدراسات في الاعتماد على الاستبيان بشكل أساسي للحصول على بيانات الدراسة واستخدام المنهج الوصفي واستخدام الأساليب الإحصائية التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات الحسابية وهدفت معظمها إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهته واختلفت مع بعض الدراسات التي طبقت في قطاعات وبيئات مختلفة وقد استفاد الطالب من الدراسات السابقة في الوقوف على الخلفية النظرية لموضوع ضغوط العمل وسبل مواجهته وإثراء الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال الاسترشاد بمنهجيتها في البحث وصياغة فقرات الاستبانة وتفسير النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة .

¹- عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010.

الفصل الثاني

1-تمهيد

2-1 مفهوم الضغط النفسي التعريف اللغوي للضغط

التعريف الاصطلاحي للضغط

2-2 علاقة الضغوط ببعض المفاهيم

3- ضغوط العمل

3-1- مفهوم ضغوط العمل

3-2- عناصر ضغوط العمل

3-3- أنواع الضغوط

3-4- الضغط والأداء

4- النظريات والنماذج المفسرة للضغوط

4-1- النماذج المفسرة للضغوط

4-2- النظريات المفسرة للضغوط

5- مصادر ضغوط العمل

6- الآثار والنتائج المترتبة عن ضغوط العمل

1- تمهيد: يعد موضوع ضغط العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد من الباحثين. والكتاب في مختلف العلوم الاجتماعية والطبية والإدارية وغيرها من العلوم قصد التعرف على مسببات ومصادر الضغوط والآثار المترتبة عنها. ووضع الحلول والاستراتيجيات المناسبة لمواجهتها وإدارتها. وقبل التطرق إلى موضوع ضغط العمل بصورة خاصة نحاول أن نسلط الضوء على مفهوم الضغط النفسي وذلك من خلال التعرض لتعريف اللغوي والاصطلاحي للضغوط

2-1- مفهوم الضغط النفسي:

التعريف اللغوي للضغط : بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد أن الضغط تعني (تضييق معنوي ، تأثير ، إكراه)⁽¹⁾.

وفي المعجم الوسيط ورد ضاغطة بمعنى زاحمه، الضغطة :الضيق ،القهر والاضطرار،الزحمة والشدة ⁽²⁾

التعريف الاصطلاحي للضغط :المصطلح قد تناوله الأفراد والجماعات والمهنيون بمعاني مختلفة تبعا لتخصصاتهم ومجال حياتهم الاجتماعية والمهنية، فنرى الأطباء يستخدمون لفظ الضغط في إطار الميكانيزمات الفسيولوجية ،ويستخدمون المهندسون لدلالة على التحمل الخرساني، مثلا ويتناوله علماء النفس لدلالة على الحالة النفسية والمزاجية الناتجة عن وجود الإنسان في حالة ضيق أو شعور بالظلم أو الاختناق ، أما الإداريون فيستخدمون اللفظ لتعبير عن التحدي لنظام معين ولكن اللغويون يستخدمون اللفظ لتدليل على التأكيد على مقطع أو لفظ لغوي معين . ⁽³⁾

ويعتبر مفهوم الضغط مشكلة اصطلاحية نظر لتعدد المعاني التي يحملها فبينما يفضل سيلي

(h. selye) استخدام مفهوم الضغط يستخدم ابيستن (abstien) مصطلح الصراع ليشير إلى نفس

النمط من المواقف ،ويستخدم باركل هاين (B.HIUN) مفهوم الموقف المتطرفة ، ويرادف سعد جلال

بين مفهوم الضغط و مفهوم الشدة ويحل (احمد عزت راجح) و(على إسماعيل) مفهوم الأزمة محل

مفهوم الضغط وتستخدم (جوردون gordon) مفهوم الإجهاد ليدل على الضغط . ⁽⁴⁾

فورد في معجم علم النفس 1996 الضغط مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان

الناشئة كرد لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات

التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر.وتؤدي الضغوط إلى تغيرات في

العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة لنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر . ⁽⁵⁾

¹ - انطوان وآخرون :المنجد في اللغة العربية المعاصرة ،دار المشرق ،ط2 ،بيروت ،لبنان، 2001، ص883.

² - إبراهيم وآخرون :المعجم الوسيط ،الجزء الأول ،ط2 ،بدون سنة ،ص(540،541)

³ - حمدي على الفرماوي ورضا عبد الله:الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،ط01 ،عمان الأردن ،2009، ص20.

⁴ - عمر مصطفى النعاس:الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية،إدارة المطبوعات والنشر،ط1، مصراتة، ليبيا، 2008، ص28.

⁵ - فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط01، القاهرة، مصر ، 2001، ص18.

ويقول ريفولي rivolier أن الضغوط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر النفسي، الاحتراق النفسي الخ مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفسيولوجي لذلك فهو يشير إلى ثلاثة دلالات لغوية متداخلة وهي :

أ- معنى يشبه الضغط الفيزيقي او المادي ، كما يشير الى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد .

ب- يعتبر أيضا الضغط منها سيكو اجتماعيا أو سيكولوجيا شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة التالية :
منبه (ضغط) - استجابة (ظهور نتائج الضغط)

ج- الضغط هو نتاج الفعل المؤثر (او المنبه) كما يلي : ضغط - فعل منبه (او مؤثر)

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية وحتى الجسمية (1)

إن مفهوم الضغط النفسي stress ليس حديثا لقد اشتق أصلا من اللغة اللاتينية stringer واستعمل في السابق ليعني المشقة، أو الشدة، أو المحنة، أو المرض، أو الجهد الكبير (2)

وخلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى، خصوصا في علم النفس ليبدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي (3)

وكلمة ضغوط stress ليست كلمة نفسية، بل تم استعارتها من مجال العلوم الفيزيائية، ففي سنة 1676 وصف قانون هوكس ظاهرة في العلوم الطبيعية مؤداه أن لكل حالة أو جهاز درجة معينة من التحمل وان زيادة هذا العبء قد يقود إلى إحداث العديد من الأضرار، إلا أن هانز سيلبي عام 1950 قد استخدم هذا المصطلح ونقله من مجال العلوم الفيزيائية إلى مجال العلوم الإنسانية على أساس إبراز حقيقة مؤداها ، أن الجسم البشري حين يتعرض لأحد المواقف الضاغطة، فان استجابة الجسم أي رده

¹ - الهاشمي لوكيا: الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، 2002، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص10.

² - المرجع نفسه : ص08.

³ - عثمان مريم: مرجع سابق، ص18.

الفسولوجي سوف تكون مرهقة أو مجهددة وما لم ينتبه الإنسان إليها سوف تدمره ، ولم يكتفي سيلبي بهذا بل ألف مصطلح الضاغط stressor ليشير به إلى كافة المنبهات أو المثيرات التي يمكن أن تثير استجابات الجسم كرد فعل متوقع اتجاه الضغوط ، ومع كثرة الاستخدام لهذا المصطلح أصبح لمن لا يعرف التاريخ يظن أن هذا المصطلح وكأنه مصطلح نفسي وغير مقم على مجال علم النفس.⁽¹⁾ وعلى الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغط النفسي stress من جانب المهتمين بالصحة النفسية والبدنية، إلا أن عبارة أو مفهوم الضغط أو الضغوط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعا ، ومع ذلك ، يمكن القول أن العامل المشترك في تعريفات العديد من المهتمين والباحثين في المجالين المذكورين هو الحمل الذي يقع على كاهن الكائن الحي organisme وما يتبعه من استجابات من جانبه ليتكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه. وتكمن المشكلة في إيجاد تعريف محدد للمفهوم في انه تكوين فرضي وليس شيء ملموسا واضح المعالم من السهل قياسه⁽²⁾ لقد كثرت التعريفات المتعلقة بالضغط وتعددت ، فهناك من عرف الضغط من خلال المسببات وأثرها ، ومنهم من عرفها من خلال طريقة الاستجابة للضغوط ، وآخرون عرفوها من خلال تطور العلاقة بين المثير والاستجابة ، وما يتوسطها من عمليات داخلية⁽³⁾ ويشير وليم الخولي في الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب النفسي بان مفهوم كلمة ضغط هي حالة يتعرض فيها الإنسان لصعوبات بدنية مستمرة ، مادية ومعنوية وجسمية ونفسية وتشكل هذه الصعوبات إجهادا لا يمكن التغلب عليه لا عادة التوافق.⁽⁴⁾ ويعرفه سيلبي 1975: بأنه الاستجابة غير المحددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه ويعرفه لازاروس بأنه هو مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر ، وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف⁽⁵⁾

¹ - حسن غانم :كيف تواجه الضغوط النفسية ، www.kotobarabia.com، ص(11،10)

² - على عسكر: ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2، القاهرة مصر ، 2000، ص17.

³ - يوسف أبو حميدان ، ومحمد الياس العزاوي: تطور الضغوط النفسية عبر الأبعاد الزمنية (الماضي ، الحاضر ، المستقبل) وعلاقتها بمتغيرات الجنس والحالة الاقتصادية والحالة الاجتماعية لدى عينة من المعلمين الملتحقين بالدراسة في جامعة مؤتة ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 17 ، العدد 02 ، 2001 ، ص121

⁴ - محمد حسن غانم :مقدمة في علم الصحة النفسية ، المكتبة المصرية ، الإسكندرية ، ط1، الإسكندرية ، مصر ، 2009 ، ص286.

⁵ - منى فرح :الضغوط النفسية وعلاقتها باحتياجات أولياء أمور غير العاديين (المعاقين حركيا بولاية الخرطوم) رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير الآداب في علم النفس ، جامعة الخرطوم ، الخرطوم ، السودان ، 2009 ، ص07.

ويعرفه محمد قاسم عبد الله :

الضغط النفسي بأنه حالة من التوتر النفسي الشديد والانتصاب يحدث بسبب عوامل خارجية تضغط على الفرد وتخلق عنده حالة من اختلال التوازن واضطراب في السلوك⁽¹⁾

ولقد أعطى "ريس" (ress): تعريفا للضغوط النفسية في قوله :الضغوط مثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية والخارجية وتكون على درجة من الشدة والحدة والدوام بحيث تنقل القدرة للكائن الحي إلى حده الأقصى وإلى ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال désorganisation السلوك أو عدم التوافق، أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض ... ويقدر استمرار الضغط بقدر ما يتبعه من اضطراب جسمي أو نفسي⁽²⁾

ويعرفه 1985milsum:الضغوط النفسية مؤثر نفسي بيولوجي اجتماعي يستدل عليه من مجموعة من السلوكيات التي يأتي بها الفرد نتيجة إدراكه لتهديد البيئة

كما يعرفه دبيرن :1990dubrine حالة جسمية ونفسية ينتج من إدراك الخوف ،أو المتطلبات التي لا يمكن مواجهتها بسرعة

ويعرفه اتواتر 1990 atwaterالضغط النفسي بأنه نموذج الاستجابات غير المحددة والتي يقوم بها الفرد تجاه المثيرات التي تفقده توازنه⁽³⁾

ويعرفه سمير شيخاني الضغط هو حالة ازدياد الإثارة (أو الحث)الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر⁽⁴⁾

¹ - محمد قاسم عبد الله :مدخل إلى الصحة النفسية،دار الفكر ناشرون وموزعون ،ط2 ،عمان ،الأردن ،2004 ، ص115.

² - شارف مليكة :مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ،دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاثة ، (ابتدائي،متوسط ،ثانوي) ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية ،جامعة تيزي وزو ، تيزي وزو، الجزائر ،2011 ،ص29.

³ - عبد الله السهلي :أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراة في الإرشاد النفسي ،جامعة أم القرى ،السعودية ،2010 ، ص(16،17)

⁴ - سمير شيخاني :مرجع سابق،ص، ص (14 ،15).

ويعرفه جيبسون وزملائه (1994 gibson) الضغط بأنه استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية و/أو العمليات النفسية والتي (الاستجابة) تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية و/أو جسد برعاية⁽¹⁾

ويعرفه سيزيلا قي وولاص: تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه⁽²⁾

ويعرفه عبد الرحمن مهدي 1995 الضغط النفسي يتمثل في التفاعل بين الشخص وبيئته التي يدركها على أنها ضاغطة بالنسبة له هو العلاقة بين الشخص وبيئته، والتي تم تقييمها على أنها مرهقة، أو تفوق موارده لتغلب عليها وتعرض حياته للخطر⁽³⁾

ويعرف caroline levasseur الضغط بأنه مجموعة من الاستجابات الصادرة عن الفرد عندما تواجهه وضعيات تتطلب منه مجهود للتكيف معها⁽⁴⁾

وانطلاقا من مختلف التعريفات المقدمة للضغوط النفسية يتضح أن كل باحث ركز على جانب فهناك من ركز في تعريفه على الضغوط النفسية باعتبارها مثيرات وهناك من ركز في تعريفه للضغوط النفسية باعتبارها استجابة تكيفية مع الموقف الضاغط وهناك من ركز في تعريفه للضغوط باعتبارها عبارة عن تفاعل بين الفرد والبيئة. ويتفقون جميعا على أن الإنسان يتعرض للعديد من الضغوط الخارجية والداخلية (أي من داخل الفرد)، وان هذه الضغوط تختلف في درجة شدتها .

¹ - حسين حريم :السلوك التنظيمي ،سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،(ب ط)، عمان الأردن ، 2004 ،ص284.

² - اندرودي. سيزلاقي وولاص :السلوك التنظيمي والأداء،الجزء 1 ،ترجمة جعفر أبو القاسم ،معهد الإدارة العامة ، الرياض،السعودية ،1991 ،ص180.

³ - عبد الله السهلي :مرجع سابق، ص17.

⁴ - Caroline Levasseur : « la boite à outils, trucs et astuces de votre succès, gestion du stress ». Ed : HEC, Montréal, Canada, 2012.p03

2-2- علاقة الضغوط ببعض المفاهيم التي لها علاقة بالضغوط: القلق، الإحباط، الاكتئاب، التعب،

الإجهاد، الاحتراق النفسي، الصراع النفسي هذه المفاهيم كلها تعد نتاجا للضغوط

القلق: هو حالة غير محددة للفرد تعبر عن عدم شعوره بالسعادة تجاه المستقبل وهو يعتبر نتيجة

سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط ولنقص إشباع الحاجات، كما أنه أكثر الأعراض السيكولوجية

الملحوظة لضغط العمل. كما يقل الشعور بالقلق بزيادة الشعور بالذات

ويختلف عن الضغط في نقطتين :

أ- ضغط العمل يعتبر سببا مباشر لظهور القلق

ب- ضغط العمل له جانبان سلبي وإيجابي بينما القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط⁽¹⁾

الإحباط:

الحالة الانفعالية التي يمر بها الفرد حين يدرك وجود عائق يمنعه من إشباع دافع لديه أو توقع مثل هذا

العائق في المستقبل مع ما يرافق ذلك من تهديد وتوتر نفسي⁽²⁾

ونقطة الاختلاف هي أن الضغط يعتبر سببا لحدوث الإحباط وكذلك الإحباط يعبر عن الجانب السلبي

فقط⁽³⁾

الاكتئاب :

حالة مزاجية يصاحبها الشعور بعدم القيمة وفقدان الشعور بالأمل والنظرة التشاؤمية لحياة الإنسان و

مستقبله و الكآبة وانكسار النفس وانخفاض الروح المعنوية والشعور بالهم والغم والنكد والحزن و الألم⁽⁴⁾

التعب: يعرف التعب بأنه فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني وينشأ التعب

كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم ويعضد ذلك ما جاء

بالموسوعة الأمريكية حيث أوضحت انه يحدث نتيجة للمجهود العقلي والذهني الزائد والمكثف

¹ - محمد الصيرفي:الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، (ب.ط)،الإسكندرية، مصر،2008،ص47.

² - محمد قاسم عبد الله: مرجع سابق، ص125.

³ - محمد الصيرفي : مرجع سابق، ص47.

⁴ - عبد الرحمن محمد العيسوي:الجديد في الصحة النفسية، منشأة المعارف بالإسكندرية،(ب.ط)، الإسكندرية، مصر، 2001، ص124.

ويبرز الخلاف بين الضغط والتعب في:

- تتنوع مصادر ضغط العمل بينما التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد هو عبء العمل الزائد

- ينتهي التعب بالحصول على قدر من الراحة والنوم بينما ضغط العمل غالبا ما يستمر

- من يتعرض للتعب يتوقف عن العمل بينما الضغط ليس كذلك⁽¹⁾

الإجهاد: ويعني عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه ، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد ، كما انه نتيجة فيزيولوجية لضغط العمل . ويختلف عن الضغط في أن الإجهاد يعتبر من النتائج الفيزيولوجية المترتبة عن ضغط العمل وله جانب سلبي فقط وينشا من الفرد نفسه فقط بينما الضغط من البيئة والمنصب وجماعة العمل والفرد⁽²⁾

الصراع النفسي: حالة نفسية مؤلمة يشعر بها الفرد بوجود نزاعات ورغبات و حاجات متناقضة لا يمكن تحقيقها معا، فقد يوجد لديه دافعان يريد إشباعها في وقت واحد ويكون ذلك مستحيلا لان كل منهما في اتجاه مضاد لاتجاه آخر ويدفع الفرد لنشاط مخالف و لا يمكن إشباعها دفعة واحدة⁽³⁾

الاحتراق النفسي: يشير مفهوم الاحتراق النفسي إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها على سبيل المثال التعب ، الإرهاق ، الشعور بالعجز ، فقدان الاهتمام بالآخرين ، السخرية من الآخرين ، فقدان الاهتمام بالعمل ، الكآبة ، الشك في قيمة الحياة ، والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات ، كما تساهم هذه المظاهر في نوعية أداء الفرد في عمله⁽⁴⁾

والفرق بينه وبين الضغط حسب المركز القومي للصحة و الأمن الوظيفي الأمريكي⁽⁵⁾

¹- محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص 48.

²- المرجع نفسه ،ص 49.

³- محمد قاسم عبد الله :مرجع سابق ،ص 135.

⁴- علي عسكر :مرجع سابق ،ص 112.

⁵- محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص 50.

الضغط	الاحتراق النفسي
يشعر الفرد بالتعب	يشعر الفرد بالإجهاد المستمر
يعاني الفرد من القلق	يعاني الفرد من التوتر الشديد
يؤدي للشعور بعدم الرضا الوظيفي	يؤدي إلى الشعور بالملل والضيق من العمل
يؤدي لانخفاض الولاء التنظيمي	يؤدي لانهاء الولاء التنظيمي
يؤدي لتقلب المشاعر	يؤدي لفقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين
يؤدي للشعور بالذنب	يؤدي إلى الشعور بالإحباط الذهني
يؤدي لصعوبة التركيز ونسيان أمور كثيرة	يؤدي لعدم شعور الفرد بأنه كثير النسيان
يؤدي لتزايد التغيرات الفزيولوجية مثل ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم	يؤدي للاضطرابات النفسية

الجدول رقم (01) يمثل الفرق بين الضغط والاحتراق النفسي

بعد التعرض لمفهوم الضغوط بشكل عام يتناول الباحث ضغوط العمل بشكل خاص من حيث مفهوم ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، النماذج والنظريات المفسرة لضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، والنتائج المترتبة على ضغوط العمل، وسبل مواجهة ضغوط العمل.

3- ضغوط العمل:

3-1- مفهوم ضغط العمل: يمضي الموظف جل وقته في العمل ، وفي بعض إلاحيان وتحت تأثير متطلبات العمل يزيد الموظف من ساعات العمل ، وذلك لانجاز بعض المهام التي تتعلق بالعمل ، بالإضافة إلى أن العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي للمنظمة بل يمتد إلى أن يحمل الموظف هموم ومعاناة عمله إلى المنزل ، وهذا يعني أن ما يتعرض له الموظف من ضغوط في عمله تؤثر في حياته الأسرية ، ومن هنا نجد أن حياة الموظف عبارة عن حلقة مترابطة تؤثر بعضها في بعض ، لان ما يمر به من مواقف أو أحداث محيطة أو ضاغطة بالمنزل ينعكس على عمله وبالتالي على درجة أدائه⁽¹⁾ وتستخدم عبارة الضغط أو الضغوط عند تناول الموضوع من البعد المهني لدلالة على حالتين مختلفتين ففي الأولى تشير إلى ظروف العمل المادية والاجتماعية التي تحيط بالفرد في مكان عمله والتي تسبب

¹ - على بن حمد النوشان :ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات:رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ،الرياض ،السعودية ،2003 ،ص 70.

له نوعا من الضيق والتوتر ، وضمن هذا الإطار فإنها ترتبط بعوامل خارجية . وفي حالة الثانية فإنها تشير إلى الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد بسبب هذه العوامل⁽¹⁾

حيث يرى فاروق عبد فيلة أن الضغوط المهنية هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الآخرين، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة . وخصائص هذا الدور ، فهي تشير إلى مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد ويمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها أية خاصية لبيئة العمل تمثل تهديدا للفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها أو إمدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته⁽²⁾ وظهرت تعاريف متعددة لضغوط العمل، اختلفت باختلاف الطريقة التي ينظر إليها الباحث إلى ضغوط العمل ومن التعريفات التي تناولها النعاس في دراسته لمفهوم ضغوط العمل نذكر منها:

تعريف ماندلر mandler: الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد ، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل (صراع الدور ، العبء الوظيفي ، مشكلات اتخاذ القرار) ، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفسولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل ، القلق ، سرعة ضربات القلب

تعريف بيم أن 1995 bem allen: الضغوط المهنية تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في أعباء العمل ، صراع الأدوار وفي شبكة علاقاته مع الآخرين مثل الأصدقاء والأقارب وأفراد الأسرة **تعريف كشرود 1998:** الضغوط المهنية هي مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية والفسولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي⁽³⁾

أما عبد الرحمان الهيجان 1998 فيعرف ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية لدى الفرد ، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها ، بما في ذلك المنظمة ، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث

¹ - على عسكر :مرجع سابق ،ص91.

² - فاروق عبده فليه وعبد المجيد :السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية،دار الميسرة لنشر والتوزيع والطباعة ،ط1، عمان ،الأردن ، 2005 ،ص305.

³ - عمر مصطفى النعاس :مرجع سابق ،ص31.

أثار ،أو نتائج جسمية ،أو نفسية ،أو سلوكية على الفرد ،تؤثر بدورها على أدائه للعمل ، مما يستلزم معالجة هذه الآثار ، وإدارتها بطريقة سلمية⁽¹⁾

كما يعرف عبد الجواد ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال والتي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ،أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية ،أو في أدائهم لا عمالهم ،نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط⁽²⁾
أما بير ونيومان (beehrt newman) على أنها حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم وتتصف بتغيرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي⁽³⁾
أما فاروق عبد الفقيه فيعرف ضغوط العمل على أنها اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلي انخفاض مستوي الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوي الفعالية⁽⁴⁾

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن ضغوط العمل هي :مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة ومصادر هذه المثيرات ،قد تكون متعلقة بالمنظمة ،أو بالوظيفية ،أو ببيئة العمل،أو بشخصية الفرد العامل ويترتب عنها آثار نفسية وسلوكية وجسمية وتنظيمية.

3-2- عناصر ضغوط العمل

حدد سيزلاقي وولاص ثلاثة مكونات لضغوط العمل وهي :

(ا) المثير وهو عبارة عن مجموعة العوامل المسببة للضغط والتي يتكون مصدرها من البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه

(ب) الاستجابة تتمثل في رد فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية تجاه الضغط وهناك استجابتان تلاحظان كثير :

-الإحباط و يحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له

-القلق وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف

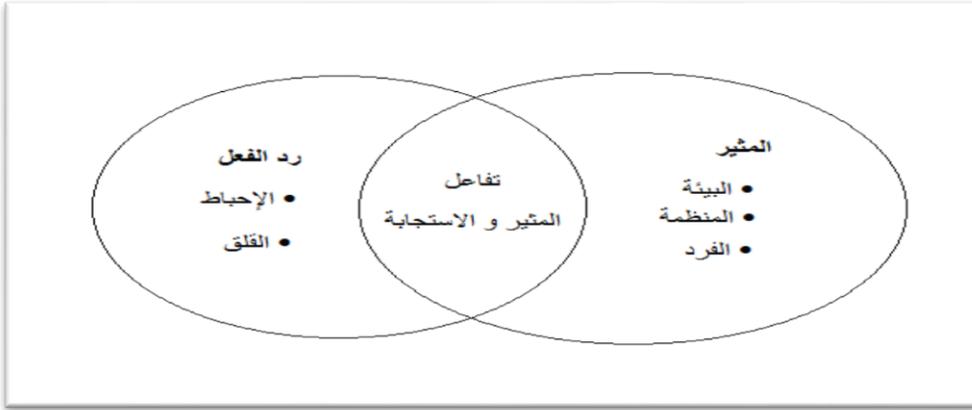
¹ - عبد الله السماري :التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية ،جامعة نايف ،الرياض ،السعودية ،2006 ،ص16.

² - نايف التويم :مرجع سابق ،ص13.

³ - محمد حسن محمد حمادات:مرجع سابق ،ص162.

⁴ - فاروق عبد فقيه:مرجع سابق ،ص305

ج) التفاعل بين العوامل المسببة لضغط والعوامل المستحثة



شكل رقم(01) عناصر ضغوط العمل (1)

3-3- أنواع الضغوط: حاول الباحثون تقسيم الضغوط إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة ، من حيث الآثار المترتبة عنها ، ومن حيث الفترة الزمنية، ومن حيث محور الضغوط ووفقا لمصادرها، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها الأكثر شيوعا .

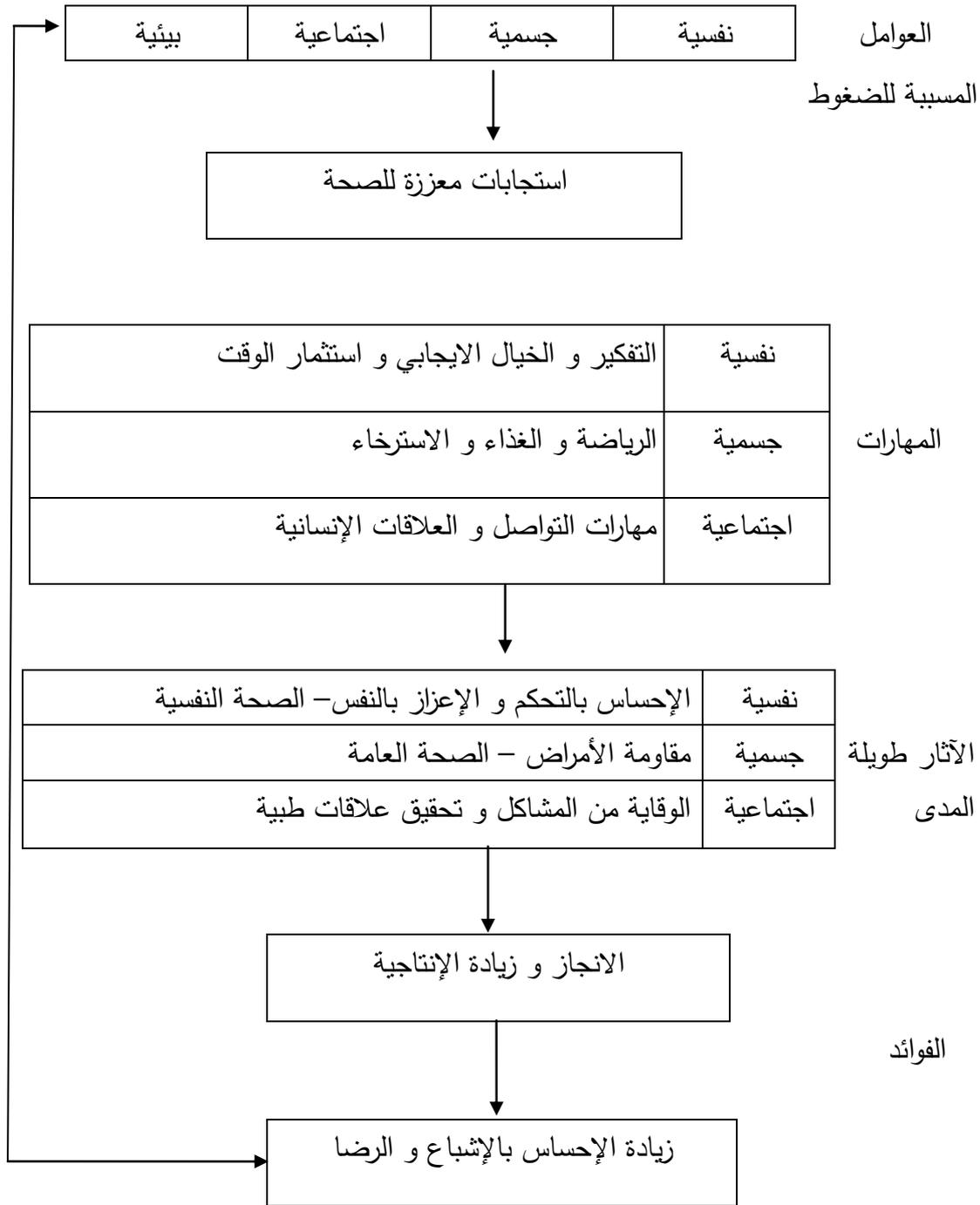
ويمكن تقسيمها من حيث تأثيرها إلى نوعين هما:

1) الضغوط الايجابية : وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها ، وتعتبر لضغوط الايجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد ،حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام وزيادة الإحساس بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للاستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة⁽²⁾،وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل ،وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل ،وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة .والشكل رقم (02) يوضح الآثار الايجابية للضغوط⁽³⁾

¹ - سيزيلاقي وولاص :مرجع سابق ص180.

² - محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص51.

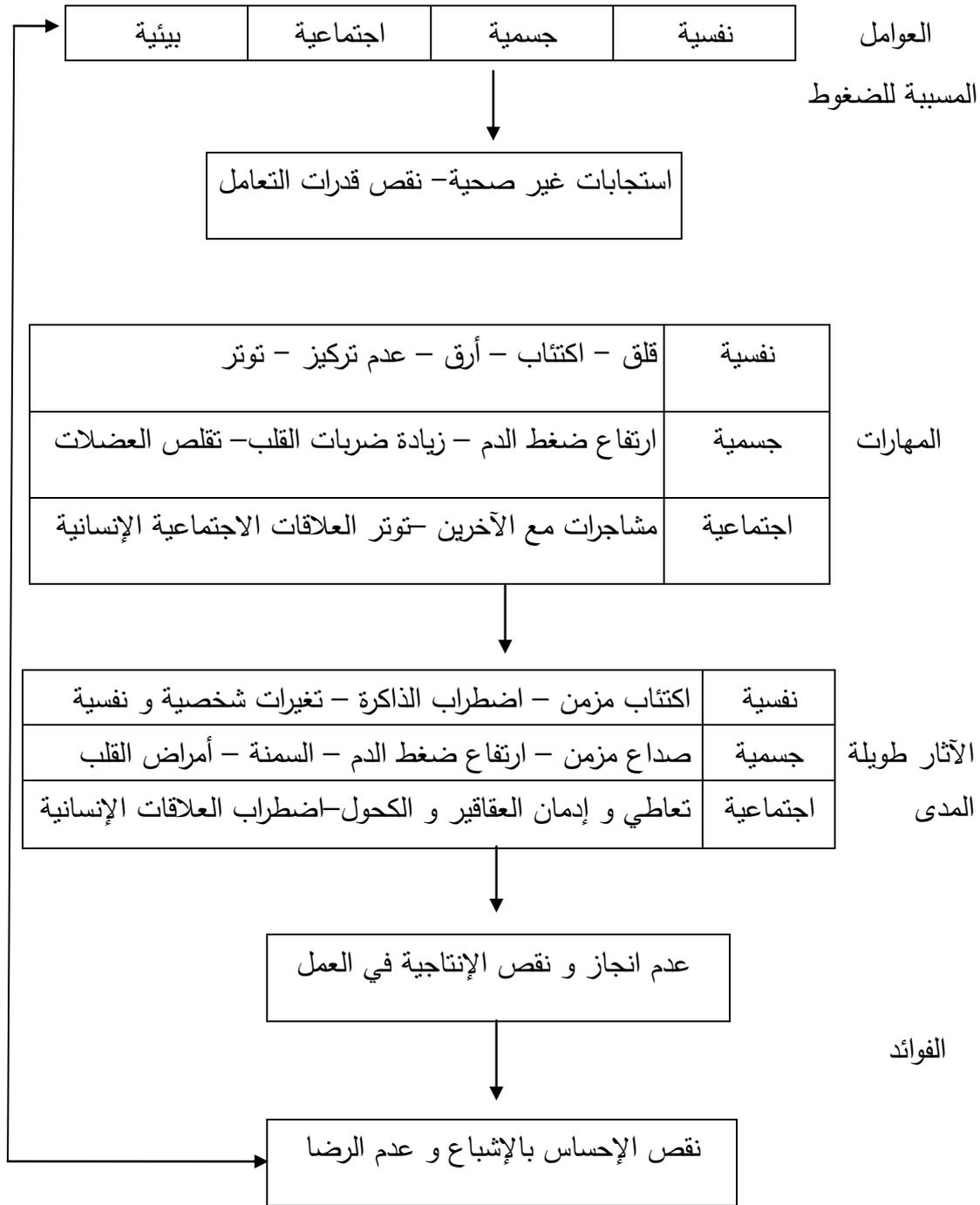
³ - محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص52 .



الشكل رقم (02) يوضح الآثار الايجابية للضغوط

ب) الضغوط السلبية : وهي الضغوط الغير المفضلة و التي تترك آثار سلبية على صحة ونفسية الفرد وتتعكس على أدائه وقدراته الإدراكية حيث يشعر العامل بعدم الرضا ونقص الإحساس بالإشباع و ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد (1)

¹ - محمد الصيرفي مرجع سابق، ص 53 .



الشكل رقم (03) يوضح الآثار السلبية للضغط⁽¹⁾

كما قام عبد الرحمان بن احمد الهيجان بتوضيح الفرق بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية لتعرف على الايجابيات والسلبيات لكل منهما الجدول التالي يبين الفرق⁽²⁾:

¹ - المرجع نفسه ،ص55.

² - بن زروال فتيحة: الإجهاد على مستوى المنظمة ،المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة ،دراسات نفسية وتربوية ،عدد04 ،جوان 2010 ، ص139.

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1-تسبب انخفاض في الروح المعنوية	1-تمنح دافعا للعمل
2-تولد ارتباكا	2-تساعد على التفكير
3-تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3-تحافظ على التركيز على النتائج
4-تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4-تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدى
5-تشعر الفرد بان كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه	5-تحافظ على التركيز على العمل
6-الشعور بالأرق	6-النوم جيدا
7-ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عليها	7-القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
8-الإحساس بالقلق	8-تمنح الإحساس بالمتعة
9-تؤدي بالشعور بالفشل	9-تمنح الشعور بالانجاز
10-تسبب للفرد الضعف	10-تمد الفرد بالقوة والثقة
11-التشاؤم من المستقبل	11-التفاؤل بالمستقبل
12-عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12-القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

جدول رقم(02)المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

ويمكن تقسيمها تبعا إلى الفترة الزمنية:

ويمكن تقسيمها تبعا إلى الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناجم عنها حيث يقسم جينز

(jains) الضغوط إلى ثلاثة أنواع وهي :

1-الضغوط البسيطة :وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من

أشخاص تافهين ، أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة

2-الضغوط المتوسطة :وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية ،أو زيارة شخص

غير مرغوب فيه ،أو الآلام الصادرة عن مرض ما في المعدة أو الأمعاء.

3-الضغوط الشديدة :وتستمر عادة من أسابيع لأشهر بل وسنوات مثل الإيقاف عن العمل أو النقل من العمل حتى زوال السبب.

ويمكن تقسيمها وفقا لمصادرها:

ويمكن تقسيمها وفقا لمصادرها حيث يصنف ماكجراث (mcgrath) وهيجان الضغوط المهنية إلى ثلاثة أنواع وهي :

1-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته مهام وظيفية ،وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية

2-الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية وتظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء

3-الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد وتعزى إلى الخصائص الشخصية المتوازنة أو المكتسبة⁽¹⁾ يمكن تقسيمها من حيث المحور:

ويمكن تقسيمها من حيث المحور إلى أربعة محاور أساسية لضغوط العمل :

1-المحور المادي :وهو يتصل أساسا بالجانب المزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى

الضغط في المشروع ،مثل الأجور والحوافز

2-المحور المعنوي :وهو يتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار ومن أمثلته الضغوط الناجمة عن المشاحنات والتوترات الناجمة عن سوء الفهم من جانب القوى العاملة في المشروع

¹ - فاروق عبده فليبه:مرجع سابق ،ص(307، 308).

2- المحور السلوكي: وتتصل هذه الضغوط أساسا بالقيود التي يمكن ان توضع على سلوك متخذ القرار في المنظمة من حيث قدرته على إصدار الأوامر والتوجيهات التنظيمية ومتابعة تنفيذ الأوامر والتأثير على الدوافع والمحفزات

4- المحور الوظيفي: ويتعلق بالأداء الوظيفي خاصة أداء العاملين في الوظيفة وفي أدائهم المتصل بالوظائف الأخرى كما تتصل هذه الضغوط بالبنيان التنظيمي للمنظمة وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال وخطوط التنسيق⁽¹⁾

كما يمكن أن نعرف نوعين من الضغوط :

الضغط الحاد: عندما تظهر علامات ناتجة عن ردة الفعل عن الضغط الناتج عن الإجهاد بشكل مكثف إلى درجة يظهر معها حالة الاستقرار، التي تخل بالحياة العادية ، ويظهر ذلك خصوصا مع حدوث موت لقریب أو صديق، التعرض لحادث مرور ،أو خسارة مالية .

الضغط المزمن: هو حالة دائمة، والتي نعرف عنها الكثير من المسببات، كالشخصية المكتئبة الجد الحساسة والأكثر عرضة لعوامل الضغط، أو وضعيات صعبة ومستديمة للأشخاص الذين ليس لديهم القدرة على تغيير أوضاعهم أو التملص منها، مثل مهنة غير قارة، أو عائد مالي غير كافي لا يلبي احتياجاتهم⁽²⁾

¹ - محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص104

² -Cac Consulting- Estelle candry et bookboon.com : gestion du Stress , 1^{er} édition, 2013. P10.

