

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



مذكرة ماستر مهني في علم النفس

تخصص علم النفس التنظيمات وتسيير الموارد البشرية

الضغط المهني لدى الممرضين حسب نموذج كرزاك

(دراسة إستكشافية بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية

بمستغانم)

مقدمة من طرف

الطالب: بلخوجة مداني

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر(ب)	د. عثمان عزالدين
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر(ب)	د. غبريني مصطفى
ممتحنا	أستاذ محاضر(أ)	د. بورزق يوسف

السنة الجامعية 2021-2022

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



مذكرة ماستر مهني في علم النفس

تخصص علم النفس التنظيمات وتسيير الموارد البشرية

الضغط المهني لدى الممرضين حسب نموذج كرزاك

(دراسة إستكشافية بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية

بمستغانم)

مقدمة من طرف

الطالب : بلخوجة مداني

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر (ب)	د. عثمان عزالدين
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (ب)	د. غبريني مصطفى
ممتحنا	أستاذ محاضر (أ)	د. بورزق يوسف

السنة الجامعية 2021-2022

تاريخ الإيداع: 12-07-2022 إمضاء المشرف بعد الاطلاع على التصحيحات

أ. محمد عيسى
15

شكر و عرفان

ربي لك الحمد كما ينبغي لجلال وجه وعظيم سلطان حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه إذ وفقتنا لإتمام هذا العمل ويسرت لي الأمر العسير أرجو اللهم أن تتقبل مني هذا العمل وأنت راض عني.

فإنه لي شرفني أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى من كان سنداً بجهد وأستاذاً بعمله ومشرفي بحكمته وإلى من لم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاته إلى ذو الصدر الرحب الأستاذ المشرف غبريني مصطفى.

كما أتقدم بوافر الشكر والعرفان إلى أساتذتي الأكارم أعضاء لجنة المناقشة كل من الأستاذ عثمان عزالدين والأستاذ بورزق يوسف.

ولانس بالذكر الأساتذة الأفاضل الذين لم يبخلوا علينا بمنحنا كل الوقت والنص والتوجيه السديد والمعلومات الكافية خلال مشوارنا الجامعي المتعلق بالماستر كل من الأستاذ طاجين علي الأستاذ قنيش سعيد والأستاذ بلكرد محمد.

الشكر الجزيل وعظيم التقدير لمن مد يد المساعدة لنا ومنح لنا الفرصة لإكمال دراستنا السيد مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية لولاية مستغانم السيدة غالي سطل.

والشكر موصول كذلك إلى زملائي الطلبة في هذا التخصص وكل من مد لي يد العون

و إلى كل من ساندنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة الكشف عن مستوى الضغط المهني لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم ، ومعرفة ماذا كانت هناك فروق في الضغط المهني تعزى لمتغيرات (السن ، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) .

للقيام بالدراسة الحالية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الاستكشافي المقارن المناسب لهذا الغرض، ولجمع بيانات هذه الدراسة، تم استخدام أداة لقياس مستوى الضغط المهني لدى الممرضين حسب نموذج كرزك . وتم تطبيقها على عينة بلغت (38) من الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم ، تم اختيارها بطريقة الحصر الشامل.

وبعد جمع البيانات وتفريغها، تمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss20) و أسفرت نتائج الدراسة على ما يلي:

✓ يعاني الممرضون العاملون بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم من مستوى مرتفع من الضغط المهني.

✓ لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى إلى متغير السن، سنوات الخبرة و الحالة الاجتماعية .

الكلمات المفتاحية : الضغط المهني ، الممرضين.

Study summary:

The current study aimed to try to detect the level of occupational stress among nurses working in the specialized hospital for mental illness in Mostaganem, and to find out what there were differences in occupational pressure due to the variables (age, years of experience, marital status).

To carry out the current study, the appropriate comparative descriptive approach was adopted for this purpose, and to collect the data of this study, a tool was used to measure the level of occupational stress among nurses according to the Karzak model. It was applied to a sample of (38) nurses working in the Specialized Hospital for Mental Illness in Mostaganem, selected by a comprehensive inventory method.

After data collection and unloading, statistical processing was carried out using the statistical program for social sciences (Spss20), and the results of the study resulted in the following:

The nurses working at the Specialized Hospital for Mental Illness in Mostaganem suffer from a high level of professional pressure.]

There are no statistically significant differences in the level of occupational stress among nurses working in the specialized hospital for mental illness in Mostaganem due to the variable of age, years of experience and marital status.]

Keywords: occupational pressure, nurses.

المحتويات

الصفحة	المحتويات
أ	شكر وعرfan
ب	ملخص الدراسة
ج	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
د	فهرس المحتويات
هـ	فهرس الأشكال
و	فهرس الجداول
1	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
6	أولاً: إشكالية الدراسة
9	ثانياً: تساؤلات الدراسة
10	ثالثاً: أهمية الدراسة
11	رابعاً: أهداف الدراسة
11	خامساً: التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة
12	سادساً: حدود الدراسة
الفصل الثاني: الضغط المهني	
14	أولاً: مفهوم الضغوط
16	ثانياً: مفهوم الضغوط المهنية
17	ثالثاً: عناصر الضغوط المهنية
19	رابعاً: مراحل الضغوط المهنية
22	خامساً: أنواع الضغوط المهنية
25	سادساً: مصادر الضغوط المهنية
45	سابعاً: النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية
59	ثامناً: نتائج الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة
الجانب الميداني	
الفصل الثالث: الدراسة الاستطلاعية	

64	01- أهداف الدراسة الاستطلاعية
64	02- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
65	03- وصف أداة جمع البيانات
الفصل الرابع: الدراسة الأساسية	
70	01- المنهج المعتمد في الدراسة
70	02- وصف عينة الدراسة الأساسية
72	03- وصف أداة الدراسة
72	04- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج	
74	01- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل العام
80	02- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول
82	03- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني
85	04- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثالث
88	05- خلاصة
89	06- توصيات الدراسة
92	- المراجع
101	- الملاحق

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر الضغوط المهنية	18
02	مراحل الضغوط المهنية عند سيلاي	21
03	نموذج الضغوط المهنية ل ماكجراث	50
04	نموذج الضغوط المهنية ل بيرو و نيومان	51
05	نموذج سيزلافي و والاس لتفسير ضغوط العمل	54
06	نموذج kinicki و kreitner لضغوط العمل	55
07	توزيع العينة حسب نموذج كرزك	75

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين الضغوط المهنية الايجابية والضغوط المهنية السلبية	23
02	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية	65
03	سلم التصحيح الخاص باستبيان الضغوط المهنية	68
04	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن	70
05	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة	71
06	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية	71
07	نتيجة التساؤل العام	74
08	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة" ت" في الضغط المهني بين فئة أقل من 35 سنة وفئة 35 سنة فأكثر	81
09	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة" ت" في الضغط المهني بين فئة أقل من 10 سنوات وفئة 10 سنوات فأكثر	83
10	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة" ت" في الضغط المهني بين المتزوجين وغير متزوجين	85

مقدمة

يعد العصر الحالي، عصر التقدم والتطور التكنولوجي، حيث أن التغييرات السريعة والمنافسة الحادة والمستمرة في شتى الميادين أجهدت الإنسان في سعيه لتحقيق مطالبه المتعددة. و نظرا لأن المهن هي الوسيلة التي تحقق هذه الغايات والمطالب، فالإنسان يجد نفسه مضطرا للتعایش مع كمية الأعباء الناجمة عنها، هذه الأخيرة التي تسبب توليد الضغوط المهنية التي تختلف حدتها ومصادرها من مهنة إلى أخرى.

إن النظم الصحية في العالم تواجه الكثير من التحديات المتزايدة يوما بعد آخر والتي من أهمها زيادة الاحتياجات الصحية ونقص التمويل المادي والبشري، حيث يواجه العالم بأسره نقصا متزايدا في مهنة التمريض تختلف أسبابه من بلد لآخر(بهية إبراهيم التويجري، 2008 ، ص11).

يعتبر التمريض كذلك ركنا أساسيا في المستشفيات، حيث أن نجاح أو فشل هذه المستشفيات يعتمد عليه بشكل أساسي، ولهذا لا بد من تقدير الدور الذي يلعبه الممرض في تطويرها، وأي تجاهل لهذه الحقيقة لن يدفع الإصلاح النظام الصحي إلى الأمام، فالممرض في نموه يحتاج إلى إشباع حاجاته النفسية شأنه شأن سائر الناس، وتتأثر شخصيته بصورة مباشرة بكل ما يصيب حاجاته أو بعضها، من إهمال أو تغيب أو حرمان، لذلك فإن مهنة التمريض تستدعي توفير المكونات التي تسهل أداء مهنته بطريقة ملائمة(محمد فرج الله أبو الحصين، 2010 ، ص2).

فقد بينت العديد من الدراسات أن الممرضين من أكثر الفئات المعرضة للضغوط المهنية، وذلك لما تتضمنه من مواقف مفاجئة، وشعور بالمسؤولية نحو المرضى، وأعباء عمل زائدة، تعرض العاملين في هذه المهنة إلى معاناة العديد من المشاكل

النفسية والصحية الناجمة عن شعورهم بالضغط النفسية في العمل، حيث يذكر " ديوي " أن " هيئة التمريض من أكثر المهنيين تعرضا للإعياء المهني." (رجاء مريم، 2008، ص 47).

✓ نظرا لأهمية مهنة الممرض وخطورة تفشي ظاهرة الضغوط المهنية في هذا القطاع، تم القيام بالدراسة الحالية لمعرفة مستوى الضغوط المهنية لدى عينة من الممرضين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم ، وفقا لخطة شملت خمسة فصول اندرجت ضمن جانبين :الجانب النظري والجانب الميداني:

✓ الجانب النظري :وجاء في فصلين:

○ فصل تقديم موضوع الدراسة :حيث تم فيه تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وأهميتها وأهدافها والتعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة وحدودها الزمنية والمكانية.