3-4- الضغط والأداء:

يؤثر الضغط على مستوى الأداء في الكثير من مهام العمل وتأخذ العلاقة بين الضغط ومستوى الأداء

الشكل رقم (02) الأتي (1):

المستوى المنخفض من الضغط	المستوى المتوسط من الضغط	المستوى المرتفع من الضغط
- الملل - إجهاد - إحباط - عدم رضا	- الإبداع - الحل العقلاني للمشاكل - برنامج - تغيير - رضا	- حل المشكلات بطريقة غير عقلانية - الإرهاق - المرض - ضعف التقدير للذات
الموت بسبب قلة الضغط		الموت بسبب الضغط
منخفض	الضغط	مرتفع

شكل رقم (04) العلاقة بين الضغط والأداء

1- عند مستوى ضغط منخفض، يحافظ الفرد على مستوى الأداء الحالي، وفي هذا المستوى فان الفرد لا

يستحدث أو ينشط، أو لا يعاني من أي ضغط ومن المحتمل أن الفرد يرى عدم وجود أي سبب لتغيير

مستوى الأداء وغياب الضغط في أي موقف، لا يسبب غالباً في حدوث أي تغيير أما إذا انخفض الضغط

إلى مستوى منخفض جداً فذلك يؤدي إلى ظهور مشكلات قلة الضغط .

2- عند مستويات الضغط المتوسط، تبين أن الفرد يستحدث وينشط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى

الأداء

¹ - محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد لنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص181.

3- عند المستويات العالية من الضغط، تبدأ التأثيرات السلبية في الظهور (الإجهاد، الشعور بعدم

الرضا) وتكون النتيجة أن الأداء يبدأ في الانخفاض، فحدة الضغط تستهلك انتباه و طاقة الفرد في محاولته

تركيز جهوده على تخفيض مسببات الضغط ويتبقى بعد ذلك طاقة ضئيلة لأداء الوظيفة

ومع ذلك فإن العلاقة بين الضغط والأداء تعتبر أكثر تعقيدا ، ويرجع ذلك إلى أن هذه العلاقة تتأثر

بمستوى صعوبة المهمة التي يؤديها الفرد .والعوامل الشخصية والمتغيرات الموقفية⁽¹⁾

4- النماذج والنظريات المفسرة للضغط:

4-1- النماذج المفسرة للضغط:

قدم عدد من الباحثين بعض النماذج التي يمكن من خلالها، تفسير ضغوط العمل نذكر منها :

4-1-1- نموذج الأعراض العامة للتكيف ل سيلبي sely: 1974 وبعد من أقدم النماذج التي حاولت

تفسير ظاهرة ضغوط العمل وظهر هذا النموذج على اثر الدراسات التي أجراها سيلبي sely عام 1974م

،حول الاستجابة النفسية للمرض وكشفت أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها وأطلق

سيلبي عليها الأعراض العامة للتكيف .

فقد وضع سيلبي في نمودجه تصور لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط، وأن تلك الردود لا تحدث

في وقت واحد وإنما تمر في ثلاث مراحل متميزة حددها بما يلي :

1- الإنذار أو التنبيه للخطر.

2- المقاومة .

3- الإنهاك.

فتمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر رد الفعل الأولي للجسم لحالة الضغط التي يتخذ بوجه عام

،صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم

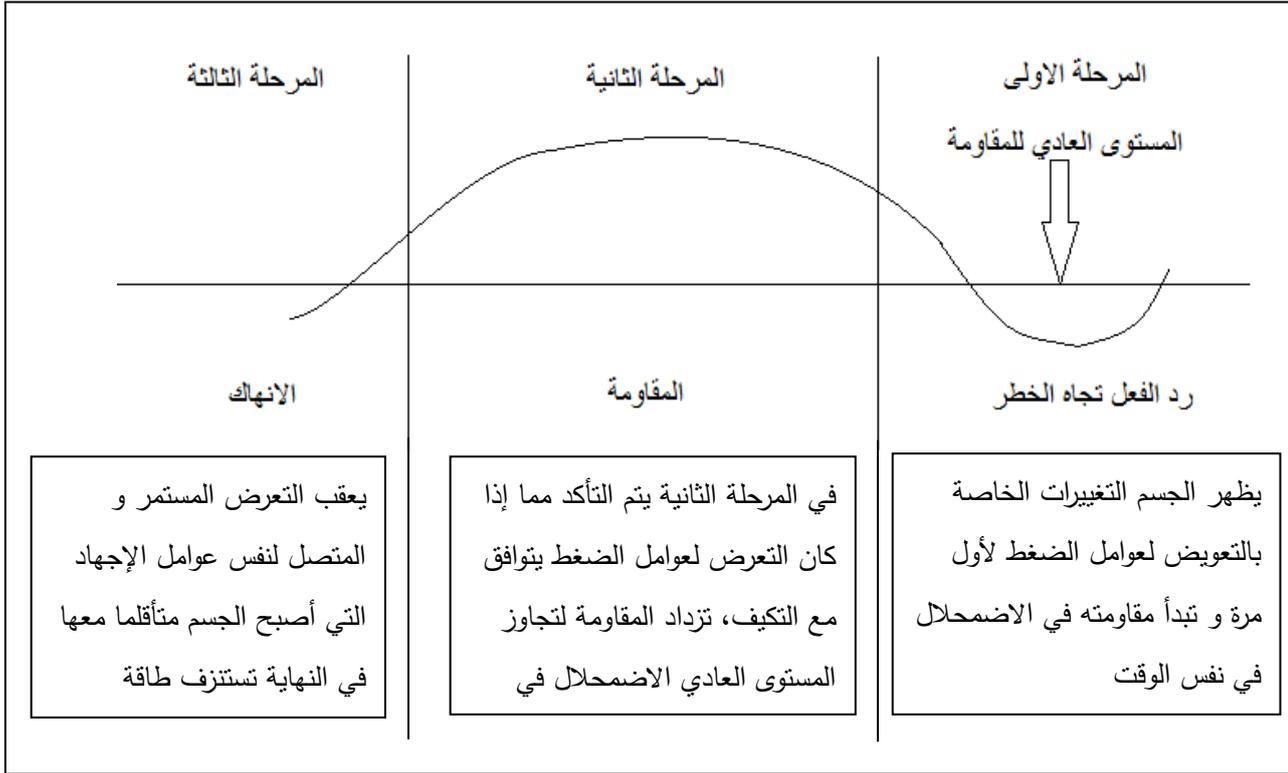
وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض. وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى

مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط ، وقد

¹ - محمد حسن محمد حمادات : مرجع سابق، ص182.

يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والمعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لان 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 تهديد مباشر للفرد والمنظمة على السواء⁽¹⁾

والشكل (6) رقم يوضح هذا النموذج⁽²⁾



شكل رقم (05) : يوضح الأعراض العامة للتكيف

¹ - سيزلاقي وولاص: مرجع سابق ص180.

² - المرجع نفسه ، ص181.

4-1-2- نموذج الموائمة بين الفرد والبيئة: 1974

اقترح كل من فرانش وروجرز وكوب french regergs and cobb هذا النموذج عام 1974 على اثر الدراسات التي أعدها معهد البحث الاجتماعي بجامعة متشجان ، ويشير هذا النموذج إلى وجود نوعين منعدم الموائمة بين الفرد والبيئة، قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين وهما :

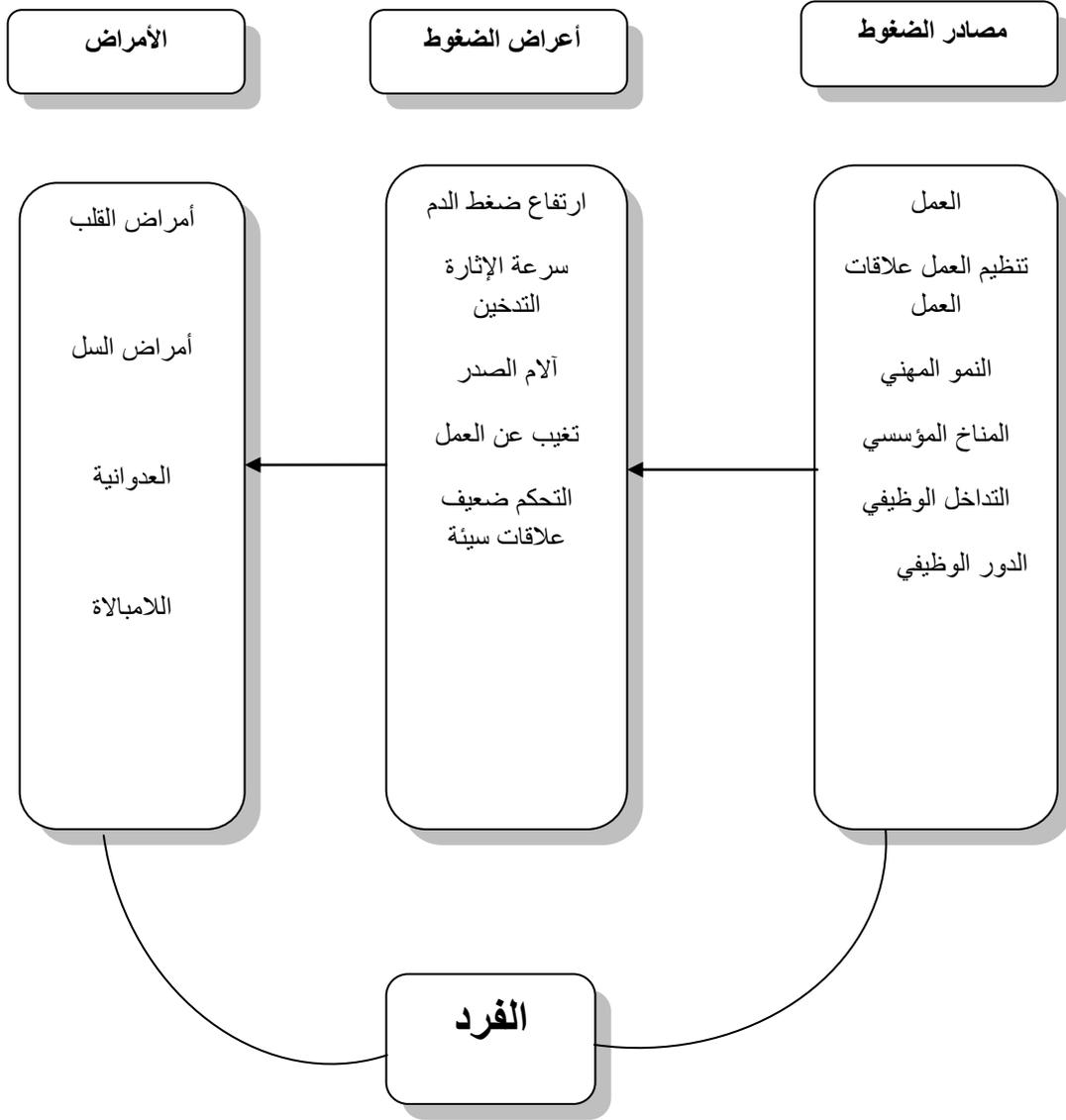
1-عدم تطابق حاجات الفرد وتوقعاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها

2-عدم تطابق قدرات الفرد ومهاراته مع متطلبات الوظيفة أو العمل ، ويترتب على ذلك الخلل حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل

ويشير النموذج إلى أن الموائمة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات ، وإنما مرتبطة بتوفر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد، والكيفية التي يتم بها انجاز تلك الأعمال والوقت المخصص لانجازها ، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية وعليه فان بؤرة هذا النموذج هي العلاقة بين إدراك الفرد لأحدى المهام وإدراكه لقدراته على إكمال هذه المهمة ولما لديه من حافز على إكمالها والافتراض في هذا النموذج هو أن مشاعر الضغط لا بد أن تزداد عند اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة⁽¹⁾

4-1-3- نموذج مارشال 1979: وفي هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل ، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي في النهاية إلى أمراض القلب ، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل التالي:

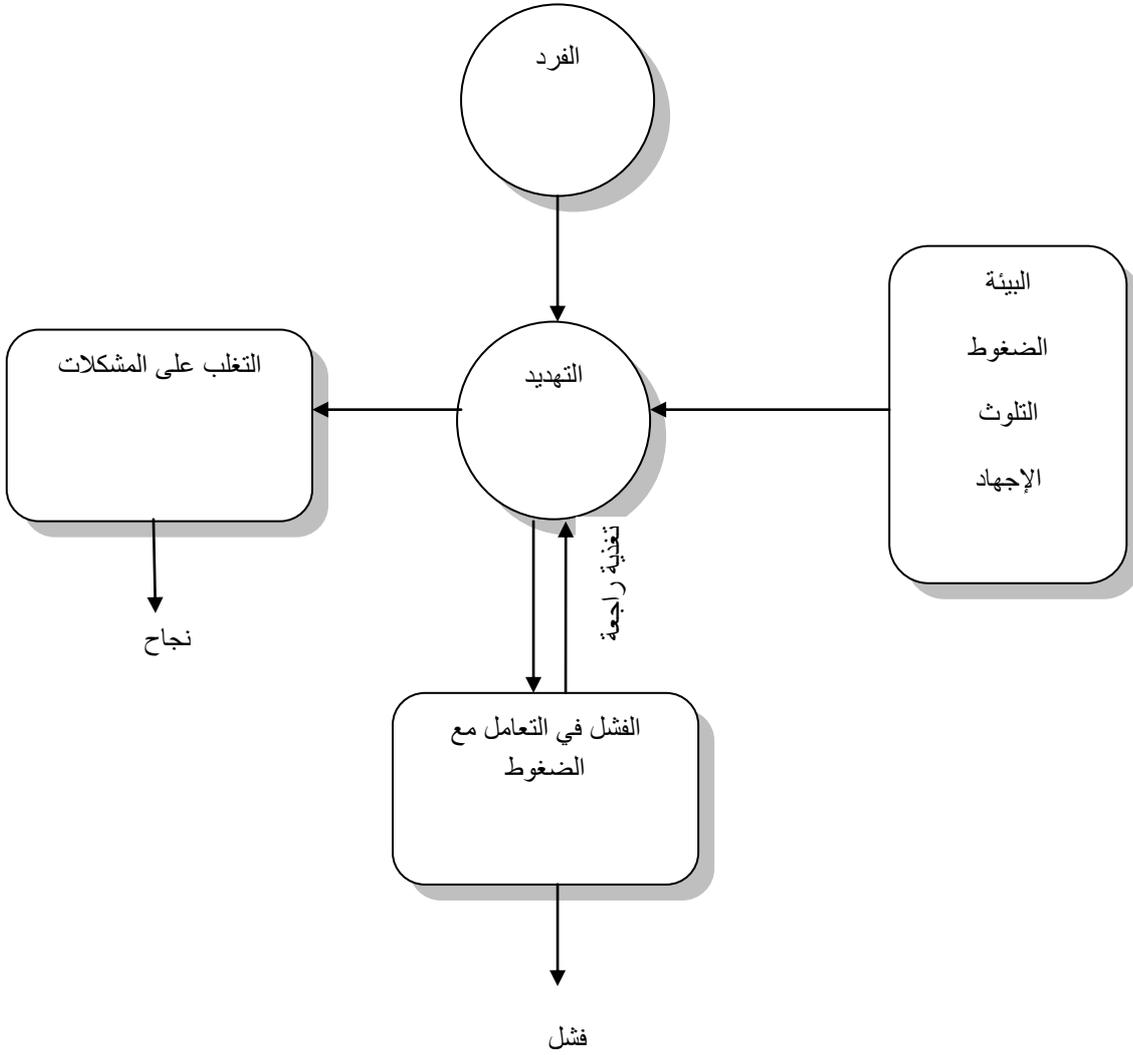
¹-سعد الدوسري: مرجع سابق، ص41



الشكل رقم (06) نموذج مارشال للضغوط

4-1-4 - نموذج كوبر 1979: يوضح كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد ، ويذكر كوبر أن بيئة الفرد تعتبر مصدر للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطر يهدد الفرد وأهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط ،ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة ،فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية ، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب ،وانخفاض تقدير الذات . ويمكن رصد نموذج كوبر في الشكل التالي⁽¹⁾:

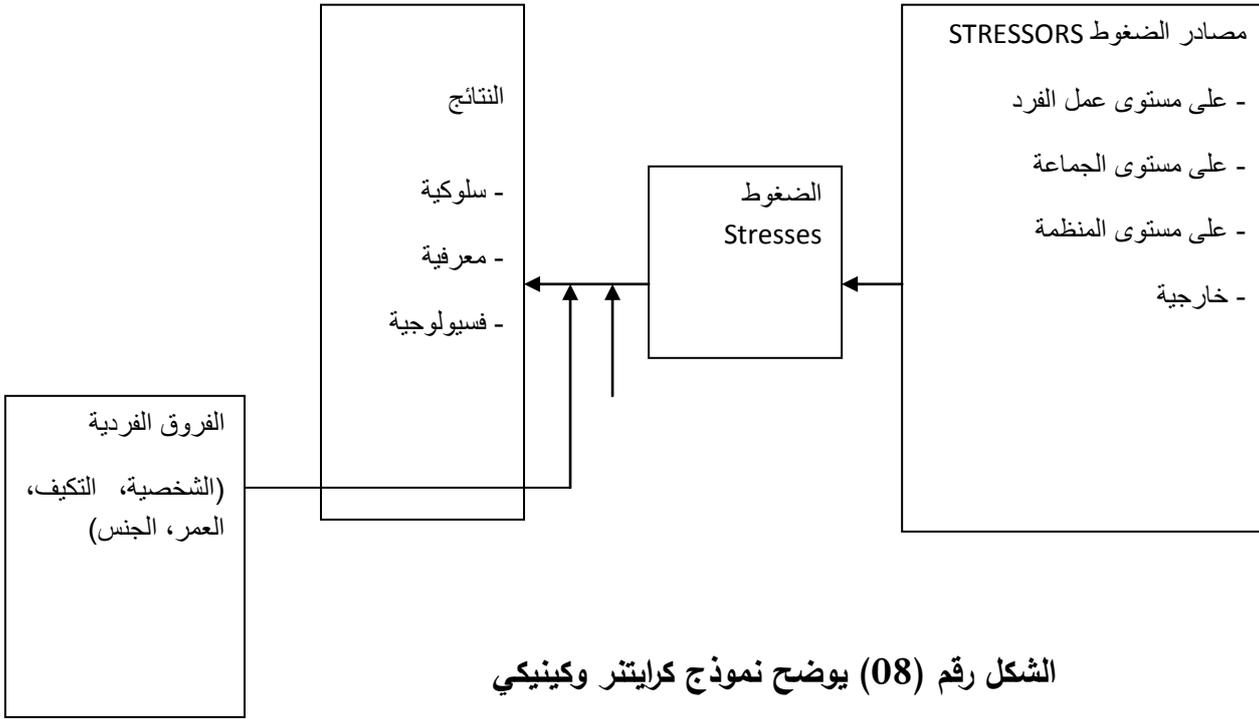
¹- فاروق السيد عثمان:مرجع سابق ،ص(102، 103).



الشكل رقم (07) يوضح نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط⁽¹⁾

¹- فاروق السيد عثمان:مرجع سابق ،ص103.

4-1-5- نموذج كرايتر وكينيكي لدراسة ضغوط العمل 1979 م (1)



الشكل رقم (08) يوضح نموذج كرايتر وكينيكي

حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، والجماعة، والمنظمة) والخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها). وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة .

¹ - خضير كاظم واخرون: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، اثناء لنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص287.

4-1-6- نموذج جيبسون وزملائه 1982 gibson et al

طور جيبسون وزملاؤه في عام 1982م نموذجاً يوضح مصادر الضغوط وأثارها وقد تم تقسيم مصادر

الضغوط إلى أربع مجموعات هي :

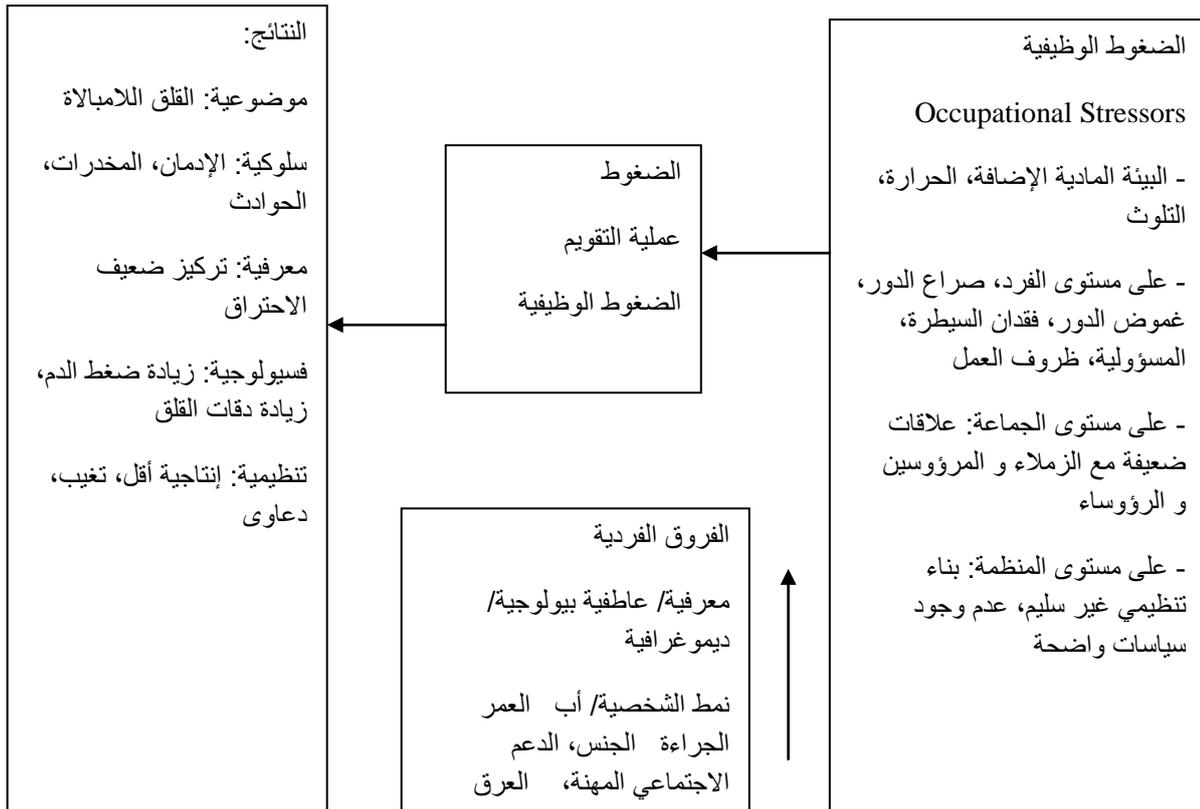
1-عوامل الضغوط البيئية المادية

2-عوامل الضغوط الفردية

3-عوامل الضغوط الجماعية

4-عوامل الضغوط التنظيمية

ويوضح الشكل الإطار العام لهذا النموذج⁽¹⁾



الشكل رقم (09) يوضح نموذج جيبسون وزملائه

¹ - حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار الحامد لنشر والتوزيع، (ب ط)، عمان الأردن، 2004

4-1-7- نموذج بريف وزملائه 1984brief.al

قام بريف وزملائه بإعداد نموذج لتحديد وتفسير العوامل المسببة للضغوط المهنية في عام 1984م ووفقا لهذا النموذج فقد تم تقسيم العوامل المسببة للضغوط المهنية في مجموعتين رئيسيتين هما:

1 مجموعة الخصائص والمراحل التنظيمية : وتشمل على ثلاث مجموعات فرعية هي :

- أ) السياسات التنظيمية

- ب) الهيكل التنظيمي

- ج) المراحل التنظيمية

ويندرج تحت كل مجموعة فرعية عدد من مسببات ضغوط العمل

2 مجموعة متطلبات الوظيفة وخصائص المهام : وتشمل على خمس مجموعات فرعية :

- أ) تجهيزات بيئة العمل المادية

- ب) السلامة والصحة المهنية

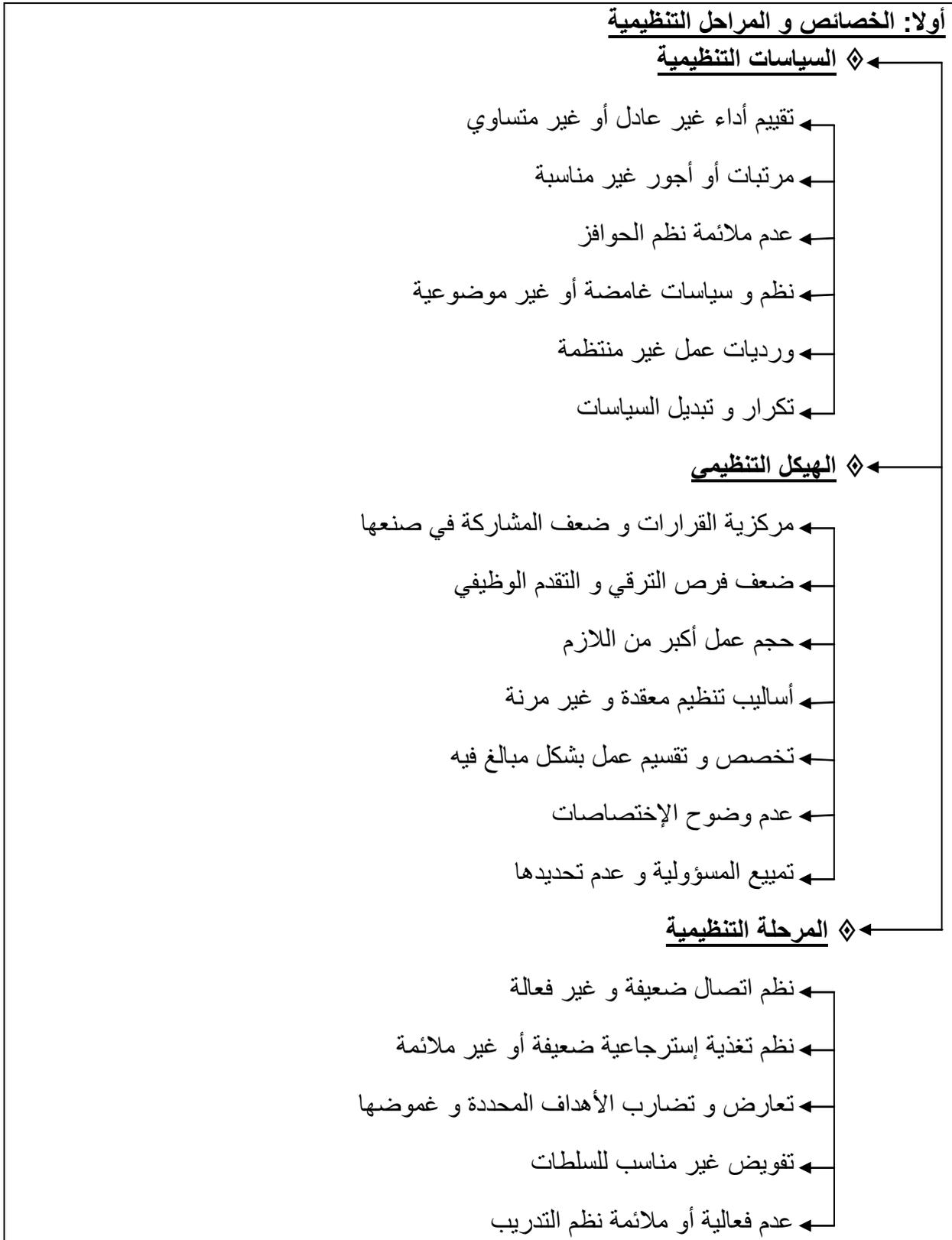
- ج) علاقات العمل الشخصية

- د) متطلبات الوظيفة

- هـ) متطلبات الدور⁽¹⁾

¹- سعد الدوسري: مرجع سابق، ص49.

ويندرج تحت كل مجموعة من المجموعات الفرعية عدد من مسببات ضغوط العمل الخاصة بتلك المجموعة كما هو موضح في الشكل (1)¹



¹ - سعد الدوسري: مرجع سابق، ص (49).

ثانياً: متطلبات و خصائص الدور

◆ تجهيزات بيئة العمل المادية

- ← إزدحام مكان العمل
- ← إفتقار مكان العمل للخصوصية
- ← الضوضاء
- ← شدة الحرارة أو البرودة
- ← عدم مناسبة التأتثيات
- ← عدم كفاية الإضاءة و التهوية
- ← عدم مناسبة مساحة مكان العمل

◆ السلامة و الصحة المهنية

- ← عدم توافر إحتياجات أو معدات السلامة المهنية
- ← عدم نقاء الجو و تلوثه
- ← التعرض لمواد ضارة أو إشعاعات
- ← عدم توافر وسائل العلاج أو الإسعاف

◆ علاقات العمل الشخصية

- ← علاقات غير سوية بالرؤساء أو المشرفين
- ← ضعف أو إنعدام التقدير للجهد المبذول
- ← ضعف أو إنعدام الثقة من الرؤساء
- ← شدة المنافسة و إلتواء أساليبها
- ← عدم إلتباع المرؤوسين للتعليمات
- ← تعارض في العلاقات داخل جماعة العمل
- ← تعارض في العلاقات بين جماعة العمل و غيرها (1)

◆ متطلبات الوظيفة

¹ - سعد الدوسري: مرجع سابق، ص(50).



الشكل رقم (10) يوضح نموذج برايف يوضح العوامل المسببة للضغوط المهنية

4-1-8- نموذج سيزلاقي وولاص في عام 1987م:

قام بإعداد هذا النموذج كل من سيزلاقي وولاص في عام 1987م لاستخدامه كإطار لتحليل ضغوط العمل وتقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط تتبع من مصادر رئيسية ثلاث⁽¹⁾ :

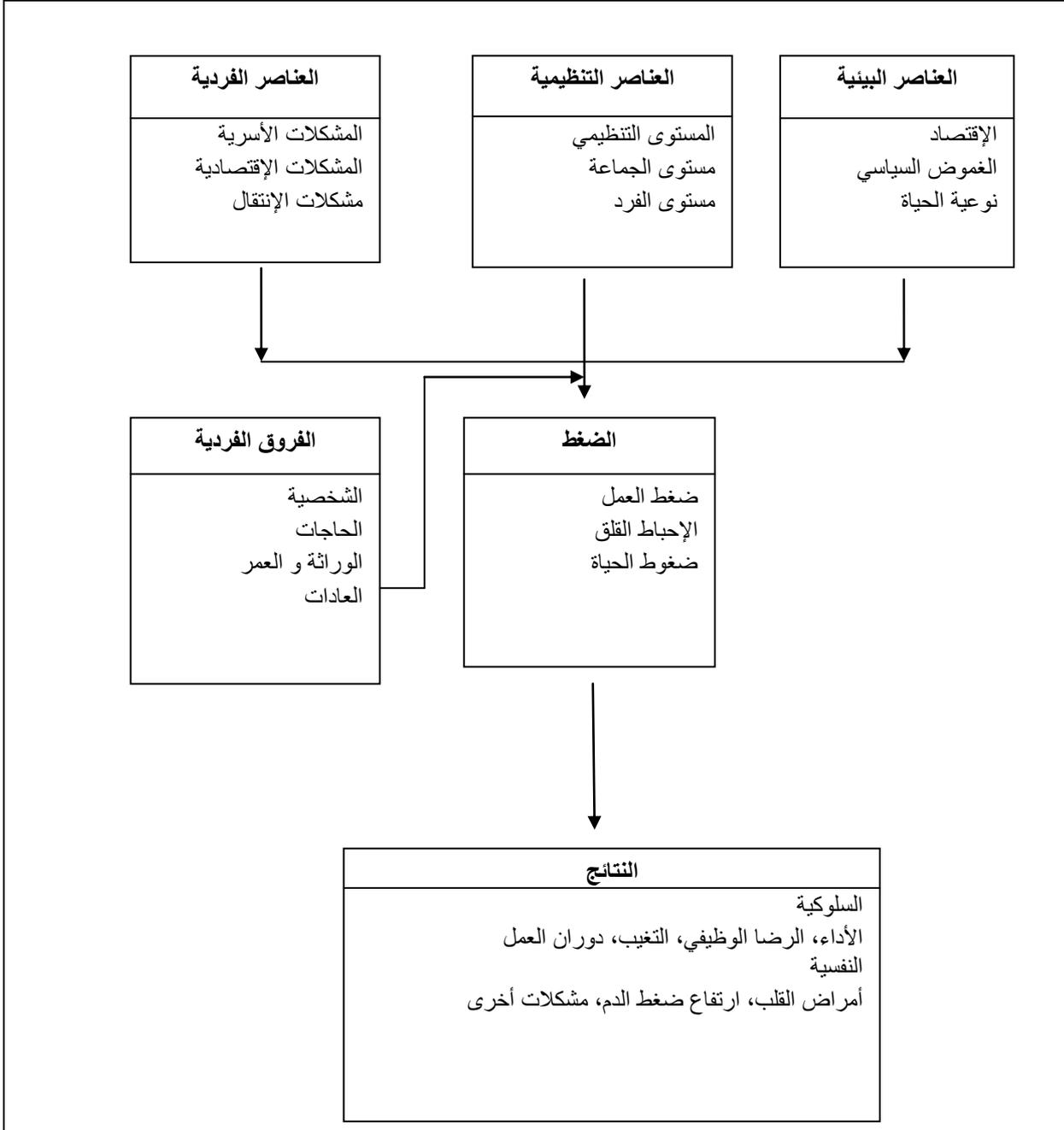
1- المصادر البيئية

2-المصادر التنظيمية

3-المصادر الفردية .

¹- سيزلاقي وولاص :مرجع سابق ،ص182.

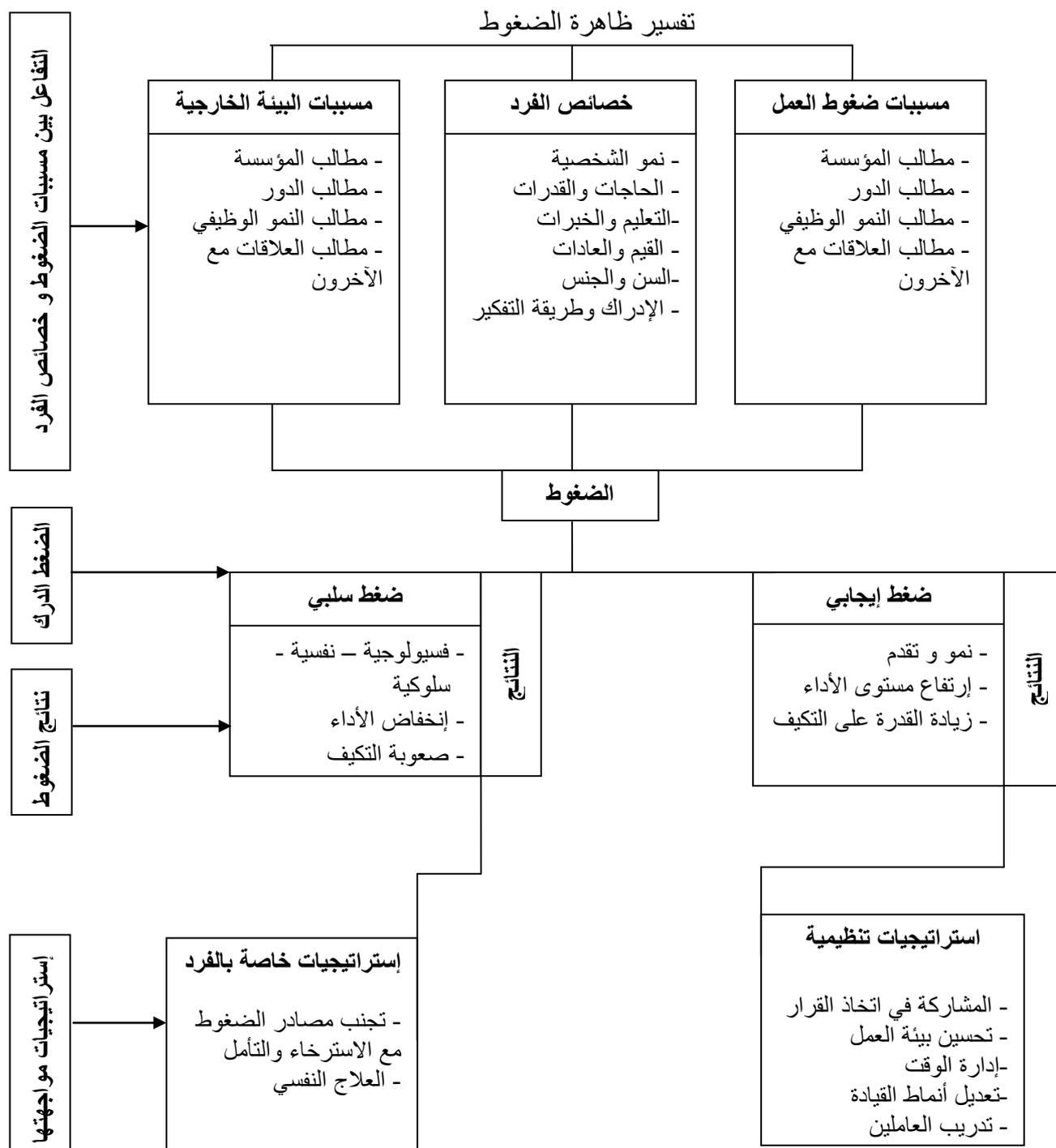
وتسهم هذه المصادر الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على العاملين، ولكن حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر بسبب الفروق الفردية ورغم هذه الاختلافات إلا أن لها في النهاية نتائج سلبية سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين محل تلك الضغوط ولها كذلك نتائج وأثار سلبية على المنظمة التي ينتمي لها هؤلاء العاملون ويوضح الشكل (1)¹



الشكل رقم (11) يوضح نموذج سيزلاقي وولاص

¹ - سيزلاقي وولاص :مرجع سابق ،ص182.

4-1-9- نموذج لظفي راشد محمد 1992 : قام بإعداد هذا النموذج لظفي وذلك على اثر دراسة له كانت بعنوان نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها وقد تلخصت مشكلتها في تفسير أسباب ضغوط العمل وتحديد أثارها على كل من الأفراد والمنظمات والمجتمع واقترح أساليب التصدي لها وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج يوضح الأبعاد المختلفة لهذه الظاهرة (1)



الشكل رقم (12) يوضح نموذج لظفي راشد محمد

¹ - عمر مصطفى النعاس :مرجع سابق ،ص60.