○ فصل الضغوط المهنية :وتم التطرق فيه إلى مفهوم الضغط المهني، وعناصره، ومراحله، وأنواعه ومصادره، ونظرياته، ونماذجه ونتائجه.

✓ أما الجانب الميداني فقد جاء فيه ثلاثة فصول:

○ فصل الدراسة الاستطلاعية :وتكون من أهداف الدراسة الاستطلاعية ووصف لعينتها، وأداة جمع البيانات، وذكر بعض الخصائص السيكومترية للأداة.

○ فصل الدراسة الأساسية :حيث جاء فيه المنهج المعتمد في الدراسة ، ووصف عينتها، ووصف لأداة الدراسة ، وعرض الأساليب الإحصائية

المستخدمة الدراسة .

○ فصل عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج تساؤلات الدراسة :حيث جاء فيه عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل العام، ونتائج التساؤلات الجزئية، ومن ثم خلاصة الدراسة والتوصل إلى مجموعة من المقترحات.

الجانب

النظري

مدخل الدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة

6- حدود الدراسة

1تحديد إشكالية الدراسة

يعتبر العمل منذ القدم مصدر ضروري لتلبية حاجات ومتطلبات الإنسان المتعددة، وفي كل فترة زمنية معينة يشهد العالم تطورات في شتى المجالات سياسية، اجتماعية، ثقافية، تكنولوجية.. نظرًا لهذا، تواكب المهن هذه التطورات، فتزداد أعبائها، وبين الفينة والأخرى، تشهد العديد من المهن تغييرات من حيث أساليب تأديتها، وممارستها وواجباتها، والأدوار الواجب على العامل تحقيقها، فيتطلب هذا من العامل بذل جهود مضاعفة، وفهم أكثر لطبيعة مهنته والاجتهاد في مواكبة تغيرات العصر، قصد تحقيق أهدافه وأهداف منظمته على الوجه المطلوب، ولأن هذا الأخير يعد حتمية لا بد منها، ونظرًا لاختلاف الأفراد من حيث حالاتهم الاجتماعية والشخصية، فإن تضارب متطلبات مهنة الفرد مع تلك الحالات أو المتغيرات، وعدم القدرة على إنجاز الفرد لمهامه على أكمل وجه، واستعصاء تكيفه مع التغيرات، اتت الجديدة للمهنة، قد يوقعه في حالات من التوتر والإجهاد النفسي والجسدي، وقد يتولد لديه ما يسمى بالضغط المهنية .

حيث تعد ظاهرة الضغوط المهنية من الاضطرابات الشائعة في هذا العصر التي لها انعكاسات على الأفراد والمنظمات، نظرًا لكثرة انتشارها في الأوساط المهنية المختلفة، وقد استحوذت هذه الظاهرة على اهتمام العديد من دول العالم، وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها الضغوط المهنية 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 المهنية والسيطرة عليها (لعجايلية يوسف، 2015، ص 5) .

بما أن قطاع الصحة من أكثر القطاعات تعقيدا نظرا لطبيعة المهن الحساسة التي يمارسها عمال هذا القطاع، والتي تتعلق بشكل مباشر بحياة المريض، فإن العاملين به، سواء أطباء أو ممرضين أو غيرهم، قد يكونون من أكثر العمال عرضة للضغوط المهنية، وتعد مهنة " التمريض " في هذا القطاع من بين أكثر المهن التي يتعرض فيها الممرضين إلى مصادر عديدة من الضغوط، تلك التي تفرضها طبيعة المهام الموكلة للممرضين، فنجد أن الممرض يفرض عليه تنفيذ أوامر الطبيب حتى لو كانت متسمة بالغموض، مما قد يعرضه إلى الوقوع في الخطأ أثناء معالجة المريض، الذي قد يسبب تدهور صحته أكثر، أو حتى فقدانه لحياته، مما يوقع الممرض في حالة من التوتر والقلق بشأن مسؤوليته تجاه سلامة مريضه.

حيث أشار "أبو زنادة" في هذا الصدد إلى أن «الطبيب يتعامل مع الممرضة كأنها خادمتها». (شويطر خيرة، 2013 ، ص 45).

يضاف إلى ذلك ما قد يواجهه الممرض في بيئة عمله، حيث أن أداء المهام على أكمل وجه يتطلب توفر المعدات الطبية في كل وقت، لأن عمل الممرض في أغلب الأحيان يتوجب عليه أن يكون آني، فغياب تلك المعدات أو نقصها سيخل بأداء الممرض لمهمته وقد يعرض صحة المريض للخطر، إذا لم يتم تلقيه العلاج فوراً، كما أن طبيعة عمل الممرض تتطلب تركيزاً عالي ودايم، فإن من مخاطر هذه المهنة إمكانية العدوى بأمر راض خطيرة وقاتلة، ونظراً لأن الممرض لديه مسؤوليات خارج إطار عمله (مسؤوليات ومشاكل أسرية مثلاً) ، فهو بائد رادته أو بدونها سيجد تفكيره منصب نحو تلك المسؤوليات، وهو في إطار عمله، الأمر الذي قد يشوش تركيزه المطلوب أثناء أداء واجباته، ويوقعه في توتر نفسي يؤثر سلباً على تأدية مهمته على أكمل وجه.

كما نجد أن الممرض قد يعاني نفسيا بسبب عدم ثقة المرضى في أغلب الحالات، أو نظرتهم لطبيعة مهنة الممرض نظرة استصغار و تقزيم لأدواره.

هذا ما أكدته "خ زاعلة" « أن المرضى وأسرة وزوارهم ينظرون إلى الممرضين من الناحية التقليدية على أنهم تابعين للأطباء، متصورين أن طبيعة عملهم تقتصر على تضييد الجروح، وحقن الإبر، وتقديم الطعام والماء للمريض، وأن واجباتهم ما هي إلا واجبات هامشية بالنسبة للأعمال الأخرى» (ابتسام أحمد أبو العمرين، 2008، ص 36)

نظرا لأهمية موضوع الضغوط المهنية، فقد تناولته العديد من الدراسات في مختلف القطاعات أبرزها قطاع الصحة، حيث نجد دراسة قوراري 2014، التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية ببسكرة، قد توصلت إلى أن مستوى الضغوط المهنية لدى الأطباء مرتفع (قوراري حنان، 2014، ص 6).

هذا ما يتوافق مع دراسة مريم 2008، التي هدفت بدورها إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية (رجاء مريم، 2008، ص 2).

هذا إن دل على شيء فإنما يدل على حساسية مهنة التمريض، مقارنة بغيرها من المهن، قد يرجع ذلك إلى الضغوط والمشكلات الوظيفية الصعبة التي يتعرض لها الممرضون بشكل يومي متكرر والتي قد تفوق القدرات النفسية والجسمية للممرض، ومن الصعب التكيف معها. هذا ما أشارت له نتيجة دراسة التويجري 2012، التي هدفت إلى التعرف على أهم المشكلات التي يعاني منها ممارسو مهنة التمريض في

بيئة العمل، و توصلت إلى إن مشكلتي صعوبة المهنة وضغوط العمل، تحتلان المرتبة الثانية في ترتيب أهم المشكلات التي تواجه الممرضين في بيئة المهنة بعد مشكلة الضعف التثقيفي و التوعوي(بهية إبراهيم التويجري، 2012 ، ص 3).

أما دراسة 2013 شويطر ، التي هدفت إلى معرفة الفروق في مستويات الضغوط المهنية بين الممرضات والمدرسات، فقد أسفرت عن نتائجها عن وجود فروق دالة في مستويات الضغوط المهنية بين عينتي الدراسة لصالح الممرضات (شويطر خيرة، 2013 ،ص 85).

ذلك ما يبين حقيقة أن الممرضين، قد يكونون من أكثر الفئات المهنية عرضة للضغوط فقد فاقوا في ذلك شريحة المدرسين، هذه الأخيرة التي تلقى اهتماما وتقديرا ونظرة اجتماعية محترمة مقارنة بمهنة التمريض.

من خلال ما أشارت إليه الدراسات السابقة، جاءت فكرة القيام بالدراسة الحالية التي لمعرفة مستوى الضغوط المهنية لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم من خلال طرح التساؤل العام التالي :

- ما مستوى الضغط المهني حسب نموذج كرزاك لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم ؟

2 تساؤلات الدراسة:

2 - 1 - هل هناك فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى إلى متغير السن ؟

2 - 2 - هل هناك فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى المرضى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى إلى متغير سنوات الخبرة؟

2 - 3 - هل هناك فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى المرضى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية؟

3 أهمية الدراسة :

تكتسي الدراسة الحالية أهمية كبيرة في مجال التخصص وتتمثل في:

3 - 1 - طبيعة الفئة المعنية بالدراسة، ألا وهم المرضى، الذين يعدون من أهم الشرائح المهنية في المجتمع، بالتالي توجب إن يحظوا باهتمام في هذا الجانب، قصد التوصل إلى مجموعة من الاقتراحات المساعدة للقيام بأدوارهم على وجه سليم .

3 - 2 - تعد الدراسة الحالية إسهماً جديداً في مجال الدراسات النفسية المتعلقة بالتمريض، والتي من شأنها أن تفتح دراسات جديدة في ذات المجال.

3 - 3 - تلقي هذه الدراسة نظرة على الواقع التمريضي في المؤسسة الإستشفائية للأمراض العقلية بمستغانم ، إذ أنه من خلال محاولة الكشف عن مدى معاناة المرضى من الضغوط المهنية و إمكانية اتخاذ إجراءات كفيلة للتصدي لهذه الضغوط وإيجاد حلول مناسبة من طرف المسؤولين ومتخذي القرار في قطاع الصحة، وبصفة خاصة الذين يشتغلون بالمؤسسات الإستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية لهذه الفئة من المرضى الذين يقومون بعمل إنساني له أهمية كبيرة في المجتمع.

5 أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى:

5 - 1 - الكشف عن مستوى الضغوط المهنية حسب نموذج كرزاك لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم .

5 - 2 - معرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى لمتغيرات السن سنوات الخبرة الحالة الاجتماعية .

6 التعريف الإجرائي لمتغير الدراسة:

6 - 1 - **الضغط المهني:** هو إحساس الممرضين بالتعب والإجهاد نتيجة تعرضهم لمصادر مهنية ضاغطة، والمعبر عنها من خلال أبعاد الضغط المهني حسب نموذج كرزاك وهي:

أ **المتطلبات النفسية :** تمثل مجموع ما يطلب من الفرد من الناحية الفزيولوجية، النفسية، الإنفعالية والعقلية للقيام بعمله و من ضمن متطلبات العمل نجد: الآجال التي يجب إحترامها، تعقيدات العمل، المقاطعة المستمرة.

ب **وحرية اتخاذ القرار :** وتمثل إمكانية حصول العامل على هامش كاف من الإستقلالية في إستخدام مهاراته، إتخاذ القرارات والتغيير في الوضعية التي يوجد فيها من أجل مواجهة متطلبات العمل.

ج **الدعم الاجتماعي:** و يتمثل في دعم الزملاء و المرؤوسين.

والتي سوف تقاس من خلال الدرجة التي سوف يحصل عليها الممرض على الأداة

الدراسة الحالية .

* **التمريض:** هو عمل يؤدي بواسطة الممرضين لمساعدة الفرد في القيام بالأنشطة التي تساهم في الارتقاء الصحي وتحقيق السلام والأمن.

* **ممرضو مصلحة الصحة العقلية :** وهم الممرضون الذين يعملون في مستشفيات الأمراض العقلية .

7 حدود الدراسة:

تم إجراء الدراسة الحالية في الحدود التالية:

7 - 1 الحدود الزمانية: الموسم الجامعي - 2021\2022

7 - 2 الحدود المكانية: المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم .

7 - 3 الحدود البشرية: الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد

أولاً : مفهوم الضغوط

ثانياً: مفهوم الضغوط المهنية

ثالثاً: عناصر الضغوط المهنية

رابعاً: مراحل الضغوط المهنية

خامساً: أنواع الضغوط المهنية

سادساً: مصادر الضغوط المهنية

سابعاً: النظريات والنماذج المفسرة للضغوط

المهنية

ثامناً: نتائج (أعراض) الضغوط المهنية على

الفرد والمنظمة

تاسعاً: خلاصة الفصل

تمهيد:

حظي موضوع الضغوط المهنية باهتمام العديد من الباحثين منذ القدم، إذ يعتبر العمل أحد أهم المصادر في توليد الضغط لدى الفرد، ومن خلال هذا الفصل سنستعرض ماهية موضوع الضغوط المهنية، وأنواعه ومراحله، والمصادر المسؤولة عن توليد الضغوط، ثم سيتم التطرق إلى أهم النظريات والنماذج التي حاولت إيجاد تفسيرات للضغوط المهنية، ومنه إلى النتائج التي تتسبب فيها الضغوط سواء للفرد أو المنظمة.

أولا مفهوم الضغوط:

تتعدد مفاهيم الضغوط وتختلف باختلاف مناحي اهتمامات الباحثين في المجالات المختلفة أو باختلاف النظرة إليها، من حيث مصدرها (مسبباتها) أو نتائجها أو آثارها، و من حيث الخلفية التي ينطلق منها الباحث، ففي المجال الطبي نجد مفهوم ضغط الدم، وفي المجال النفسي نجد مفهوم الضغط النفسي، وفي مجال العمل نجد مفهوم ضغوط العمل، وفي مجال الإدارة نجد مفهوم الضغوط الإدارية وعليه فليس هناك تعريف واحد يتفق عليه الباحثون في كافة المجالات(محمود فتحي عكاشة ، 1999 ، ص 58) .

يعتبر الفيزيولوجي الأمريكي " والتر كانون " Walter Canon " من الأوائل الذين استخدموا كلمة الضغط، وعرفه "برد الفعل في حالة الطوارئ Emergency response"، أو "رد الفعل العسكري Militaristic response"، بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة. وقد كشفت أبحاث "كانون" عن وجود ميكانيزم أو آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي، أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه، ويعتبر "هانز سيلاي" Hans Selye " من أشهر

الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط، ويعرف ب "أب الضغط " ويرجع الفضل له، خاصة في المجال الطبي بتأثير الضغوط على الإنسان (العبودي فاتح، 2008 ،ص 18) .

حيث نجد "معجم الوجيز" يشير إلى أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو: ضغطه ضغطا عصره وزحمه، والكلام بالغ في إيجازه وعليه شدد وضغط.

لقد ذكر "(هنكل" - Henkel 1977) في سياق حديثه عن العلوم الطبيعية كلمة "STRESS" ليعني بها "درجة التأثير الداخلي التي تظهر بفعل قوة خارجية"(دعو سميرة، شنوفي نورة، 2012 ، ص 20) .

يأخذ الضغط معنى الدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر(فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 18).

من خلال ما سبق عرضه من التعريفات للضغوط، نستخلص أن مفهوم كلمة الضغوط يرجع أصلها الأول إلى مفهوم فيزيولوجي، فهي عبارة عن التعرض لمثيرات متعددة ومختلفة المصادر ويختلف مفهومها على حسب المجال الذي تتخذه، فهي لا تقتصر على الجانب المفاهيمي النفسي فقط، كما أن أصل كلمة الضغوط ارتبط بالحرب، وهذا ما يوحي أن الضغوط غالبا مايرتبط معناها لمثيرات خطيرة ومهددة للإنسان.

ثانيا مفهوم الضغوط المهنية:

يعتبر الضغط المهني من المواضيع التي حازت على اهتمام العلماء والباحثين في علم النفس ومختلف العلوم الإنسانية، وتعددت التعريفات المعطاة لمفهوم الضغط المهني بتعدد الخلفيات والنظريات.

فيما يلي سنستعرض مجموعة من المفاهيم للضغوط المهنية:

2 - 1 يعرفها بارون وجرينبرغ (Baron and Grenberg) بأنها: " نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية، لمجموعة من الضغوط الخارجية " (شاطر شفيق، 2010 ، ص 66) .

2 - 2 يرى هولمز (Holms) أن الضغوط المهنية هي " أية مثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية، تتصف بدرجة معينة من الشدة والاستمرارية، بما يمثل القدرة التكيفية للفرد إلى حدها الأقصى، وأن استمرار هذه المثيرات بقدر ما، يؤدي إلى استجابات نفسية وجسمية غير صحية" (غري صبرينة ، 2014 ، ص 215) .

2 - 3 - قدم كل من سزلاجي ووالاس (Szylagy and Wallas) تعريفا لضغوط العمل بأنها: "تجربة ذاتية، تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، نتيجة لمجموعة من العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد ذاته " (عبد الفتاح صالح خليفات ، 2010 ، ص 605) .

2 - 4 - وعرفها لازاروس وكوهين (lazurs and cohen) "بأنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوك" (عثمان مريم، 2010 ، ص 18) .

2 - 5 - في حين يرى ماندلر (mandler) أن " الضغوط المهنية تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة، الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً 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".

2 - 6 - أما عبد الرحمان هيجان فيعرف الضغوط المهنية على أنها: " تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد والبيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد، تؤثر بدورها عن أدائه في العمل مما يستوجب معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة" (لعجايلة يوسف، 2015، ص 31) .

2 - 7 - يرى المشعان أن الضغوط المهنية: "تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي أو عضوي لدى الفرد، تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" (عويد المشعان ، 1994 ، ص 303) .

مما سبق ذكره من التعريفات ، يمكن استخلاص تعريف للضغط المهني على أنه: ردود أفعال الفرد العامل الناتجة عن عدة مثيرات، التي يكون مصدرها الفرد أو أعباء المهنة أو المنظمة أو البيئة الخارجية، أو كل هذه المصادر مجتمعة، وينتج عنها آثار نفسية أو جسدية أو سلوكية للفرد.

ثالثاً عناصر الضغوط المهنية:

بين التحليل العلمي والموضوعي لظاهرة الضغوط المهنية، بأنها ظاهرة يتعرض لها الأفراد خلال أدائهم لعملهم، لذلك قد تتسبب هذه الضغوط في إحداث تغيرات واختلال في توازنهم العضوي والنفسي، ويتولد لهم الشعور بالضغط، وذلك إما بسبب

العوامل التي تخص البيئة المحيطة بالأفراد أو بسبب العوامل التي تخص المنظمة التي يعملون بها، أو لأسباب تتعلق بهم شخصياً، ومن خلال هذا التحليل، نلاحظ أن الضغوط المهنية تحتوي على عناصر تعتبر المكون الأساسي له وهي:
المثير، التفاعل، الاستجابة.

3 - 1 المثير: يشمل القوى المسببة للضغط، سواء كانت تتعلق بالبيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه، والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والجسدي.
(إبراهيم عبد العابدين ، 2010 ، ص 21)

3 - 2 الاستجابة: وتتمثل في ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية تجاه الضغط وهناك استجابتان تلاحظان كثيراً:

3 - 2 - 1 الإحباط: ويحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.

3 - 2 - 2 القلق: وهو عدم الإحساس بالاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف (لعجايلية يوسف، 2015 ، ص 32) .

3 - 2 - 3 التفاعل: يحدث بين مسببات الضغوط.

والشكل التالي يوضح عناصر الضغوط المهنية:

الشكل رقم (01) يوضح عناصر الضغوط المهنية



(عجايلية يوسف، 2015 ، ص 32).

يمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ضوء تطور مفهوم العمل، وهما عنصر الإدراك، وعنصر الفروق الفردية، فالإدراك العقلي له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه، والفروق الفردية تفسر العلاقة بين قدرة الأفراد على التفاعل مع مسببات الضغوط المهنية والسيطرة عليها والتأثر بها سلبا أو إيجابا (فاروق عبد فلييه، السيد محمد عبد المجيد، 2005 ، ص 306) .

مما سبق عرضه عن عناصر الضغوط المهنية، نستخلص أن التفاوت في نسبة الإصابة بالضغوط يرجع بنسبة كبيرة للفوارق في إدراك الفرد للموقف الضاغط، ويظهر هذا الإدراك في كيفية الاستجابة للمثير، و أن عملية تولّد الضغط ما هي إلا عملية تفاعلية من عنصرين أساسيين: المثير و الاستجابة.

رابعاً: مراحل الضغط المهني:

يعتبر هانز سيلاي " Hans selye " من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغوط ونتائج السلبية والمرضية، حيث قدم نموذجاً من ثلاثة مراحل تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي، أطلق عليها اسم : " متلازمة التكيف العام " (العبودي فاتح، 2008 ، ص 37) .

عليه فان ضغوط العمل تمر بثلاث مراحل، حيث تختلف ردود أفعال الأفراد في كل مرحلة باختلاف مسببات الضغط بالإضافة إلى شخصيته، وتتمثل المراحل الثلاث لتطور ضغوط العمل في:

4 - 1 مرحلة التعرض للضغط (الإنذار المبكر):

يطلق عليها البعض مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث يخرج عن المألوف، وهذا الانتباه يولد بدوره عددا من ردود الفعل الفسيولوجية الفورية، بمعنى أن الفرد في هذه المرحلة يواجه ضغطا بفضل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، حيث تعتبر هذه المرحلة بمثابة ردود فعل أولية ناتجة عن التعرض لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا. ويمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال مجموعة من المظاهر الناتجة عن إفراز بعض المواد الكيماوية وتتمثل هذه الردود في : ارتفاع معدل نبضات القلب، التنفس غير العميق، العرق واحمرار الوجه، التقلصات المعوية، الشد العضلي، توتر الأعصاب. (سهام موفق ، 2015 ، ص 33) .

4 - 2 مرحلة المقاومة:

يطلق عليها أيضا مرحلة التكيف أو التوازن، وهي مرحلة أساسية لميكانيزم الضّغط، تسيّر بواسطة الجهاز الودّي، ويزداد النشاط الفسيولوجي في هذه المرحلة تزيادا سريعا، يجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوترا داخليا، إلا أنّ هذا الأخير يتلاءم مع هذه المرحلة بعكس ما يحدث في مرحلة الإنذار المبكر، والتي تأتي فجأة وعلى شكل صدمة. بيد أن استمرار عامل الضغط أو عدم قيام ميكانيزم الدفاع بدوره يوصل الفرد إلى مرحلة الإنهاك (مزياني فتيحة ، 2007 ، ص 37) .

4 - 3 - مرحلة الإنهاك:

يدخل الفرد في هذه المرحلة إذا استمر الضغط، وتبدأ العمليات الجسمية في الانهيار (إبراهيم محمود، 2007 ، ص 39) .

يصبح الفرد عاجزاً عن التكيف، مما يترتب عليه ظهور بعض الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي، مثل الصداع المستمر وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديد مباشر لكل من الفرد والمنظمة (قدوري الحاج ، 2016 ، ص 7) .

الشكل الموالي يوضح مراحل الضغط المهني لدى " سيلاي ":

شكل 2 مراحل الضغط عند سيلاي

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه	المقاومة	إنهاك (تعب)
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المقاومة.	يزداد ظهور عوامل الضَّغط ، غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

(جعفر أبو القاسم أحمد، 1991 ، ص 180)

من خلال ما سبق، نلاحظ أن " سيلاي " تدرج في عرضه لمراحل نشوء الضغط لدى الفرد، فالضغوط بذلك ليست عملية فجائية و إنما هي وليدة تراكمات، تبدأ بالإنهاك، ثم يولد الفرد مجموعة من الميكانيزمات التي يحاول التكيف من خلالها مع الموقف الضاغط، هذا الأخير يتسبب في مجموعة من التغيرات الفيزيولوجية في جسم الإنسان، إذا فشل الفرد في قدرته على التكيف فإنه يصبح مضغوط مهنياً.

خامسا أنواع الضغوط المهنية:

تشير المصادر المختلفة إلى وجود عدة أنواع للضغوط، ومن أهم التصنيفات تلك التي صنفتها إلى ضغوط ايجابية وضغوط سلبية، وضغوط دائمة وأخرى مؤقتة.

وفيما يلي عرض لهذه الأنواع الأربعة:

5 - 1 ضغوط ايجابية:

قد يكون للضغط تأثير ايجابي، انه أساسي في الحث على التحريض و الإدراك، موفرا الإثارة التي يمس إليها الاضطرار إلى الكفاح على قدم المساواة أو بنجاح حيال الحالات المتحدية، فالتوتر والتنبيه ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة، والضغط يوفر أيضا حسن الإلحاحية والتيقظ الذي نحتاج إليها في الحياة عندما نواجه حالات مهددة(بن حامد محمد، 2008 ، ص 48) .

إن الضغوط الايجابية هي ضغوط مفيدة، حيث يشعر الفرد حينها بالقدرة على الإنتاج و انجاز المهام بسرعة وبكل حسم، كما يعد حافظا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، وهذا النوع من الضغوط يكون ضروري خصوصا لمتخذي القرارات في المنظمات، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه متخذي القرارات على العاملين، للاحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد وكسر عامل الكسل والتخاذل الناتج عن رتابة العمل (حمزة الأحسن، 2015 ، ص 195) .

لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط، رغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية، إلا أنه في حالة تطوره أو مرافقته لمشاكل أخرى، قد تكون شخصية سوف يدفع العامل إلى القلق والشعور بالانزعاج والفشل، وبالتالي ينتهي بالعامل إلى ارتكاب الأخطاء (فرشان لويزة، 2010 ، ص 472) .

5 - 2 - ضغوط سلبية:

هو تفاعل ضغطي يجد الفرد فيه نفسه فاقدًا السيطرة على المستوى الحركي مع ظهور تظاهرات عصبية اعاشية هامة، وعجزه مع وضع استراتيجيات دفاعية على المستوى النفسي، إذا ينتج على هذا النوع من الضغوط القلق، الصراع والإحباط وهذه بدورها لديها تأثيرات ونواتج فسيولوجية ونفسية، ولقد كشفت الدراسات على أن من أهم هذه النواتج تغير المزاج، الإصابة بالأمراض العقلية والنفسية، التأثير السلبي على الانجاز والأداء، ومن شأن الضغط المتكرر أن يكون سلبي وضار إذا ما كان مستمرا يفوق قدرات الفرد على إيجاد حلول له، مما يعرضه إلى اضطرابات الوظائف بشكل عام (بويرزي كريم ، 2013 ، ص 31) .

في الجدول التالي نوضح الفرق بين النوعين سابق الذكر:

الجدول (01) يوضح الفرق بين الضغوط المهنية الايجابية والضغوط المهنية السلبية.

الضغوط المهنية السلبية	الضغوط المهنية الايجابية
- تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية .	- تمنح دافعا للفرد .
- تولد ارتباكا .	- تساعد على التفكير .
- تدعوا للتفكير بالمجهود المبذول .	- تحافظ على التركيز على النتائج .
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه .	- تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحفض .
- الشعور بالأرق .	- تحافظ على التركيز على العمل .
- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها .	- تمنح الإحساس بالمتعة والشعور بالانجاز

- تمد الفرد بالقوة والثقة .
 - الإحساس بالقلق .
 - التفاؤل بالمستقبل .
 - الشعور بالفشل والتشاؤم من المستقبل.
 - القدرة على التعبير عن المشاعر
 - تسبب للفرد الضعف .
-

(وليد عبد المحسن الملحم، 2007 ، ص 38)

مما سبق عرضه في العنصر السابق، نلاحظ أن الفرق بين الضغوط الايجابية والسلبية هي أن الضغوط الايجابية تعتبر محفزا للفرد، ومن نتائجها زيادة جودة الأداء وتحسين الإنتاجية، أي أن نتائجها تنعكس بالإيجاب على الفرد والمنظمة، على عكس الضغوط الايجابية التي تعتبر مثبطة لأداء الفرد وتنعكس على نفسيته وجسده وسلوكه ومنظمته بالسلب (تدني الأداء، أمراض نفسية وجسمية ...).

5 - 3 ضغوط مؤقتة:

هي تلك الدرجات من التوتر التي تحدث على فترات ويواجهها الفرد من خلال محاولاته للتوقف، مثل هذه الضغوط تضع الفرد دائما على استعداد للمواجهة أو الهروب لتجنب الموقف بأن يقوم الجسم بالاسترخاء.

5 - 4 ضغوط دائمة:

هناك عوامل كثيرة تسبب ضغوطا وقتية سرعان ما تتحول إلى ضغوط مستمرة ومزمنة، وفي مقدمة هذه العوامل التحديث المستمر في أدوات العمل والإنتاج، والتطور السريع في المعرفة والحاجة الدائمة إلى اكتساب مهارة جديدة وحديثة، وكل هذه العوامل جعلت الإنسان يلهث وراء ملاحقة هذا التقدم كما يمثل تعقد العلاقات

الوظيفية، أيضا أحد العوامل الهامة للضغوط الوقتية التي تتحول مع الزمن لضغوط دائمة (ناهدة طه غضية ، 2008 ، ص 23) .