وقد ذكر لطفي انه يتحقق عن طريق النموذج السابق الأهداف التالية :

فهم ظاهرة ضغوط العمل وذلك بتحديد مفهومها والتعرف على مسبباتها

التعرف على أهم النتائج التي تحدثها هذه الظاهرة على كل من الأفراد والمنظمات

استعراض الباحث بعض الاستراتيجيات التي تخفف من حدة الضغوط والتعامل معها بفاعلية

4-1-10- نموذج هب: لقد اهتم هب بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات

الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، حيث أكد هب أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل

، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت

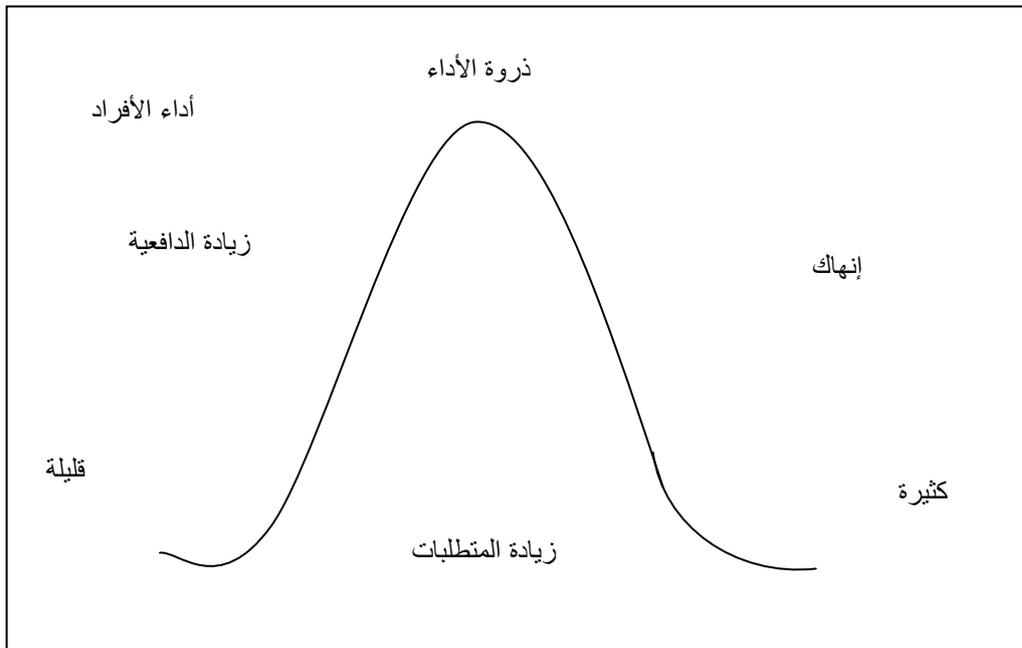
على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق ، وبالتالي

تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام ، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات

والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي إلى الإنهاك النفسي ، وما يتبعه

من أعراض كالانطواء والآثار ولأنتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء ويمكن رصد نموذج هب في

الشكل (1)



الشكل رقم (13) يوضح نموذج هب في الضغوط

¹- فاروق السيد عثمان : مرجع سابق، ص104.

ويلاحظ من الاستعراض السابق بأن هناك تباين بين تلك النماذج في دراستها وتفسيرها لظاهرة ضغوط العمل غير أن هذا التباين لا يمثل في واقع الأمر اختلافا جوهريا في تفسير هذه الظاهرة بقدر ما يمثل نوع من تكامل جهود

4-2- النظريات المفسرة للضغوط :

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس اطر 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 موقف ضاغط ، بينما سبيلبرجر اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسي أساسي لتعرف على وجود الضغط ، أما موراي فالضغط عنده خاصية أوصفة لموضوع بيئي ، ومن هنا كان منطوقا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها في مسلمات الإطار النظري لكل منهما وهو ما يتضح من العرض التالي : (1)

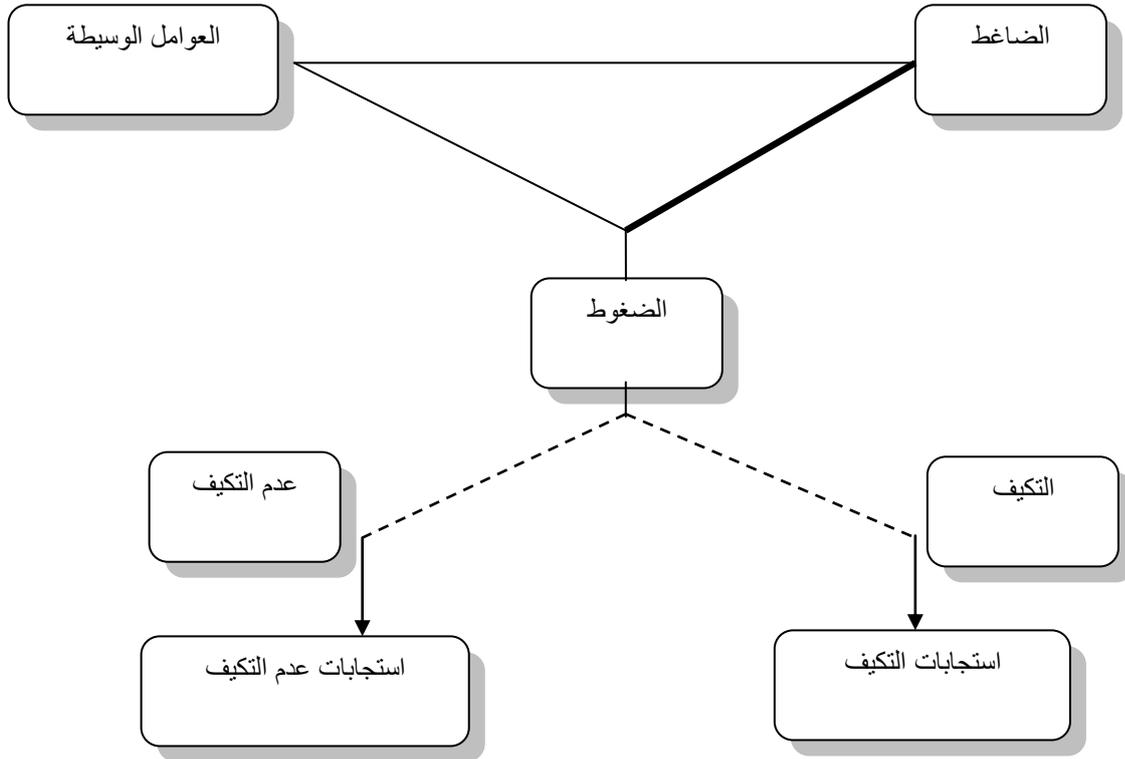
4-2-1- نظرية هانز سيللي 1936 : يعتبر هانز سيللي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط ، و بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط تفسير فسيولوجيا وقد جاء اكتشافه للضغط بالصدفة خلال بحوثه على الهرمونات الجنسية في العشرينات .فقد لاحظ بعد حقن فيران تجاربه بأنسجة غددية غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة منها تضخم في الغدة الادرينالية ،تضاؤل وضمور في بعض الحالات للغدة التيموسية ، وظهور قرحة في الجهاز الهضمي.وفي تجارب لاحقة وجد ان هذه الأعراض تظهر مع مصادر ضغط أخرى مثل الحرارة ،البرد ،الحقن بالأنسولين وغيرها من المؤثرات هذه الأعراض سماها سيللي مجموعة الأعراض الحيوية للضغط(2)

وتتعلق نظرية هانز سيللي من مسلمة ترى إن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، وان هناك استجابة أو أنماط معينة من

¹- فاروق السيد عثمان :مرجع سابق ،ص98

²- على عسكر :مرجع سابق ،ص35.

الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ، ويعتبر سيبي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة ،وحدد سيبي ثلاث مراحل لدفاع عن الضغط ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي الفرع : وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدأ للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديد المقاومة :وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف الإجهاد : مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت ، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف ويمكن رصد هذا الشكل⁽¹⁾



الشكل رقم (14) يوضح تخطيط عام لنظرية سيبي

¹ - فاروق السيد عثمان :مرجع سابق،ص99.

ومن الانتقادات التي واجهتها نظرية سيللي ، اغفل الجوانب والعمليات النفسية و تجاهل عوامل الخبرة والمهارة والتجربة ، ولم يركز على العلاقة المتبادلة بين الفرد وبيئته ونظر لاستجابات الفرد لمصادر الضغط كما ركز على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصصه الطب.

4-2-2- نظرية سبيلبرجر 1972 :تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده ، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ، ويقول ان للقلق شقين سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمّن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية ، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة سبيلبرجر 1972 وعلى هذا الأساس يربط بين الضغط وقلق الحالة ، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطة مسببا لحالة القلق ، ويستبعد ذلك عن 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 (كبت ، إنكار ، إسقاط)، وتستدعي سلوك التجنب .

ويميز سبيلبرجر 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 ما من الخطر الموضوعي ، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير أو التفسير الذاتي لموقف خاص على انه خطير أو مخيف⁽¹⁾

4-2-3- نظرية موراى 1978:يعتبر موراى أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ، ويعرف الضغط على انه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين ، ويميز موراى بين نوعين من الضغوط هما :
أ-ضغط بيتا beta stress: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد
ب-ضغط الفا alpha stress: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي

¹- فاروق السيد عثمان :مرجع سابق ، ص99.

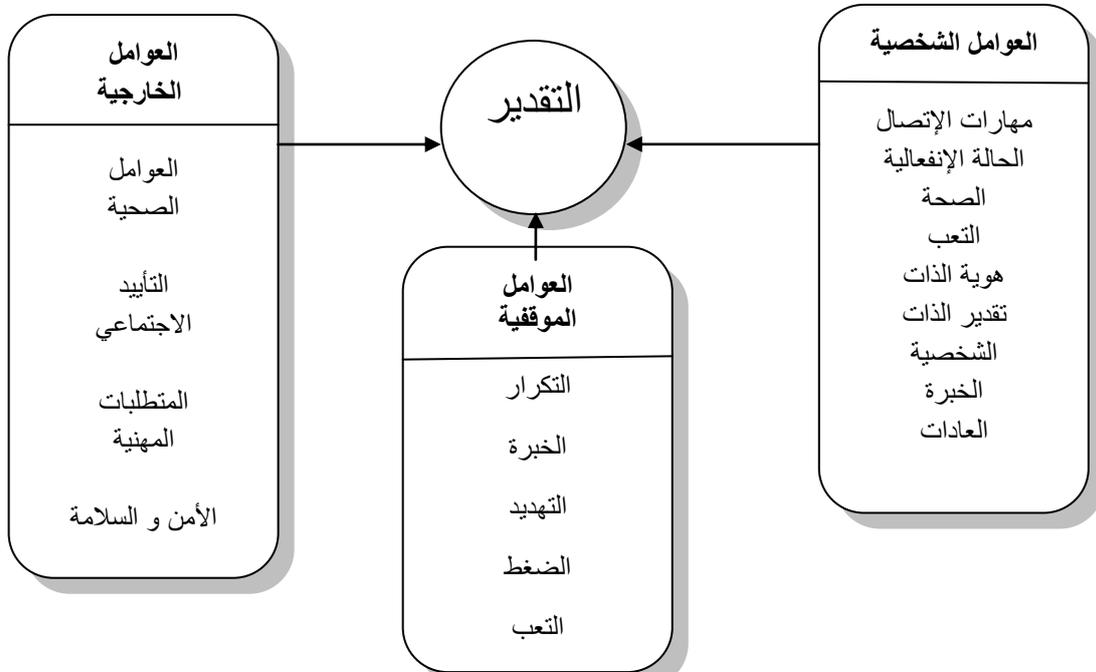
ويوضح موراى أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة ، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا

4-2-4- نظرية التقدير المعرفي

قدم هذه النظرية لازاروس (1970) وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي ، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط ، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، 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 تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما :

المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط

المرحلة الثانية : وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل⁽¹⁾



الشكل رقم (15) يوضح نظرية التقدير المعرفي

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

ومن الانتقادات التي وجهت لنظرية التقدير المعرفي للازاروس هي تركيزها على الجوانب المعرفية للفرد كأحد أسباب الضغوط وإغفالها الجوانب الأخرى

5- 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 الإجهاد strain) (عن الأحمدى، 2002) وتتعدد مصادر ضغوط العمل ولدراستها وتفسيرها تحتاج إلى تصنيف أو تقسيم وصنفت وفق العديد من الأسس والمحاور. والجدير بالذكر ان هؤلاء الباحثين لا يختلفون حول مصادر الضغط المهني وإنما يختلفون في كيفية تصنيفها⁽¹⁾

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

أ- عوامل متعلقة بطبيعة العمل مثل :كثافة وضغط العمل ، الروتين ،قلة الأعمال المطلوب انجازها

ب- عوامل تتعلق بدور الفرد في المؤسسة ،والعلاقات مع الزملاء في العمل والتركيب المنظمي والمناخ السائد فيه

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

كما أشار جميلش 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 بالفرد⁽²⁾

ويرى حسين حريم أن أهم مصادر ضغوط العمل هي:

¹ - مزياني فتيحة :اثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة ،اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس والتنظيم ،جامعة الجزائر ،الجزائر ، 2007 ،ص46

² - الهاشمي لوكيا :مرجع سابق ،ص17.

-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 امن، عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة

-مسببات الناشئة عن جماعة العمل : الافتقار إلى تماسك الجماعة، افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤزرتها، التنازع والصراع بين أفراد الجماعة

وعوامل تتعلق بالمنظمة، تقييم الأداء، هيكل المنظمة، الاتصال، القيادة⁽¹⁾

كما يرى لوكيا أن أهم مصادر الضغط النفسي في العمل هي: حمل العمل، ضغط الوقت المخصص لانجاز الأعمال المطلوبة، نقص الشعور بالانجاز، التقدم الشخصي والمهني في العمل، عدم الشعور بالأمن المهني والوظيفي نتيجة التغيرات المفاجئة على المستوى الإداري والتنظيمي والقانوني، عدم احترام وتثمين الجهد المبذول في انجاز 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

كما ذكر دويسون dobson أن الباحثين قد ميزوا ا بين ست مصادر لضغط النفسي في العمل وهي: طبيعة العمل، صراع الدور وضوحه وغموضه، الظروف الفيزيائية التي يعمل فيها الفرد، التفاعلات بين الأفراد، أنماط السلوك، الحالة الاجتماعية للمنظمة⁽²⁾

ومن خلال استعراض الباحث لادابيات ضغوط العمل وجد أن هناك تباين بين الباحثين والكتاب في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بتحديد المصادر المسببة لضغوط العمل وتوصلوا إلى ثلاثة نماذج:

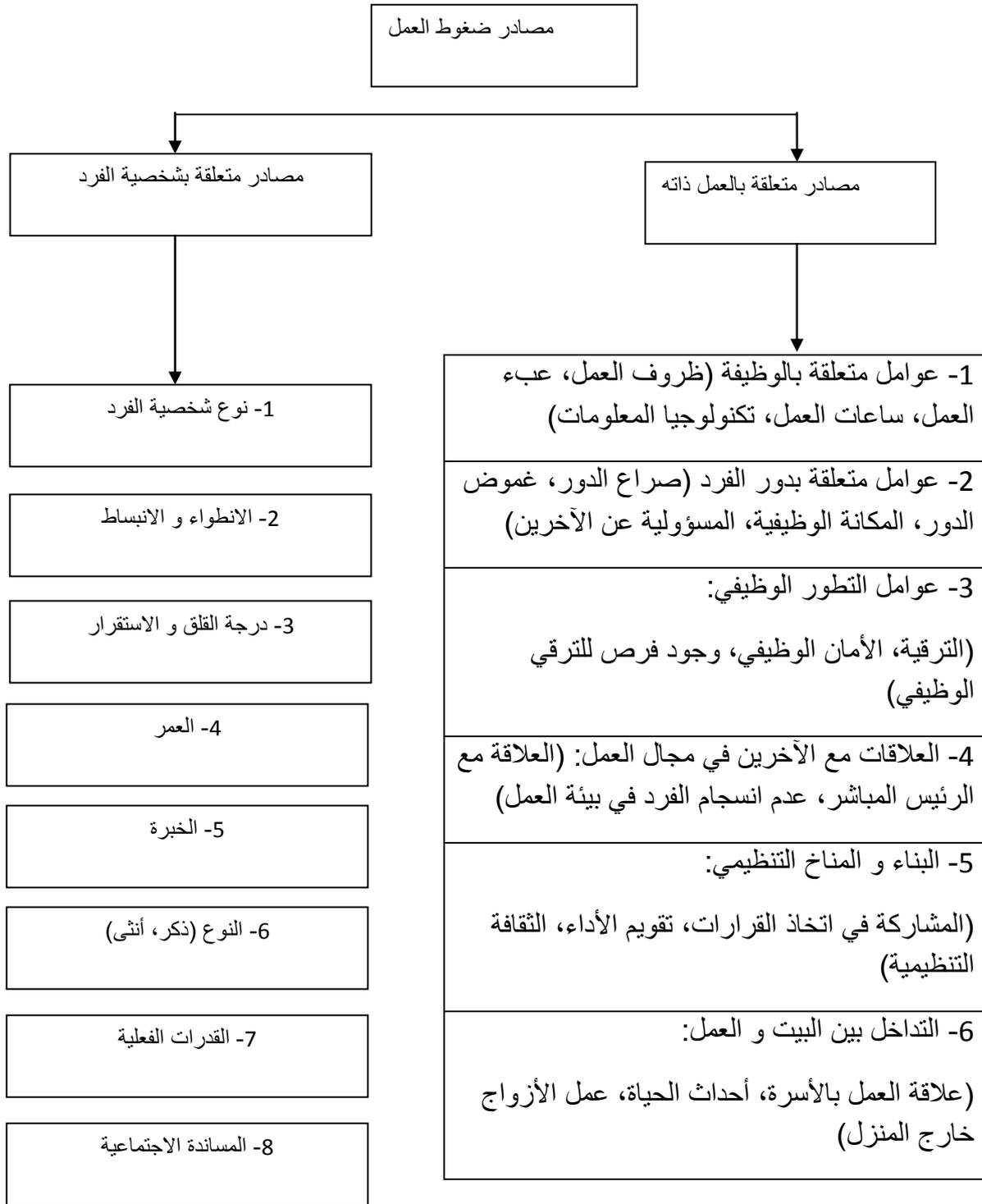
النموذج الثنائي والمتمثل في: المصادر المتعلقة بالعمل ذاته.

المصادر المتعلقة بشخصية الفرد⁽³⁾

¹ - حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، (ب ط)، عمان الأردن، 2004، ص (288)

² - الهاشمي لوكيا: مرجع سابق، ص (17،18).

³ - نايف التويم: مرجع سابق، ص 32.



شكل رقم (16) النموذج الثنائي لمصادر ضغوط العمل

ومنهم من صنفها في النموذج الثلاثي والمتمثل في: عوامل خاصة بالفرد⁽¹⁾

¹ - نايف التويم: مرجع سابق، ص33.

عوامل خاصة بالمنظمة

عوامل خاصة بالبيئة

نموذج ايبلسون الثلاثي لمصادر ضغوط العمل⁽¹⁾

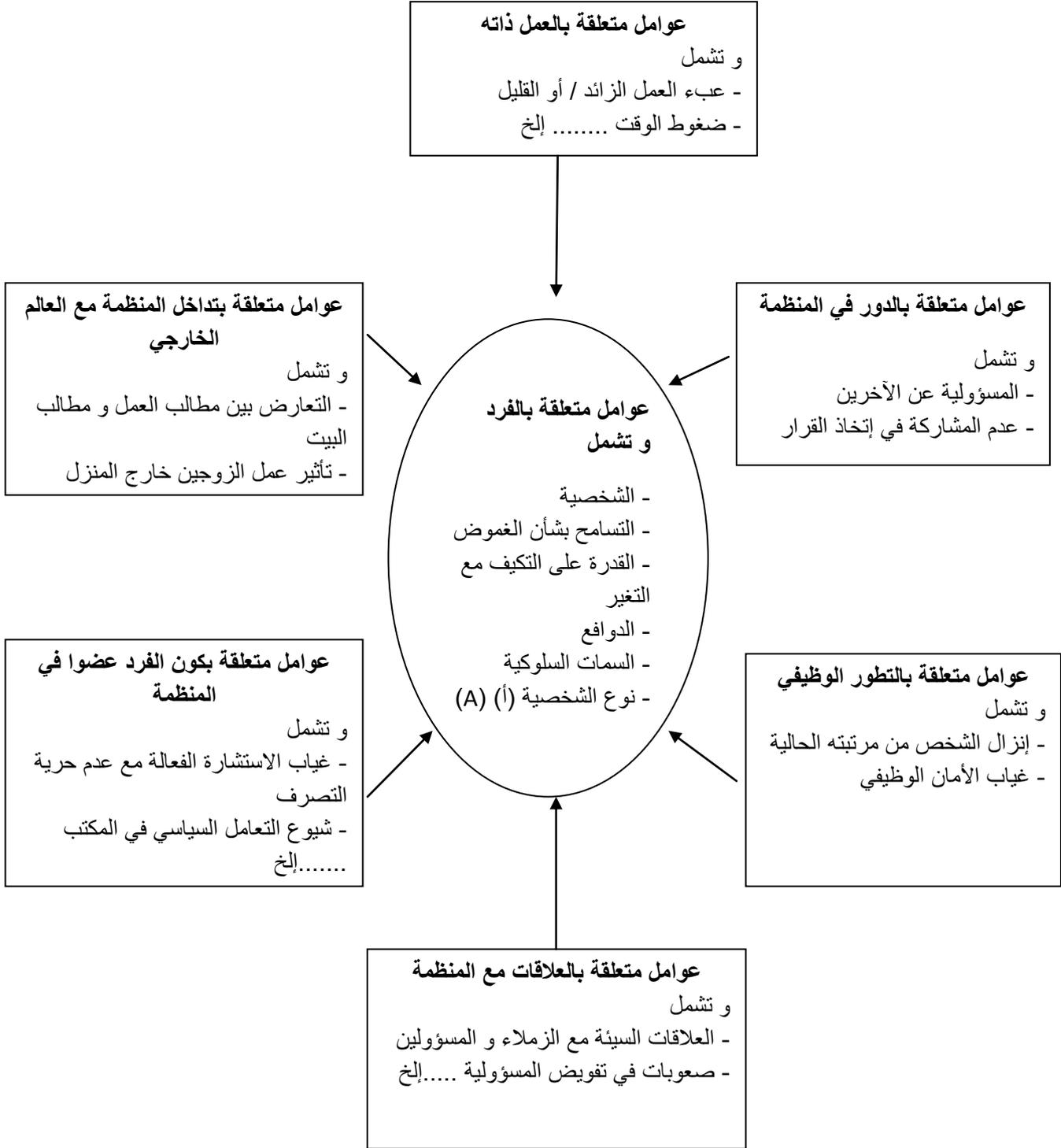
مسببات الضغط البيئية	مسببات الضغط الفردية	مسببات الضغط التنظيمية
1-التغيير الوظيفي والحاجة إلى التكيف	1-الإحباط الوظيفي	1-عدم وجود الحوافز المادية الملائمة والكافية.
2-التغير التكنولوجي	2-غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير	2-عدم وجود التصور الواضح للراقي الوظيفي
3-تغير طبيعة أو مكان الوظيفة	3-الاتصال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

شكل رقم (17) النموذج الثلاثي لمصادر ضغوط العمل

¹- نايف التويم: مرجع سابق، ص34.

ومنهم من صنفها في النموذج المتعدد الإبعاد أربعة أنماط أو أكثر جدول النموذج هيجان⁽¹⁾

النموذج المتعدد في تصنيف مصادر الضغوط



شكل رقم (18) يوضح النموذج المتعدد في تصنيف مصادر ضغوط العمل

¹ - نايف التويم: مرجع سابق، ص35.

ويتضح من خلال هذه النماذج انه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه لدى الباحثين ولكن هناك مصادر مشتركة بين هذه التصنيفات⁽¹⁾

و في هذه الدراسة يحاول الطالب الباحث الاعتماد على هذا التقسيم الذي يناسبها و هو:

1- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة

2-مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

3-مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئية المادية للعمل

4-مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل

5-1-مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة :

5-1-1- **طبيعة الوظيفة:** تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات ،طريقة الأداء ، والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد . وهذا التباين يؤدي إلى ايجاد 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 القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته⁽²⁾

ويذكر محمد الصيرفي مجموعة من الصفات أو الخصائص التي تجعل الوظيفة أكثر من غيرها قدرة 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

¹- نايف التويم :مرجع سابق ،ص35.

²- على عسكر :مرجع سابق ،ص97.

5- ظروف عمل طبيعية رديئة وغير سارة

6- عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين⁽¹⁾

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 بالاكتئاب 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 قسوى في مكافحتهم المستمرة للمعاناة والمرض عند المرضى الذين يتكفلون بهم⁽²⁾

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

- تحتاج إلى تركيز مستمر لمراقبة أدوات أو مواد معينة

-إنها في معظم الأحوال تتضمن اتخاذ قرارات خطيرة

- تحتاج إلى تكرار تبادل المعلومات مع الآخرين

- العمل في ظروف مادية صعبة مثل العمل في بيئة غير نظيفة أو غير آمنة

-القيام بواجبات غير نمطية تحتاج إلى معاناة فكرية

- تتضمن التفاعل مع الجمهور وما يتطلبه ذلك من مشقة لإرضاء الرغبات⁽³⁾

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

¹- محمد الصير في: مرجع سابق، ص125.

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، ص212.

³- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون ادارة السلوك في المنظمات:، تعريب وترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل على بسيوني، دار المريخ لنشر، الرياض، السعودية، 2009، ص258.

نوع الوظيفة	أسباب الضغوط المرتبطة بها
الطب المرضى والممرضات، الأطباء الصيدلة، رجال العلاج الطبيعي	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
المتعاملون مع الناس مديرو الأفراد، الموظفون في المجالات الاجتماعية، المحامون، بالإضافة إلى أي مدير تعمل تحت إمرته مجموعة من الموظفين	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 للجماهير ⁽¹⁾

وفي دراسة لدارتيقوييرو (dartiguepeyrou) أنجزت في جوان 1997 م ،قارنت مستويات الضغط لدي 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 بان الضغط يكون بصفة مرتفعة نتيجة الإعداد المهني الغير كافي للمرضين والموت ومرافقة المرضى حيث 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 .

¹ - حظير كاظم وآخرون:مرجع سابق ،ص 293.

وكثير من الممرضين 87% يقترحون حلول للضغط والتقليل منه وذلك من خلال زيادة تعداد العمال ،تعديل أوقات العمل وتليينها ،والاعتراف بما يقدمونه من مجهودات وإدماجهم في دورات تكوينية للتسيير ،الضغط والتكفل النفسي⁽¹⁾

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 المستعملة ،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 خطيرة⁽²⁾ أما عن مصادر الضغط المتعلقة بطبيعة وظيفة المريض في مصلحة الاستجالات يرى الطالب الباحث أنها تكمن في ثلاث متطلبات أساسية تشكل مصدرا للضغوط لشاغلها:

1- طبيعة وظيفة التمريض في مصلحة الاستجالات 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 تسيير 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 :

¹ - Dartiguepeyrou : étude comparative des niveaux de stress des jeunes infirmieres en poste de « Volante » et en poste « fixe » des hospitaux Publics de DAX et Bayonne, Sante publique, 1999, Volume 11, N°2, PP 137-154.

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

درجة السهولة والتعقيد ، درجة تنوع المهام كلما كانت اقل تؤدي إلي الضغوط ، الاستقلالية أي كلما زادت حرية الفرد في اختيار السرعة التي يؤدي بها عمله زاد تقبله للعمل وكلما قلت درجة الاستقلالية كان لها اثر سلبي ، عدم استخدام الفرد لقدراته الثناء 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 الوظيفة⁽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 الجماعي⁽²⁾ ومن مصادر الضغط الناشئة عن جماعة العمل

افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤثراتها له،

الافتقار إلى تماسك الجماعة ،

التنازع والصراع بين أفراد الجماعة⁽³⁾

وطبيعة العمل في المصالح الاستعجالية للصحة تتطلب التعامل مع المرضى وذويهم وصعوبة التعامل والتفاهم معهم يعتبر من مصادر الضغط ،وقد ينتج عن سوء فهم الجمهور لدور الموظف وسوء فهم للوائح التي يعمل في ظلها ، صور غير مشجعة تعوق العمل ،فقد يتعرض الموظف إلى الاعتداء

¹ - سيزلاقي وولاص:مرجع سابق،ص142.

² - سيزلاقي وولاص:المرجع نفسه ،ص143

³ - حسن حريم :مرجع سابق ،ص288.

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 الإهانة⁽¹⁾

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 بالصورة التي

يحتاجها الأداء في الوظيفة⁽²⁾

3- طبيعة وظيفة التمريض في مصلحة الاستجالات 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 المعتاد 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) ساعة⁽³⁾ وتوفر المستشفيات خدمات للمواطنين على مدار الأربعة والعشرون ساعة

وظائفها بحاجة ضرورية للعمل وفق نظام المناوبة، وقد بينت الدراسات بان المناوبة لها تأثير سلبي

¹ - حمدي على الفرماوي: مرجع سابق ص 75.

² - سيزلاقي وولاص: مرجع سابق، ص 142.

³ - نجم عبود نجم: دراسة العمل والهندسة البشرية، دار الصفاء لطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص 416.

على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب، اضطراب في الشهية ، زيادة حوادث العمل، وبنخفاض 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 النهار⁽¹⁾

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 metabolism 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 المألوف في الطبيعة أو المجتمع قد يسبب له إجهاد ينعكس عليه نفسيا ، فنظام الوردية أو التغيير 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 للحياة⁽²⁾

5-1-2-زيادة وقلة عبء العمل: يقع العمل الزائد والإحساس بضغط الوقت . موقع تهديد وضغط للفرد ، وهو ما يشكل الإرباك في العمل ، وهو يعني زيادة عبء القيام بمهام لا يستطيع الشخص إنجازها في الوقت المتاح. وهذه المهام تتطلب مهارات عالية قد لا يملكها الفرد⁽³⁾. 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 - على عسكر :مرجع سابق ،ص101.

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

³ - عمر مصطفى النعاس :مرجع سابق ،ص42.

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 اكبر 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 عمله⁽¹⁾

ويعتبر قلة عبء العمل عامل آخر مسبب للضغط ومصدر إزعاج للفرد، فالعمل الذي يأخذ ميزة الرتبة والتكرار وقلة الدافعية والذي لا يرضي قدرات وطاقت واهتمامات وحماس الفرد يعد سببا من أسباب الضغط المهني⁽²⁾

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 دوننا 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 دون أخرى مما قد يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الإنتاجية لجميع العاملين على المدى الطويل⁽³⁾

5-1-3- خصائص الدور :

بقدر ما تكون الاختلافات بين الأدوار المتوقعة والمؤداة 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 معيناً 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 ان يقوم مدير

¹ - عمر مصطفى النعاس: مرجع سابق، ص43.

² - Benatia Yacine : l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes, mémoire présente pour l'obtention du diplôme de magister en psychologie clinique, Université de Constantine, 2008. P54.

³ - محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية مصر، 2007، ص329

⁴ - سيزلاقي وولاص: مرجع سابق، ص220.

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. وتعاذل الأدوار المدركة في كثير من الحالات الأدوار المتوقعة إلا أن وجود عوامل أخرى كثيرة في موقف من المواقف قد يؤثر في إدراك الفرد وتشويبهه وبذلك تكون الأدوار المدركة غير محددة أو غير واقعية

الأدوار المؤداة فهي الطريقة التي يعمل بها الفرد فعليا ويعتمد الدور المؤدى 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 أثره في حالة نشوء غموض الدور . وتشير الدراسات انه كلما كان عمل الفرد أكثر تعقيد زاد احتمال الغموض في الوظيفة كما تشير الدراسات أيضا ان هناك غموضا في الدور على مستوى مدير التمريض أكثر من المستوى الوظيفي الأدنى . كما انه كلما كانت واجبات الوظيفة غير محددة وغير واضحة كان هناك غموض لدور وانخفاض في الأداء

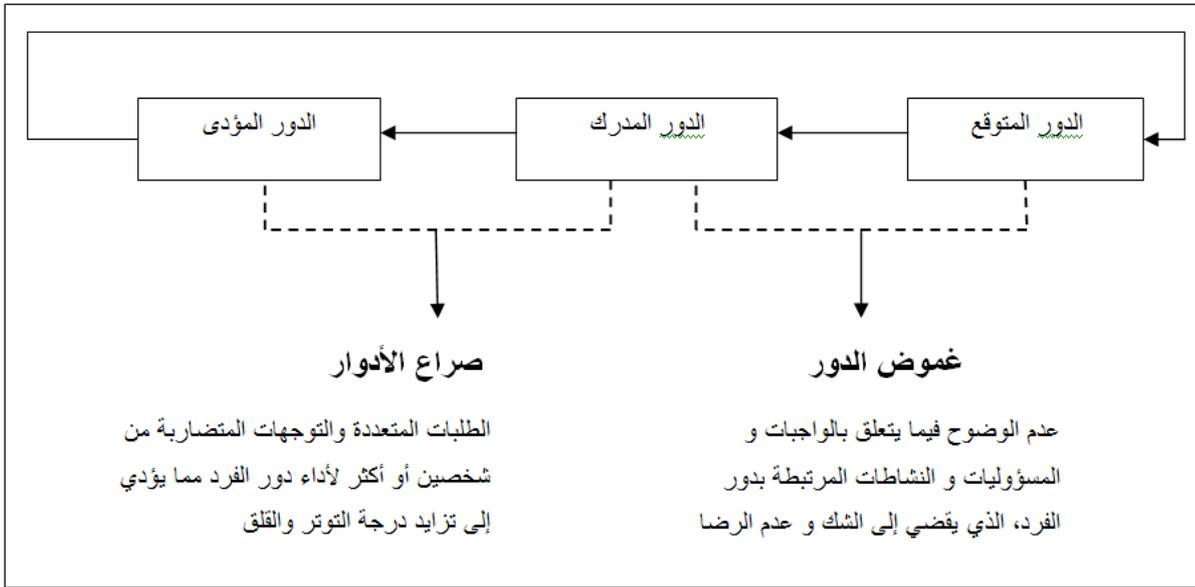
3 - قد تساعد بعض الخصائص أو السمات الفردية في إحداث غموض في الدور⁽¹⁾

¹ - سيزلاقي وولاص :مرجع سابق،ص220.

ويرى الطالب أن ضغوط غموض 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.

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 نوعان 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 و ينشأ 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 العامل⁽¹⁾



شكل رقم (19) يوضح علاقات الأدوار⁽²⁾

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

² - سيزلافي وولاص :مرجع سابق، ص220.

5-2-2- 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 العمل ، نقص المساعدة من المشرفين والمسؤولين،التسلط ،غياب المشاركة في اتخاذ القرارات ،الإهمال،عدم الاعتراف بالإنجاز⁽¹⁾

5-2-2-1-الإشراف:يمكن للمشرف أن 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 والاهتمام بمصالحه الشخصية⁽²⁾

5-2-2-2-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 معينة⁽³⁾.

5-2-3-تقييم الأداء :إن التقييم الغير عادل للأداء يعتبر مصدر للضغوط خاصة إذا كان هناك توزيع غير عادل في الأجور والحوافز وغياب المساواة في المعاملة وغياب العدالة في الترقية⁽⁴⁾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 ادائه الوظيفي أو للشعور بالاطمئنان عند مقارنة أدائه مع أداء الآخرين⁽⁴⁾

5-2-4-الهيكل التنظيمي:تحتاج أية منظمة إلى تصميم وبناء هيكل تنظيمي فعال يساعد في تقسيم الأعمال وتوزيع المهام الإدارية والفنية وكذلك النشاطات المختلفة من اجل السهولة في تحقيق الأهداف

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

² -حسن حريم : مرجع سابق ،ص290.

³ -حمدي الفرماوي :مرجع سابق ،ص64

⁴ -على عسكر : مرجع سابق ، ص105

العامة والخاصة، كما أن هذا الهيكل التنظيمي يحدد سلوك جميع الأفراد العاملين سواء كانوا أفراد أو جماعات بناء على موقعهم داخل المنظمة⁽¹⁾

والهيكل التنظيمي قد يكون مصدر للضغط إذا كان تصميمه لا يسمح بتحقيق الأهداف التنظيمية و لا 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.

5-2-5- 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 داع.⁽²⁾

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 العاملين.⁽³⁾

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

1- عدم وجود هيكل تنظيمي مما يؤدي إلى 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 لنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004، ص136.

² - حمدي علي الفرماوي : مرجع سابق، ص73.

³ - كامل المغربي: سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط3، الأردن، 2004، ص241.

3- عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات مقارنة 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 الاتصال.⁽¹⁾

5-2-6- نمط القيادة الإدارية: إن لنمط القيادة الممارس في المنظمات دور في ظهور الضغط لدى مرؤوسيه⁽²⁾ فالقيادة ليست أمرا سهلا 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 الأفراد.⁽³⁾ 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 ولاحق لهم في إبداء الرأي أو المناقشة، مع انفراد المدير في اتخاذ القرارات في العمليات الإدارية ودون مراعاة مشاعر العمال ومتطلباتهم وظروفهم .

5-2-7- 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 فغيا ب أو نقص فرص التكوين يعتبر مصدر للضغوط وإحساس الفرد بغيابها يعتبر مصدر للقلق والإحباط للفرد⁽⁴⁾

بالإضافة إلى مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة التي تم ذكرها يرى الطالب أن 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 اللائقة في التعامل مع العمال والتسيير الفاشل للموارد البشرية.

¹ - محمود سلمان العميان :السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005،ص252

² - وافية صحراوي :الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجامعة الجزائرية ،أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم ،جامعة الجزائر ،الجزائر ،2013،ص106.

³ - محمد جاسم العبيدي : علم النفس الشخصية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1، عمان، الأردن ، 2011، ص221.

⁴ - على عسكر :مرجع سابق ،ص102.