مما سلف ذكره عن الضغوط المهنية المؤقتة والضغوط المهنية الدائمة، نستخلص أن الضغوط المؤقتة تحدث على فترات وقد يستطيع العامل التكيف معها ومواجهتها، أما إذا اشتدت هذه الضغوط بسبب تغير العديد من المعطيات سواء في بيئة عمل الفرد أو متغيرات حاجاته المتعددة، فستتحول الضغوط الوقتية إلى ضغوط دائمة تهدد الفرد ومنظّمته معا.

سادسا مصادر الضغوط المهنية:

تباينت وجهات نظر الباحثين في تحديد مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية، فمنهم من يواجه ضغوطا اجتماعية وأسرية وصحية ودراسية، وقد قسم (هيجان سنة 1998) ضغوط العمل إلى نموذج ثنائي، صنّف فيها مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين هما: مصادر تنظيمية متعلقة بالعمل، ومصادر متعلقة بشخصية الفرد (ناهدة طه غضية، 2008 ، ص 13) .

فيما يلي عرض لأهم هذه المصادر:

المصادر التنظيمية والمصادر المتعلقة بالفرد

6 - 1 المصادر التنظيمية:

يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل: " تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور غموض الدور، صراع الدور تطور وتنمية المهنة، تقييم الأداء، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات.. الخ". ومن بينها:

6 - 1 - 1 عبء الدور:

يقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به

الموظف (عبد القادر أحمد مسلم، 2007، ص 11) .

يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالباً ما تجعل أصحابها مشغولين ولكن ليس إلى درجة الإنهاك، كما أنها في نفس الوقت تستثير اهتماماتهم و إبداعاتهم، بمعنى آخر فإن الأفراد غالباً ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل الضغط عليهم ، أو أنها مملّة لدرجة أنهم يفقدون الحماس فيها. و نظراً لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط فإننا نفرق هنا بين نوعين منها هما: العبء الزائد في العمل والعبء الناقص في العمل (عبد القادر سعيد بنات ، 2009 ، ص 15) .

6 - 1 - 2 العبء الزائد في العمل:

يعتبر سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل، والذي نال اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثر الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، والمقصود بعبء العمل الزائد هو "أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع الكوليستيرول في الدم، زيادة ضربات القلب (عبد القادر أحمد مسلم ، 2007 ، ص 11) .

6 - 1 - 3 - العبء الناقص في العمل:

يتطلب أداء العمل مستوى منخفض من المهارة، نتيجة البطء في سرعة العمل وصغر حجم العمل، وهو ما يطلق عليه بتفاهة العمل الذي يسبب الملل والروتين (شارف خوجة مليكة ، 2011 ، ص 76) .

لقد أشار " هيجان " إلى أنه إذا كان العمل الزائد الذي يفوق طاقة المرء يمثل مصدرا للضغط، فإن قلة العمل تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة، وتعد أيضا سببا أو مصدرا من مصادر ضغوط العمل، إن العمل القليل في الغالب لا يؤدي إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد، بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والتمارض و الإهمال وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في المنظمة ككل (عبد القادر سعيد بنات، 2009 ، ص 18) .

من خلال ما سبق عرضه عن العبء الزائد والناقص في العمل، يمكن أن نستخلص أن العبء في العمل يكون قياسا بقدرات واستعدادات العامل، فإذا زادت كمية العمل المطالب بها العامل عن قدراته الجسمية والنفسية، فإن ذلك يسبب له ضغط مهني شديد، ونتيجة لهذا سيكون أدائه ليس في المستوى المتوقع والمطلوب منه، وقد يقع في أخطاء مهنية قد تهدده أو تهدد تحقيق أهداف مؤسسته، هذا لا يعني أن نخفض من عبء العمل بدرجة مبالغ فيها، بحيث لا يتم فيه استغلال قدرات وحماس العامل مما يجعل العامل يشعر بتهميشه وقلة أهميته في المؤسسة، إذ يعتبر هذا الأخير مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لا يقل خطرا عن عبء العمل الزائد.

6 - 1 - 4 غموض الدور:

عرفه (هاوس) و(ريزو) بأنه: "التنبؤ أو الاستجابة لسلوك الفرد ووجود أو وضوح المتطلبات السلوكية التي توجه وتقود السلوك، وتمنح المعرفة بأن هذا السلوك ملائم" (سعد بن عبد الله الكلابي، 2008 ، ص 5) .

يرجع عدم كفاية المعلومات عن الدور إلى ما يلي:

المعلومات عن الدور أو الوصف الوظيفي غير متوفرة أو غير موجودة أصلاً: فيما يتعلق بالدور المطلوب من الموظف في العمل، وبخاصة من الأشخاص الأساسيين مثل: المديرين والمشرفين، هذا الخلل في المعلومات الذي يحدث كثيرا مع الموظف الجديد، يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه القيام به.

المعلومات عن الدور أو الوصف الوظيفي موجودة ولكنها لاتصل إلى الموظف و لا يستطيع الاطلاع عليها: من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف ، وبخاصة في الحالات التي تكون فيها المعلومات تحمل مصطلحات فنية غير مألوفة، كما هو الحال بالنسبة للمصطلحات الطبية أو الفنية.

كما يعتبر غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، حيث أن الشخص الذي يعاني من غموض الدور يشعر عادة بعدم الجدوى من العمل وقلة ثقته بنفسه ، مما يؤثر على صحته الجسمية حيث تسبب له ارتفاع ضغط الدم ، زيادة ضربات القلب، الكآبة.

قد أوضحت إحدى الدراسات عن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائف العاملين يمثل مصدرا لضغوط العمل، بالنسبة لثلث العاملين في 10% فقط منهم يشعرون بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم والشركة أو المؤسسة التي

يعملون بها، وتبين أن هذا الغموض يؤدي إلى زيادة التوتر، والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الرضا والثقة في النفس (مراد سامي عاطف قنديل، 2016، ص 36) .

مما سبق عرضه عن غموض الدور في العمل، نستخلص أن عدم وصول المعلومات للعامل عن وظيفته، قد يرجع للعامل نفسه الذي لا يسعى لمعرفة دوره الحقيقي في المؤسسة، أو قد يرجع إلى عدم سعي المشرفين لإيصال المعلومات الكافية للعامل عن واجباته ومهامه، أو قد تصل المعلومات للعامل بطريقة غامضة غير مفصلة ولا موضحة كما ينبغي أن يفهمها العامل، وعليه لابد للجهات المسؤولة من مشرفين ورؤساء مؤسسات، التأكد من معرفة العامل لدوره الحقيقي في المؤسسة، ومراقبة العمال أثناء أداء مهامهم، للتأكد الفعلي أن كل عامل يؤدي واجباته حسب ما ينص عليه الوصف الوظيفي الخاص بالوظيفة التي يؤديها، حتى لا يقع هذا الأخير في ضغط نفسي يؤثر على صحته وأداؤه.

6 - 1 - 5 - صراع الدور:

لكل فرد عدد من الأدوار المختلفة التي يقوم بها داخل المنظمة، وباعتبار أن كل فرد في المنظمة له دور واضح محدد رسمي أو غير رسمي لسلوك الفرد، غالباً ما تتضارب هذه الأدوار وينشأ ما يسمى بـ " صراع الدور " ويرى " Herbert " « هيربرت » أن صراع الدور في المنظمات التي يكون فيها خط واحد وواضح للسلطة من الأعلى للأسفل غالباً ما تكون قادرة على إرضاء موظفيها وتحقيق أهدافها بصورة أفضل من المنظمات التي يكون فيها للسلطة خطوط متعددة (فوزي عبد الرحمان حامد أبو عساكر، 2008، ص 20) .

يحدث هذا الصراع أيضا بين متطلبات دور الفرد في العمل، ودوره في غير العمل مثل واجباته الأسرية مثلاً، فدخول كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعاً من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الأسرية فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وهذا النوع من صراع الدور يؤدي إلى تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل، ويوجد عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية: تعارض أولويات مطالب العمل، تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة، تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، تعرض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها (محمد صلاح الدين أبو العلا، ص 13 ، 2005) .

مما سبق عرضه عن صراع الدور كمصدر من مصادر ضغوط المهنة، نستخلص أن الفرد العامل له مسؤوليتين مطالب بالتوفيق بينهما، مسؤولية الأسرة والعمل، لذا على المسؤولين مراعاة الحالة الاجتماعية للعامل، وإعطاء امتيازات للعمال الذين يقع على عاتقهم مسؤولية أسرية، كالتخفيف من ساعات العمل، ومنح إجازات، ودعم مادي ومعنوي. حتى يتأني لهم التوفيق بين المسؤوليتين ولو بصورة نسبية، ولا يقعون في صراع الدور الذي يسبب لهم ضغوط نفسية مهنية.

6 - 1 - 6 - البيئة المادية للعمل:

يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية والمادية التي تشمل : الإضاءة غير الكافية أو الضوضاء الشديدة، أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو الشديدة الانخفاض، هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة، أو الأتربة، أو الغبار، أو التعرض للأمرض المهنية، وترتيب مكان العمل من أسباب الشعور بالانضغاط والمشقة (محمد شحاتة ربيع ، 2010 ، ص 260) .

من أخطار التعرض لدرجات الحرارة المختلفة تلك المقدمة من طرف (محمد عبد الله) والتي تتمثل في: اضطرابات نفسية وعصبية، تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين والقدمين، صدمة الحرارة التهابات الجلد والعيون، كما أن التهوية الفاسدة تؤدي الى عدد من الأعراض المرضية كالصداع والإعياء والنعاس ونقص الطاقة، وتظهر هذه الأعراض في حالة وجود العديد من الأفراد في مكان واحد، لعدة ساعات حيث لا يتجدد الهواء، وبالنسبة للرطوبة المرتفعة فهي تحدث أمراضا تنفسية وآلام عصبية (كحلوش كهينة ، 2015 ، ص 100 ، 112) .