5-3-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 احد مستشفيات الطب النفسي والتي توصل إليها الباحثون إلى أن ترتيب الأثاث له اثر 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 النظافة،⁽¹⁾ الحرارة التلوث الضجيج والازدحام الذي يجد الفرد فيها نفسه غير قادر على التحكم أو التصرف في بيئة مزدحمة أو غير منتظمة، أما عن بيئة العمل في المستشفيات فالمرضى ومساعدى التمريض أكثر خطر من غيرهم للتعرض للمواد الكيميائية المسرطنة والإشعاعات 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 الإستعجالية وطب الأمراض العقلية بحكم تعرضهم للاعتداءات من طرف المرضى وذويهم⁽²⁾

كما أن التصميم والترتيب السيئ لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل⁽³⁾ وسنحاول توضيح البعض من عناصر البيئة المادية المسببة للضغوط:

¹ - على عسكر :مرجع سابق،107.

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

³ - عمر وصفي عقيلي مجلة عمر وصفي عقيلي وعبد المحسن نعساني و عبد القادر احمد دواليبي: اختبار اثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل (دراسة ميدانية في الجامعات السورية)،مجلة بحوث جامعة حلب،2008، جامعة حلب ،حلب،سوريا،ص11.

5-3-1- 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 انه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح⁽¹⁾ 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 الشديد⁽²⁾

5-3-2- الإضاءة: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة. حيث تؤدي إلى مشكلات الصداع

الناتج من تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة⁽³⁾

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

5-3-3- الإشعاعات: يتعرض بعض العاملين إلى خطر الإشعاعات وهم الذين يعملون في الأجهزة

الكشف أو العلاج بالأشعة كالأطباء ومساعدتهم أو من يعملون في منشأة لإنتاج المواد المشعة ، أو عند أجزاء البحوث باستخدام هذه المواد. وتؤثر الإشعاعات على جهاز تكوين الدم وقد تصيبه بتشوهات أو التهابات أو بعض أنواع السرطانات وتؤثر على الجلد وتتسبب في احمرار الجلد وتساقط الشعر كما لها خطر على التشوهات الخلقية للمواليد والإصابة بالعقم الجنسي⁽⁴⁾

5-3-4- 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

¹ - على عسكر :مرجع سابق ،ص107.

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

³ - على عسكر : مرجع سابق ،ص108.

⁴ - احمد زاكي حلمي : مرجع سابق ،ص(174، 175).

بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والتي قد تمنع الفرد من التركيز فيما يريد التركيز عليه أو القيام به .
وقد وجد ان الصوت العالي من شأنه استثارة الجهاز السمبثاوي وبالتالي زيادة إفراز الادرنايين⁽¹⁾
وتختلف الضوضاء من حيث النوع الشدة والتأثير ومن أعراضها سرعة التعب والإجهاد ، الإرهاق
العصبي ،عدم القدرة على مواصلة الإنتاج ،ضعف السمع أو الصمم التدريجي⁽²⁾
ويؤثر الضجيج على الجهاز السمعي وعلى القلب والدورة الدموية ويؤثر على إمكانية التخاطب والتفاهم
بين الأفراد أثناء العمل

5-3-5- التهوية : وتعني توفير الهواء الصحي المناسب للتنفس في مكان العمل ومن أسباب سوء
التهوية في المستشفيات وخاصة في المصالح الإستعجالية :

- ضيق مكان العمل وازدحامه بالعاملين بالإضافة إلى ضيق الأماكن المخصصة لاستقبال المرضى
ونوبهم

- عدم وجود فتحات كافية لتهوية الطبيعية

- ازدحام مكان العمل بالأجهزة والمعدات

- انبعاث الروائح الكريهة

وتأثيراتها الصحية تتمثل في ضيق التنفس والتعب والاضطرابات العصبية والنفسية والإصابة بالأمراض
المعدية⁽³⁾ ولا يشكل سوء التهوية في المصالح الإستعجالية مصدرا للضغط فقط على العمال بل لها
انعكاسات سلبية على المرضى وتتسبب في تعقد حالاتهم الصحية

5-3-6- 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 أهمها ل النظافة في المستشفيات انتشار الروائح الكريهة في أماكن العمل عدم جمع وتصريف

¹ - على عسكر :مرجع سابق ،ص108.

² - احمد زاكي حلمي :مرجع سابق ،ص(174، 175).

³ - مفتاح عبد السلام الشويهي:الصحة والسلامة المهنية ،إدارة المطبوعات والنشر، ط1 ،بنغازي، ليبيا، 2008، ص (60، 64) .

النفائيات ،تلوث الأرضيات ، واستمرار هذه المظاهر بدون شك سيؤثر على صحة العاملين والمرضى ويزيد الضغط عليهم

5-3-7-النظام: ضيق أماكن العمل وتزاحم العمال والزوار وضيق الممرات وعدم تخصيص ممرات لوسائل النقل وسيارات الإسعاف كلها تساهم في زيادة الضغوط على العمال وتعبق الأداء⁽¹⁾

5-3-8- تصميم مكان العمل: إن أفضل طريقة لتصميم أماكن العمل هي التي تأخذ في الحسبان ،وبالدرجة الأولى وضعيات العمل المتبناة ،ثم في المرتبة الثانية محك الأداء⁽²⁾فالمحيط الفيزيقي وما يحيط بالعامل من أدوات وآلات ومواد أولية ،وظروف فيزيقية يؤدي تحتها العمل ،إذا لم يتم تقييمها ووضع حدود لها سوف تؤثر سلبا على العامل وبالتالي على العمل⁽³⁾

5-4-4-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 انه كثير ما يتعرض لعوائق وصعوبات تستلزم من الفرد تحقيق مطالب تكيفيه قد تكون فوق طاقته واحتماله ،مما يعني احتمال وقوع الفرد تحت الضغط النفسي والتازم⁽⁴⁾ ومن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد

5-4-1- مستوى الصلابة النفسية : تشير الصلابة النفسية إلى 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 لضغوط والضغط بالنسبة لهم تمثل عامل إثارة في حياتهم وليس مصدر مساهما في زيادة الحمل⁽⁵⁾فكلما كان مستوى الصلابة النفسية للفرد منخفض كان الفرد اقل قدرة على مواجهة الضغوط فالصلابة هي السمة الشخصية التي يبدو أنها تصقل استجابة الفرد للضغط ،والشخص الصلب الذي يفترض انه يتمتع بالتحكم ،يكون أجدر على مسايرة الأنشطة كما يتعامل مع التغيير على انه تحدي ، ويمتلكوا الأشخاص ذوي الشخصية الصلة ثلاثة خصائص هامة وهي أنهم يعتقدوا أنهم بإمكانهم التحكم

¹-مفتاح عبد السلام الشويهي:الصحة والسلامة المهنية ،إدارة المطبوعات والنشر،ط1،بنغازي، ليبيا ،2008، ص (60 ،64) .

²- بوحفص مباركي :العمل البشري،دار الغرب لنشر والتوزيع ،ط2، وهران ،الجزائر ،2004، ص136.

³- بوحفص مباركي : المرجع نفسه،ص57.

⁴- شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص75.

⁵- على عسكر :مرجع سابق ،ص145.

في الأحداث التي يواجهونها ويكونوا أجدر على مسايرة الأنشطة في حياتهم ويتعاملوا مع التغيير في حياتهم على انه تحدي ، وفي دراسة لهذه الخصائص تم اكتشاف انه كلما زادت خصائص الصلابة كلما قل تأثير التغيرات الحياتية على الصحة الشخصية للفرد ، فالصلابة النفسية تعمل على توازن أو صقل التأثير السلبي لتغيير ، وقد تم تقديم الصلابة على أنها العامل الذي يخفض من الضغط عن طريق تغيير الطريقة التي من خلالها يتم إدراك الضغوط⁽¹⁾

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 اغترابا في بيئة العمل ، أكثر اندماجا في مهامهم الوظيفية ، وأكثر قدرة على مواجهة الضغوط وفي المقابل فان الأفراد ذوي الدرجة العالية في التحكم الخارجي يقعون في الجانب السلبي 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 قوى بما يقومون به، وغياب شعور الاغتراب أثناء تأدية المهام المطلوبة منهم .

- درجة عالية من التحدي للقيام بمهامهم من منطلق الاعتقاد بان التغيير حقيقة ينبغي التعامل معه واستثماره للنمو الشخصي.

- درجة عالية من التحكم في أمورهم الوظيفية والحياتية، مع إدراك شخصي في قدرتهم على التحكم في مسرات ومضرات الحياة أو الثواب والعقاب في الحياة . وتبين الدراسات انه السمة الرئيسية عند هؤلاء⁽²⁾

5-4-2- نمط وسلوك الشخصية: من خلال الأبحاث التي قام بها اثنان من أخصائي أمراض القلب وهم 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

¹ - عادل بن صلاح ،محمد بن مترك: علم النفس التنظمي والإداري،مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ط1،الرياض ،السعودية ،2007،ص192.

² - على عسكر ،مرجع سابق ،ص145.

-يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله لهم

-يكافح لانجاز اكبر عدد من المهام في اقل وقت ممكن

-مشغول دائما بالمواعيد المقررة للانجاز وعنده توجه عملي

-غير صبور ويكره الانتظار

-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 وروزنمان بقدر كبير في معرفتنا لطرق التي يتفاعل بها الناس مع الضغط

وقد اكتشف هذان العالمان إن الفرد النمطي أكثر عرضة لأمراض القلب نتيجة ميوله لخلق ضغوطات

تساعد في ظهور أمراض القلب⁽¹⁾

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

فشخصية الفرد لها دور في نوعية الاستجابة لمصادر الضغوط ، وفي الغالب تعتبر شخصية الفرد

عاملا وسيطا أو متاخلا 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

التفائل وغيرها من السمات لها علاقة في نوعية الاستجابات السلوكية للمواقف المختلفة أي تساهم هذه

السمات أو الصفات الشخصية سلبا أو إيجابا في الضغوط الواقعة على الفرد⁽²⁾

والجدول رقم (02) يوضح أهم المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجاوب الفرد مع الضغوط⁽³⁾

¹ - سيزلاقي وولاص :مرجع سابق ،ص188.

² - على عسكر :مرجع سابق ،ص143.

³ - طبي سهام :أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس المعرفي ،جامعة باتنة ،الجزائر ،2005،ص139.

المتغيرات الشخصية	اتجاه تأثيرها
سمات الشخصية	فالنمط المنطوي أكثر تأثراً بالضغط من النمط المنبسط، والنمط المتزن انفعالياً اقل تأثر بالضغط من النمط العصابي، والنمط العصابي/المنطوي أكثر تأثر بالضغط من النمط المنبسط المتزن إنفعالياً
نمط شخصية الفرد	فالأفراد ذوي النمط (A) في الشخصية أكثر تأثر بالضغط من ذوي النمط (b)
هيكل حاجات الفرد	كلما كان هيكل حاجات الفرد غير مشبع كلما كان الفرد أكثر تأثر بالضغط والعكس
النسق القيمي للفرد	كلما كان النسق القيمي متمركزاً حول قيم محدودة وعالية كلما كان أكثر تأثر بالضغط
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 تأثر بالضغط من الشخص الغير دوجماتي

جدول رقم (2) يوضح أهم المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجاوب الفرد مع الضغوط

5-4-3-التفاؤل: الدراسات الحديثة وجدت أن الأشخاص أكثر تفاؤلاً أهم أكثر مقاومة للضغوط من غيرهم و تبرز 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 فالفرد الذي يكون أتجاهاً إيجابياً لمختلف العوامل في بيئة العمل ، غالباً ما يحمل توقعات تتخللها درجة عالية من التفاؤل فيما يتعلق بالمرودود النفسي والمادي لجهوده .وهذه الحالة بدورها تساعده على الاسترخاء وبالتالي تجنب النتائج السلبية لمصادر الضغوط في مكان العمل وكما أن العلاقات الإيجابية الجيدة في مكان العمل تساهم في إيجاد مناخ مساند لتقديم الدعم الاجتماعي الذي يعتبر إحدى الوسائل الفعالة للمواجهة الناجحة مع الضغوط⁽¹⁾

¹ - على عسكر :مرجع سابق ،ص150.

5-4-4-4- 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 (mcgrath1976) 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 الضغوط⁽¹⁾

5-4-4-5- درجة الكفاية الذاتية: يدل مفهوم الكفاية الذاتية على إدراك الفرد لقدراته وفعاليتيه في مواجهة أحداث الحياة. فقد وجد ان ذوي الدرجة العالية من الكفاية الذاتية يواجهون المواقف الضاغطة بدرجة منخفضة من الاستثارة الفسيولوجية ،مستوى اقل من الأدرينالين في الدم ، وبذلك يظل هؤلاء في حالة هادئة نسبيا عند مواجهتهم الأزمات المصاحبة لهذه المواقف⁽²⁾

5-4-4-6- 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 لشخصية 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 بالنفس⁽³⁾

5-4-4-7- الحالة النفسية والبدنية: تعتبر الحالة النفسية والبدنية للفرد ذات تأثير بليغا في درجة معاناته من الضغط المهني لان 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 الجسمانية أيضا تأثير

¹ - محمد اسماعيل بلال :السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ،دار الجامعة الجديدة ،ب طبعة،الإسكندرية ،2005 ،ص(51).

² - على عسكر :مرجع سابق ،ص150.

³ - على عسكر:المرجع نفسه ، ص 156.

كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط كداء السكري والضغط الدموي. فالصحة الجيدة تجعل الفرد اقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة⁽¹⁾

6- الآثار المترتبة عن 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 والانجاز المتميز مما يعود بالفائدة المتمثلة في الحوافز المادية والمعنوية ، ويعود بالفائدة أيضا 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⁽²⁾ وينعكس ذلك على المنظمة ككل.

وسنتناول الآثار المترتبة عن ضغوط العمل: أ- على مستوى الفرد

ب- على مستوى المنظمة

أ- على مستوى الفرد

آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد: الفرد هو المستقبل الرئيسي والمباشر لمتطلبات الضغوط ، وتأخذ هذه المتطلبات 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 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 ، لاسيما عندما يكون مستوى هذه الضغوط

¹ - محمد اسماعيل بلال : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، ب طبعة، الإسكندرية ، 2005 ، ص(52،53) .

² - فاروق عبده فليح: مرجع سابق ، ص308.

مرتفع، حيث من المؤكد أن تتعرض صحة الفرد للكثير من المتاعب التي تظهر مؤشراتها عليه في شكل اضطرابات وضعف وكسل وربما تتطور هذه الأعراض إلى أمراض أكثر حدة وخطورة⁽¹⁾

فالأفراد غير متساوون أمام العنف والضغط، لكون التركيبة الشخصية التي تبني 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 الآخرين⁽²⁾

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

أ-1- الآثار الفسيولوجية : عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له ضيقاً وإزعاجاً. ضغوط سلبية. فان جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالواجهة أو الهرب وعلى اثر ذلك تزداد ضربات القلب، يتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية، تتسع حدقة العين، يسري الأدرينالين والدهون في الدم، ويتحول التنفس من الحجاب الحاجز إلى الصدر. وهذه عمليات حيوية غير طبيعية تعود بالضرر على الجسم وتنهكه⁽³⁾

فالضغط يفجر تفاعلات بيولوجية تحرر الهرمونات والكورتيزول، وزيادة متواصلة في الضغط الشرياني، وارتفاع مستوي الدهون و السكريات في الدم، مما يتسبب في أمراض القلب وإضعاف مناعة الجسم⁽⁴⁾ وهناك مجموعة من الأجهزة الحيوية المرتبطة بالضغط وكل جهاز في جسم الإنسان له نصيب في رد الفعل للضغط وتظهر التغيرات الفسيولوجية المرتبطة برد فعل الواجهة 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

¹ - جمعة سيد يوسف :إدارة الضغوط، الناشر مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، ط1، 2007، القاهرة، مصر، 2007، ص32.

² - Aline Mauranges : Stress souffrance et violence en milieu hospitalier, Publication MNH, 4^e édition, Paris, France, 2011. P09.

³ - على عسكر :مرجع سابق، ص42.

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. P07.

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

الكبد :زيادة توليد الجلوكوز

الجهاز الهضمي :نقص بناء البروتين

الجلد :تناقص تدفق الدم

الجهاز التناسلي :نقص في بناء البروتين

وفي حالة استمرار الضغوط فان الإمداد البروتيني المطلوب والضروري لتكوين الكريات الدموية البيضاء والأجسام المضادة يتضاءل لدرجة القابلية للمرض ،ولهذا فان التعرض المستمر للضغوط يساهم في إجهاد العضلات ويضعف الجهاز المناعي والجهاز الدوري⁽¹⁾

ويمكن أن يصل الأمر إلى اضطراب في الأوعية الدموية للقلب والكلية ومستوى السكر في الدم الفرماوي⁽²⁾

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.

أ-2- الآثار النفسية :بذل علماء النفس جهود ملحوظة لمعرفة النتائج التي يطلقها الضغط على النواحي النفسية، وتوصلوا من دراساتهم إلى ابرز الدلائل التي تبرهن على المعاناة النفسية 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 احد 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

¹ - على عسكر ،مرجع سابق ،ص(49، 53).

² - حمدي علي الفرماوي :مرجع سابق ،ص28.

عن القيام بأي عمل ، وفقدان الثقة بالنفس والمعاناة من عدم القدرة على التركيز⁽¹⁾ ويقول حمدي الفرماوي أن مستوى معين من الضغط يبدو مفيداً 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 ن ويقل الأداء وتضيع الأهداف فيشعر الإنسان بانعدام في القيمة ويفقد معنى الحياة⁽²⁾ 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 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 عديدة⁽³⁾

أ-3- الآثار السلوكية : لا تظهر آثار الضغوط المهنية على الفرد في التأثير على صحته الجسمية والنفسية فحسب ، بل تتعدى ذلك إلى آثار سلبية على سلوكه وتنتج 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 الرجوع إليه في المساء⁽⁴⁾ واضطراب في الكلام مثل التلعثم والتأتأة و الفأفة وتظهر عليه كذلك اضطرابات في عادات النوم أوقاته وعدد ساعاته وتزايد الشكوك إلى الناس ، حيث يلقي اللوم على الآخرين كثيراً نتيجة لشكوكه حتى في من حوله من أقارب وزملاء . كما ينخفض مستوى الطاقة ويزداد التغيب 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 و وهناك من يميل إلى تناول الكحوليات وحتى الإدمان عليها⁽⁵⁾ أما سيزلاقي يذكر انه حين يتجاوز الضغط

¹ - فاروق عبده فيله :مرجع سابق ،ص (310 ، 311) .

² - حمدي علي الفرماوي :مرجع سابق ،ص 33 .

³ - سيزلاقي وولاص :مرجع سابق ،ص 189 .

⁴ - عمر مصطفى النعاس :مرجع سابق ،ص 64 .

⁵ - حمدي علي الفرماوي :مرجع سابق ،ص (37 ، 38) .

المستويات العادية أو المألوفة ، تظهر ردود فعل سلوكية عديدة تشمل القلق ،والنزعة العدوانية ، واللامبالاة والملل والاكتئاب ،والإرهاق ، والسلوك المنفر ، والتوتر العصبي⁽¹⁾

أ-4- الآثار الانفعالية: إن مستوى الحالة الانفعالية للفرد تلعب دورا بارزا في التأثير على الفرد، من حيث إدراكه لما هو ضاغط من عدمه ومن حيث مستوى الضغط الذي قد يعانيه⁽²⁾ و من بين الآثار الانفعالية للضغوط المهنية هو سهولة الإثارة لدى الفرد وشعوره بعدم الاستقرار ، وتقلب المزاج ، ويزداد معدل الوسواس واختفاء الإحساس بالصحة والسعادة لدى الفرد والنزوع إلى الشكوى التخيلية ، وحدوث تغيرات في سماته الشخصية ويزداد معدل القلق ويصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية أي بمعنى تزداد المشكلات الصحية وتضعف القيود الأخلاقية والانفعالية⁽³⁾ وتظهر بعض الأعراض الانفعالية كالعصبية والانفعالية وسرعة الغضب الشعور بالاستنزاف الانفعالي أو الاحتراق النفسي سرعة البكاء⁽⁴⁾ 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 ، وتتناثر علاقات الفرد الأسرية والعائلية بسبب العجز عن مواجهة المشكلات المترتبة عن ضغوط العمل فيبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أو أمر صعبة أو فرض سيطرة ،وأثار ذهنية أو فكرية وتتمثل في النسيان والصعوبة في التركيز والاضطراب في التفكير واستحواذ فكرة واحدة على الفرد وتصبح ذاكرته ضعيفة ويصبح يجد صعوبة في استرجاع الأحداث تزايد عدد الأخطاء وإصدار أحكام غير صائبة.⁽⁵⁾

¹ - سيزلاقي وولاص :مرجع سابق ،ص189.

² - سليمان عبد الرحمن الطريزي:الضغط النفسي مصادره ومسبباته ،مجلة كلية التربية ،جامعة الإمارات ،مجلة 8 ،عدد 9 ،1993،جامعة الإمارات ،ص161.

³ - عمر مصطفى النعاس :مرجع سابق،ص65.

⁴ - على عسكر :مرجع سابق، ص 45.

⁵ - فاروق عبده فليه :مرجع سابق،ص312.

ب- على مستوى المنظمة

أثار 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 الأداء⁽¹⁾

ويعتبر الضغط هو العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية خاصة مشكلة الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب فحينما يكون الضغط منخفضا أو منعدما يحافظ العاملون على مستويات أدائهم الحالية على وجه العموم وبذلك ينعدم 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 الأداء⁽²⁾ وتسبب الضغوط مشكلات كثيرة وتحمل المنظمات تكاليف عديدة نتيجة التأخر 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 المعلومات⁽³⁾

ويشير سأمير 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 و منها غير المباشر

أ- 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 بجدولة الآلات والوقاية

¹ - عمر مصطفى النعاس:مرجع سابق ،ص66.

² - سيزلاقي وولاص :مرجع سابق، ص (189، 190).

³ - محمد الصيرفي:مرجع سابق، ص132.

ب- الثمن غير المباشر لسوء إدارة الضغوط :انخفاض الروح المعنوية ،انخفاض الدافعية وعدم الرضا ،ضعف الاتصال والعلاقات الإنسانية والخطأ في اتخاذ القرارات ،عدم الثقة والاحترام والتقدير⁽¹⁾

¹ - سأمر جلده :السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة ،دار أسامة للنشر والتوزيع،ط1،عمان الأردن ، 2009 ، ص194.

الفصل الثالث

سبل مواجهة ضغوط العمل

1- سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة

أ- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة

ب- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

ج- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

2- سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى الفرد

سبل مواجهة ضغوط العمل :ضغوط العمل ظاهرة جد ضارة تمس كل القطاعات وكل الأصناف السوسيو مهنية ، فهي تكلف غالبا الأفراد والمؤسسات والجماعات التي يعدون لها ويعتبرونها من هذه المناحي كإجراءات يجب التوقي منها واستباقها قبل حدوثها⁽¹⁾ واهتم الكثير من الباحثين بمعالجة أسباب الضغوط أو التخفيف من حدتها ،والسبب في هذا الاهتمام هو النتائج والآثار الهامة التي تلحق بالفرد والمنظمة نتيجة ضغوط العمل ،فقد ازداد اهتمام الباحثين والكتاب بدراسة سبل وطرق تخفيف ضغوط العمل وعلاجها ،وتم تطوير وسائل وطرق عديدة تتفاوت في بساطتها وتعقدها وواقعيتها⁽²⁾ وفي ضوء ما سبق وانسجاما مع ما سبق عرضه من مصادر ونتائج ضغوط العمل يعرض الباحث سبل مواجهة ضغوط العمل على أساس تصنيفها إلى مستويين:

1-سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

أ-سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة

ب-سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

ج-سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

2-سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى الفرد: سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد

العامل

¹ - KENZA KABLAIN, ABDELJALIL KBOLTI : Stress au travail un problème de sante, Edition espérance médicale, mars 2010, Tome 17, N°166. P157.

² - محمد حسن حمدات :مرجع سابق ،ص192.

1- سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة

أ-سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

أ-1- تحليل الوظائف:تهدف هذه العملية إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة وبالتالي

إسنادها للأفراد المناسبين . ويتطلب الأمر الأخذ بالاعتبار شخصية الفرد التي تشير إلى مزيج من

السمات النفسية التي نستخدمها لنصف الفرد وعادة ما يمتلك الفرد درجات متفاوتة من السمات

المختلفة مثل الذكاء ،الثقة بالنفس ، الواقعية ،الحساسية ، الصلابة النفسية ،الاعتماد على النفس وغيرها

من السمات التي تميز الفرد عن الآخرين⁽¹⁾

أ-2- إعادة تصميم الوظائف :يعتبر إعادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل وتحسين هيكل

الوظائف بهدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب بين حاجات ودوافع

الفرد وهيكل الوظيفة⁽²⁾ وينبغي أن تصمم الوظائف بصورة تساعد على كشف عناصر مثل العبء

الوظيفي بشقيه المنخفض والزائد ، غموض الدور⁽³⁾ وتعطي نظرية هيرزبيرغ ذات العاملين إطار لجهود

إعادة تصميم الوظائف الرامية إلى زيادة الشعور بالرضا والأداء بالنسبة للعامل حيث يركز مدخل

هيرزبيرغ للإثراء الوظيفي على عنصرين العوامل الوقائية والعوامل الدافعية .ويمكن إثراء الوظائف من

خلال إدخال التعديلات الآتية والتي تتضمن عوامل الدافعية في نظرية هيرزبيرغ :

1 المسؤولية :توسيع مسؤولية العامل

2اتخاذ القرارات :وذلك بتوسيع سلطة العامل وحرية التصرف في العمل والتقليل من الإشراف المباشر

عليه أي الاستقلالية في أداء المهمة

¹ - على عسكر :مرجع سابق ،ص124.

² - محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص140.

³ - على عسكر :مرجع سابق ،ص126.

3 التغذية المرتدة : زود العامل بالمعلومات المرتدة المباشرة بتوفير بيانات عن الأداء و اترك للعامل نفسه في بعض الحالات مهمة جمع وحفظ تلك البيانات أي المعلومات المرتدة حول أداء المهمة

4المساءلة والمحاسبة :كافئ العامل كالإطراء والتقدير على أساس ما تم انجازه من أهداف

5 النمو والتطور الذاتي :شجع العامل على اقتراح تحسينات في النظام الحالي إلى جانب ذلك خطط للتطور والتقدم الوظيفي المحتمل من وظيفته الحالية

6 الانجاز :من خلال التوسع في المسؤولية والاستقلالية والمساءلة ،ينشأ شعور بالانجاز أو الإحساس بعمل شيء ذي قيمة لدى العامل⁽¹⁾

أما في ما يخص الأدوار لابد من توضيحها من اجل التخلص من التعارضات والقضاء على الصراعات وإيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون في المنظمة بوضع أهداف محددة للمهام التي يقومون بها⁽²⁾

ب-سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة : للمنظمة دور في الحد من تعرض موظفيها للضغوط والتوتر فمثلا يمكن للمنظمة ان تقدم الرعاية الصحية لأسر العاملين وتقديم جداول مرنة للعمل ومن ناحية أخرى تقدم المنظمات بعض البرامج المنظمة لحماية العاملين بها من التعرض للضغوط ،وذلك من خلال برامج مساندة العاملين في مواجهة المشاكل المختلفة كتوفير التأمين للعاملين ، وكذلك يمكن إعادة تصميم نظم تدريب متطورة ، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات ،وتطبيق أسلوب الإدارة الديمقراطية وتحديد ادوار كل فرد في المنظمة بشكل دقيق حتى لا يكون هناك أي تعارض بين الوظائف ،وأخيرا توفير بيئة عمل مادية في شروط صحية مناسبة وكذلك شروط نفسية واجتماعية جيدة⁽³⁾

وسبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة تتمثل في مجموعة من القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من أثارها وتتمثل أهم السبل في التطبيق الجيد لأساليب

¹ - سيزلاقي وولاص ،مرجع سابق ،ص150.

² - فاروق عبده فليه:مرجع سابق ،ص317.

³ - زاهد محمد ديري :السلوك التنظيمي ،دار الميسرة لنشر والتوزيع ،ط1 ،عمان ،الاردن ،2011 ،ص147.

الإدارة الحديثة وما يترتب عليها من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات ، وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع وتتمثل أهم لأساليب فيما يلي :

ب-1- الإدارة بالمشاركة: تعتبر الإدارة بالمشاركة أسلوب فعال لإدارة الأفراد في المنظمة وكذلك لتخفيف من الضغوط التي يعاني منها الأفراد، فهي تعمل على دمج أفكار واتجاهات الأفراد والمجموعات في عملية صنع القرارات في المنظمة ولضمان فاعلية أسلوب الإدارة بالمشاركة يجب توافر العوامل التالية:

1- عوامل سيكولوجية: توافر الاستعداد النفسي لدى الفرد على تحمل المسؤولية والمشاركة في صنع القرارات والقدرة على التعبير عن ذاته وأفكاره عند اتخاذ القرارات وكذلك توافر المكافآت المادية والمعنوية التي يحصل عليها الأفراد نظير مشاركتهم في اتخاذ القرارات وان تكون وان تكون موضوعات المشاركة لها صلة بمستقبل المشاركين فيها

2- عوامل تنظيمية: توافر الوقت المناسب أمام الأفراد للمشاركة في صنع القرارات وتوافر قنوات فعالة للاتصال والمشاركة مع تزويد الفرد بالتدريب والتعليم المناسب لعملية المشاركة. وهناك عدة طرق يمكن لمنظمات ان تستخدمها في أسلوب الإدارة بالمشاركة وهي الجان ، أنظمة الشكاوي، برامج المشاركة في اتخاذ القرارات⁽¹⁾ حيث عندما يشارك العمال في الاجتماعات واللجان ووضع السياسات التي تحدد سير العمل وأهدافه يشعرون بأهميتهم ويتخلصون من الشعور بالإحباط⁽²⁾

3- تطوير نظم الاختيار والتعيين: تطوير نظم الاختيار والتعيين بحيث تتضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل وكذلك التعامل معها بنجاح، بمعنى ان نظم الاختيار والتعيين لابد ان تحقق التوافق بين خصائص الفرد متطلبات الوظيفة ومحيط العمل، وهذا يتطلب من الشخص القائم بمهمة المقابلة والتعيين ان ينتبه لمسببات الكامنة لضغط العمل ومدى قدرة الفرد التعامل معها بنجاح⁽³⁾ أما سيزيلاقي وولاص فبالإضافة إلى إستراتيجية البرامج المتطورة للاختيار والتعيين وأجزاء المقابلات المكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل

¹ - محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص(143، 144).

² - فاروق عبده فليه:مرجع سابق ،ص317.

³ - محمد الصيرفي :مرجع سابق ،143.

فيركز على إستراتيجية التدريب المتطور وذلك بتوعية الموظف بما يمكن ان يصادفه من مشكلات في العمل⁽¹⁾

ب-2- إعادة تصميم هيكل التنظيم :وذلك بإضافة مستوى جديد أو إضافة وظائف جديدة أو توصيف العلاقات التنظيمية أو تصميم الإجراءات وتبسيطها أو تحديد حجم عبء العمل أو تحديد عدد العاملين المناسبين في كل وظيفة ،وأیضا فان إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يجب أن يسمح بفتح باب الترقى إلى الوظائف في المستويات الإدارية الأعلى ، وبالتالي عدم البقاء فترة زمنية طويلة في الوظيفة الحالية والشعور بعدم التطور في هذه المهنة والشعور بخيبة الأمل لعدم تحقيق الذات .كما يجب أن يسمح التطوير المقترح في الهيكل التنظيمي بسهولة الاتصال الأفقي والراسي وبالتالي سهولة تدفق المعلومات وتوفيرها للمديرين على كافة المستويات الإدارية مما يؤدي من تخفيف من ضغط الوقت ، وزيادة العلاقات التبادلية بين الإدارات والأقسام ويقوي من وسائل التنسيق بين الأقسام⁽²⁾

ب-3- الدعم الاجتماعي أما عسكر فيشير إلى أهمية بعض العوامل مثل الدعم الاجتماعي والمناخ التنظيمي المناسب للعاملين أما الدعم الاجتماعي فأهميته تبرز من خلال اهتمام المنظمة بتوفير فرص للعلاقات الاجتماعية وبت روح التعاون والتالف بين العاملين . والدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين ،كلاهما لصالح الطرفين :الفرد والمنظمة فمن جانب يزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل الضمان ،القبول ،الانتماء ومن جانب آخر فان الدعم الاجتماعي يعمل كمنطقة عازلة أو مخففة للضغوط ويتم ذلك من خلال التعاطف وتقديم المساعدة⁽³⁾

ب-4- إعادة تطوير طرق تقييم الأداء :يعتبر وجود نظام لتقييم الأداء تقييم عادل وموضوعي ،من أحد الأساليب الهامة لتقليل ضغوط العمل ،حيث أن شعور الفرد أن أدائه محل تقييم عادل وموضوعي يترجم في شكل ثواب وعقاب . يولد لدى الفرد شعور بالرضا الوظيفي ، وشعور بالعدالة ،مما يزيد معدلات أدائه في العمل ،كما انه يخفف من تأثير العوامل المسببة للضغوط.ولذلك فان إعادة فحص

¹ - سيزلاقي وولاص :مرجع سابق ،ص191.

² - محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص145.

³ - على عسكر :مرجع سابق ،ص132.

نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة من أجل تطويرها لزيادة درجة موضوعيتها يعتبر أسلوب مناسب لتخفيف الضغوط⁽¹⁾

ب-5- التكوين والبرامج التدريبية: يساهم التكوين والبرامج التدريبية الحديثة في التخفيف من الضغوط في العمل حيث يساعد التكوين على كسب المعلومات والمعارف الحديثة وكيفية استخدام الوسائل والآلات الحديثة وتطوير المهارات للعامل ،ومساعدتهم على فهمهم للمنظمة وتوضيح أدوارهم فيها ، ومساعدتهم على حل مشاكلهم في العمل ، وتطوير وتنمية الدافعية نحو الأداء وتقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة ومنه المساهمة في تنمية القدرات الذاتية للإدارة والعاملين⁽²⁾

ب-6- الاهتمام بالمناخ التنظيمي للعمل :

وتبرز أهمية إيجاد مناخ تنظيمي مساند للعاملين في تنمية العلاقات التبادلية الايجابية ، وعادة يتضمن مثل هذا المناخ متغيرات تنظيمية مثل المشاركة في القرارات ، وتشجيع الاتصال ، اللامركزية ، وإعطاء العاملين درجة أعلى من التحكم في أعمالهم ، وإيجاد بيئة عمل فعالة قادرة على رصد المشكلات والتعامل معها لصالح الجميع من منظور وقائي ، وتبني المنظمة لبرنامج محاضرات وندوات عن الضغوط المهنية وإبعادها المختلفة والأساليب التعامل معها ، وكذلك تنمية المنظمة لتحسين قدرتها على حل مشاكلها والتكيف مع التغيرات البيئية من خلال رفع مستوى الثقة بين العاملين وزيادة فرص مواجهة المشكلات والعمل على حلها والاعتماد على المعرفة والمهارة وتشجيع الاتصال⁽³⁾

أما بالنسبة لأهمية الاتصال فتكمن من خلال تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على التغلب على كثير من المعوقات النفسية للاتصال ، وتجعلهم أكثر استعداد لمعرفة الأسباب الحقيقية للضغوط في العمل ، وأكثر فهما للمعلومات والعمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم ، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية والجسمية للعامل وبالتالي تخفيف حدة الضغوط التي يواجهها⁽⁴⁾ فالإتصال يوفر للأفراد إمكانية مقارنة الاتجاهات وعلاج الغموض أو الالتباس المرتبط بوظائفهم وأدوارهم ومجالات الصراع بين

¹ - محمد الصيرفي :مرجع سابق ،ص145.

² - نوري منير :تسيير الموارد البشرية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،(ب-ط)،الجزائر ،2010 ،ص238.

³ - على عسكر :مرجع سابق ،ص132.

⁴ - فاروق عبده فليح :مرجع سابق ،ص317.

المجموعات والأفراد ويقوم الاتصال بوظيفة حيوية في مجال توفير المعلومات بالنسبة لعملية اتخاذ القرارات⁽¹⁾ بالإضافة إلى ترسيخ مفهوم التعاون وزيادة مستوى المسؤولية في التخطيط والتطبيق والعمل على إيجاد محيط صحي في العمل يتصف بحرية التعبير واتخاذ القرارات الناضجة بعد دراسة مستفيضة لجميع الظروف وتوزيع المسؤوليات بشكل تعاوني وإعطاء قيمة لأراء ومقترحات من هم في المستويات السفلى من الهيكل التنظيمي والنظر إلى الصراعات على أنها فرصة للتوضيح ودروس يستفاد منها⁽²⁾

ج- سبل المواجهة المتعلقة بالبيئة المادية للعمل :

ج-1- سبل المواجهة المتعلقة بالبيئة المادية: تشكل بيئة العمل جزء مهم من بيئة الفرد العامة في مسيرة المجتمع الحديث الذي أصبح العمل والإنتاج والإبداع سمته الأساسية ، لذا فان العناية والاهتمام بظروف ومكان العمل وتوفير الأجواء المناسبة والمشجعة على العطاء والإنتاج من أولويات مهام الصحة والسلامة المهنية ، وتقع المسؤولية الرئيسية عن الصحة والسلامة المهنية على الجهات المسؤولة وذلك بوضع التشريعات اللازمة والإشراف على تنفيذها وفق أعلى المستويات في مجال الطب المهني ، التي تلزم بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية لكافة العاملين خالية إلى ابعدهد من المخاطر وقليلة التوتر والضغط⁽³⁾

وتبرز أهمية الاعتناء بإيجاد بيئات عمل تنفادي فيها الجوانب السلبية ويأتي هنا دور التصميم البيئي أو تصميم مكان العمل .

والتصميم على اختلاف أنواعه يستند على معايير :

1 تسهيلات سلوكية ويشير هذا البعد إلى دور بيئة العمل في تمكين العاملين من أداء مسلياتهم بصورة فعالة

2 تسهيلات مادية تتعلق بالراحة والأمان في بيئة العمل وبخاصة درجة الحرارة ودرجة الضجيج

¹ - اندروجي سيزلاقي ،مارك جي والاص : السلوك التنظيمي والأداء،الجزء الثاني ترجمة: جعفر ابو القاسم ،معهد الإدارة العامة،الرياض،السعودية ،1991.ص361.

² - على عسكر : مرجع سابق ،ص(127،133).

³ - مفتاح عبد السلام الشويهي:مرجع سابق ،ص16.