إن كثرة الضوضاء تؤثر في مكان العمل على تركيز العامل وأداء العمل التي تتطلب صبر ودقة كما لها تأثيرات نفسية وفسولوجية، أما الإضاءة الشديدة فتؤدي إلى ضعف تدريجي في قوة الإبصار، مما يؤدي إلى سرعة الشعور بالتعب، بالإضافة إلى نقص الأداء، أيضا ارتفاع نسبة الحوادث والإصابات، كما يؤدي ضعف الإضاءة إلى اتساع حدقة العين، مما يؤدي بالعامل إلى عدم إتقان عمله والوقوع في الأخطاء (بن موسى فاطمة الزهراء، بوقرينات سمية، 2013 ، ص 16 ، 17) .

كذلك فإن عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها، ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل، فالمناخ المادي الصحي المناسب في بيئة العمل له تأثير في نفسية الفرد في عمله. إذ كلما كانت ظروف العمل مناسبة كان استعداده للعمل أحسن، فاختلف ظروف العمل المادية يمكن أن يؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، ونظرا للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية، فإنها يمكن أن تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل(جابر نصر الدين، فريدة بولسان، 2010) .

مما سبق عرضه عن البيئة المادية للعمل، نستخلص أن تعرض العامل إلى ظروف فيزيقية من درجات حرارة مرتفعة أو منخفضة، أو إضاءة شديدة أو خافتة، أو رطوبة عالية أو منخفضة في مكان عمله، تحد من تركيزه وقد توقعه في الأخطاء أثناء أداءه لمهامه، هذا بالإضافة إلى تهديد تلك العوامل لصحته الجسمية وتسبب له العديد من الأمراض الخطيرة، هذا ما يولد لديه ضغط مهني، ولا تنحصر بيئة العمل المادية في الظروف الفيزيقيه وحسب وإنما تشمل تصميم مكان العمل و المعدات اللازمة.. فكلما كانت هذه الأخيرة متوافرة وأبعاد مكان العمل مناسبة لأبعاد جسم العامل، كلما شعر بالراحة وكان أداءه ايجابي وانخفضت نسبة تعرضه للضغوط المهنية.

6 - 1 - 7 عدم التطور والترقي الوظيفي:

يتفق الكثير من الباحثين على أن عدم التطور والترقي الوظيفي للفرد في المنظمة يعد مصدرا من مصادر الضغط، وتهتم الدراسات بمدى ضمان العمل ومدى تناقض المركز مع واقع الفرد، فبالنسبة لعدم ضمان الفرد للعمل في المنظمة التي يعمل بها بالمستقبل، وذلك إما سببه تقليص العمل أو بسبب تقادمه الإداري، أو بسبب التقاعد المبكر، فإن ذلك يحدث لدى الفرد انفعالات نفسية كالقلق، الخوف والمعاناة، نتيجة عدم الضمان الوظيفي، إما بالنسبة لتناقض المكان الوظيفي مع الوضع الحقيقي للفرد، فإن هذا السلوك الإداري ينتج عنه آثار سلبية تتمثل في أعراض نفسية متعددة، وذلك إما لحصول الفرد على ترقية أكثر مما يتوقعه أو أقل مما يتوقعه، ويمكن ملاحظة هذه الآثار عندما يصل الفرد إلى نهاية السلم الوظيفي أو الحدود العليا للدرجة الوظيفية، دون أن يحصل على زيادة في راتبه رغم بقائه فترة طويلة في نفس درجته الوظيفية (وليد عبد المحسن الملحم، 2007، ص 48) .

في جانب آخر تم تقسيم مسببات الضغوط المتعلقة بالنمو الوظيفي إلى ثلاث مراحل على النحو التالي:

أ مرحلة بدء الحياة الوظيفية:

"هي المرحلة التي تبدأ بمجرد التحاق الفرد في عمله بعد انتهائه من المراحل التعليمية" ويحدث في هذه المرحلة ضغوط العمل، التي ترجع مسبباتها إلى نقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل، أو عدم التوازن بين مغريات العمل ومنفرائه، أو عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل، أو صعوبة التكيف مع زملاء العمل، أو القيام بعمل قد لا يتفق مع مؤهلات الفرد وقدراته.

ب مرحلة منتصف النمو الوظيفي:

ليس هناك تحديد أو اتفاق على ماهية هذه المرحلة أو متى تبدأ ومتى تنتهي، ويصل أغلب الناس في هذه المرحلة إلى أعلى المراتب، ويطلق عليها البعض فترة التحول، أو فترة الأزمة أو فترة معرفة الذات. ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة: زيادة أعباء العمل وكثرة التغير وعدم التأكد، الحاجة الشديدة إلى اليقظة والانتباه، شدة التنافس بين الأقران، تقادم المعارف والمهارات، ضغوط الوقت، زيادة الاعتماد على الآخرين ورجال التخصص.

ج مرحلة نهاية الوظيفة (التقاعد):

من مسببات الضغوط في هذه المرحلة: الخوف من فقد المنصب والسلطة والمزايا المختلفة، التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل، ترك الزملاء وفقد الأصدقاء، الشعور بالوحدة، التفكير في أوقات الفراغ بعد ترك العمل (علي بن حمد بن سليمان النوشان، 2003، ص 36، 37).

مما سبق عرضه عن عدم الترقي الوظيفي، يمكن استخلاص أن لكل مرحلة من مراحل النمو الوظيفي مسببات معينة للضغوط المهنية، ففي بداية التوظيف، عادة ما تقتصر مصادر الضغوط عن تخوف العامل من عدم تكيفه مع وظيفته الجديدة، أو مع الرؤساء و المرؤوسين أو عدم كفاية المعلومات حول وظيفته، ثم في المرحلة المنتصف، يكون العامل مطالباً بأداء أكثر دقة ومهارة، وهذا ما يشكل لديه ضغوط مهنية في هذه المرحلة، أما في المرحلة الأخيرة من النمو الوظيفي ألا وهي مرحلة التقاعد، فيشعر العامل هنا أنه قد فقد مكانته وصلاحياته في المؤسسة، التفكير بالمستقبل، وهذا ما يشعره بضغوط نفسية، وما يمكن ملاحظته كذلك أن الضغوط المهنية تنمو طردياً مع النمو الوظيفي، وذلك لاعتبارات عديدة قد ترجع إلى تغيرات المهنة أو تغيرات في المؤسسة بشكل عام.

6 - 1 - 8 - عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يعرف "عبد الكريم درويش" اتخاذ القرار على أنه:

"النتائج النهائي لحصيلة مجهود متكامل من: الآراء والأفكار والاتصالات والجدل والدراسات التي تمت في مستويات مختلفة من المنظمة" (خلاصي مراد ، 2007 ، ص 30) .

إن المشاركة في اتخاذ القرار تتيح للمرؤوسين المجال للتعبير عن آرائهم والإسهام باقتراحاتهم، التي تساعد المنظمة على إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي قد تواجهها، كما أن مشاركة المرؤوسين اتخاذ القرار تخلق لديهم الإحساس بأهميتهم، وشعورهم بالمسؤولية تجاه المنظمة، وعلى العكس من ذلك فإن تهميش دور المرؤوسين وعدم إشراكه في اتخاذ القرار يولد لديه نوعاً من الإحباط، وعدم الرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء لديه، ويضعف العلاقة بين القائد ومرؤوسيه، مما

يترتب عليه ردود فعل سيئة تزيد من حدة الضغوط الإدارية لدى الأفراد (سعد بن معتاد عايد الروقي، 2003 ، ص 23) .

مما سبق عرضه عن المشاركة في اتخاذ القرارات، يمكن استخلاص أنه كلما أتاحت الفرصة للعامل للمشاركة في اتخاذ قرارات مؤسسته وطرح أفكاره والتعبير عن ما يراه مناسباً للنهوض بمؤسسته، كلما ازد ولائه تجاهها و زاد رضاه عن عمله و إبداعه فيه، وبذل قصارى جهده في الأداء، أما إذا حدث العكس فإن هذا ما يولد لديه ضغط مهني، قد يلاحظ في كثرة المشادة بينه وبين زملائه أو بين رؤساءه في العمل.

6 - 1 - 9 تقييم الأداء:

تعرف عملية تقييم الأداء الوظيفي بأنها:

"عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك الموظفين في العمل، ويترتب عن إصدار الحكم قرارات بالاحتفاظ بالموظفين، أو ترقيتهم، أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تدريبهم و تتميتهم، أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم" (بلخيري سهام، عشيپ حنان، 2012 ، ص 89) .

لذلك فإن التقييم غير العادل للأداء يعتبر مصدراً للضغوط، خاصة إذا كان هناك توزيع غير عادل في الأجور والحوافز، وغياب المساواة في المعاملة، وغياب العدالة في الترقيية، ورغبة معظم العاملين في معرفة ردود فعل ما يقومون به على المسؤولين عنهم، وموقعهم من الأهداف التي تضعها لهم الإدارة، أو التي يضعونها لأنفسهم في ضوء إدراكهم لقدراتهم، وقدرات منهم بنفس الوظائف. فعلى المستوى الشخصي، تساعد هذه العملية الفرد على معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف في أدائه

الوظيفي، أو للشعور بالاطمئنان عند مقارنة أدائه بأداء الآخرين (لعجايلة يوسف، 2015 ، ص 73) .

مما سبق عرضه عن تقييم الأداء، يمكن القول بأن المساواة في تقييم العمال تعتبر ايجابية كبيرة، تساهم في شعور العامل بالرضا، إذ أن أداء العامل لا يرتبط دائماً بتقصيره، بل قد يكون هذا بسبب عدم تدريبه وتكوينه وتلقيه بالمهارات الجديدة الخاصة بعمله، أو أن الأهداف التي تضعها المؤسسة تتسم بالغموض، وبالتالي فإن تقييم أدائه بصورة سيئة من طرف المسؤولين على عكس باقي العمال الذين قد يحصلون على امتيازات يشعره بغياب العدل، ويقع في حالة توتر وقلق بشأن قدراته وثقة مسؤوليه فيه، وقد تراوده أفكار بشأن استمراره مستقبلاً في مؤسسته، كل تلك المخاوف تدفع بالعامل إلى انخفاض رضاه عن ذاته وعن مؤسسته، وبالتالي يتولد لديه ضغط مهني.