3 تسهيلات إدراكية تدور حول ما يوفره المكان من مثبرات تساعد على عملية الإدراك وأداء المهام المختلفة، مثل درجة الإضاءة وإمكانية تعديلها حسب أهمية النشاط

4 تسهيلات اجتماعية ويشير هذا البعد إلى ما يحققه المكان من حاجات الأفراد مثل الحيز الشخصي والقدرة على التحكم في بيئة العمل وسهولة تكوين العلاقات الاجتماعية بين مستخدمي المكان⁽¹⁾

و بما أن مكان العمل أو بيئة العمل هو الوسط الذي يعمل فيه الفرد ويقضي فيه فترة من الوقت ولسلامته الصحية والمهنية وجب على إدارة المستشفيات أن تراعي أربعة محاور أساسية وهي :

1 حماية جميع العاملين في المستشفى من مخاطر طبيعة عملهم داخل المستشفى وكل ما ينعكس على صحتهم .النفسية والجسمية

2 حماية المرضى داخل المستشفى من العدوى أثناء إقامتهم فيه

3 حماية المجتمع الخارجي من خطر التلوث الناتج من الأنشطة العلاجية

4 حماية البيئة بكل أبعادها وجوانبها⁽²⁾

كما أن البعد الارغونومي للضغوط لابد أن يأخذ بعين الاعتبار منذ الوهلة الأولى عند التفكير في مشروع إنشاء أو بناء مستشفى أو عيادة صحية أو مركز صحي ، وذلك بأخذ رأي المصمم الارغونومي على غرار باقي المختصين كالمهندس المدني والمعماري والتقنيين والإداريين وان تحترم المعايير والمواصفات الارغونومية المناسبة والخاصة بالمشروع كالمساحات الخاصة بالزوار وذوي المرضى والرواق الخاص بسيارات الإسعاف وغيرها من الضروريات ، كما أن الوصول إلى جودة عالية من المشاريع الناجحة التي يتحقق من خلالها الراحة والسلامة المهنية و الرضا والسعادة للعاملين ومستوى جيد من الأداء يتطلب التنسيق بين كل المختصين الذين لهم علاقة بالمشروع دون استثناء كالمهندسين والمعماريين والارغونوميين والمختصين النفسانيين والاجتماعيين لتحقيق الأهداف بالشكل المناسب وتوفير الظروف اللائقة والجو الصحي السليم للعمل وتبرز أهمية دور الارغونوميا بشقيها التصميمية والمعرفية في تخفيف وتقليل الضغوط من خلال :

"الارغونوميا : تقليل الضغوط

¹ - على عسكر :مرجع سابق ،ص109.

² - الشويهيدي :مرجع سابق ،ص128.

تسهيل أداء المهام
تحقيق الملائمة والتوافق
الارغونوميا: أمراض مهنية اقل
جهد بشري اقل
معاناة إنسانية اقل⁽¹⁾

وقد قدمت جمعية الارغونوميا الأوروبية تعريفا للارغونوميا يبرز من خلاله علاقتها بالضغط الارغونوميا تعني بالتوافق والملائمة والمطابقة .التوافق بين البشر والأشياء التي يستخدمونها والأشياء التي يفعلونها والبيئة التي يعملون خلالها ويتنقلون في إرجائها والتي يلهون فيها .إذا ما تحقق هذا التوافق والملائمة بشكل جيد فان الضغوط التي تقع على البشر تقل وسيشعرون بالراحة أكثر وسيتمكن أداء مهامهم أسرع وأسهل وسيقعون في عدد اقل من الأخطاء

ومن أهداف الارغونوميا تحسين بيئة العمل وتقليل الإجهاد البدني والتعب كما أنها تعمل على حفز ودعم قيم بشرية متعددة بزيادة اعتبارات الأمان والراحة في استخدام المنتجات وتحقيق مستوى معيشة أفضل ، بالإضافة إلى إنقاص الضجر والرتابة والعمل بوتيرة واحدة وزيادة إمكانية الاستعمال بسهولة والتقليل من بيئة العمل المعقدة وزيادة رضا وتقبل العامل للعمل وبيئته وظروفه المختلفة والتقليل من ضياع الوقت ومن استهلاك المعدات ، فالارغونوميا تسعى إلى حل المشاكل في بيئة العمل والحصول على وضعية عمل في غاية الجودة على الصعيدين الفني والعلائقي⁽²⁾

ج-2- البعد الارغونومي لضغوط العمل في المستشفيات

" المستشفيات مؤسسات معقدة التركيب الإداري والعملي و بها العديد من النظم ويعمل بها أعداد كبيرة من مقدمي الخدمة الطبية من طواقم طبية وشبه طبية وعماله مختلفة .وتشكل بيئة العمل لهؤلاء

¹- مركز معلومات التصميم ،موقع علم النفس العمل والتنظيم،www.ergo-eg.com، 2014/03/22، الساعة 22:00.

²- مركز معلومات التصميم ،المرجع نفسه،www.ergo-eg.com، 2014/03/22، الساعة 22:00.

العاملين باختلاف تخصصاتهم وأدوارهم خطورة صحية لهم جميعا .ففي البيئة الداخلية للأقسام المختلفة يتم التعرض للملوثات البيولوجية والكيميائية ، كما أن العاملين يبذلون جهدا كبيرا أثناء التعامل مع المرضى ،إضافة إلى الضغط العصبي والنفسي أثناء أدائهم أدوارهم المختلفة ويجب على المستشفيات في مراحل التصميم والتنشيد مراعاة كل الأبعاد الهندسية والارغونومية لحماية بيئة عمل هؤلاء العاملين⁽¹⁾

وقد أشار اندرياس مارتان andreas martens ان العبء ومتطلبات العمل للمساعدين في الصحة العمومية كانت محل أبحاث مختلفة ،فالععب الجسماني يلعب دور رئيسي في مشكلة حمل المرضى وقدم مشروع يركز على دراسة فعالية الإجراءات المتخذة التي احتوت على النماذج والمميزات التالية :

-إعطاء اعتبار لشروط العمل

-التدرب على الميدان

-إعطاء أهمية للنصائح الفردية⁽²⁾

وبيئة العمل في المستشفيات تضم عدة جوانب يجب مراعاتها بقوة ،ومنها خاصة موقع و تخطيط مكان العمل ونظم التخلص من النفايات الاستشفائية واستخدام اللون وإدارة المرور داخل وحول الموقع واستبعاد العوامل البيئية المسببة للتوتر أو الحد منها .وهي جميعها تؤدي إلى آثار مباشرة وغير مباشرة سلبا وإيجابا على صحة العاملين .كما ان توفير سبل الراحة والرفاهية من الشروط الأساسية اللازم توفرها في بيئة العمل⁽³⁾

فعند التخطيط وبناء أماكن العمل في المستشفيات لابد من مراعاة :

1-عامل الإضاءة الذي يعتبر من أهم العوامل الأساسية التي يجب أن تتوفر في مكان العمل .إن توفر الإضاءة المناسبة يؤدي إلى الشعور بالراحة الجسدية والنفسية للأفراد والقدرة على التركيز والدقة في العمل .بالإضافة إلى مراعاة الألوان التي تظلا بها الجدران وأسقف وقاعات العمل

2-عامل الحرارة :تتراوح درجة حرارة جسم الإنسان الطبيعية بين 36.8 إلى 37.8 درجة مئوية وقد وجد أن افضل درجة حرارة لبيئة العمل هي 22 درجة مئوية مع رطوبة نسبية بحدود . 45% وطرق الوقاية

¹ - الشويهيدي :مرجع سابق:ص127.

² -Andreas Martens : Améliorer l'ergonomie à l'hôpital : possible ?, centre hospitalier Universitaire vaudois, Lausanne, Suisse, journées de la société suisse pour l'ergonomie (suissergo) ; 7-8 septembre 2006. P14.

³ -مفتاح عبد السلام الشويهيدي :مرجع سابق ،ص(47، 49).

من درجة الحرارة العالية هي عدم السماح للمصابين بأمراض ضغط الدم المرتفع وأمراض القلب وأمراض الجلد بالعمل في أماكن الحرارة العالية لتنظيم ورديات العمل وفترات الراحة للعاملين⁽¹⁾

3- عامل الضوضاء :من أساليب الوقاية من الضجيج أجزاء الفحوصات الطبية ،مراعاة كل الأمور الفنية والمعمارية عند بناء المستشفيات من حيث الأسقف والنوافذ وارتفاع الجدران والفواصل والممرات وتوفير وسائل الراحة في أماكن معزولة عن مكان العمل⁽²⁾

ومن أساليب مواجهة عامل سوء التهوية هي مراعاة عامل التهوية عند تصميم المستشفيات من ناحية المساحة وارتفاع الجدران وفتحات التهوية الطبيعية

أما المصدر المتعلق بالنظافة والنظام فيجب مراعاة كل العوامل المؤثرة في مكان العمل عند التخطيط لبناء المستشفيات من حيث الممرات الواسعة والمسافات اللازمة لمرور العاملين ووسائل النقل والأماكن التي تسمح بترتيب الأجهزة والمعدات والأدوية و في ما يخص النظافة فالمستشفيات بحاجة إلى نظافة دورية ومستمرة ويجب توفير وسائل النظافة والتطهير والتعقيم وفقا للأساليب الحديثة والعلمية لتخلص من النفايات الطبية وتفاذي كل ما ينتج عنها من عدوي وأمراض .

2-سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى الفرد :

بدأ الاهتمام بسبل مواجهة الضغوط النفسية منذ العقود الأربعة الماضية ،وتعد الدراسة التي قام بها مورفي

Murphy 1962 من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط ،وذلك للإشارة

للأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف المهددة ، بهدف السيطرة عليها.⁽³⁾

ومن اجل تسيير فعال للضغط على مستوى الفرد يرى caroline levasseur انه يتوجب استباقه

بمرحلتين :

¹ - مفتاح عبد السلام الشويهي :مرجع سابق ،ص(48 ، 51)

² - مفتاح عبد السلام الشويهي : المرجع نفسه ،ص58.

³ - عبد الله الضريبي :أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات ،مجلة جامعة دمشق ،المجلد 26 ،العدد04 ،2010،جامعة دمشق ،دمشق ،سوريا ،ص679.

-2 Caroline Levasseur : « la boîte à outils, trucs et astuces de votre succès, gestion du stress ». Ed : HEC, Montréal, Canada, 2012. P03.

-معرفة العلامات الصادرة من الجسم

-معرفة العوامل المسببة للضغط⁽¹⁾

أما سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل يقصد بها الأساليب الفردية التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يدير أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق قدراته وطاقاته الشخصية، وتهدف هذه الأساليب إلى تغيير الأوضاع النفسية والصحية والأنماط السلوكية للأفراد الذين يعانون من الضغوط النفسية وتحتاج هذه الأساليب إلى الأخذ بمجموعة من الاعتبارات والعمل على توافرها مثل :

- صلابة نمط الشخصية

- تحقيق التوافق العقلي والذهني مع مصادر الضغط

- الفعالية الذاتية في كثافة العمل وتقليل مستوى الضغط والحد من العوامل المسببة له

- الدعم الاجتماعي من مجموعة الأصدقاء وزملاء العمل وأفراد الأسرة وإعطاء فرصة المشاركة في تنفيذ المهام⁽²⁾

- ويعتبر الإدراك الذاتي من جانب الفرد للانفعالات والتوترات العاطفية والفسولوجية والفكرية التي

تسببها الضغوط الأساس في نجاح هذه الأساليب ، ومن بين النماذج في التعامل مع الضغوط إطار

يتضمن عشرة بنود أساسية لزيادة قدرة الفرد على الصمود والبقاء في ظل المواقف الضاغطة وهذا

الإطار يفيد في بناء نوع من العادات والسلوك الشخصي تساعد الفرد في التوصل إلى التصرف الفعال

مع الضغوط السلبية والنفسية الشديدة وهذه البنود موضحة كالآتي :

التكيف ، التحمل ، التحدي ، الثقة ، الالتزام ، الرعاية ، التعامل مع الضغوط ، الهدوء ، الكفاءة ، الإبداع⁽³⁾

ويرى (cherman1981) أن هناك بعض الأساليب تساعد الفرد على التكيف والسيطرة على المواقف

الضاغطة وتمكنه من مواجهة أي ضغوط مقبلة وهي :

²- فاروق عبده فليبه :مرجع سابق ،ص(317، 318).

³- محمد الصيرفي ،مرجع سابق ، ص139.

1-التعايش مع الضغوط :وتمثل هذه الطريقة الأسلوب الأضعف والأقل قبولا في التكيف والتعامل مع الضغوط ويمكن إتباع هذه الطريقة في الزمن القصير ويتطلب ذلك تفهما لنوع الضغوط وأثارها وعلاقتها بسلوك الفرد .

2-الانسحاب من المواقف الضاغطة :كأخذ العامل إجازة أو تغيير القسم الذي يعمل فيه أو تغيير الزملاء والعلاقات الاجتماعية ويعتمد هذا على ظروف الموقف الضاغط فإذا كان الانسحاب يؤدي إلى انخفاض حدة التوتر كان مفيد ،و إذا لم يؤثر الانسحاب أو فاقم من حدة التوتر كان ضارا .

3-تغيير علاقة الفرد بالضغوط :ويعني هذا سعي الفرد إلى تغيير أنماط العلاقة بينه وبين عناصر العمل التي تسبب التوتر والضغوط وعناصر العمل قد تكون الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين أو العمل نفسه وطريقة أداءه

4-تغيير الضغوط نفسها :هناك ضغوط يمكن التأثير عليها مثل الإضاءة والحرارة وترتيب مكان العمل كما يمكن التأثير على سلوك الأطراف المسببين للضغوط بأساليب التفاهم والإقناع والتفاوض والحسم .

5-تقبل الموقف وتخفيض الضغوط :ويحدث هذا غالبا لعدم إمكانيته تغيير الموقف وما يستطيع ان يقوم به الفرد إذن أن يخفض الضغوط الناجمة عن طريق التمرينات الرياضية مثلا (1)

وهناك مجموعة من الأساليب التي يمكن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل ومنها :

1-2- الأساليب المعرفية :تدخل العمليات المعرفية أو الذهنية في أي قرار يتخذه الفرد حول الأسلوب المناسب للتعامل مع مصادر ضغوط العمل ، وتستند الأساليب المعرفية من جانب إلى افتراض مفاده أن التعرض لمصدر ضغط لا يسبب الانزعاج بحد ذاته ،بل أن نوعية رد الفعل من جانب الفرد هو الذي يحدد النتيجة النهائية ، ومن جانب آخر تستند إلى ما يعرف بالتفكير الإيجابي في مواجهة أمور الحياة وهذه العملية تكون الأولوية فيها للعقل .

ويمثل الاتجاه والوعي الذي يغلب عليهما الطابع المعرفي الخطوة الأساسية والقوة الدافعة في مواجهة مصادر الضغوط، وتكمن أهمية هذين العاملين في أننا لا نستطيع أن نغير من استجاباتنا السلوكية دون تغيير اتجاهاتنا ، وهذه بدورها لا تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا بما نقوم به أو ما

¹ - محمد الصيرفي :مرجع سابق.ص346

ينبغي أن نقوم به لتحسين ظروف العمل ، ولعل أهم اتجاه نميمه هو عدم الاندفاع والتعامل مع مصدر الضغط حسب الأولويات أي ندعو إلى تغيير ردود فعلنا للأحداث لتتمشى مع السلوك المرتبط بالنمط ب من الشخصية⁽¹⁾

2-2-التطعيم الانفعالي : الإنسان يخضع منذ ولادته إلى عملية التطعيم وفق رزنامة التلقيح المحددة من طرف المنظمة العالمية للصحة والتي تهدف إلى إكساب الجسم قدرة ومناعة ضد الأمراض ،فان البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة نفسها لإيجاد مناعة ضد الضغوط النفسية ويتم ذلك من خلال المعاشة الذهنية من جانب الفرد للموقف الذي يسبب له القلق والانزعاج وتمر هذه المعاشة أو الاندماج الذهني بثلاث مراحل :

- 1 جمع معلومات واقعية وكاملة عن الموقف المسبب للقلق حتى وان كانت المعلومات تزيد من حالة الضيق التي يمر بها الفرد
- 2 جمع معلومات عن المصادر الخارجية المتوفرة والتي بإمكانها مساعدتك للتعامل بفاعلية مع المشكلة
- 3تشجيع النفس على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف الشخصي بوجود الضغوط ووجوب المواجهة وعدم التردد

2-3-إعادة البرمجة الذهنية :ويقصد بها التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال :

أ)التوقف الفوري عن الاسترسال في الأفكار السلبية

ب) إعادة التفكير ويقصد بها التحول نحو التفكير المنطقي بإتباع مدخل حل المشكلة التي تتضمن أجزاء منظمة يتمكن الفرد من خلالها حل المشكلة واختيار البديل الأفضل لحلها

2-4-تصور ذهني :ويتضمن عمليات مثل التوقع والتخطيط لمواجهة مصادر لضغوط ويشتمل التصور الخطوات التالية:

- الوعي بالموقف الذي يسبب لك الضيق

- احتضان الموقف لإعطاء نفسك الفرصة للمعالجة الموضوعية للموقف

¹- على عسكر ،مرجع سابق ،ص 168.

- تخيل الطرق التي تساهم في المواجهة الناجحة وأنت في حالة الاسترخاء العميق⁽¹⁾

2-5- الأساليب الذهنية البدنية: تستخدم هذه الوسائل للوصول إلى حالة من الاسترخاء البدني والذهني والتي يشار إليها بالاسترخاء العميق. وتعتبر أدوات تحقق التوازن بين الراحة والنشاط للجسم وتمكن الجسم من استعادة حيويته لمواجهة الحياة ويعتبر النوم هنا الاختيار الطبيعي للجسم لإعادة التوازن واستعادة الطاقة اللازمة للقيام بالأنشطة اليومية وبصورة⁽²⁾

2-6- التأمل: حيث يجلس الفرد مغمضا عينيه ومصدرا صوتا معيناً مثل التعويذة أو الدعاء لبعض دقائق لعدة مرات كل يوم⁽³⁾

يدخل ضمن عمليات التأمل كل سلوك يبعد الفرد عن الأنشطة اليومية مثل اخذ بعض الوقت لاسترجاع إحداث الحياة، التفكير في معاني الآيات القرآنية، مراقبة غروب الشمس أو شروقها، وغيرها من المواقف التي يخلو فيها الفرد بنفسه. وقد نشر والاس wallace نتائج دراسته حول التغيرات العضوية المصاحبة للتأمل فقد بينت دراسته: انخفاض استهلاك الأوكسجين بدرجة ملحوظة، تخفيف العبء عن القلب، إبطاء الإيقاع المخي، انخفاض الاستثارة للجهاز العصبي .

ولكي يحقق التأمل هدفه ينبغي توفر عناصر أهمها :

- بيئة خارجية هادئة

- بيئة داخلية هادئة

- الجلوس بطريقة مريحة وذلك من خلال الاستلقاء على الظهر بحيث تكون الساقان مبتعدتان قليلا.

- الجلوس بهدوء عشرة دقائق دون حركة أن أمكن مع التحرك إذا شعرنا بعدم الراحة .

- تجنب القلق للوصول إلى حالة الاسترخاء التام.

- التخلص من الإثارة التي تأتي من الطعام والعقاقير قبل القيام بالتأمل والبدء بعد ساعة من تناول آخر وجبة.

¹- على عسكر مرجع سابق، ص (169، 173).

²- على عسكر، المرجع نفسه، ص174.

³- سيزلاقي وولاص، مرجع سابق، ص191.

2-7- الاسترخاء التقدمي: يعتمد هذا الأسلوب على النظرية القائلة بأنك إذا تمكنت من إرخاء العضلات فان الذهن سيصل إلى حالة من الهدوء والراحة من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي .

وتتلخص الطريقة في استلقاء الفرد على ظهره أو الجلوس على كرسي مع وجود سند للرأس والقدمين ملامستين بكاملهما لأرضية المكان .ويقوم الفرد بشد المجموعة العضلية ككل أو بشكل منفرد من 5 إلى 7 ثواني .تتبعه فترة ثبات للعضلة المشدودة تستغرق الزمن نفسه أو اقل قليلا ثم إرخائها لمدة تتراوح بين 20 إلى 30 ثانية .ويكرر الأداء لمرة واحدة على الأقل⁽¹⁾

وضمن إطار الاسترخاء هناك عدد من الأساليب السريعة وهي :

- أخذ غفوة قصيرة في حدود عشرة دقائق لاستعادة النشاط من 6 إلى 10 مرات في اليوم

-التخيل أو التصور عند الشعور بالضغط أو التوتر وذلك بغلق العينين وتخيل انك موجود في احد الأماكن المحببة لنفسك.

- غلق العينين وتدليك الجبهة وخلف الرقبة بحركات دائرية من أطراف الأصابع يساعدك على إرخاء العضلات المشدودة أو المتوترة .

- الخروج من الروتين :وذلك بإضافة عناصر جديدة في سلوكك أو في علاقتك مع الآخرين⁽²⁾

2-8- ممارسة الرياضة :يعتقد المختصون في الإحساس بالراحة بعد التمارين الرياضية ،ذلك لأنها تحرر العضلات من التوتر ،وتزيد من سعة الأوعية الدموية ،وتقلل من ترسيب الكيماويات فيها تلك التي تؤدي إلى تصلب الشرايين والتي تعد العامل الأول وراء الأزمات القلبية⁽³⁾

وبعد القيام بأداء بعض التمارين الرياضية يفرز الجسم بعض الهرمونات التي تساعد على تقليل حدة التوترات والضغوط النفسية وتجعلك نشيطا وفي حالة جسمانية جيدة⁽⁴⁾

¹ - على عسكر:مرجع سابق،ص179.

² - على عسكر :مرجع سابق،ص182.

³ - حمدي على الفرماوي ،مرجع سابق،ص185.

⁴ - عماد الحداد :كيف نتغلب على الضغوط النفسية في العمل ،دار الفاروق لنشر والتوزيع،ط1 ،القاهرة ،مصر، 2002،

- ويعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط البدني بشكل منتظم إحدى الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد وتمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة. ولكي يكون النشاط البدني مؤثرا وفعالاً في مواجهة مصدر الضغوط ينبغي أن يتسم بالتالي :
- أن يكون مصدر متعة ويتناسب مع شخصية الفرد المزاجية والجسمية .
 - يبذل فيه الفرد جهداً يعادل 50 إلى 60 في % من قدراته الشخصية
 - يتفاوت زمن الممارسة من 20 إلى 30 دقيقة كل مرة
 - يزاول من 2 إلى 3 مرات في الأسبوع⁽¹⁾

2-9-التغذية: إن الإنسان كائن حي وما يأكله يؤثر على الكيمياء الحيوية لديه، ووظائف عقله بشكل كبير، فإن إحداث أي تغيير في عادات الأكل سوف يؤثر على قدرته لانجاز مهامه بصورة تامة ، وما يتناوله من طعام يعتبر وقوداً لعقله، فإذا حرم من هذا الوقود فسوف تقل قدرته على الأداء، وتتزايد حدة الضغط الوظيفي بسبب تشوش الأفكار واضطرابها⁽²⁾ و في ضوء الحقائق الطبية فإنه من الصعب ان يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة بصورة عامة ولمواجهة الضغوط بصورة خاصة ويوصي المختصون في التغذية . إلى مراعاة احتواء الوجبات الغذائية اليومية على العناصر الأساسية مثل البروتينات، الفيتامينات، الأملاح، الدهون ، وبحيث تؤخذ بكميات تتناسب والمجهود البدني الذي يبذله الفرد كما يمكن القول ان الصحة البدنية والنفسية تتطلب توازناً وتكاملاً بين الاسترخاء والنشاط البدني والتغذية السليمة بالإضافة إلى الكشف الطبي الذي يمثل مطلباً أساسياً لأي أسلوب يهدف إلى تخفيف الضغوط إذ ان معرفة الحالة البدنية تساعد في معرفة الأسباب والآثار المحتملة للضغوط⁽³⁾

ويشير كريس كريكو إلى أهمية إدارة الوقت الناجحة في تخفيف الضغوط وذلك بالتركيز على بعض النقاط المهمة وهي الانتباه للوقت، وضع الأولويات، التخطيط، موائمة الوقت مع الأعمال، التعامل مع الوجبات السريعة بسرعة، لا تؤجل، كن واقعياً⁽¹⁾

¹ - على عسكر :مرجع سابق، ص191.

² - جون بي. أردن :التعايش مع ضغوط العمل، كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية،ترجمة مكتبة جرير ،دار النشر والتوزيع مكتبة جرير ،ط2، المملكة العربية السعودية،مجلة الابتسامة، 2008، ص45.

³ - على عسكر: مرجع سابق، ص195.

بالإضافة إلى أن الأشخاص ذوي النمط (أ) من الضروري ان يعدلوا من نمطهم لكي يتجنبوا الأمراض العضوية المتعلقة بهذا السلوك ، علما بأنه ليس المطلوب منهم أن يغيروا نمط حياتهم ، فتعديل السلوك المتصل بنمط الشخصية (أ) لا يعني التوقف عن المنافسة والطموح، بل يعني انه إبطال وتعديل السلوك الضار ، واستخدام السلوك الأكثر ملائمة والذي لا يترتب عليه إضرار بصحة الفرد الجسمية والعقلية⁽²⁾

¹ - كريس كيرياكو: **الضغط والقلق عند المعلمين** ، ترجمة وليد العمري ومحمد جهاد جمل ، دار الكتاب الجامعي ، ط1، العين ، الإمارات ، 2004 ، ص75.

² - تغريد زياد :مرجع سابق ، ص 62.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

- 1- الدراسة الاستطلاعية
- 2- منهج الدراسة
- 3- حدود الدراسة
- 4- مجتمع الدراسة
- 5- عينة الدراسة
- 6- أداة الدراسة
- 7- إجراءات تطبيق أداة الدراسة
- 8- أساليب المعالجة الإحصائية

تمهيد

إن نجاح أي عمل علمي، متوقف بدرجة كبيرة على الإجراءات العلمية والمنهجية، التي يتم إتباعها من أجل جمع المعلومات والحقائق المرتبطة بمتغيرات موضوع الدراسة وفروضها، وسيتناول الطالب في هذا الفصل منهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث سيتم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية و يناقش منهج الدراسة الذي استخدمه، ويوضح حدود الدراسة، ويحدد مجتمع الدراسة، وكيفية اختيار عينة الدراسة، كما يستعرض كيفية بناء أداة الدراسة والإجراءات التي استخدمها الباحث لتحقيق من صدق أداة الدراسة وثباتها، وأخيرا يتناول الفصل منهجية الدراسة الميدانية وكيف تم جمع البيانات ويحدد الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة بياناتها

1. الدراسة الاستطلاعية:

تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على التعرف عن قرب على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث والصعوبات التي ربما تواجهه في تطبيق أدوات بحثه، إضافة إلى أنها تعتبر أساساً جوهرياً لبناء البحث العلمي كله، كونها تساعد الباحث على جمع المعطيات الأولية عن مكان الدراسة ومجتمع الدراسة، وكذا التعرف على كيفية وأسلوب انتقاء عينة البحث وفق موضوع الدراسة .

وقد قمنا بزيارات للمصالح الاستعجالية التابعة للمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة بغية الحصول على بعض المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة، ومن خلال الملاحظات التي سجلناها، وكذلك المقابلات التي أجريناها مع الزملاء في العمل تمكنا من التعرف على مجتمع البحث و ساعدت الدراسة الاستطلاعية أيضاً في بناء المقياس حيث تم الحصول الوثائق الإدارية المتمثلة في القائمة الاسمية للعمال الشبه الطبيين الذين يعملون في المصالح الاستعجالية للمركز الاستشفائي بعنابة واخذ الموافقة من الإدارة على إجراء الدراسة الميدانية.

2. منهج الدراسة :

يعرف منهج الدراسة بتعريفات متعددة لعل من اشملها التعريف الذي أورده العساف في كتابه بأن منهج البحث العلمي يعني الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة، تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة⁽¹⁾

فالمنهج الوصفي المسحي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم ، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج إلا سباب⁽²⁾

ونظرا لان مشكلة الدراسة تتعلق بالحاضر ،وان دراستها ستتم عن طريق الاستجواب المباشر وكذلك فان الهدف من هذه الدراسة هو الوقوف عند حد الوصف وبالتالي فان المنهج المناسب هو المنهج الوصفي المسحي ،الذي يعتمد على دراسة الظاهرة وبيان خصائصها وحجمها وكذلك جمع المعلومات وتفسيرها

3. حدود الدراسة

الحدود الموضوعية :اقتصر موضوع الدراسة على ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية والسبل التي يلجئون لها لمواجهة هذه الضغوط

الحدود المكانية :المصالح الاستعجالية للمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة

الحدود الزمانية :طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2014/2013

الحدود البشرية: أجريت الدراسة على العمال الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية للمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة

¹- صالح العساف :المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ،مكتبة العبيكان ،ط 01 ،الرياض ،السعودية ،1990،ص169.

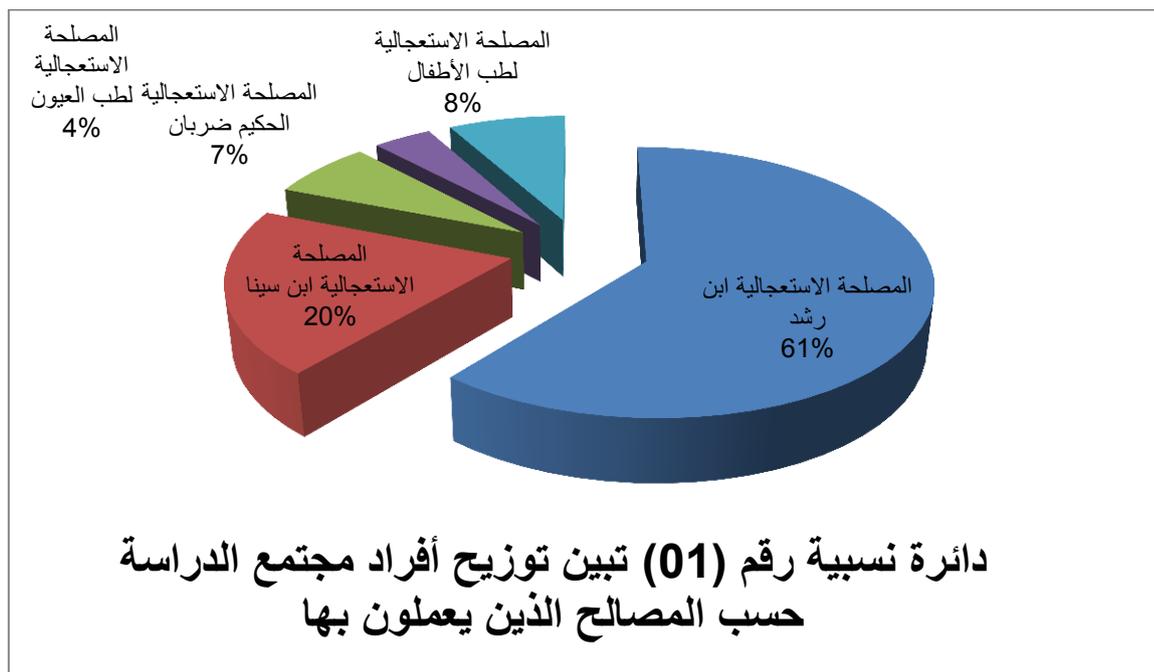
²- صالح العساف:المرجع نفسه ،ص191.

4. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال السلك الشبه الطبي الذين يعملون في المصالح الاستعجالية للمركز الاستشفائي الجامعي بعناية والبالغ عددهم 100 عامل والجدول التالي يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المصالح الاستعجالية التي يعملون بها.

النسبة المئوية	عدد العمال	المصلحة الاستعجالية
61%	61	المصلحة الاستعجالية ابن رشد
20%	20	المصلحة الاستعجالية ابن سينا
07%	07	المصلحة الاستعجالية الحكيم ضربان
04%	04	المصلحة الاستعجالية لطب العيون
08%	08	المصلحة الاستعجالية لطب الأطفال
100%	100	المجموع:

جدول رقم (04) بين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المصالح الذين يعملون بها



يلاحظ من الجدول ان اغلبية افراد مجتمع الدراسة يعملون بالمصلحة الاستعجالية ابن رشد بنسبة 61 % تليها المصلحة الاستعجالية ابن سينا بنسبة 20% اما باقي المصالح فنسبة عدد عمال مجتمع الدراسة قليل مقارنة مع مصلحة ابن رشد وابن سينا .

5. عينة الدراسة :

بعد استبعاد العينة التي أجرينا عليها قياس ثبات الأداة والمتكونة من 10 أفراد تصبح عينة البحث تقدر ب 90 عاملا من العمال الشبه الطبيين .

الباحث قام بتطبيق دراسته المسحية على جميع أفراد مجتمع الدراسة وبذلك تكون عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة وذلك يرجع للأسباب التالية :

1-قلة عدد أفراد مجتمع الدراسة مما يسهل تطبيق الدراسة عليهم جميعا

2-التطبيق على كل مفردة من مفردات مجتمع الدراسة يكون ادعى لصدق النتائج

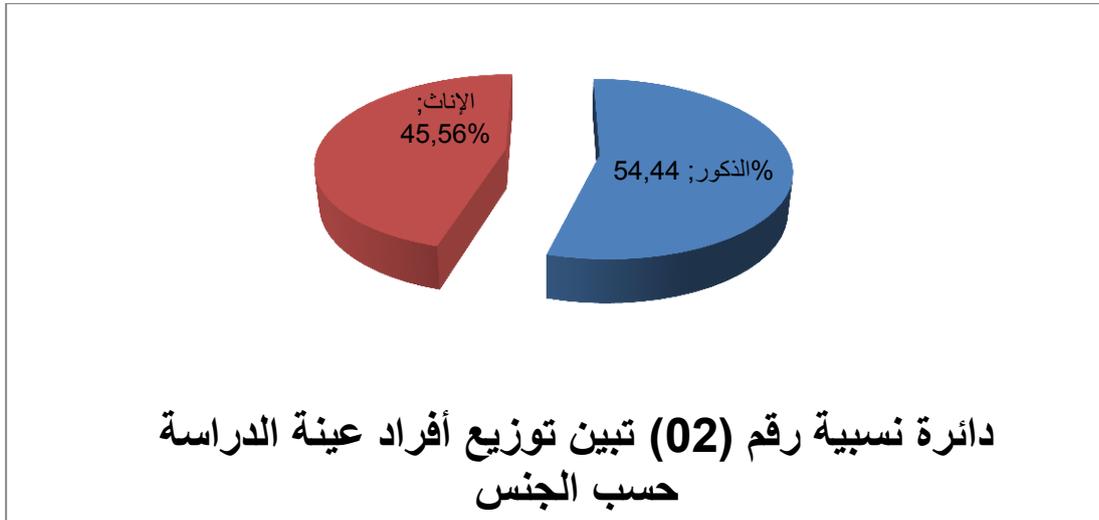
-خصائص عينة الدراسة

وتتمثل خصائص عينة البحث في :الجنس ،العمر ،مكان العمل ، الاقدمية في العمل

- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
الذكور	49	%54,44
الإناث	41	%45,56
المجموع	90	%100

جدول رقم (05) يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس

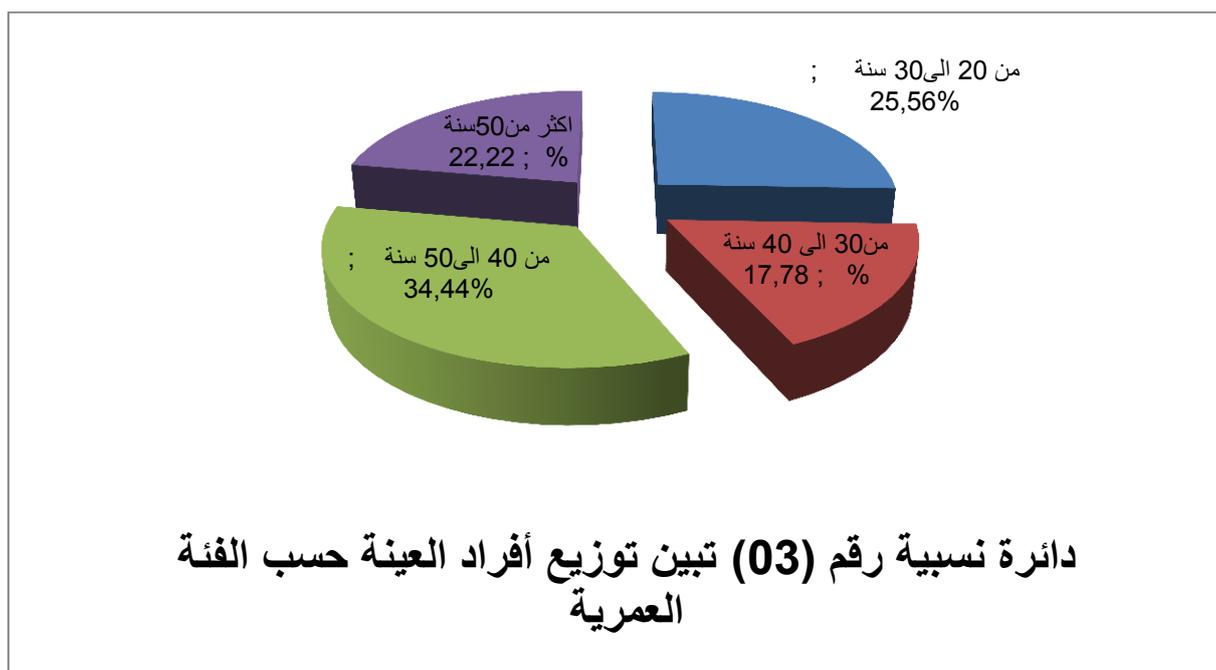


يلاحظ من الجدول رقم (01) أن عدد الشبه الطبيين الذكور اكبر من الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 54.44% والإناث 45.56%

-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية
من 20 الى 30 سنة	23	25.56%
من 30 الى 40 سنة	16	17.78%
من 40 الى 50 سنة	31	34.44%
اكثر من 50 سنة	20	22.22%
المجموع	90	100%

جدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

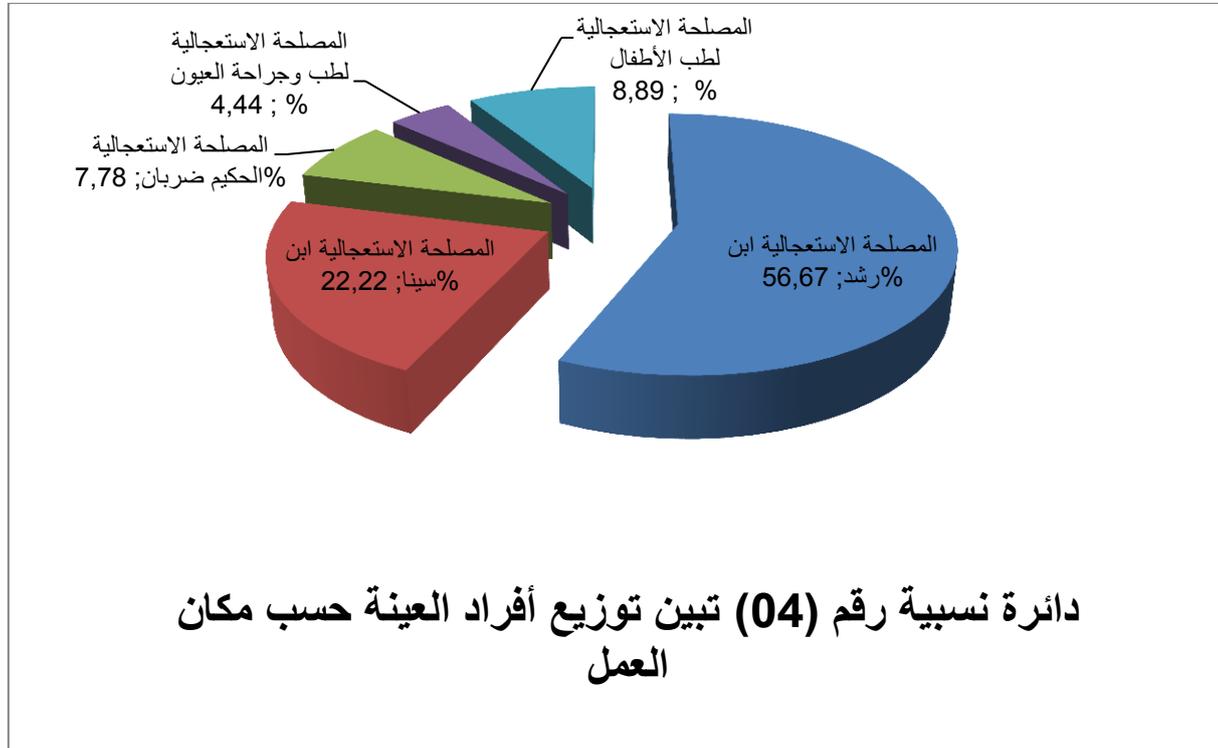


يلاحظ من الجدول رقم (02) أن غالبية أفراد العينة تتمركز في الفئة العمرية 41 الى 50 بنسبة 34.44% وتليها فئة 20 الى 30 سنة بنسبة 25.56% ثم العمال الشبه الطبيين الذين تتجاوز أعمارهم الـ 50 سنة بنسبة 22.22% وأخير فئة 31 الى 40 سنة بنسبة 17.78%

- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل

مكان العمل	العدد	النسبة المئوية
المصلحة الاستعجالية ابن رشد	51	56.67%
المصلحة الاستعجالية ابن سينا	20	22.22%
المصلحة الاستعجالية الحكيم ضربان	07	07.78%
المصلحة الاستعجالية لطب وجراحة العيون	04	04.44%
المصلحة الاستعجالية لطب الأطفال	08	08.89%
المجموع	90	100%

جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل



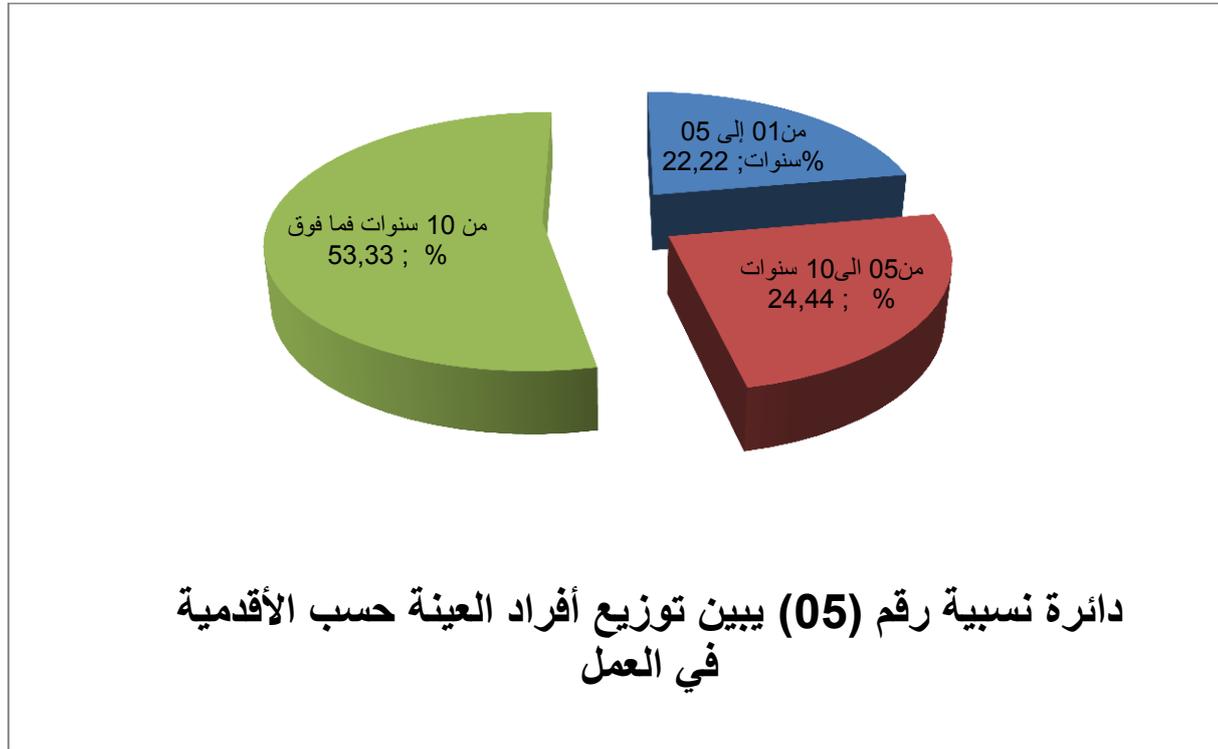
يلاحظ من الجدول رقم (03) أن غالبية أفراد العينة تعمل في المصلحة الاستعجالية ابن رشد وبنسبة 56.67% فهي تتوفر على عدة اختصاصات جراحية (الجراحة وكسور العظام) لهذا السبب تتطلب عدد كبير ممن العمال ثم تليها المصلحة الاستعجالية ابن سينا بنسبة 22.22% فهي تتوفر على عدة اختصاصات طبية أما باقي المصالح فنسبة عدد عمال العينة قليل مقارنة مع عدد عمال العينة في ابن رشد وابن سينا حيث كانت نسبة عدد عمال المصلحة الاستعجالية لطب الأطفال 8.89% ثم المصلحة

الاستعجالية الحكيم ضربان بنسبة 7.78% وأخيرا المصلحة الاستعجالية لطب وجراحة العيون بنسبة 4.44%.

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
من 01 إلى 05 سنوات	20	22.22%
من 05 إلى 10 سنوات	22	24.44%
من 10 سنوات فما فوق	48	53.33%
المجموع	90	100%

جدول رقم (08) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل



يلاحظ من الجدول رقم (04) أن معظم العمال لهم اقدمية بـ10 سنوات فما فوق بنسبة 53.33% وثم تليها فئة العمال الشبه الطبيين التي تتراوح اقدميتهم بين 06 الي 10 سنوات بنسبة 24.44% وأخيرا العمال الشبه الطبيين الذين لهم اقدمية من سنة إلى 05 سنوات بنسبة 22.22%.

6-أداة الدراسة :

تمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة ،وقد قام الباحث بتصميمها بعد الاطلاع على أدبيات الدراسة والإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجراها في مختلف المصالح الاستعجالية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة وكذلك بعد المقابلات مع الزملاء من العمال واستطلاع آرائهم حول أسباب ومصادر ضغوط العمل وذلك بتوجيه أسئلة عن ضغوط العمل التي تواجههم وكيفية التعامل معها وبالإضافة إلى خبرة الباحث في العمل بالقطاع الصحي والملاحظات والمعلومات التي يمتلكها الباحث نتيجة المعاشة اليومية في المصلحة التي يعمل بها والزيارات المتكررة للمصالح الاستعجالية الأخرى .كل هذه العوامل ساعدت في بناء أداة الدراسة وهي موجهة لعمال السلك الشبه الطبي الذين يعملون بمصلحة الاستعجالات للمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة.

ونظرا لاختيار الباحث أداة الاستبانة لكي تكون أداة لدراسته فسوف يقوم بوصف شامل لمراحل بنائها وأهدافها وتعليماتها ومجالاتها وكيف تم حساب صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها على أفراد مجتمع الدراسة وذلك على النحو التالي :

1.6. مراحل بناء الاستبانة:

قبل وصول الاستبانة إلى صورتها النهائية فقد مرت بالمراحل التالية:

- 1- تحديد البيانات التي سوف تجمع بواسطة الاستبيان تبعا لأسئلة الدراسة
- 2- تحديد طريقة وشكل الاستبانة
- 3- تحديد نوع المعيار الذي يحدد نوع الإجابة في الاستبانة
- 4- عرض الاستبانة على الدكتور المشرف على الدراسة لإبداء رأيه وملاحظاته في وضع الاستبانة وتعديلها بناء على ملاحظاته
- 5- عرض الاستبانة على عدد من أساتذة الجامعات ذوي خبرة لإبداء رأيهم وملاحظاتهم في وضع الاستبانة وتعديلها بناء على ما أوردوه
- 6- إجراء اختبار الثبات عليها بتوزيعها على عينة تتكون من 10 أفراد من مصلحة الاستعجالات
- 7- كتابة الاستبانة في صورتها النهائية ثم طبعها ومراجعتها وتوزيعها

2.6. أهداف الاستبانة:

تعتبر الاستبانة من الوسائل المساعدة على جمع البيانات التي تساهم في تحقيق النتائج التي تتوقعها الدراسة، لذا قام الباحث بتصميم هذه الاستبانة التي تهدف إلى توضيح هدف الدراسة ومغزاها من خلال الحصول على إجابات لتساؤلات الدراسة.

3.6. صياغة أسئلة الاستبانة:

لقد التزم الطالب بقواعد كتابة الاستبانة وذلك نظر لأهمية نوع المعلومات التي يحرص الباحث على أن تكون كافية وشاملة لجميع جوانب المشكلة ويمكن الاعتماد عليها والوثوق بها فكانت الاستبانة موجزة بقدر الإمكان ومصاغة بأسلوب واضح ومفهوم وقد تم الابتعاد عن الكلمات الصعبة أثناء كتابة أسئلة الاستبانة وكذلك عدم اشتغال الأسئلة على إجابات غامضة ومعقدة .

وقد كانت نوعية الأسئلة من النوع المغلق الذي يتطلب الإجابة بالإشارة إلى ما يناسب والاختيار من متعدد، وقد تم استخدام مقياس ليكرت للتدرج الخماسي لاستجابات أفراد الدراسة على كل محاورها الخاصة بضغوط العمل وسبل المواجهة ويحدد المبحوث الإجابة على كل عبارة بالاختيار من خمس إجابات وهي موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة بالنسبة للضغوط العمل وقد حدد لها القيم على التوالي: 1،2،3،4،5 .

ودائماً، غالباً، أحياناً، قليلاً، أبداً بالنسبة لسبل المواجهة وقد حدد لها القيم على التوالي : 1،2،3،4،5،

4.6. مجالات الاستبانة:

طبعت الاستبانة في صورتها النهائية في 07 صفحات ومجموع أسئلتها 58 سؤالاً وقد قسمت إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: البيانات الأولية والغرض من هذا الجزء هو معرفة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بالمبحوث، وقد تمثل هذا الجزء في 04 أسئلة عن الإقضية في العمل، العمر، مكان العمل، الجنس.

الجزء الثاني: ضغوط العمل والغرض من هذا الجزء هو معرفة مؤشرات مصادر ضغوط العمل ويشمل على 44 سؤالاً.

الجزء الثالث: خاص بسبل المواجهة والغرض من هذا الجزء هو معرفة السبل التي يستخدمونها عمال الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة لمواجهة ضغوط العمل ويشمل على 14 سؤالاً.

5.6. صدق الاستبانة :

يعني صدق الاستبانة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ، كما يقصد بالصدق (شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ثانية ، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها)⁽¹⁾ وقد قام الطالب الباحث بالتأكد من صدق أداة البحث من خلال:

• صدق المحكمين

لتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرض الاستبانة بصورتها المبدئية على عدد من المحكمين انظر الملحق رقم 01 والذي يوضح أسمائهم ووظائفهم والذين تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة والحكم على درجة ملائمة الفقرات ومناسبتها من حيث الانتماء للمجال التي وضعت فيه وصياغتها اللغوية وقد تم اخذ هذه الملاحظات والاقتراحات بتوجيهات من المشرف على الرسالة وذلك للوصول إلى الصورة النهائية للاستبانة وقد تم إجراء بعض التعديلات والمتمثلة في ما يلي :

✓ التعديل في صياغة بعض العبارات

✓ حذف بعض الكلمات

✓ حذف بعض البنود وتقليص الاستمارة وذلك من اجل مراعاة طول المقياس وكذلك تشجيع العمال

على التعاون وتجنب الملل الذي يصيب العامل إذا كان ملء المقياس يتطلب مدة زمنية كبيرة

ويوضح الملحق رقم 02 الاستمارة في صورتها الأولية والملحق رقم 03 يوضح الاستبانة في

صورتها النهائية.

¹- عبيدات واخرون :البحث العلمي ،الرياض ،دار اسامة لنشر والتوزيع ،1997،ص179.

• الصدق الذاتي:

من اجل التأكد من الصدق تم حساب معامل الصدق الذاتي والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل ثبات الأداة وكانت قيمة الصدق الذاتي تساوي 0.89 وهو معامل صدق عالي يدل على صدق الأداة.

$$0.89 = \sqrt{0.80} = \sqrt{r}$$

6.6. ثبات الاستبانة:

يعني ثبات أداة البحث التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا ،لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم، في أوقات مختلفة وهناك عدد من الطرق الإحصائية التي تستخدم لقياس مدى ثبات أداة جمع البيانات تقوم في مجملها على أساس حساب معامل الارتباط بين إجابات الأشخاص في المرة الأولى وإجابات الأشخاص أنفسهم في المرة الثانية ، بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها 10 أفراد من عمال المصلحة الاستيعالية ، وقد قام الطالب الباحث بتوزيع 10 استبيانات على عينة استطلاعية ، باستخدام أسلوب الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) حيث تم إعطاء كل عامل من العينة رقما من 1 إلى 10 ووزعت عليهم الاستبانة دون علم مسبق منهم بأنهم عينة لقياس ثبات الأداة ، وبعد فاصل زمني يقدر بحوالي ثلاثة أسابيع تم إعادة توزيع 10 استبيانات على نفس العينة الاستطلاعية حيث تم استبعاد أفراد هذه العينة فيما بعد من العينة التي أجريت عليها الدراسة النهائية وبعد استعادة الاستبيانات تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل الارتباط بيرسون :

$$r = \frac{N \times \text{مج (س. ص)} - \text{مج س. ص} \times \text{مج ص}}{\sqrt{N \times \text{مج س}^2 - (\text{مج س})^2} \times \sqrt{N \times \text{مج ص}^2 - (\text{مج ص})^2}}$$

$$r = 0.80$$

ويتضح أن معامل الثبات مرتفعا وقد كان في حدود 0.80 مما عزز الطالب الباحث اعتماد الاستبانة وتوزيعها بشكل نهائي وإمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها.

7. إجراءات تطبيق أداة الدراسة :

بعد الحصول على الموافقة من إدارة المستشفى لتطبيق الدراسة والتأكد صدق وثبات الاستبانة. قام الطالب الباحث بتوزيع الاستبانة بنفسه على عمال السلك الشبه الطبي بمختلف المصالح الاستعجالية للمركز الاستشفائي بعنابة واضطر للتنقل ليلا وذلك حتى يتمكن من الاتصال بالفرق التي تعمل ليلا وتوزيع الاستبيانات عليهم وشرح التعليمات والإجابة عن استفساراتهم بخصوص الاستمارة وحثهم على المشاركة وتقديم الشكر على التعاون.

1.7. جمع البيانات: تحديد الأسلوب الذي سوف يتبعه الباحث في جمعه للبيانات بعد اخذ الخطوات

المهمة التي يجب أن يشمل عليها تصميم الدراسة.⁽¹⁾

وبما أن الطالب قام بالتوزيع المباشر للاستبانة وبالتالي فان الباحث في جمعه للبيانات قد اتبع أسلوب الجمع المباشر وقد ساعد هذا الأسلوب من أساليب جمع البيانات على:

1- أن يشرك جميع أفراد المجتمع في الإجابة على الأسئلة.

2- توضيح ما يلزم توضيحه للمبحوث

3- عدم ترك فقرة أو عنصر من عناصر الاستبانة دون أن يجيب عليها المبحوث

بعد شهر من توزيع الاستبانات ومتابعتها شرع الباحث في جمع الاستبانات وهذا بعد إعطاء الفرصة والوقت الكافي للعمال للإجابة عليها وتعبئتها بالرغم من قلة محتوياتها وسهولة الإجابة عليها وكذلك رغبة من الباحث بان تكون الإجابات دقيقة ومتأنية وان يحصل على اكبر عدد من تلك الاستبيانات الصالحة واستطاع الطالب الباحث أن يحصل على 90 استبانة صالحة أي بنسبة 100%.

¹- صالح العساف :مرجع سابق ،ص102.

8. أساليب المعالجة الإحصائية :

استخراج التكرار واستخدام النسب المئوية لتعرف على الصفات الشخصية لمفردات البحث، وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات الأجزاء الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة

معامل الارتباط بيرسون لقياس ثبات الأداة

المتوسطات الحسابية لمعرفة مدى تماثل واعتدال صفات أو سلوكيات أفراد العينة

الانحرافات المعيارية لتعرف على مدى انحرافات استجابات أفراد البحث لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث، ولكل جزء من الأجزاء الرئيسية عن متوسطها الحسابي ، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد البحث لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث إلى جانب الأجزاء الرئيسية ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس، إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحا فاعلي فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة والاستنتاج العام

1- عرض النتائج وتحليلها

2- مناقشة النتائج وتفسيرها

3- الاستنتاج العام

4- الاقتراحات

1- عرض النتائج وتحليلها

1-1 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

توجد مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين بالمصالح الاستعجالية

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الخماسي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية وقد تم الاعتماد على المعيار التالي:

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 إلى 2.5 فهو دالا على مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفية

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.5 إلى 3.5 فهو دالا على مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفية

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 3.5 إلى 5 فهو دالا على مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفية

للإشارة تم قياس: متغير العبء الوظيفي من خلال العبارات 1،2،3،4.

متغير طبيعة الوظيفة من خلال العبارات 5،6،7،8.

متغير صراع الدور من خلال العبارات 9،10،11،12.

وهذه المتغيرات الثلاثة تمثل مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة

بالنسبة لمتغير العبء الوظيفي :

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
1	4.66	0.88	1	6	1	6	76	ت	اشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من المرضى أكثر من طاقتي
			1.11	6.66	1.11	6.66	84.44	%	
3	4.40	0.77	0	2	10	28	50	ت	يرهقني اكتظاظ الاستعجالات بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم
			0	2.22	11.11	31.11	55.55	%	
2	4.48	0.77	0	2	10	20	58	ت	لا راحة لي إطلاقا في مصلحة الاستعجالات نتيجة حجم العمل الذي أقوم به
			0	2.22	11.11	22.22	64.44	%	
4	4.02	1.14	2	12	10	24	42	ت	تضايقتي أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي وطاقتي الوظيفية
			2.22	13.33	11.11	26.66	46.66	%	

الجدول رقم (09) يوضح النتائج المتعلقة بالعبء الوظيفي

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير عبء العمل بلغ 4.39 بانحراف معياري 0.89

ووفقا لمقياس الدراسة فإن متغير عبء العمل يعتبر مؤشر قوى لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة على متغير عبء العمل بين 4.02 و 4.66 وانحرافها المعياري بين 0.77 و 1.14 وكان أعلى متوسط للفقرة الأولى 4.66 وانحرافها المعياري 0.88 وموافقة شديدة بنسبة 84.44% وتشير إلى معاناة العمال الشبه الطبيين في مصلحة الاستعجالات وشعورهم بالضيق نتيجة التعامل اليومي مع عدد كبير من المرضى أكثر من طاقتهم ثم تليها الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي 4.48 وانحراف معياري 0.77 وموافقة شديدة نسبتها 64.44% وتشير إلى حجم العمل الكبير الذي لا يسمح بالراحة ثم تأتي الفقرة الثانية بمتوسط حسابي 4.40 وانحراف معياري 0.77 وموافقة شديدة بنسبة 55.55% وتشير إلى الإرهاق الذي يصيب العمال الشبه الطبيين نتيجة اكتظاظ الاستعجالات بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم وفي الأخير تأتي الفقرة الرابعة بمتوسط حسابي

4.02 وانحراف معياري 1.14 وموافقة شديدة بنسبة 46.66% وتشير إلى أعباء العمل التي تزيد عن قدرات العمال الشبه الطبيين وكذلك أعباء العمل التي تفوق طاقتهم الوظيفية بالنسبة لمتغير طبيعة الوظيفة :

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
3	4.04	1.07	2	10	8	32	38	ت	اشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي
			2.22	11.11	8.88	35.55	42.22	%	
1	4.64	0.63	0	0	8	16	66	ت	عملي يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى
			0	0	8.88	17.77	73.33	%	
2	4.11	1.32	6	6	8	22	48	ت	يزعجني العمل بنظام المناوبة في مصلحة الاستعجالات
			6.66	6.66	8.88	24.44	53.33	%	
4	3.97	1.04	0	12	14	28	36	ت	أعاني من انتقادات بعض المرضى ومرافقيهم
			0	13.33	15.55	31.11	40	%	

الجدول رقم (10) يوضح النتائج المتعلقة بطبيعة الوظيفة

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير طبيعة الوظيفة بلغ 4.19 بانحراف معياري 1.01 ووفقا لمقياس الدراسة فإن متغير طبيعة الوظيفة يعتبر مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة على متغير طبيعة الوظيفة بين 3.97 و 4.64 وانحرافها المعياري بين 0.63 و 1.32 وكان أعلى متوسط للفقرة السادسة 4.64 وانحرافها المعياري 0.63 وموافقة شديدة بنسبة 73.33% وتشير إلى طبيعة العمل في مصلحة الاستعجالات التي تتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى ثم تليها الفقرة السابعة بمتوسط حسابي 4.11 وانحراف معياري 1.32 وموافقة شديدة بنسبة 53.33% وتشير إلى انزعاج العمال الشبه الطبيين من العمل وفق نظام المناوبة ثم تأتي الفقرة الخامسة بمتوسط حسابي 4.04 وانحراف معياري 1.07 وموافقة شديدة بنسبة 42.22% وهي تشير إلى شعور العمال الطبيين بالتوتر نتيجة المهام التي يتطلبها عملهم وأخيرا الفقرة الثامنة بمتوسط حسابي 3.97 وانحراف معياري 1.04 وموافقة شديدة بنسبة 40.00% وتشير إلى الانتقادات التي يتعرضون لها العمال الشبه الطبيين من بعض المرضى ومرافقيهم.

بالنسبة لمتغير صراع الدور :

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
2	3.80	1.24	2	16	20	12	40	ت	أعاني من عدم القدرة على تلبية المطالب المتناقضة للأطباء
			2.22	17.77	22.22	13.33	44.44	%	
4	3.37	1.48	14	16	12	18	30	ت	أتلقى أوامر غير متوافقة من شخص أو أكثر
			15.55	17.77	13.33	20	33.33	%	
3	3.48	1.39	10	16	14	20	30	ت	أجد نفسي في بعض الأحيان في مأزق مع المسؤول المباشر وزملاء العمل
			11.11	17.77	15.55	22.22	33.33	%	
1	3.88	1.28	6	10	14	18	42	ت	أقوم بإعمال ومهام اشعر أنها غير ضرورية ومن غير تخصصي
			6.66	11.11	15.55	20	46.66	%	

الجدول رقم (11) يوضح النتائج المتعلقة بصراع الدور

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير صراع الدور بلغ 3.63 بانحراف معياري 1.34 ووفقا لمقياس الدراسة فإن متغير صراع الدور يعتبر مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة على متغير صراع الدور بين 3.37 و3.88 وانحرافها المعياري بين 1.24 و1.48 وكان أعلى متوسط للفقرة الثانية عشر 3.88 وانحرافها المعياري 1.28 وموافقة شديدة بنسبة 46.66 % وتشير إلى قيام أغلبية عينة الدراسة بإعمال ومهام غير ضرورية ومن غير تخصصهم ثم تأتي الفقرة التاسعة بمتوسط حسابي 3.80 وانحراف معياري 1.24 وموافقة شديدة بنسبة 44.44 % وتشير إلى معاناة العمال الشبه الطبيين من عدم القدرة على تلبية المطالب المتناقضة للأطباء ثم تأتي الفقرة الحادية عشر بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.39 وموافقة شديدة بنسبة 33.33 وتشير إلى المازق الذي يقع فيه في بعض الأحيان العمال الشبه الطبيين مع المسؤول المباشر وزملاء العمل وأخيرا تأتي الفقرة العاشرة بمتوسط حسابي 3.37 وانحراف معياري 1.48 وموافقة شديدة بنسبة 33.33 % وتشير إلى تلقي بعض العمال الشبه الطبيين أوامر غير متوافقة من شخص أو أكثر.

1-2- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

توجد مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين بالمصالح الاستعجالية؟

لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الخماسي لإجابات أفراد عينة الدراسة على ا لعبارات التي تقيس مؤشرات مصادر ضغوط ا لعمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية وقد تم الاعتماد على المعيار التالي :

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 الى 2.5 فهو دالا على مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.5 الى 3.5 فهو دالا على مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 3.5 الى 5 فهو دالا على مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

			الاستجابات					العبارات	
الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
05	03.11	0.92	2	18	48	12	10	ت	نظام العلاوات و المكافآت المعمول بها في المستشفى لا يتسم بالعدالة والموضوعية
			2.22	20	53.33	13.33	11.11	%	
07	03.02	0.90	2	22	46	12	8	ت	لا يمتلك المستشفى رؤية تنظيمية واضحة
			2.22	24.44	51.11	13.33	8.88	%	
08	03.00	1.04	3	28	37	10	12	ت	الإدارة غير قادرة على فض الخلافات والنزاعات بين العمال
			3.33	31.11	41.11	11.11	13.33	%	
04	03.16	0.99	4	15	44	16	11	ت	الإدارة لا تشركني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي
			4.44	16.66	48.88	17.77	12.22	%	
01	03.88	1.30	8	8	10	24	40	ت	لا تلجا الإدارة لتوظيف العمال لتغطية النقص الكبير في العمال
			8.88	8.88	11.11	26.66	44.44	%	
06	03.04	1.08	5	26	29	20	10	ت	انزعج من أساليب تعامل الإدارة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية
			5.55	28.88	32.22	22.22	11.11	%	
06	03.04	1.11	4	28	32	12	14	ت	نظام الاتصال المعمول به في المستشفى لا يسمح بالاتصال بين كافة العاملين من جميع المستويات
			4.44	31.11	35.55	13.33	15.55	%	
09	02.95	1.01	6	24	34	20	6	ت	القواعد و الاجراءت والأوامر في المستشفى غير مفهومة
			6.66	26.66	37.77	22.22	6.66	%	
09	02.95	1.11	11	16	38	16	9	ت	الهيكل التنظيمي الحالي لا يتيح فرص النمو والترقية
			12.22	17.77	42.22	17.77	10	%	
03	03.24	0.98	3	14	43	18	12	ت	المشرفين المباشرين لا يتعاملون مع العمال بالمساواة
			3.33	15.55	47.77	20	13.33	%	
02	03.26	1.18	8	12	36	16	18	ت	النمط القيادي السائد في المستشفى لا يهتم بقضايا عمال الصحة العاملين في مصلحة الاستجالات
			8.88	13.33	40	17.77	20	%	
10	02.80	0.94	10	18	45	14	3	ت	تقييم الأداء لا يتم على أسس عادلة بين الموظفين
			11.11	20	50	15.55	3.33	%	

الجدول رقم (12) يوضح النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 17 بلغ 3.88 و بانحراف معياري 1.30 و موافقة شديدة بنسبة 44.44% ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه الفقرة لا تلجا الإدارة لتوظيف العمال لتغطية النقص الكبير في العمال تعتبر مؤشرا قويا لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 23 بلغ 3.26 وانحراف معياري 1.18 وبنسبة من الحياد 40 % ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه الفقرة النمط القيادي السائد في المستشفى لا يهتم بقضايا عمال الصحة العاملون في مصلحة الاستعجالات تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 22 بلغ 3.24 وانحراف معياري 0.98 وبنسبة من الحياد 47.77 % ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه الفقرة المشرفين المباشرين لا يتعاملون مع العمال بالمساواة تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 16 بلغ 3.16 وانحراف معياري 0.99 وبنسبة من الحياد 48.88 % ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه الفقرة الإدارة لا تشركني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 13 بلغ 3.11 وانحراف معياري 0.92 وبنسبة من الحياد 53.33 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن الفقرة نظام العلاوات والمكافآت المعمول به في المستشفى لا يتسم بالعدالة والموضوعية تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 18 ورقم 19 بلغ 3.04 وانحراف معياري على التوالي 1.08 و 1.11 وبنسبة من الحياد على التوالي 32.22 % و 35.55 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن الفقرة انزعج من أساليب تعامل الإدارة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية والفقرة نظام الاتصال المعمول به في المستشفى لا يسمح بالاتصال بين كافة العاملين من جميع المستويات تعتبر مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 14 بلغ 3.02 وانحراف معياري 0.90 وبنسبة من الحياد 51.11 % ووفقا لمقياس الدراسة فإن الفقرة لا يمتلك المستشفى رؤية تنظيمية واضحة تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 15 بلغ 3.00 وانحراف معياري 1.04 وبنسبة من الحياد 41.11 % ووفقا لمقياس الدراسة فإن الفقرة الإدارة غير قادرة على فض الخلافات والنزاعات بين العمال تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 20 ورقم 21 بلغ 2.95 وبانحراف معياري على التوالي 1.01 و 1.11 وبنسبة من الحياد على التوالي 37.77 % و 42.22 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن الفقرة القواعد والإجراءات والأوامر في المستشفى غير مفهومة والفقرة الهيكل التنظيمي الحالي لا يتيح فرص النمو والترقية تعتبران مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 24 بلغ 2.80 وبانحراف معياري 0.94 وبنسبة من الحياد 50.00 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن الفقرة تقييم الأداء لا يتم على أسس عادلة بين الموظفين تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

من خلال النتائج نلاحظ أن كل مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة متوسطة ما عدى الفقرة رقم 17 لا تلجأ الإدارة لتوظيف العمال لتغطية النقص الكبير في العمال فهي مؤشر قوى لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

3-1 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

توجد مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين بالمصالح الاستعجالية؟

لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات التي تقيس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية وقد تم الاعتماد على المعيار التالي :

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 إلى 2.5 فهو دالا على مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.5 إلى 3.5 فهو دالا على مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 3.5 إلى 5 فهو دالا على مؤشر قوى لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابات					العبارات
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
02	4.13	1.04	0	10	14	20	46	ت أعاني من الازدحام في مصلحة
			0	11.11	15.55	22.22	51.11	% الاستعجالات بسبب سوء تصميمها
06	2.20	1.24	34	30	2	22	2	ت أنظمة التكيف غير كافية لمواجهة
			37.77	33.33	2.22	24.44	2.22	% الحرارة والبرودة
01	4.56	0.73	0	1	10	16	63	ت مصلحة الاستعجالات لا تتسم بالهدوء
			0	1.11	11.11	17.77	70	% بسبب الضوضاء
03	2.93	1.28	6	38	18	12	16	ت أتخوف من الإصابة بالأمراض
			6.66	42.22	20	13.33	17.77	% المعدية نتيجة التلوث وقلّة النظافة في المستشفى.
08	2.06	0.97	29	34	22	2	3	ت الإضاءة في مصلحة الاستعجالات
			32.22	37.77	24.44	2.22	3.33	% غير مناسبة
05	2.44	1.21	14	49	10	7	10	ت طريقة ترتيب الأجهزة والمعدات الطبية
			13.33	54.44	11.11	7.77	13.33	% في مصلحة الاستعجالات لا تساعد على أداء العمل بسهولة
07	2.13	1.32	26	33	26	3	2	ت مصلحة الاستعجالات لا تتوفر على
			28.88	36.66	28.88	3.33	2.22	% الأجهزة الطبية بصورة كافية
04	2.62	1.23	22	18	30	12	8	ت التهوية رديئة في مصلحة
			24.44	20	33.33	13.33	8.88	% الاستعجالات

أ الجدول رقم (13) يوضح النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

نلاحظ من الجدول ان المتوسط الحسابي للفقرة رقم 27 بلغ 4.56 وانحراف معياري 0.73 وموافقة شديدة بنسبة 70 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فان هذه الفقرة مصلحة الاستعجالات لا تتسم بالهدوء بسبب الضوضاء تعتبر مؤشر قوى لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 25 بلغ 4.13 بانحراف معياري 1.04 وموافقة شديدة بنسبة 51.11 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن هذه الفقرة أعاني من الازدحام في مصلحة الاستعجالات بسبب سوء تصميمها تعتبر مؤشر قوى لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 28 بلغ 2.93 بانحراف معياري 1.28 وبنسبة من المعارضة 42.22 % وبنسبة من الحياد 20 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فان هذه الفقرة أتخوف من

الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلة النظافة في المستشفى تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 32 بلغ 2.62 بانحراف معياري 1.23 وبنسبة من الحياد 33.33 % ومعارضة شديدة بنسبة 24.44 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فان هذه الفقرة التهوية رديئة في مصلحة الاستعجالات تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 31 بلغ 2.57 بانحراف معياري 1.32 وبنسبة من الحياد 28.88 % ومعارضة شديدة بنسبة 28.88 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فان هذه الفقرة مصلحة الاستعجالات لا تتوفر على الأجهزة الطبية بصورة كافية تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 30 بلغ 2.53 بانحراف معياري 1.21 ومعارضة بنسبة 54.44 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فان هذه الفقرة طريقة ترتيب الأجهزة والمعدات الطبية في مصلحة الاستعجالات لا تساعد على أداء العمل بسهولة تعتبر مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 26 بلغ 2.20 بانحراف معياري 1.24 ومعارضة شديدة بنسبة 37.77 % ومعارضة بنسبة 33.33 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فان هذه الفقرة أنظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة تعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم 29 بلغ 2.06 بانحراف معياري 0.97 وبنسبة من المعارضة 37.77 % ومعارضة شديدة بنسبة 32.22 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فان هذه الفقرة الإضاءة في مصلحة الاستعجالات غير مناسبة تعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل

من خلال النتائج نلاحظ أن:

الفقرات رقم 27 و 25 تعتبر مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

الفقرات رقم 28، 32، 31، 30 تعتبر مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل .

الفقرات رقم 26 و 29 تعتبر مؤشرات ضعيفة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

1-4 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

توجد مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين بالمصالح الاستعجالية؟

لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الخماسي لإجابات أفراد عينة الدراسة على ا لعبارات التي تقيس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية وقد تم الاعتماد على المعيار التالي

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 إلى 2.50 فهو دالا على مستوى منخفض للصلابة النفسية وكذلك على مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.51 إلى 3.5 فهو دالا على مستوى متوسط للصلابة النفسية وكذلك على مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 3.51 إلى 5 فهو دالا على مستوى للصلابة النفسية مرتفع وكذلك على مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

للاشارة تم قياس : مجال التحدي من خلال العبارات 33،34، 35،36،

مجال التحكم من خلال العبارات 37، 38، 39،40،

مجال الالتزام من خلال العبارات 41، 42، 43، 44،

بالنسبة لمجال التحدي :

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
04	3.68	1.47	14	8	8	22	38	ت	مهما تكن ظروف العمل في مصلحة الاستعجال صعبة استطيع التكيف معها ومواجهتها
			15.55	8.88	8.88	24.44	42.22	%	
03	3.88	1.26	6	10	12	22	40	ت	أبادر لحل مشكلات العمل ولا اشعر بالخوف من مواجهتها
			6.66	11.11	13.33	24.44	44.44	%	
02	3.95	1.26	6	10	8	24	42	ت	لدي قدرة على المثابرة حين انتهي من حل أي مشكلة تواجهني في مصلحة الاستعجال
			6.66	11.11	8.88	26.66	46.66	%	
01	4.15	1.07	0	12	10	20	48	ت	أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني
			0	13.33	11.11	22.22	53.33	%	

الجدول رقم (14) يوضح النتائج المتعلقة بمجال التحدي

وتأتي في المرتبة الأولى الفقرة رقم 36 بمتوسط حسابي 4.15 وبانحراف معياري 1.07 وموافقة شديدة بنسبة 53.33% ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الثانية الفقرة رقم 35 بمتوسط حسابي 3.95 وبانحراف معياري 1.26 وموافقة شديدة بنسبة 46.66% ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة لدي القدرة على المثابرة حين انتهي من حل أي مشكلة تواجهني في مصلحة الاستعجال تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الثالثة الفقرة رقم 34 بمتوسط حسابي 3.88 وبانحراف معياري 1.26 وموافقة شديدة بنسبة 44.44% ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة ابادر لحل مشكلات العمل ولا اشعر بالخوف من مواجهتها تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الرابعة الفقرة رقم 33 بمتوسط حسابي 3.68 و بانحراف معياري 1.47 وموافقة شديدة بنسبة 42.22 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة مهما تكن ظروف العمل في مصلحة الاستجابات صعبة استطيع التكيف معها ومواجهتها تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل بالنسبة لمجال التحكم :

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
01	4.64	0.73	0	2	2	22	64	ت	نجاحي في حياتي المهنية
			0	2.22	2.22	24.44	71.11	%	يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ والصدفة
02	4.57	0.68	0	2	4	24	60	ت	اتخذ قراري بنفسي واثق في قدرتي على اختيار واتخاذ القرار الصائب
			0	2.22	4.44	26.66	66.66	%	
03	4.46	0.64	0	0	8	32	50	ت	لا أتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء
			0	0	8.88	35.55	55.55	%	
04	4.02	1.12	4	6	14	26	40	ت	أدرك ما يجري حولي من أحداث في مصلحة الاستجابات واشعر بالقدرة على التأثير القوي فيها
			4.44	6.66	15.55	28.88	44.44	%	

الجدول رقم (15) يوضح النتائج المتعلقة بمجال التحكم

المرتبة الأولى تأتي الفقرة رقم 37 بمتوسط حسابي 4.64 و بانحراف معياري 0.73 وموافقة شديدة بنسبة 71.11 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة نجاحي في حياتي المهنية يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ والصدفة تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الثانية الفقرة رقم 38 بمتوسط حسابي 4.57 و بانحراف معياري 0.68 وموافقة شديدة بنسبة 66.66 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة اتخذ قراري بنفسي واثق في قدرتي على اختيار واتخاذ القرار الصائب تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الثالثة الفقرة رقم 39 بمتوسط حسابي 4.46 وانحراف معياري 0.64 وموافقة شديدة بنسبة 55.55% ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة لا أتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء تدل على مستوى مرتفع للصلابة النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الرابعة الفقرة رقم 40 بمتوسط حسابي 4.02 وانحراف معياري 1.12 وموافقة شديدة بنسبة 44.44% ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة تدرك ما يجري حولي من أحداث في مصلحة الاستجابات واشعر بالقدرة على التأثير القوى فيها تدل على مستوى مرتفع للصلابة النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية.