6 - 1 - 10 - سوء العلاقات في العمل:

إن سوء العلاقات في العمل يؤثر في درجة الضغوط التي يتعرض لها الفرد، فالخلافات التي تسود بين الزملاء في العمل تؤثر في الأداء، وتؤكد نتائج دراسات كابمان و لوثر "أن الاعتراف الحقيقي الذي يحصل عليه الفرد من زملائه ورؤسائه في العمل، له علاقة ايجابية برضاه في مهنته (راية المشرفي ، 2014 ، ص 17) .

6 - 1 - 11 - سوء الاتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم فهو " تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى الطرفين" (علي السلمي ، 1996 ، ص 321) .

إن الاتصال أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هذه العلاقات، وذلك لشموله على أفكار ومعلومات وتجارب مختلفة.

ويؤكد كل من "ديفيز" و "سكوت" بأنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة، فوجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة. حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمات يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية، سواءا بين الإدارة، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوًا من السوء والضغط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب .

إن ضغط العمل في الاتصالات بين الأفراد في المنظمة يؤدي إلى ضغط عالي لاسيما في المنظمات ذات التنظيم البيروقراطي (وفاء محمد وآخرون، 2008 ، ص 10) .

من خلال ما تم عرضه عن سوء الاتصالات كمصدر مهم للضغط المهنية، نستخلص أن الاتصال داخل المؤسسة يجب أن يتم من خلال قنوات واضحة، بين الرئيس والمرؤوسين وبين المرؤوسين فيما بينهم، حتى يتم تناقل المعلومات الوظيفية بشكل سليم لا تشوبه أخطاء أو تشويش، وكذلك يساعد الاتصال السليم في توطيد العلاقة بين كافة العمال ورؤسائهم في المؤسسة ويساعد على فهم العامل أكثر لجماعة عمله، وبتيح له الفرصة في إبداء رأيه أو إيصال شكاويه، والعمل ككتلة واحدة لتحقيق هدفه وهدف المؤسسة، فعلى المسؤولين تفعيل هذه العملية على الوجه

الصحيح الذي يضمن تحقيق أهداف المنظمة، وحتى لا يقع العامل في ضغط مهني يهدد المنظمة ككل .

6 - 1 - 12 - الأعمال الروتينية:

إن الموظفين في المهن الروتينية أو ما يسمون بأصحاب الياقات الزرقاء كالفنيين، لا يختلفون عن المديرين من حيث نسبة الضغوط، وذلك لعدة أسباب كما يراها "كويك" أن أعمال هذه الفئة تتطلب ربط المعلومات التي حصلوا عليها، بالتجارب والخبرات التي يمارسونها لأن هذا يتطلب منهم زيادة مهاراتهم وقدراتهم وجعلها دائما في حالة تحدّ ومتابعة وهذا بدوره يسبب لهم آثارا نفسية وصحية، كما أن طبيعة الأعمال الفنية (التكنولوجية) تتطلب إعادة تصميم العمل دائما ليتواءم مع متغيرات البيئة ومع متغيرات التكنولوجيا (سامر جلدة، 2009 ، ص 179) .

مما سبق عرضه عن الأعمال الروتينية، نستخلص أن هذه الأعمال تتطلب من العامل تجديد دائم للمعارف والمهارات، وهذا ما يسبب توتر نفسي للعامل، وتخص هذه النقطة بعض المهن كالمهن التكنولوجية .

6 - 1 - 13 أسلوب القيادة غير المناسبة:

تعد القيادة العملية التي من خلالها يتم التأثير في سلوك الأفراد والجماعات وذلك من أجل دفعهم للعمل برغبة واضحة لتحقيق أهداف محددة (شهرزاد محمد شهاب ، 2010 ، ص 110) .

تختلف اتجاهات الناس حول تقبل القيادة الحازمة، فمن قيادة تسلطية إلى ديمقراطية، إلى قيادة تتبع أسلوب عدم التدخل العادل، لكن لا يختلف الناس في أن القيادة الضعيفة غير الملبية لاحتياجات العمل والعاملين تخلق فجوة إدارية، أو فراغ إداري

يُتيح الفرصة للصراعات والفوضى داخل مجال العمل، ويبدأ البعض من العاملين في استقطاب القيادة وعزلها عن بقية العاملين، لذا يصعب على القيادة اتخاذ القرار المناسب أو الإدلاء برأي حاسم يتعلق بأمور العمل. إن القائد الضعيف لا يستطيع القيام بدوره كمرشد وموجه ومدرب للأفراد الجدد إضافة إلى القصور في مهمته كمنظم نهائي في إصدار القرارات أو تنظيم المهام، من هنا فإن مثل هذا القائد يعتبر مصدرا مهما للضغوط على العاملين وخاصة من يستهدفون الإخلاص في العمل والإنتاج (حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، 2009 ، ص 73 ، 74) .

من خلال ما سبق تناوله عن أسلوب القيادة غير المناسبة، يمكن القول أن كلما كان القائد يتسم بنوع من نمط القيادة الدكتاتورية، كلما شعر العمال بالتسلط والتقصير في حقوقهم وبالتالي يخلق هذا النمط من القيادة ضغوط نفسية لدى العمال، هذا لا يعني أن يكون القائد ضعيف و غير مبالي، إذ هناك نوع من العمال يتميزون بحب التفاني في العمل والسعي لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة، لذا هذا النوع من القيادة لا يصلح معهم، إضافة إلى أن هذا النوع من القيادة المستهترة، يتسبب في خلق فوضى بين العمال وبين القائد، مما يوقع العمال في حالة توتر وضغط نفسي، فمن الأفضل أن يتميز القائد باللين في إستراتيجية القيادة، فهو ليس بالقائد الدكتاتوري وليس بالقائد الضعيف، مما يضمن خلق جو مريح بينه وبين العمال، وفي نفس الوقت يحس العمال أن هناك قائدا يدير المؤسسة ويحقق أهدافها من جهة، ومن جهة ثانية يحقق أهداف العمال، وبالتالي لا يكونون عرضة للوقوع في الضغوط المهنية.

6 - 2 - العوامل المتعلقة بالفرد (العوامل الشخصية):

6-2 - 1 نمط الشخصية:

الشخصية هي: " تلك الخصائص والسلوكيات الفردية المنظمة بطريقة معينة بحيث تعكس فردية التأقلم الذي يبديه الفرد تجاه بيئته" (كامل محمد المغربي، 2010، ص 105).

يعد نمط شخصية الفرد مؤشرا على مدى قابلية تعرضه للضغوط، وبخاصة نمط الشخصية (أ) فهذا النمط يسبب في شعور العامل بالضغوط النفسية في بعض الأوقات، وخاصة في علاقته مع زملائه الذين يشعرون أنهم لا ينجزون، كما يساء فهمه من قبل رؤسائه الذين يعتقدون ان له أغراضا شخصية من وراء هذا الجهد ، ويعود شيوع هذا النمط الى الطبيبين " فريدمان " و"روزنمان " (Rosenman سنة 1974) ، اللذين ربطا نمط الشخصية (أ) بالإصابة بأمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول، وأمراض الشريان التاجي، ويتسم هذا النمط بالتنافس والإقدام، والسرعة في الانجاز، والشعور بضيق الوقت وعدم الصبر. وفي المقابل، هناك نمط الشخصية (ب)، وهو يتصف بعكس السمات السابقة تماما، ففي دراسة أجراها "ديمبروسكي" و "مكدوجال" (Dembroski & Macdougall) ، تبين أن الأفراد ذوي نمط الشخصية (أ) يظهرون استجابة أشد قوة تجاه مثيرات الضغوط النفسية في مواقف متعددة، وتكون استجاباتهم مصحوبة بمجموعة من التغيرات الفسيولوجية الضارة بالجسم مقارنة مع الأفراد ذوي نمط الشخصية (ب) (غربي صبرينة ، 2014 ، ص 31) .

توصلت إحدى الدراسات إلى أن الرجال أصحاب الشخصية (أ) هم أكثر عرضة للإصابة بأمراض شرايين القلب، من النساء أصحاب الشخصية (أ) هذا من ناحية،

ومن ناحية أخرى فإن السيدات العاملات أصحاب الشخصية (أ) هم أكثر عرضة للإصابة بأمراض شرايين القلب من أقرانهن السيدات ربات البيوت أصحاب الشخصية (أ).

بالإضافة إلى ذلك فإن الأفراد أصحاب الشخصية (أ) عادة ما يكون من الصعب قيادتهم ويتصفون بالعنف وبضيق الصبر والإحساس بأهمية الوقت، ويتصفون بالعنف وبضيق الصبر والإحساس بأهمية الوقت، وكثيرا ما يتعرض هؤلاء الأفراد للإصابة بأمراض القلب الناتجة عن الضغوط(صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2004 ، ص 343) .

من خلال ما سبق عرضه عن نمط الشخصية كمصدر لضغوط المهنة، نستخلص أن الضغوط المهنية لا تتعلق بمصادرها بالضغوط التنظيمية وحسب، إنما هناك أنماط شخصية تتحدد بسمات لها قابلية الإصابة بالضغوط المهنية ألا وهي الشخصية نمط (أ)، على عكس أنماط ثانية من الشخصيات التي يتسم أصحابها بالليونة والقدرة على التكيف مع المواقف الضاغطة في المهنة، ألا وهي الشخصية من نمط (ب)، لذلك على المشرفين معرفة كيفية التعامل مع الأفراد ذوي الشخصيات غير المرنة، وذلك بالتعامل معها بناء على استراتيجيات تتوافق ومميزات شخصية هؤلاء الأفراد.