بالنسبة لمجال الالتزام :

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
03	4.64	0.56	0	0	4	24	62	ت	لدي قيم ومبادئ معينة التزم بها وأحافظ عليها
			0	0	4.44	26.66	68.88	%	
01	4.75	0.56	0	2	0	16	72	ت	أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة
			0	2.22	0	17.77	80	%	
04	4.44	1.00	4	2	4	20	60	ت	اعتقد أن لحياتي هدفا ومعنى أعيش من أجله
			4.44	2.22	4.44	22.22	60.66	%	
02	4.67	0.57	0	1	2	22	65	ت	اشعر بالمسؤولية تجاه المرضى وأبادر بمساعدتهم
			0	1.11	2.22	24.44	72.22	%	

الجدول رقم (16) يوضح النتائج المتعلقة بمجال الالتزام

نلاحظ من الجدول أن الفقرة رقم 42 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.75 وانحراف معياري 0.56 وموافقة شديدة بنسبة 80% ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة تبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة تدل على مستوى مرتفع للصلابة النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الثانية الفقرة رقم 44 بمتوسط حسابي 4.67 وانحراف معياري 0.57 وموافقة شديدة بنسبة 72.22% ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة اشعر بالمسؤولية تجاه المرضى وأبادر

بمساعدهم تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الثالثة الفقرة رقم 41 بمتوسط حسابي 4.64 وانحراف معياري 0.56 وموافقة شديدة بنسبة 68.88 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة لدى قيم ومبادئ معينة التزم بها وأحافظ عليها تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

وتأتي في المرتبة الرابعة الفقرة رقم 43 بمتوسط حسابي 4.44 وانحراف معياري 1.00 وموافقة شديدة بنسبة 66.66 % ووفقا لمقياس هذه الدراسة فهذه الفقرة اعتقد أن لحياتي هدفا ومعنى أعيش من اجله تدل على مستوى مرتفع للصلاية النفسية للعمال الشبه الطبيين وتعتبر مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

لقد أظهرت نتائج الجدول رقم 15 ورقم 16 ورقم 17 أن مستوى الصلاية النفسية كان مرتفعا لدى عمال الصحة الشبه الطبيين في المجالات الثلاثة وأظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي للصلاية النفسية الكلي مرتفع 4.32

1-5 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

يلجا لها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين بالمصالح الاستعجالية لمواجهة ضغوط العمل إلى سبل مختلفة

لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات التي تقيس السبل التي يلجا لها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها وعدت السبل التي لها متوسط حسابي مرتفع عن 2.50 هي من السبل الفعالة والأكثر استخداما والسبل التي لها متوسط حسابي منخفض عن 2.50 هي من السبل الغير فعالة والأقل استخداما.

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابات					العبارة	
			ابدا	قليلا	احيانا	غالبا	دائما		
02	4.60	0.61	0	0	6	24	60	ت	أتناقش مع زملائي في مشكلات العمل ونحاول أن نجد لها حلا.
			0	0	6.66	26.66	66.66	%	
05	4.20	0.97	0	8	12	24	46	ت	أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق فيهم
			0	8.88	13.33	26.66	51.11	%	
06	3.80	1.16	4	8	24	20	34	ت	اطرح مشاكل العمل على المشرف المباشر والإدارة
			4.44	8.88	26.66	22.22	37.77	%	
10	3.02	1.45	14	28	14	10	24	ت	أحرص على جلسات التأمل والاسترخاء
			15.55	31.11	15.55	11.11	26.66	%	
12	2.82	1.63	32	12	8	16	22	ت	أتعامل مع الضغوط بممارسة الرياضة
			35.55	13.33	8.88	17.77	24.44	%	
09	3.13	1.62	8	24	26	12	20	ت	أحرص على ساعات النوم الكافية والغذاء المناسب لجسمي
			8.88	26.66	28.88	13.33	22.22	%	
07	3.66	1.24	4	16	18	20	32	ت	أحرص على تحديد أولويات عملي وإدارة وقتي بشكل جيد
			4.44	17.77	20	22.22	35.55	%	
01	4.68	0.83	1	4	4	4	77	ت	أحصل على القوة من خلال معتقداتي الدينية
			1.11	4.44	4.44	4.44	85.55	%	
13	2.06	1.38	48	16	6	12	8	ت	استعمل الأدوية والعقاقير التي تخفف من قلقي وتهدئني
			53.33	17.77	6.66	13.33	8.88	%	
14	1.71	1.08	58	16	8	8	0	ت	ألجا إلى السباب (اشتم) والتشاجر
			62.22	17.77	8.88	8.88	0	%	
11	2.84	1.56	30	6	24	8	22	ت	أقدم بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة أحر أو النقل إلى مصلحة أخرى
			33.33	6.66	26.66	8.88	24.44	%	
08	3.24	1.35	12	14	28	12	24	ت	ألجا إلى طلب إجازة أولى عطلة مرضية
			13.33	15.55	31.11	13.33	26.66	%	
03	4.51	0.74	0	2	8	22	58	ت	أسعى إلى تنمية قدراتي المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل
			0	2.22	8.88	24.44	64.44	%	
04	4.24	0.84	0	2	18	26	44	ت	أميل إلى المرونة مع المرضى ومرافقيهم عندما ينتقدونني
			0	2.22	20	28.88	48.88	%	

جدول رقم (17) يبين النتائج المتعلقة بسبل مواجهة ضغوط العمل

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي ككل بلغ 3.46 وانحراف معياري 1.17 وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة على محور السبل التي يلجئون لها العمال الشبه الطبيون لمواجهة ضغوط العمل بين 4.68 و 1.71 وانحرافاتها بين 0.61 و 1.63 وسوف نعرض فقرات المحور مرتبة تنازليا.

احتلت الفقرة الثامنة احصل على القوة من خلال معتقداتي الدينية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.68 وانحراف معياري 0.83.

احتلت الفقرة الأولى تتناقش مع زملائي في مشكلات العمل ونحاول أن نجد لها حلا المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.60 وانحراف معياري 0.61

احتلت الفقرة الثالثة عشر أسعى إلى تنمية قدراتي المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.51 وانحراف معياري 0.74.

احتلت الفقرة الرابعة عشر أميل إلى المرونة مع المرضى ومرافقيهم عندما ينتقدوني المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.24 وانحراف معياري 0.84.

احتلت الفقرة الثانية أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق فيهم المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.20 وانحراف معياري 0.97 .

احتلت الفقرة الثالثة اطرح مشاكل العمل على المشرف المباشر والإدارة المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.80 وانحراف معياري 1.16

احتلت الفقرة السابعة احرص على تحديد أولويات عملي وإدارة وقتي بشكل جيد المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياري 1.24

احتلت الفقرة الثانية عشر إلى طلب إجازة أو إلى عطلة مرضية المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.24 وانحراف معياري 1.35

احتلت الفقرة السادسة احرص على ساعات النوم الكافية والغذاء المناسب لجسمي المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.13 وانحراف معياري 1.62

احتلت الفقرة الرابعة احرص على جلسات التأمل والاسترخاء المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 3.02 وانحراف معياري 1.45

احتلت الفقرة الحادية عشر أتقدم بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة آخر أو النقل إلى مصلحة أخرى المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي 2.84 وانحراف معياري 1.56 .

احتلت الفقرة الخامسة أتعامل مع الضغوط بممارسة الرياضة المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي 2.82 وانحراف معياري 1.63.

احتلت الفقرة التاسعة استعمل الأدوية والعقاقير التي تخفض من قلقي وتهدئني المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي 2.06 وانحراف معياري 1.38.

احتلت الفقرة العاشرة الجا إلى السباب اشم والتشاجر المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.71 وانحراف معياري 1.08.

2- مناقشة النتائج وتفسيرها

2-1 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في

المصالح الاستعجالية

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية المفترضة التي تمت دراستها كلها مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي على التوالي عبء العمل ، طبيعة الوظيفة ، صراع الدور

ويرى الطالب الباحث أن عبء العمل ناجم عن التعامل اليومي مع عدد كبير من المرضى أكثر من طاقتهم نتيجة قلة العمال الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية مقارنة بحجم العمل الكبير المتمثل في تنفيذ كل إجراءات العلاج الواجب اتخاذها والمطلوب انجازها بعد الفحوصات التي يقوم بها الأطباء وتشخيصهم للحالات الاستعجالية ويفسر الطالب اكتظاظ الاستعجالات بالمرضى نتيجة استقبال المصالح الاستعجالية للمرضى أكثر من طاقة استيعابها فهي تستقبل المرضى حتى من الولايات المجاورة نتيجة قلة الأطباء الأخصائيين في تلك الولايات مما يتوجب عليهم نقل المرضى إلى المركز الاستشفائي

الجامعي بعناية .وتشكل الحالات الحرجة والخطيرة والمتدفقة دفعة واحدة على المصالح الاستعجالية خاصة في الحالات الناجمة عن حوادث المرور وإصابات العمل ضغط كبير للعمال الشبه الطبيين مما يتوجب التدخل و العناية العاجلة والفورية لهذه الحالات وعلى كل عامل شبه طبي الاعتناء بأكثر من مريض واحد في نفس الوقت و تقديم العلاج لهم وإسعافهم وبالسرعة الضرورية من اجل إنقاذ حياتهم من

الموت وينجم عن هذا الضغط شعور بالضيق لدى العمال الشبه الطبيين نتيجة عبء العمل من جهة وعدم قدرتهم على التكفل بالمرضى من جهة أخرى مما يؤدي إلى موت بعض الحالات الخطيرة من المرضى وهذا ما يشعروهم بالفشل

أما المؤشر الثاني والذي يعتبر مصدر للضغط فهو طبيعة الوظيفة فطبيعة مهنة التمريض تتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى خاصة الحالات الطارئة منها فعدم قدرة بعض العمال التجاوب مع هذه المتطلبات تشكل ضغط عليهم ونشير أيضا أن التعامل مع المريض يختلف عن التعامل مع الآلة فأى تهاون من طرف العمال الشبه الطبيين قد يعرض المريض للخطر والموت . كما أن المواجهة اليومية للحالات الخطيرة والمستعجلة والآلام والموت والتعامل مع أجساد المرضى من دم وفضلات وقيء وروائح تزيد من شعور العمال الشبه الطبيين بالضغط والتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملهم الاعتناء بجسم المريض . كما ان طبيعة مهنة التمريض في مصلحة الاستعجالات تتطلب استمرارية تقديم الخدمة للمرضى على مدار الساعة والعمل وفق نظام المناوبة وهذا ما يشكل لهم ضغط خاصة العمل الليلي الذي يسبب ضغطا نفسيا وجسديا وذلك بسبب عدم التناغم بين الحياة العملية والحياة الاجتماعية بالإضافة إلى أن طبيعة مهنة التمريض في مصلحة الاستعجالات تتطلب التعامل مع المرضى ومرافقيهم من ذوي أمزجة مختلفة وأحيانا يتعرضون إلى انتقادات من طرفهم ويدخلون في صراع معهم وهذا ما يزيد من الضغط عليه.

أما المؤشر الثالث والذي يعتبر مصدر للضغط فهو صراع الدور ويرجع ذلك إلى تعدد الأدوار وتعارضها مع بعضها البعض وزيادة المهام والأعمال المطلوبة من عمال الصحة الشبه الطبيين حيث يتلقى العامل الشبه الطبي مطالب متناقضة ينبغي القيام بها من عدة أطباء في نفس الوقت والاستجابة لأحدهما تجبر الآخر على الانتظار وفي هذه الظروف ونتيجة المطالب المتعارضة يقع العامل الشبه الطبي في موقف حرج ويشعر بالضغط والقلق وأحيانا أخرى يتلقى أوامر غير متوافقة من المشرف المباشر والطبيب المسؤول ويكون العامل الشبه الطبي واقعا تحت أكثر من قيادة أما بخصوص ضغوط صراع الدور الخاصة بالمأزق الذي يقع فيه العامل بين المسؤول المباشر وزملاء العمل فيحدث نتيجة مشكلة في أسلوب الإشراف والتوجيه الغير مناسب وعدم المساواة في التعامل بين العمال وعدم الاهتمام بمتطلباتهم والمشاكل التي تواجههم أثناء تأدية مهامهم أما بخصوص تلقيهم ضغط العمل الناجم عن قيام العمال

الشبه الطبيين بأعمال ليست من تخصصهم فهو نتيجة أوامر للقيام بها ويكون الإحساس بالضغط شديد خاصة عندما يشعرون بأعمال يقومون بها غير ضرورية وعدم قناعتهم بأهمية هذه الأعمال.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع عدة دراسات سابقة ففي دراسة لعسكر واحمد 1988 والتي هدفت إلى تحديد مستويات الضغط النفسي والمقارنة بينهما لدى العاملين في بعض المهن الاجتماعية على عينة تكونت (353) وهي التدريس، التمريض، مهنة الخدمات النفسية والخدمات الاجتماعية ومنهم 162 ممرضة وممرض وقد أشارت النتائج إلى أن مهنة التمريض أكثر المهن تعرضا لضغط العمل كما ترى مسلاش 1980 ان طبيعة التمريض هي نفسها مصدر للضغط وتتفق مع نتائج دراسة الهنداوي 1994 والتي توصلت إلى أن العاملين بوظائف التمريض يشعرون بضغط عمل أعلى مما يشعر به العاملون في الوظائف الطبية والإدارية الأخرى.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة درة 2007 والتي توصلت إلى أن أكثر مصادر ضغوط العمل تواجد لدى العاملين بمستشفيات عين الشمس الجامعية هو بيئة العمل، يليه عبء الدور، وأخيرا صراع الدور وكذلك ارتفاع مدركات العاملين بمستشفيات عين الشمس الجامعية لجميع مصادر ضغوط العمل محل البحث (صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية) عن الدرجة المتوسطة

وتتفق أيضا مع دراسة ELITHARP 2005 التي توصلت إلى أن صراع الدور هو احد المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الأفراد في المنظمات المتنوعة وتتفق أيضا مع دراسة احمد وزملائه 1994 والتي توصلت إلى أن عبء العمل يعتبر مصدر من مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها الممرضون العاملون في وحدات العناية المركزة.

وتتفق أيضا نتائج الدراسة مع دراسة schuster 1990 حول ضغوط العمل لدى 44 ممرضي و ممرضات العناية الحثيثة في مستشفى ريجينا بكندا والتي أشارت نتائجها إلى أن ضغوط العمل لدى ممرضي وممرضات قسم العناية المركزة تزيد عن غيرها لكثرة الحوادث الخطيرة والحرجة التي تتطلب المتابعة الدائمة من جانبهم ، في ضوء ضغط الأطباء وأهالي المرضى وأصدقائهم ، وان هناك بعض الضغوط الخارجية المؤثرة أيضا على طبيعة عمل المشتغلين في مهنة التمريض في قسم العناية المركزة يتمثل أهمها في ضغوط المطالب العائلية والاجتماعية والصدقات المختلفة.

2-2- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين

في المصالح الاستعجالية

لقد أظهرت النتائج المتعلقة بمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة عن وجود مؤشر قوي ويتعلق بعدم لجوء الإدارة لتوظيف العمال لتغطية النقص الكبير في العمال ويرجع السبب إلى أن عدد المتخرجين في كل سنة من المعاهد والمدارس الشبه الطبية لا يكفي لتغطية احتياجات المستشفيات من العمال الشبه الطبيين وتعاني الكثير من المصالح الطبية في العديد من المستشفيات من النقص في عدد العمال الشبه الطبيين واضطر البعض من إدارات هذه المستشفيات إلى ضرورة تأخير إحالة بعض العمال الشبه الطبيين على التقاعد ممن تتوفر فيهم شروط سنوات العمل وقد طالبت النقابة الوطنية للعمال الشبه الطبيين بضرورة إيجاد الحلول لهذا المشكل حتى لا يؤثر على مستوى ونوعية الخدمات الصحية خاصة أن أغلبية العمال الشبه الطبيين على أبواب التقاعد وقد أدى عدم تناسب عدد العمال الشبه الطبيين مع عدد المرضى إلى زيادة الضغوط عليهم وعلى تدني مستوى الخدمات الصحية. أما باقي نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة فهي كلها مؤشرات متوسطة وتميل إلى الحياد.

ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية تبين أن مؤشر مصدر الضغط الناجم عن عدم اهتمام النمط القيادي بقضايا عمال الصحة العاملون في مصلحة الاستعجالات ومن بين القضايا مطالبتهم بالتحويل إلى العمل في مصالح أخرى أقل ضغط نتيجة المعاناة من ظروف العمل في مصلحة الاستعجالات وعدم الاستجابة والاهتمام بقضاياهم ومطالبهم أدى إلى شعورهم بالضغط.

أما مؤشر مصدر الضغط الناجم عن المشرفين المباشرين لا يتعاملون مع العمال الشبه الطبيين بالمساواة فكان مؤشر متوسط وهذا يدل على عدم رضا بعض العمال من الشبه الطبيين على نمط الإشراف وطريقة المعاملة والتوجيه لبعض المشرفين مما أدى إلى شعورهم بالضغط.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن عدم إشراك الإدارة العمال الشبه الطبيين في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامهم فكان متوسط والبعض من العمال ينظر إلى الإدارة على أنها تنفرد باتخاذ القرارات مما يؤدي إلى إحساسهم بعدم أهميتهم في المستشفى ولا قيمة لأرائهم مما يؤدي إلى شعورهم بالضغط.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بنظام العلاوات والمكافآت المعمول به في المستشفى لا يتسم بالعدالة والموضوعية فكان متوسط بسبب عدم العدالة في توزيع العلاوات والمكافآت على العمال الشبه الطبيين ويشعرون أنها لا تتناسب مع الجهد المبذول و يطالبون بنسبة إضافية لعمال الاستعجالات مقارنة مع باقي المصالح الأقل نشاط و ضغوط من مصلحة الاستعجالات.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بأساليب تعامل الإدارة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية فكان متوسط بسبب انزعاج بعض العمال الطبيين من هذا الأسلوب.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بنظام الاتصال المعمول به في المستشفى فهو متوسط بسبب الصعوبة التي يواجهها بعض العمال في الاتصال بين كافة العاملين من جميع المستويات خاصة في الحالات الطارئة وحالات نفاذ مخزون الأدوية.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالتنظيم داخل المستشفى ومدى امتلاك المستشفى لرؤية تنظيمية واضحة فكان متوسط بسبب عدم رضي بعض العمال على مستوى التنظيم في المستشفى خاصة في مصلحة الاستعجالات.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بعدم قدرة الإدارة على فض الخلافات والنزاعات بين العمال فكان متوسط بسبب وجهة نظر بعض العمال والتي ترى أن الإدارة غير قادرة على فض الخلافات والنزاعات بين العمال.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالقواعد والإجراءات والأوامر في المستشفى غير مفهومة فكان متوسط وهذا بسبب عدم وضوحها أو عدم اطلاع واستفسار بعض العمال عليها وبشكل هذا المصدر ضغط خاصة للعمال الجدد.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالهيكل التنظيمي فكان متوسط نتيجة محدودية فرص الترقية التي يتيحها الهيكل التنظيمي للعمال الشبه الطبيين.

أما مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بتقييم الأداء فكان متوسط نتيجة شعورهم بعدم العدالة في تقييم الأداء والاعتماد على طريقة التقييم السرية بين المشرف والإدارة دون علم العمال في اغلب الأحيان.

وتتفق نتائج الدراسة مع ما أكده بريف وزملائه 1981 ولطفي راشد محمد 1992 من أن السياسات والعمليات التنظيمية من أهم العوامل المسببة للضغوط (مسعودي، 2003، ص 161) وتتفق مع دراسة مسعودي 2003 وتتفق أيضا مع دراسة أطباء العمل بعناية والتي تشير إلى كون البعد التنظيمي من العوامل المسببة للضغط والاحتراق النفسي gueroui 2005

2-3 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين

العاملين في المصالح الاستعجالية

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن مؤشرات مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة المتعلقة بالبيئة المادية في المصالح الاستعجالية عن وجود مؤشرات قوية وهي :

مؤشر مصلحة الاستعجالات لا تتسم بالهدوء بسبب الضوضاء كان مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين ويرجع الباحث ذلك لحجم العمل الكبير في هذه المصلحة وكذلك استقبال المرضى والحالات المستعجلة على مدار الساعة و اكتظاظ مصلحة الاستعجالات بالمرضى والزوار والعمال والأطباء وضجيج سيارات الإسعاف . وتمنع الضوضاء الأفراد من التركيز في العمل وتؤثر على إمكانية التخاطب بينهم أثناء العمل خاصة أثناء استقبال الحالات الطارئة والخطيرة والأوقات المخصصة لزيارات المرضى والتي فيها تزداد شدة الضوضاء وتساهم هذه الضوضاء في زيادة الضغوط على العمال الشبه الطبيين وتعيق أدائهم.

مؤشر أعاني من الازدحام في مصلحة الاستعجالات بسبب سوء تصميمها كان مؤشر قوى لمصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين المتعلقة بالبيئة المادية للعمل ويرجع الباحث ذلك سوء تصميمها و إلى ضيق أماكن العمل الذي يؤدي إلى التزاحم بين العمال والزوار وضيق الممرات وعدم تخصيص ممرات لوسائل النقل وسيارات الإسعاف وهذا ما ساهم في زيادة الضغوط على العمال الشبه الطبيين.

أما مؤشر التخوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلّة النظافة في المستشفى فكان مؤشر متوسط ويرجع الباحث السبب إلى عملهم في ظروف مادية غير ملائمة وطبيعة عملهم التي تتطلب التعامل مع المرضى بالإضافة إلى نقص الخبرة عند بعض العمال في التعامل مع مختلف ظروف العمل المادية الغير ملائمة كقلة النظافة والتلوث والخوف من انتقال الأمراض المعدية.

أما مؤشر التهوية رديئة في مصلحة الاستجالات فهو مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين في مصلحة الاستجالات ويرجع السبب إلى عدم وجود فتحات كافية لتهوية الطبيعية وضيق مكان العمل وازدحامه بالعمالين وانبعاث الروائح الكريهة.

أما مؤشر مصلحة الاستجالات لا تتوفر على الأجهزة الطبية بصورة كافية فهو مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصلحة الاستجالات ولا يشكل أي ضغط على أغلبية عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصلحة نظر لتوفرها على كل الأجهزة الطبية الضرورية.

أما مؤشر طريقة ترتيب الأجهزة والمعدات الطبية في مصلحة الاستجالات لا تساعد على أداء العمل بسهولة فهو مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصلحة الاستجالات فهو مؤشر ضعيف ولا يشكل أي ضغط على أغلبية عمال الاستجالات نظر لترتيب الأجهزة والمعدات الطبية بطريقة جيدة تساعد على أداء العمل.

أما مؤشر أنظمة التكييف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة فهو مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصلحة الاستجالات ولا يشكل أي ضغط على أغلبية عمال مصلحة الاستجالات نظر لتوفر أنظمة التكييف بصورة كافية.

أما مؤشر الإضاءة في مصلحة الاستجالات غير مناسبة فهو مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصلحة الاستجالات ولا يشكل أي ضغط على أغلبية العمال.

وتتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة مسعودي 2003 التي تنص على أن ظروف العمل تتسبب في معاناة أطباء مصلحة الاستجالات من الضغط النفسي وتتفق أيضا مع دراسة سمير عسكر 1998 من ان ظروف العمل الخطيرة والغير مريحة تساهم في زيادة المعاناة من ضغط العمل وتتفق أيضا مع نتائج

دراسة مرشدي الشريف 2008 والذي توصل في نتائج دراسته إلى أن الجراحين يعانون من الضغط بسبب ظروف العمل .

2-4 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه

الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

لقد أظهرت النتائج أن مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل كلها ضعيفة ويعود ذلك إلى ارتفاع مستوى الصلابة النفسية لديهم في المجالات الثلاثة وهي مجال التحدي، مجال التحكم، مجال الالتزام وهذا المستوى المرتفع لصلابة النفسية هو الذي ساعدهم على مواجهة ضغوط العمل والتقليل من أثارها النفسية عليهم.

ويرجع الباحث السبب في ارتفاع مستوى الصلابة النفسية إلى الخبرة المهنية لعمال الصحة الشبه الطبيين وسنوات العمل الطويلة في مصلحة الاستعجالات ومعايشتهم للظروف والأحداث الصعبة والضاغطة في مكان العمل والتي أصبحت جزء من حياتهم وساهمت في تكوين الصلابة النفسية لديهم و يظهر ارتفاع مجال الالتزام من خلال التزام عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية بالقيم والمبادئ ومحافظتهم عليها بالإضافة إلى احترامهم للقوانين التنظيمية وتنفيذهم للأوامر ومشاركة زملائهم في العمل والشعور بالمسؤولية اتجاه المرضى ومساعدتهم وقدرتهم على تحديد أهدافهم وتنظيمها.

كما يظهر ارتفاع مستوى مجال التحكم من خلال قدرة عمال الصحة الشبه الطبيين على توجيه العمل بفاعلية وإدراكهم وتحكمهم في بيئة العمل وفي مجريات الأحداث في مصلحة الاستعجالات و قدرتهم على اتخاذ القرارات الصائبة التي تخص عملهم.

ويظهر ارتفاع مستوى مجال التحدي من خلال استطاعة عمال الصحة الشبه الطبيين التكيف مع ظروف العمل الصعبة في مصلحة الاستعجالات وقدرتهم على مواجهة هذه الظروف ومبادرتهم لحل مشكلات العمل وقدرتهم على المثابرة حين الانتهاء من حل أي مشكلة عمل تواجههم والثقة الكبيرة في

القدرة على حل مشاكل العمل التي تواجههم والقدرة على التغيير بما يواكب المستجدات في مصلحة الاستعدادات.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة كولينس 1996 collins والتي توصلت الى وجود علاقة سلبية بين قوة الشخصية ومستويات ضغط العمل، أي كلما ارتفع مستوى قوة الشخصية كان هناك شعور بمستوى منخفض من ضغط العمل.

وتتفق أيضا مع دراسة (جيرسون 1998 gerson) والتي توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين الصلابة والضغط حيث وجد أن الطلاب الذين حصلوا على درجات عالية في الصلابة كانوا يدركون مسببات الضغط على أنها أقل ضغط من الطلاب الذين لم يحصلوا على درجات عالية في الصلابة

2-5 مناقشة نتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

- يلجأ عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعدادية لمواجهة ضغوط العمل إلى

سبل مختلفة

يتضح من نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات مرتفع عن 2.50 وكل الفقرات أكثر استخداما ماعدى الفقرتين رقم 09 و 10 متوسط حسابهما منخفض عن 2.50 فهما أقل استخداما وهما:

- استعمال الأدوية والعقاقير التي تخفض من قلقي وتهدئني

- الجا الى السباب (اشتم) والتشاجر

ويلاحظ ان عمال الصحة الشبه الطبيين يلجئون إلى كل السبل التي تم استجوابهم عنها في هذه الدراسة لمواجهة ضغوط العمل ويرجع الباحث سبب لجوء عمال الصحة الشبه الطبيين لهذه السبل لمواجهة الضغوط إلى معرفهم بأهمية وفاعلية مثل هذه السبل في مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها ، أو الحد منها والتكيف معها

اما بخصوص الفقرة استعمال الأدوية والعقاقير التي تخفض من قلقي وتهدئني نلاحظ من النتائج ان بعض العمال الشبه الطبيين يلجؤون الى استعمال الادوية والعقاقير التي تخفض من القلق وتهدئ بسبب ظروفهم و حالتهم الصحية التي تتطلب تناول بعض الأدوية والمهدئات.

اما الفقرة الجا الى السباب (اشتم) والتشاجر نلاحظ من النتائج انه نادر ما يلجأ قليل جدا من العمال الشبه الطبيين الى السباب و(الشم) لأنها تتنافي مع مبادئهم الأخلاقية فهي تحدث نتيجة الغضب الشديد وعدم قدرتهم على التحكم في أعصابهم

وفي ما يلي نحاول مناقشة النتائج المتعلقة بسبل مواجهة الضغوط التي يلجؤون لها عمال الصحة العاملين في مصلحة الاستجالات مرتبة تنازليا :

1- الحصول على القوة من خلال المعتقدات الدنية ويرى الباحث انه من الطبيعي أن يكون أول السبل المقترحة لمواجهة الضغوط هو اللجوء إلى الله وخاصة أن كل العمال مسلمون والدين الإسلامي لم يغفل عن أي قضية من القضايا التي تواجه الأفراد والجماعات و يأمرنا باللجوء إلى الدعاء المتصل لله والاستعانة به في كل الأمور وان نثق في الاستجابة.

فهو السبيل الذي يزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط و يشعر الإنسان بالأمن والطمأنينة بسم الله ﴿أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾⁽¹⁾ ومن خلال النتائج فهي الأقوى فعالية والاكثر استخداما للتخفيف من الضغوط ومواجهتها.

2- التناقش فيما بينهم في مشكلات العمل ومحاولة إيجاد الحلول لها حيث فمن خلال النتائج يتضح أنها من السبل الفعالة والاكثر استخداما لمواجهة الضغوط فهي تساعد العمال في تجنب توتر العلاقات بينهم و تسمح أيضا بمعرفة وجهة نظر كل عامل نحو مشكلة ما والتشاور في ما بينهم لإيجاد الحلول قبل أن تتفاقم مشاكل العمل ويصعب التحكم فيها.

3- السعي إلى تنمية القدرات المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل فمن خلال النتائج يتضح أنها إحدى السبل الفعالة والاكثر استخداما لمواجهة ضغوط العمل والتي تمكنهم من التعامل بصورة جيدة مع الحالات الاستعجالية الحرجة والمعقدة والمواقف الطارئة.

4- الميول إلى المرونة في التعامل مع المرضى ومرافقيهم عندما ينتقدوهم فمن خلال النتائج يتضح انها من السبل الفعالة والاكثر استخداما لمواجهة الضغوط والتي تسمح لهم بأداء عملهم بكل راحة وتجنبهم الانتقادات والدخول في الصراعات

¹ - سورة الرعد، الآية 29.

5- محاولتهم الحصول على الإرشاد والنصح من الذين يثقون فيهم من الزملاء فمن خلال النتائج يتضح أنها من السبل الفعالة والاكثُر استخداما لمواجهة الضغوط فاختيار صديق أو زميل تبوح له بأسرارك ومشاكلك عند الحاجة يساعد على تخفيف الضغوط فهناك من الزملاء يتمتعون بخبرة مهنية ويفضل خبرتهم وتجربتهم الطويلة من العمل في مصلحة الاستعجالات يستطيعون تقديم النصائح والتوجيهات التي تساعد خاصة العمال الجدد في تخطي الصعوبات التي تواجههم في العمل.

6- طرح مشاكل العمل على المشرف المباشر والإدارة فمن خلال النتائج يتضح انها من السبل الفعالة والاكثُر استخداما لتخفيف الضغوط ومواجهتها حيث يلجا العمال لطرح مشاكل العمل على المشرف المباشر والإدارة وذلك لإيجاد الحلول لها وتكون كل الجهات المسؤولة على علم بهذه المشاكل ولا تحملهم بعد ذلك الإدارة مسؤولية عدم الإبلاغ والتكتم عنها.

7- الحرص على تحديد أولويات العمل وإدارة الوقت بشكل جيد ويتضح من النتائج انها من السبل الفعالة والاكثُر استخداما لمواجهة الضغوط فهي تسمح بالتعامل مع الواجبات السريعة والحالات الاستعجالية بالسرعة

8- اللجوء إلى طلب إجازة أو إلى عطلة مرضية ويتضح من النتائج انها من السبل الفعالة والاكثُر استخداما التي تساعد على تهدئة الأعصاب و تخفيف الضغوط من حالات الإنهاك والتعب الناتج عن ضغط عبء العمل واللجوء إلى طلب إجازة أو إلى عطلة مرضية يسمح بالتفرغ للأمور العائلية والشخصية ومواجهة أيضا الضغوط الناجمة عن صراع الدور.

9- الحرص على ساعات النوم الكافية والغذاء المناسب للجسم ويتضح من خلال النتائج انها من السبل الفعالة والاكثُر استخداما لمواجهة الضغوط فمن الضروري اخذ نظام غذائي متوازن ومناسب للجهد المبذول في العمل كما أن ساعات النوم الكافية تساعد على استعادة الصحة والنشاط للجسم.

10- احرص على جلسات التأمل والاسترخاء ويتضح من خلال النتائج انها من السبل الفعالة والاكثُر استخداما لمواجهة ضغوط العمل فهي تساعد على تحقيق التوازن بين الراحة والنشاط للجسم وتمكن الجسم من استعادة حيويته.

11- أتقدم بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة آخر أو طلب النقل إلى مصلحة أخرى ويتضح من خلال النتائج انها من السبل الفعالة والاكثر استخداما لمواجهة ضغوط العمل خاصة الضغوط الناجمة عن نظام العمل بالتناوب أو الضغوط الناجمة عن توتر العلاقات بين العمال أو بين العمال والمشرفين.

12- التعامل مع الضغوط بممارسة الرياضة ويتضح من خلال النتائج انها من السبل الفعالة والاكثر استخداما لمواجهة ضغوط العمل ويلجؤون لها العمال لتفادي الإرهاق ورفع فعالية أعضاء الجسم

13- استعمال الأدوية والعقاقير التي تخفض من القلق وتهدئهم ومن خلال النتائج يتضح انها من السبل الغير فعالة والاقل استخداما لمواجهة الضغوط وهي مضرّة بصحة الجسم مقارنة مع السبل السابقة نظر لما تخلفه من آثار سلبية ويلجؤون لها بعض العمال الشبه الطبيين لضرورة مرتبطة بحالتهم الصحية

14- اللجوء إلى السباب(اشتم) والتشاجر ويتضح من خلال نتائج الدراسة انها من السبل الغير فعالة والاقل استخداما و نادر ما يلجؤون له بعض العمال الشبه الطبيين نتيجة الغضب الشديد وحين يفقدون السيطرة والتحكم في أعصابهم وأغلبية العمال الشبه الطبيين لا يلجؤون له ابد مهما بلغت شدة الضغوط لأنها لا تتماشى مع مبادئهم الأخلاقية.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة احمد مسلم 2007 حول مصادر ضغوط العمل وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة والتي توصلت إلى أن العاملين في الكليات المبحوثة يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال لمواجهة الضغوط المهنية مما كان لها الأثر الواضح في تخفيف والحد من ظهور الآثار السلبية على العاملين كما تتفق أيضا مع دراسة التويم 2005 والتي اشتملت على العديد من السبل التي يلجا لها الضباط العاملون في ادراتي الجوازات والمرور بمدينة الرياض لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها وتوصلت دراسة التويم إلى أهم الأساليب التي يلجا إليها الضباط العاملون لمواجهة ضغوط العمل و هي الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي وتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل ومناقشة المشكلات مع الزملاء في العمل.

3- الاستنتاج العام

حاولت الدراسة الكشف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل لدى العمال الشبه الطبيين ومعرفة السبل التي يواجهون بها هذه الضغوط وبناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الطالب وإعداد أدوات جمع البيانات، وتطبيقها على عينة من 90 عامل شبه طبي يعملون بالمصالح الاستعجالية للمركز إلا استثنائي الجامعي بعنابة، وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً وعرضها وتحليلها ومناقشتها بالاعتماد على الجانب النظري وعلى ما توفر من دراسات سابقة توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

أ- بالنسبة لمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

- وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور

ب- بالنسبة لمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة

- وجود مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهو عدم لجوء الإدارة لتغطية النقص الكبير للعمال الشبه الطبيين في مصلحة الاستعجالات
- وجود مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهي :

1- مؤشر مصدر الضغط الناجم عن عدم اهتمام النمط القيادي بقضايا عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

2- مؤشر مصدر الضغط الناجم عن معاملة المشرفين المباشرين

3- مؤشر مصدر الضغط الناجم عن عدم إشراك العمال الشبه الطبيين في اتخاذ القرارات

4- مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بنظام العلاوات والمكافآت المعمول به في المستشفى

5- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن أساليب تعامل الإدارة مع العمال الشبه الطبيين المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية

6- مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بنظام الاتصال المعمول به في المستشفى

7- مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالتنظيم داخل المستشفى

8- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن عدم قدرة الإدارة على فض الخلافات والنزعات بين العمال
الشبه الطبيعيين

9- مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالقواعد والإجراءات والأوامر في المستشفى

10- مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالهيكل التنظيمي

11- مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بتقييم الأداء

ج- بالنسبة لمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل :

- وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل وهي :

1- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن الضوضاء

2- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن المعاناة من الازدحام في مصلحة الاستعجالات بسبب سوء التصميم

- وجود مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل وهي:

1- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن الخوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلة النظافة في المستشفى

2- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن رداءة التهوية في مصلحة الاستعجالات

وجود مؤشرات ضعيفة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل وهي:

1- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن عدم كفاية الأجهزة الطبية في مصلحة الاستعجالات

2- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن طريقة ترتيب الأجهزة والمعدات الطبية في مصلحة الاستعجالات

3- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن عدم كفاية أنظمة التكييف لمواجهة الحرارة والبرودة

4- مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالإضاءة الغير مناسبة في مصلحة الاستعجالات

د- بالنسبة لمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل كانت كلها مؤشرات ضعيفة كما أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى الصلابة النفسية مرتفع لدى العمال الشبه الطبيين العاملين في مصلحة الاستعجالات.

هـ- أما بالنسبة إلى أهم السبل الفعالة والأكثر استخداما التي يلجؤون لها عمال الصحة الشبه الطبيين لمواجهة ضغوط العمل في مصلحة الاستعجالات هي كالاتي :

1- الحصول على القوة من خلال المعتقدات الدينية

2- التناقش فيما بينهم حول مشكلات العمل ومحاولتهم إيجاد حلول لها

3- السعي إلى تنمية القدرات المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل

4- الميول إلى المرونة في التعامل مع المرضى ومرافقيهم عندما ينتقدوهم

كما أوضحت النتائج أن من السبل الغير فعالة والأقل استخداما التي يلجؤون لها عمال الصحة الشبه الطبيين لمواجهة ضغوط العمل في مصلحة الاستعجالات هي :

1- استعمال الأدوية والعقاقير التي تخفض من القلق وتهدئهم

2- اللجوء إلى السباب(اشتم) والتشاجر

4- الاقتراحات:

إن نتائج هذه الدراسة تسمح لنا بتقديم جملة من الاقتراحات التي تساهم في التخفيف من ضغوط العمل التي يعاني منها العمال الشبه الطبيين في المصالح الاستعجالية وهي :

-توعية وتحسيس العمال بظاهرة ضغوط العمل والنتائج المترتبة عنها

-تحسين ظروف العمل وذلك بتوفير كل المتطلبات المادية والبشرية الضرورية لأداء العمل

-تحسين المناخ التنظيمي للعمل من خلال الاهتمام بالجانب التنظيمي وإعادة النظر في نظام الاتصال والعلاوات والمكافآت المعمول بهم في المستشفى ،والاهتمام بقضايا العمال الشبه الطبيين العاملون في المصالح الاستعجالية ووضح حلول للمشاكل التي تواجههم أثناء تأدية مهامهم وتفويض صلاحيات كافية لهم وإشراكهم في صنع القرارات المتعلقة بعملهم.

-حث الإدارة المشرفين على معاملة جميع العمال بعدل وموضوعية، وتدريبهم على أساليب الإدارة الحديثة.

-وضع وتطبيق برنامج لترقية في العمل واضح وإفصاح فرص الترقية والتقدم أمام جميع العمال الشبه الطبيين.

-وضع برنامج لتقييم الأداء على أسس عادلة ،وذلك بوضع سجل خاص يدون فيه المشرف المباشر البيانات والملاحظات الايجابية والسلبية المتعلقة بأداء العمال الشبه الطبيين وسلوكهم والأخذ به عند تعبئة التقرير السنوي العلني الخاص بهم.

-الاهتمام بالظروف الفيزيائية والتصميمية لمراكز العمل والاهتمام بالنظافة والتهوية والإضاءة المناسبة

- العمل على خلق نقاط استعجاليه جديدة في كل الولايات مع احترام المعايير والمواصفات الارغونومية الخاصة بالمستشفيات عند تصميمها وبناءها .

-العمل على زيادة العمال الشبه الطبيين من حيث العدد في المصالح الاستعجالية للتغلب على ضغط العمل الناجم عن عبء العمل والمناوبات.

-وضع وصف وظيفي خاص بمهنة العمال الشبه الطبيين في كل الاختصاصات لتحديد واجباتهم ومسؤولياتهم بشكل واضح يخفف من شعورهم بالضغط الناجمة عن صراع الدور.

-على المدارس والمعاهد العليا لتكوين الشبه الطبي أن توسع من طاقة التكوين في مختلف الاختصاصات الشبه الطبية لتغطية احتياجات المستشفيات بالعدد الكافي من العمال خاصة أن معظم العمال الشبه الطبيين الحاليين على أبواب التقاعد .

-إجراء المزيد من الدراسات حول ضغوط العمل وتحليل أسبابها والعمل على إدارتها بشكل جيد.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع

الكتب

1. احمد زكي حلمي : الصحة المهنية، دارالفجر لنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2007
2. احمد عبد المنعم حسين :اصول البحث العلمي، الجزء الأول، المكتبة الاكاديمية، ط1، القاهرة، 1996
3. اندروجي سيزلاقي، مارك جي والاص : السلوك التنظيمي والأداء، الجزء الثاني ترجمة: جعفر ابو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1991
4. اندروجي سيزلاقي، مارك جي والاص : السلوك التنظيمي والأداء، الجزء الأول، ترجمة: جعفر ابو القاسم:معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1991.
5. بوحفص مباركي :العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط2 وهران الجزائر 2004
6. جمعة سيد يوسف :إدارة الضغوط، الناشر مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، ط1، 2007
7. جون بي. اردن :التعايش مع ضغوط العمل، كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية، ترجمة مكتبة جرير، دار النشر والتوزيع مكتبة جرير، ط2، المملكة العربية السعودية، مجلة الابتسامه، 2008
8. جيرالد جرينبرج وروبرت بارون إدارة السلوك في المنظمات:، تعريب وترجمة رفاعي محمد رفاعي واسماعيل على بسيوني، دار المريخ لنشر، الرياض، السعودية، 2009
9. حسين حريم :السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد لنشر والتوزيع، (ب ط)، عمان الاردن، 2004
10. حمدي على الفرماوي، رضا عبد الله :الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، (موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية)، دار الصفاء لنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2009
11. خضير كاظم حمود، اللوزي منهجية البحث العلمي، اثراء لنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2008،
12. خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون :السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، اثراء لنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2009
13. زاهد محمد ديري :السلوك التنظيمي، دار الميسرة لنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2011 .
14. سامر جلده :السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار اسامة لنشر والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2009 .
15. سمير شيخاني :الضغط النفسي، دار الفكر العربي لنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2003
16. شوقي ناجي جواد :السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دارالحامد لنشر والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2010،

17. صالح العساف: المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، ط 01، الرياض، السعودية، 1990.
18. عادل بن صلاح، محمد بن مترك: علم النفس التنظيمي والإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط1، الرياض، السعودية، 2007.
19. عبد الرحمن محمد العيسوي: الجديد في الصحة النفسية، منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر، 2001،
20. عبيدات وآخرون: البحث العلمي، الرياض، دار اسامة لنشر والتوزيع، 1997.
21. على عسكر: ضغوط الحياة واساليب مواجهتها - الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، دار الكتاب الحديث، ط2، 2000.
22. عمر مصطفى محمد النعاس: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، إدارة المطبوعات والنشر، ط1، مصر، ليبيا، 2008.
23. فاروق السيد عثمان للقلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي لطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، القاهرة، مصر، 2001.
24. فاروق عبده فليح، السيد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2005.
25. فاطمة عوض صابر وآخرون: اسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، ط1، الاسكندرية، 2002.
26. كامل المغربي: سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط3، الاردن، 2004.
27. كريس كيرياكو: الضغط والقلق عند المعلمين، ترجمة توليد العمري ومحمد جهاد جمل، دار الكتاب الجامعي، ط1، العين، الإمارات، 2004.
28. كويك نوتس: كيف نتغلب على الضغوط النفسية في العمل، دار الفاروق لنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2002.
29. لوكيا الهاشمي، بن زروال فتحة: الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية - جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006.
30. محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، ب طبعة، الاسكندرية، 2005.
31. محمد الصاوي محمد مبارك: البحث العلمي اسسه وطريقة كتابته، المكتبة الاكاديمية، القاهرة، 1992.

32. محمد الصيرفي :البحث العلمي ،الدليل التطبيقي للباحثين ،دار وائل لنشر ،ط1 ،عمان ،الاردن 2001،
33. محمد الصيرفي :السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية) دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ،ط1 ،الاسكندرية مصر، 2007،
34. محمد الصيرفي :الضغط والقلق الإداري ،مؤسسة حورس الدولية لنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، مصر ، 2008 .
35. محمد جاسم العبيدي :علم النفس الشخصية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1،عمان ،الاردن 2011،
36. محمد حسن غانم :كيف نواجه الضغوط النفسية ،جامعة حلوان .
37. محمد حسن غانم :مقدمة في علم الصحة النفسية ،(تاصيل نظري ودراسات ميدانية)،المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع ،ط1،الاسكندرية ، 2009،
38. محمد حسن محمد حمادات :السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ،دار الحامد لنشر والتوزيع ،ط1 ،عمان ،الاردن ، 2008،
39. محمد قاسم عبد الله : مدخل إلى الصحة النفسية ،دار الفكر ناشرون موزعون ،ط2 ،عمان ،الاردن ، 2004،
40. محمد منير حجاب :الأسس العلمية لكتابة الرسائل العلمية ،دار الفجر لنشر والتوزيع ،القاهرة 2001،
41. محمود سلمان العميان :السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،دار وائل للنشر ،عمان ،الاردن 2005،
42. مروان عبد المجيد ابراهيم :اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية ،مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع ،ط1،عمان ،الاردن، 2000،
43. مفتاح عبد السلام الشويهيدي :الصحة والسلامة المهنية ،منشورات جامعة 7 اكتوبر ،ط1 ليبيا، 2008 .
44. نجم عبد نجم دراسة العمل والهندسة البشرية ،دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ،ط1،عمان ،الاردن ، 2012،
45. نوري منير :تسيير الموارد البشرية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، 2010 .
46. يعقوب حسين نشوان وجميل عمر نشوان :السلوك التنظيمي في الإدارة والاشراف التربوي ،دار الفرقان لنشر والتوزيع،ط2،عمان ،الاردن ، 2004 .

المعاجم :

1. ابراهيم وآخرون :المعجم الوسيط ،الجزء الأول ،ط2 ،بدون سنة .
2. انطوان وآخرون :المنجد في اللغة العربية المعاصرة ،دار المشرق ،ط2،بيروت ،2001 .

المجلات

1. أيمن عودة المعاني وآخرون :تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الاردنية ،دراسة ميدانية ،دراسات العلوم الإدارية ،المجلد 33 ،العدد2 ،2006
2. بن زروال فتيحة :الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة ،دراسات نفسية،عدد04 ،جوان 2010
3. رجاء مريم :مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض ،مجلة جامعة دمشق ،المجلد 24 ،العدد 02 ،2008
4. سليمان عبد الرحمن الطريزي:الضغط النفسي مصادره ومسبباته ،مجلة كلية التربية ،جامعة الإمارات ،مجلد 8 ،عدد 9 ،1993
5. عبد الله الضريبي :أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات ،مجلة جامعة دمشق المجلد 26 ،العدد 04 ،2010
6. عمر وصفي عقيلي وآخرون :اختبار اثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل (دراسة ميدانية في الجامعات السورية)،مجلة بحوث جامعة حلب ،سوريا،2008 .
7. غري صبرينة : ما مدى فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العمل (مصادر الضغط المهنية لدى العاملات بالقطاع الصحي نموذجاً) ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ،جامعة ورقلة.
8. لوکيا الهاشمي :الضغط النفسي في العمل،مصادره،أثاره وطرق الوقاية ،ابحاث نفسية وتربوية ،عدد 0 ،2002،الجزائر ص 7-23
9. خليل حجاج :تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة ،مجلة جامعة الازهر ،سلسلة العلوم الانسانية ،2008 ،المجلد 09 ،العدد02 ،جامعة الازهر ،غزة
10. ميهوبي فوزي :المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحترق النفسي لدى الممرضين عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل جامعة ورقلة، 2013.

11. نبيل كامل دخان ويشير ابراهيم الحجار :الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الاسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم ،مجلة الجامعة الاسلامية ،2006، المجلد 14 ،العدد 02 ،ص396 ،ص398

12. يوسف ابو حميدان ،ومحمد إلياس العزاوي:تطور الضغوط النفسية عبر الابعاد الزمنية (الماضي ،الحاضر ،المستقبل) وعلاقتها بمتغيرات الجنس والحالة الاقتصادية والحالة الاجتماعية لدى عينة من المعلمين الملحقين بالدراسة في جامعة مؤتة ،مجلة جامعة دمشق ،مجلد 17 ،العدد 02 ،2001

الاطروحات والرسائل الجامعية:

1. تغريد زياد :اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية والاكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ،الجامعة الاسلامية ،غزة ،فلسطين ،2006
2. حجاج أمال :علاقة الضغط المهني بالاتصال لدى عمال الوكالات المحلية للتشغيل بولاية الجلفة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،(كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة الجزائر-2- ،الجزائر ،2012
3. سعد الدوسري :ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف ،الرياض ،السعودية ،2005
4. شارف مليكة :مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ،دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاثة (ابتدائي ،متوسط ،ثانوي) ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية ،جامعة تيزي وزو ،تيزي وزو ،الجزائر ،2011
5. طبي سهام :انماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط الذاتية للصدمة ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس المعرفي ،جامعة باتنة ،الجزائر ،2005
6. عازم سهيلة:مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،جامعة الجزائر ،الجزائر ،2009
7. عبد الله السماري :التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الاجهزة لامنية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية ،جامعة نايف ،الرياض ،السعودية ،2006
8. عبد الله السهلي :اساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى ،اطروحة مقدمة لنيل دكتوراة في الارشاد النفسي ،جامعة ام القرى ،السعودية ،2010

9. عثمان مريم :الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية ،رسالة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة قسنطينة ،الجزائر ،2010
10. على بن حمد النوشان : ضغوط العمل واثرها على عملية اتخاذ القرارات ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية ،اكاديمية نايف للعلوم الامنية ،الرياض ،السعودية ،2003
11. مرشدي الشريف مصادر الضغط المهني واستراتيجيات التعامل " coping لدى الجراحين ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والتنظيم ،جامعة الجزائر ،الجزائر ،2008
12. مزياني فتيحة: اثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة ،اطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس والعمل والتنظيم ،جامعة الجزائر ،الجزائر ،2007
13. منى فرح :الضغوط النفسية وعلاقتها باحتياجات اولياء امور غير العاديين (المعاقين حركيا بولاية الخرطوم) ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير الادب في علم النفس ،جامعة الخرطوم ،الخرطوم ،السودان ،2009
14. نايف التويم :مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الاجهزة الامنية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف ،الرياض ،السعودية ،2005
15. وافية صحراوي :الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفاعلية الذات لدى إطارات الجامعة الجزائرية ،اطروحة دكتوراة في علم النفس والعمل والتنظيم ،جامعة الجزائر ،الجزائر ،2013

المراجع الاجنبية :

1. Aline Mauranges : Stress souffrance et violence en milieu hospitalier, Publication MNH, 4e édition, Paris, France, 2011.
2. Andreas Martens : Améliorer l'ergonomie à l'hôpital : possible ?, centre hospitalier Universitaire vaudois, Lausanne, Suisse, journées de la société suisse pour l'ergonomie (suissergo) ; 7-8 septembre 2006.
3. ASSTSAS : mieux gérer l'exposition professionnelle au stress en milieu hospitalier, NIOSH, WWW.ASSTSAS.QC.CA, Montréal (québec) canada, 2009.
4. Benatia Yacine : l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes, mémoire présente pour l'obtention du diplôme de magister en psychologie clinique, Université de Constantine, 2008.

5. Cac Consulting- Estelle candry et bookboon.com : gestion du Stress , 1^{er} édition, 2013.
6. Caroline Levasseur : « la boîte à outils, trucs et astuces de votre succès, gestion du stress ». Ed : HEC, Montréal, Canada, 2012.
7. Claudine Carrillo : la gestion du stress au Travail Fiche réalisée en partenariat avec NNH, 2011.
8. Dartiguepeyrou : étude comparative des niveaux de stress des jeunes infirmières en poste de « Volante » et en poste « fixe » des hospitaux Publics de DAX et Bayonne, Sante publique, 1999, Volume 11, N°2, PP 137-154.
9. 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.
10. KENZA KABLAIN, ABDELJALIL KBOLTI : Stress au travail un problème de sante, Edition espérance médicale, mars 2010, Tome 17, N°166.
11. Le stress au Travail : Dossier INRS extrait du site WWW.INRS.FR, mise à jour 15/12/2010.
12. Les risques professionnels à l'hôpital, Dossier documentaire, Service documentation, école des hautes études en santé publique, 2013.

المراجع الإلكترونية:

- ، 2014/03/22، www.ergo-eg.com، موقع علم النفس العمل والتنظيم، مركز معلومات التصميم، الساعة: 22:00.

ملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

قائمة الأساتذة المحكمين :

الإسم واللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة
لعريط بشير	أستاذ محاضر -أ-	جامعة باجي مختار -عنابة-
بومنقار مراد	أستاذ محاضر -أ-	جامعة باجي مختار -عنابة-
لوكيا الهاشمي	أستاذ التعليم العالي	جامعة منتوري -قسنطينة-
بوالهواش عمر	أستاذ محاضر -أ-	جامعة باجي مختار -عنابة-
منجل جمال	أستاذ محاضر -أ-	جامعة باجي مختار -عنابة-
بوشرش نورالدين	أستاذ محاضر -ب-	جامعة باجي مختار -عنابة-
لعلوي عماد	أستاذ محاضر -ب-	جامعة باجي مختار -عنابة-
لرقم عزالدين	أستاذ محاضر -ب-	جامعة باجي مختار -عنابة-
كربوش رمضان	أستاذ محاضر -أ-	جامعة باجي مختار -عنابة-

الملحق رقم (02): الاستثمار في صورتها الأولية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية
تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استمارة البحث

أخي الموظف :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده وذلك لإتمام رسالة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم والذي يدور موضوعها حول مصادر الضغوط المهنية لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية .

وتحتوي الاستمارة على مجموعة من الأسئلة ،نرجو منك أخي الموظف التعاون والمساهمة بالإجابة عليها بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع (x) في المكان المخصص لذلك

لعلمكم البيانات المقدمة من قبلكم ستستغل لإغراض علمية فقط

تقبل مني أسى عبارات التقدير والاحترام

إشراف الأستاذ:

تاويريت نور الدين

الطالب:

لعجايلية يوسف

1- البيانات الشخصية :

1-الجنس : ذكر () أنثي ()

2-العمر : من 20 إلى 30 سنة ()

من 31 إلى 40 سنة ()

من 41 إلى 50 سنة ()

أكثر من 50 سنة ()

3-مكان العمل : المصلحة الاستعجالية ابن رشد ()

المصلحة الاستعجالية ابن سينا ()

المصلحة الاستعجالية الحكيم ضربان ()

المصلحة الاستعجالية لطب العيون ()

المصلحة الاستعجالية لطب الاطفال ()

4-سنوات العمل : من 1-5 سنوات ()

من 6-10 سنوات ()

من 10 سنوات فما فوق ()

فيما يلي بعض مصادر ضغط العمل، ضع إشارة (x) في المربع الذي يلائم رأيك، مع مراعاة انه لايجوز وضع اكثر من إشارة لنفس الفقرة .

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					1 اشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من المرضى أكثر من طاقتي
					2 يرهقني اكتظاظ الاستعجالات بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم
					3 لا راحة لي إطلاقا في مصلحة الاستعجالات نتيجة حجم العمل الذي أقوم به
					4 تضايقتني أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي وطاقتي الوظيفية
					5 أكلف بأعمال العمال الغائبون نتيجة نقص العمال
					6 أعاني من انعدام روح التعاون بين العمال في مصلحة الاستعجالات
					7 المهام المسندة لي معقدة وصعبة
					8 أعاني من التعامل اليومي مع

					العدد الكبير من المرضى	
					اشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي	9
					الأسلوب الذي يؤدي به العمل غير ملائم	10
					عملي يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الاجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى	11
					يزعجني العمل بنظام المناوبة في مصلحة الاستعجالات	12
					بعض المرضى ومرافقيهم لا يبذلون احترام لعمال مصلحة الاستعجالات	13
					أعاني من صعوبة إقناع المرضى ومرافقيهم	14
					أعاني من انتقادات بعض المرضى ومرافقيهم	15
					أعاني من الازدحام في مصلحة الاستعجالات بسبب سوء تصميمها	16
					أنظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة	17
					مصلحة الاستعجالات لا تتسم بالهدوء بسبب الضوضاء	18

					19	أتخوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلّة النظافة في المستشفى.
					20	الإضاءة والتهوية في مصلحة الاستعجالات غير مناسبة
					21	اشعر بعدم التقدم في حياتي الوظيفية
					22	فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة
					23	المناصب العليا غير كافية وقليلة في وظيفتي
					24	ليس هناك فرص مناسبة لي بان أترقى في وظيفتي
					25	نظام العلاوات و المكافآت المعمول بها في المستشفى لا يتسم بالعدالة والموضوعية
					26	لا يمتلك المستشفى رؤية تنظيمية واضحة
					27	الإدارة غير قادرة على فض الخلافات والنزاعات بين العمال
					28	الإدارة لا تشركني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي

					29 لا تلجا الإدارة لتوظيف العمال لتغطية النقص الكبير في العمال
					30 انزعج من أساليب تعامل الإدارة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية
					31 نظام الاتصال المعمول به في المستشفى لا يسمح بالاتصال بين كافة العاملين من جميع المستويات
					32 القواعد و الاجراءت والأوامر في المستشفى غير مفهومة
					33 الهيكل التنظيمي الحالي لا يتيح فرص النمو والترقية
					34 المشرفين المباشرين لا يتعاملون مع العمال بالمساواة
					35 النمط القيادي السائد في المستشفى لا يهتم بقضايا عمال الصحة العاملون في مصلحة الاستعجالات
					36 تقييم الأداء لا يتم على أسس عادلة بين الموظفين
					37 أعاني من عدم القدرة على تلبية المطالب المتناقضة للأطباء
					38 أتلقى أوامر غير متوافقة من شخص أو أكثر

					أجد نفسي في بعض الأحيان في مأزق مع المسؤول المباشر وزملاء العمل	39
					أقوم بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية ومن غير تخصصي	40
					مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح	41
					لا أملك كل المعلومات الكافية عن دوري في مصلحة الاستعجالات.	42
					دوري في العمل غير واضح بالنسبة لي	43
					أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح	44
					مهما تكن ظروف العمل في مصلحة الاستعجالات صعبة أستطيع التكيف معها ومواجهتها	45
					أبادر لحل المشكلات ولا أشعر بالخوف من مواجهتها	46
					لدي قدرة على المثابرة حين أنتهي من حل أي مشكلة تواجهني في مصلحة الاستعجالات	47
					اعتقد أن ما يطرأ من تغيرات في حياتي يساعدني على تنمية وتطوير قدراتي لمواجهة التحديات	48

					أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني	49
					معظم المشاكل التي أواجهها في مصلحة الاستعجالات هي نتيجة أخطاء يتحملها الآخريين	50
					نجاحي في حياتي المهنية يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ والصدفة	51
					اتخذ قراري بنفسني وأثق في قدرتي على اختيار واتخاذ القرار الصائب	52
					لا أتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء	53
					أدرك ما يجري حولي من أحداث في مصلحة الاستعجالات وأشعر بالقدرة على التأثير القوي فيها	54
					لدي قيم ومبادئ معينة التزم بها وأحافظ عليها	55
					قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد للمبادئ والقيم	56
					أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة	57
					اعتقد أن لحياتي هدفا ومعنى أعيش من أجله	58
					أشعر بالمسؤولية تجاه المرضى	59

					وأبادر بمساعدتهم	
					أستطيع القيام بإعمال متعددة في وقت واحد	60
					اشعر بالذنب عندما أقوم بالاسترخاء كما لو كان هذا الاسترخاء على حساب صحة المرضى	61
					ارغب في مقاطعة وإيقاف حديث المرضى بسبب ما ينتظرنى من عمل وضغط الوقت	62
					أنجز المهام المكلف بها بسرعة	63
					لا ارغب في الاستماع إلى الموضوعات التي لا علاقة لها بعلمي	64
					اشعر بضيق إذا أجلت أعمالي	65
					أقوم بأداء معظم أعمالي بسرعة كبيرة	66
					أحث المرضى على السرعة في حديثهم	67
					اهتماماتي قليلة	68
					أحب المنافسة	69
					أميل إلى العدوان البدني	70
					لا اعتمد كثير على الآخرين و أحاول انجاز عملي بنفسى	71

					اكتف مشاعري	72
					أفضل إجازات العمل على إجازات الراحة والاسترخاء	73
					اشعر بالقلق من زملائي في العمل بسبب عدم سرعتهم في انجاز مهامهم المرتبطة بمهامي	74
					أفضل العمل الفردي على العمل الجماعي	75
					دائماً مندفع ومستعجل	76
					أعطي أهمية كبيرة للمواعيد	77

فيما يلي بعض بعض السبل التي تستخدمها لمواجهة ضغط العمل، ضع اشارة (x) في المربع الذي يلائم
رايك، مع مراعاة انه لايجوز وضع اكثر من اشارة.

ابدا	قليلا	احيانا	غالبا	دائماً	الفقرات
					1 أتناقش مع زملائي في مشكلات العمل ونحاول أن نجد لها حلا.
					2 احرص على التواصل مع زملائي في العمل بشكل سليم
					3 أحاول الحصول على الإرشاد

					والنصح ممن أثق فيهم	
					أحرص على تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من المشرفين	4
					أطرح مشاكل العمل على المشرف المباشر والإدارة	5
					أحرص على جلسات التأمل والاسترخاء	6
					أتعامل مع الضغوط بممارسة الرياضة	7
					أحرص على ساعات النوم الكافية والغذاء المناسب لجسمي	8
					أحرص على تحديد أولويات عملي وإدارة وقتي بشكل جيد	9
					أقبل الوضع على ما هو عليه إذا كان من الصعب تغييره	10
					أحصل على القوة من خلال معتقداتي الدينية	11
					أنا هادئ تحت أي ضغط	12
					استعمل الأدوية والعقاقير التي تخفف من قلقي وتهدئني	13
					ألجأ إلى السباب (اشتم) والتشاجر	14
					أتجنب المواقف الضاغطة	15

					واحتفظ بانفعالاتي ومشاعري	
					أقدم بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة آخر أو النقل إلى مصلحة أخرى	16
					الجأ إلى طلب إجازة أو إلى عطلة مرضية	17
					اسعي إلى تنمية قدراتي المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل	18
					اسعي إلى إزالة الغموض عن دوري في العمل واللبس عن كيفية انجاز المهام في وظيفتي	19
					أطالب بتوضيح التعليمات التي تنظم عملي من الجهة المسؤولة	20
					احرص على عدم التصرف بتسرع في المواقف الضاغطة	21
					لا انزعج واترك الأمور للظروف	22
					أميل إلى المرونة مع المرضى ومرافقيهم عندما ينتقدونني	23

الملحق رقم (03): الاستثمار في صورتها النهائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية
تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استمارة البحث

أخي الموظف :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده وذلك لإتمام رسالة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم والذي يدور موضوعها حول مصادر الضغوط المهنية لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية .

وتحتوي الاستمارة على مجموعة من الأسئلة ،نرجو منك أخي الموظف التعاون والمساهمة بالإجابة عليها بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع (x) في المكان المخصص لذلك

لعلمكم البيانات المقدمة من قبلكم ستستغل لإغراض علمية فقط

تقبل مني أسى عبارات التقدير والاحترام

إشراف الأستاذ:

تاويريت نور الدين

الطالب:

لعجايلية يوسف

1- البيانات الشخصية :

- 1-الجنس : ذكر () أنثي ()
- 2-العمر : من 20 إلى 30 سنة ()
من 31 إلى 40 سنة ()
من 41 إلى 50 سنة ()
أكثر من 50 سنة ()
- 3-مكان العمل : المصلحة الاستعجالية ابن رشد ()
المصلحة الاستعجالية ابن سينا ()
المصلحة الاستعجالية الحكيم ضربان ()
المصلحة الاستعجالية لطب العيون ()
المصلحة الاستعجالية لطب الاطفال ()
- 4-الاقدمية في العمل : من 1-5 سنوات ()
من 6-10 سنوات ()
من 10 سنوات فما فوق ()

فيما يلي بعض مصادر ضغط العمل، ضع إشارة (x) في المربع الذي يلائم رأيك، مع مراعاة انه لايجوز وضع اكثر من إشارة لنفس الفقرة .

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					1 اشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من المرضى أكثر من طاقتي
					2 يرهقني اكتظاظ الاسترجالات بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم
					3 لا راحة لي إطلاقا في مصلحة الاسترجالات نتيجة حجم العمل الذي أقوم به
					4 تضايقتني أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي وطاقتي الوظيفية
					5 اشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي
					6 عملي يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الاجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى
					7 يزعجني العمل بنظام المناوبة في مصلحة الاسترجالات

					8 أعاني من انتقادات بعض المرضى ومرافقيهم
					9 أعاني من عدم القدرة على تلبية المطالب المتناقضة للأطباء
					10 أتلقى أوامر غير متوافقة من شخص أو أكثر
					11 أجد نفسي في بعض الأحيان في مأزق مع المسؤول المباشر وزملاء العمل
					12 أقوم بإعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية ومن غير تخصصي
					13 نظام العلاوات و المكافآت المعمول بها في المستشفى لا يتسم بالعدالة والموضوعية
					14 لا يمتلك المستشفى رؤية تنظيمية واضحة
					15 الإدارة غير قادرة على فض الخلافات والنزاعات بين العمال
					16 الإدارة لا تشركني في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي
					17 لا تلجأ الإدارة لتوظيف العمال لتغطية النقص الكبير في العمال
					18 انزعج من أساليب تعامل الإدارة مع العمال المخالفين للقوانين

					واللوائح التنظيمية
					19 نظام الاتصال المعمول به في المستشفى لا يسمح بالاتصال بين كافة العاملين من جميع المستويات
					20 القواعد و الاجراءت والأوامر في المستشفى غير مفهومة
					21 الهيكل التنظيمي الحالي لا يتيح فرص النمو والترقية
					22 المشرفين المباشرين لا يتعاملون مع العمال بالمساواة
					23 النمط القيادي السائد في المستشفى لا يهتم بقضايا عمال الصحة العاملون في مصلحة الاستعجالات
					24 تقييم الأداء لا يتم على أسس عادلة بين الموظفين
					25 أعاني من الازدحام في مصلحة الاستعجالات بسبب سوء تصميمها
					26 أنظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة
					27 مصلحة الاستعجالات لا تتسم بالهدوء بسبب الضوضاء
					28 أتخوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلة النظافة

					في المستشفى.
					29 الإضاءة في مصلحة الاستعجالات غير مناسبة
					30 طريقة ترتيب الأجهزة والمعدات الطبية في مصلحة الاستعجالات لا تساعد على أداء العمل بسهولة
					31 مصلحة الاستعجالات لا تتوفر على الأجهزة الطبية بصورة كافية
					32 التهوية رديئة في مصلحة الاستعجالات
					33 مهما تكن ظروف العمل في مصلحة الاستعجالات صعبة استطيع التكيف معها ومواجهتها
					34 أبادر لحل مشكلات العمل ولا اشعر بالخوف من مواجهتها
					35 لدي قدرة على المثابرة حين انتهي من حل أي مشكلة تواجهني في مصلحة الاستعجالات
					36 أثق في قدرتي على حل المشاكل التي تواجهني
					37 ناجحي في حياتي المهنية يعتمد على مجهوداتي وليس على الحظ

					والصدفة	
					اتخذ قراري بنفسي واثق في قدرتي على اختيار واتخاذ القرار الصائب	38
					لا أتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء	39
					أدرك ما يجري حولي من أحداث في مصلحة الاستعجالات وأشعر بالقدرة على التأثير القوي فيها	40
					لدي قيم ومبادئ معينة التزم بها وأحافظ عليها	41
					أبادر بالوقوف بجانب زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة	42
					اعتقد أن لحياتي هدفا ومعنى أعيش من أجله	43
					أشعر بالمسؤولية تجاه المرضى وأبادر بمساعدتهم	44

فيما يلي بعض بعض السبل التي تستخدمها لمواجهة ضغط العمل ،ضع اشارة (x) في المربع الذي يلائم
رايك ،مع مرعاة انه لايجوز وضع اكثر من اشارة.

الفقرات	دائماً	غالبا	احيانا	قليلا	ابدا
1 أتناقش مع زملائي في مشكلات العمل ونحاول أن نجد لها حلا.					
2 أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق فيهم					
3 اطرح مشاكل العمل على المشرف المباشر والإدارة					
4 احرص على جلسات التأمل والاسترخاء					
5 أتعامل مع الضغوط بممارسة الرياضة					
6 احرص على ساعات النوم الكافية والغذاء المناسب لجسمي					
7 احرص على تحديد أولويات عملي وإدارة وقتي بشكل جيد					
8 احصل على القوة من خلال معتقداتي الدينية					
9 استعمل الأدوية والعقاقير التي تخفض من قلقي وتهدئني					

					ألجا إلى السباب (اشتم) والتشاجر	10
					أقدم بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة آخر أو النقل إلى مصلحة أخرى	11
					ألجا إلى طلب إجازة أو إلى عطلة مرضية	12
					أسعي إلى تنمية قدراتي المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل	13
					أميل إلى المرونة مع المرضى ومرافقيهم عندما ينتقدونني	14

الملحق رقم (04): طلب تقديم تسهيلات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Universite Mohamed Khider - Biskra
Faculte des sciences humaines & sociales
Département des sciences sociales



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
الرقم : 06 / ق.ع. / ماجستير / 2014

إلى السيد/ مدير المركز الإستشفائي الجامعي بعناية

الموضوع : طلب تقديم تسهيلات ..

تحية طيبة و بعد....

في إطار التعاون بين المؤسسات الجامعية والمؤسسات الوطنية لترقية البحث العلمي، فإننا نرجو من سيادتكم الفاضلة تقديم التسهيلات الممكنة وفي إطار ما يسمح به القانون للسماح للطلاب : لعجائية يوسف طالب بالسنة الثانية ماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم، لتزويده بالمعلومات اللازمة، وذلك قصد إنجاز مذكرة ماجستير خلال السنة الجامعية 2014/2013

و تقبلوا سيادتكم منا فائق الاحترام و التقدير .

بسكرة في : 05 / 05 / 2014

مساعد رئيس القسم المكلف
بما بعد التدرج والبحث العلمي

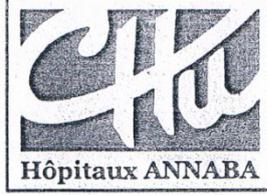


مساعد رئيس قسم العلوم الاجتماعية
مكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي
أ. جنواوي يوسف

République Algérienne Démocratique et Populaire

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

ANNABA



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الإستشفائي الجامعي

- عنابة -

15 جاي 2014

عنابة في :..... Annaba, le :

مديرية الموارد البشرية

الرقم 144 / م.م.ب/2014

إلى السيدة: مديرة مستشفى ابن سينا

الموضوع: ف/ي تقديم تسهيلات

يشرفني أن أطلب منكم تقديم تسهيلات للطلاب لعجالية يوسف طالب بالسنة الثانية "ماجستير" تخصص علم النفس العمل و التنظيم لتزويده بالمعلومات اللازمة وذلك قصد إنجاز مذكرة ماجستير.

مدير الموارد البشرية



م.م.ب/2014

Adresse postale : C.H.U. 2, Rue de Strasbourg 23000 - ANNABA

T41 - 029 99 15 17 / 029 99 16 22 / 029 99 17 29 / 029 99 17 41 E mail : dhmchu@unba.dz

République Algérienne Démocratique et Populaire

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
ANNABA



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الإستشفائي الجامعي
- عنابة -

Annaba, le 15 ماي 2014 : عنابة في

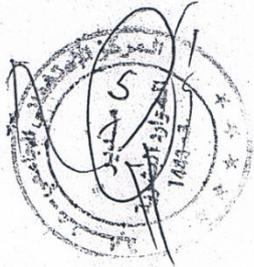
مديرية الموارد البشرية
الرقم 143 / م.م.ب/2014

إلى السيد: مدير مستشفى الحكيم ضربان

الموضوع: ف/ي تقديم تسهيلات

يشرفني أن أطلب منكم تقديم تسهيلات للطالب لعجايلية يوسف طالب بالسنة الثانية "ماجستير" تخصص علم النفس العمل و التنظيم لتزويده بالمعلومات اللازمة وذلك قصد إنجاز مذكرة ماجستير.

مدير الموارد البشرية



م.م.ب/2014

Adresse postale : C.H.U. 2, Rue de Strasbourg 23000 - ANNABA

T41 - 029 88 15 17 / 029 88 16 22 / 029 88 17 28 / 029 88 47 41 E-mail : danmaky@unba.dz

République Algérienne Démocratique et Populaire

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
ANNABA



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الإستشفائي الجامعي
- عنابة -

15 ماي 2014

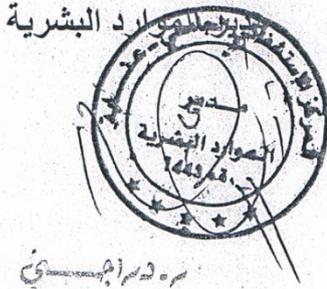
عنابة في :.....: Annaba, le

مديرية الموارد البشرية
الرقم 111 / م.م.ب/2014

إلى السيد: مسؤول عيادة طب و جراحة
العيون

الموضوع: ف/ي تقديم تسهيلات

يشرفني أن أطلب منكم تقديم تسهيلات للطالب لعجايلية يوسف طالب بالسنة الثانية
"ماجستير" تخصص علم النفس العمل و التنظيم لتزويده بالمعلومات اللازمة وذلك قصد إنجاز مذكرة
ماجستير.



Adresse postale : C.H.U. 2, Rue de Strasbourg 23000 - ANNABA

Tel : 038 88 15 17 / 038 88 16 22 / 038 88 17 28 / 038 88 47 41 - E-mail : danmchu@yahoo.fr