2-6-2 - صلابة الشخصية:

صاغ هذا المصطلح لأول مرة على يد "سوز ان كوياسا " سنة (1982)، حينما أوضحت أن الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة، يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية والمؤلمة للضغوط، بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغوط، كما أنهم يثقون بقدرتهم على التأثير في مجرى حياتهم، كما

يتصفون بإخلاصهم لوظائفهم، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة، فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغط، ويمكن أن يكونوا أكثر عرضة للإصابة بالاكنتاب والأمراض المتصلة بالضغط النفسية (أحمد مطيع الشخاتبة، 2010 ، ص 31) .

مما سلف عرضه عن صلابة الشخصية ودورها في توليد ضغوط المهنة من عدمها يمكن القول أنه كلما ا زدت صلابة شخصية الفرد زادت مقاومته وتكيفه مع الضغوط، كلما قلت تلك الصلابة يصبح الفرد عرضة للوقوع في الضغوط المهنية، ويتضح هذا الأخير في ردود أفعال يتبناها الفرد، كالاكتئاب والقلق .

2-6 - 3 - التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته:

من العوامل المؤثرة على مستوى المعاناة من الضغط، عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته وبين متطلبات العمل، فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، كلما كانت هناك حاجاته مشبعة في وظيفته قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مسببات الضغط بالنسبة له، فالعامل الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة، على عكس العامل الذي لا يملك هذه المهارات العالية (خالد عيادة عليمات ، 2010 ، ص 80) .

نستخلص من العنصر السابق، أنه على المسؤولين إدراك قدرات كل عامل، وتوظيفه على حسب تلك القدرات، كي لا يقع العامل في الضغوط المهنية بسبب انخفاض قدراته، وعدم ملائمتها لمتطلبات الإنتاج، والسعي الدائم لتنمية مهارات العمال لتتماشى مع المتطلبات الجديدة.

2-6 - الحالة النفسية والبدنية للفرد:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجاباتهم لمثيرات ضغوط العمل، التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعا لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية، كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية، والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة منها، القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية، وظهر أن الإحباط يقلل من مقاومة مسببات الضغوط والفرد الذي يفقد الثقة بنفسه، والتقدير الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعا من التحدي، كما أن الصحة الجيدة للفرد تجعله أقل تعرضا للمرض في مواجهة الضغوط الحادة (خالد عيادة عليّات، 2010، ص 81).

مما سبق عرضه عن الحالة النفسية والبدنية للفرد العامل، نستخلص أنه كلما كانت الحالة النفسية والبدنية جيدة، كلما استطاع العامل التكيف مع المثيرات الضاغطة، أما إذا كانت حالته النفسية غير جيدة، فذلك قد ينعكس سلبا على حالته البدنية ويسبب له الوقوع في الأمراض ونشير هنا إلى جانب الفروق الفردية، الذي يلعب جانبا مهم في كيفية الاستجابة للمواقف الضاغطة.

2-6 - 5 مركز التحكم في الشخصية:

هو المدى الذي يؤمن فيه الأفراد بأن ما يحدث لهم محكوم داخليا وهذا يرجع لمجهوداتهم الذاتية أو أنها محكومة خارجيا بالصدفة أو بقوى خارجية، وأشارت

"دروزا" أن لمركز التحكم بعدان: بعد داخلي والذي يعبر عن العوامل الكامنة في الإنسان، والذي يعتقد معها بأنها المسؤولة عما يحققه من نجاح أو يمني به من فشل، وبعد خارجي والذي يعبر عن العوامل الخارجية، الموجودة في البيئة المحيطة و لادخل للإنسان بها، ويعتقد الفرد في نفس الوقت بأنها المسؤولة عن نتائج سلوكه (فاطمة أتو، أحمد شنان، 2011 ، ص 206).

يذكر "لازاروس" (Lazarus 1966) أنه: " كلما ازدادت درجة إدراك الفرد لذاته، وبأنه قادر على التحكم بالمواقف ، قلت درجة تعرضه للضغوط والعكس صحيح"، كما يشير "فيشر" (Fisher 1984) الى أن " مجرد شعور الفرد بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغوط النفسية عندما يوظفها الفرد للتعامل مع الأحداث حوله" ، وقد وجد "هولمان وزملاؤه" سنة (1984) بأن "هناك علاقة بين الكفاءة الذاتية المبنية على أساس الشعور بالقدرة على التحكم وبين التعامل مع القلق ومع المشكلات التي يواجهها الفرد في حياته، كما وجدوا أن جزءا من عدم التكيف يعود إلى شعور الفرد بعدم قدرته على التحكم في الأحداث الجارية" (أحمد مطيع الشخاتبة، 2010 ، ص 34).

كتحليل لما سبق عرضه من مصادر الضغوط التنظيمية والشخصية، يمكن القول أن مواجهة الضغوط المهنية تتوقف بنسبة كبيرة عن الخصائص الفردية المذكورة أعلاه، إذ أن تولد الضغوط لدى مواجهة المواقف التنظيمية، يتوقف على كيفية إدراك وخبرة الفرد وسلامته النفسية والجسدية، فعند التعرض للضغوط نجد أفراد قادرين على التكيف مع الموقف على عكس غيرهم الذين قد يبالغون في الاستجابة، ويظهرون ردود فعل نفسية وجسمية وسلوكية أكثر حدة وشدة من القادرين على التكيف مع ذات الموقف.

كذلك وجب على المسؤولين إدراك استعدادات وقدرات ونمط الشخصيات المختلفة لعمالهم، و إيجاد استراتيجيات فعالة للتقليل من الوقوع في الضغوط المهنية.

سابعاً: النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية:

قام العديد من الباحثين بتقديم نماذج ونظريات تفسر ظاهرة الضغوط المهنية نذكر منها:

1-7 - نظرية الأعراض العامة للتكيف ل " سيللي " (Sely 1974) :

تعد من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة ضغوط العمل، وظهر هذه النظرية على اثر الدراسات التي أجراها "سيللي" عام (1974 م) ، حول الاستجابة النفسية للمرض وكشف أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها، وأطلق عليها "سيللي" "الأعراض العامة للتكيف"، فقد وضع "سيللي" في نموذج تصوره لردود الأفعال النفسية والجسدية تجاه الضَّغْط وأنَّ تلك الردود لا تحدث في وقت واحد و إنما تمر في ثلاث مراحل، فتمثِّل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر رد الفعل الأولي للجسم لحالة الضَّغْط، الذي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم و زيادة معدل التنفّس وغير ذلك من الأعراض (لعجايلية يوسف، 2015 ، ص 40).

من ثم يتهيأ الجسم لمرحلة المقاومة، إلا أن تعرض الفرد لضغط طويل المدة، فإنه يصل إلى نقطة يعجز فيها عن الاستمرار، وتصبح الطاقة على التكيف منهكة ومجهد، وبالتالي يدخل الفرد في مرحلة الإعياء والإنهاك، حيث تستنفذ الأعضاء الحيوية لقواها اللازمة للصمود، الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات إلى الموت، حسب أدلة علمية، حيث أن الضَّغْط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم، وفي كثير من الحالات إلى الوفاة (قوارري حنان، 2014 ، ص 43).

تجدد الإشارة، إلى أن هناك انتقادات كثيرة وجهت لهذه النظرية، كون هذه الأخيرة ارتكزت على الدوافع الفيزيولوجية في تفسير الميكانيزمات المستعملة في حالة الضغط والتكيف معه، حيث أهملت الجانب النفسي للضغط واعتبرته عامل خارجي (بويصري كريم، 2013 ، ص 18).

2-7 النظرية المعرفية ل لازاروس - Lazarus " وآخرون:

يقوم تناول المعرفي للظواهر النفسية على كيفية تصور الفرد وإدراكه لها (ابراهيم اسماء، 2015 ، ص 99).

سمي " لازاروس" سنة (1966) هذا النظرية ب "نظرية التقييم المعرفي"، هذا النموذج الذي أوضح أنه لكي يكون هناك ضغط يجب أن ندرك الموقف أولاً على أنه ضاغط، أي أن الموقف يجب أن يدرك على أنه مهدد لسلامة الفرد، وفيه يميز بين نوعين من التقييم المعرفي هما: التقييم الأولي وهو عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة، والتقييم الثانوي، وهو مجموعة الوسائل التي يتبعها الفرد في مواجهته لتلك المواقف الضاغطة. وقد ميّز كل من " لازاروس" و "كوهين" بين نوعين من المواقف الضاغطة هما : المواقف الضاغطة الخارجية، وتتمثل في أحداث البيئة المحيطة بالفرد، والمواقف الداخلية والتي تتمثل في الأحداث الداخلية، التي تعني مجموعة الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي(غربي صبرينة، 2014 ، ص 43).

حسب "بيك" Beck ، فان سلوك الفرد يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الواقع، أي أنه مرتبط بالاعتقادات والأفكار التي يكونها الفرد عن هذا الواقع، فالتعلم الخاطيء يكسب الفرد أفكارا غير منطقية، لذلك استجابة الفرد للأحداث في البيئة تتحدد بشكل كبير بتفسيرات الفرد للأحداث، فتبرز أهمية الدور المعرفي في نشأة الضغط، وذلك في

النموذج الذي قدمه كل من "لازاروس" و "فولكمان"، والذي أكد فيه على عملية التقويم الأولي والثانوي في نشأة الضغوط (إبراهيمي أسماء ، 2015 ، ص 99) .

التقويم الأولي: وهو الذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه ، أما التقويم الثانوي فهو المحدد لعمليات التعامل أو المجابهة اللازمة للتخلص من الخطر وكلتا المرحلتين تتأثر بالعوامل التالية :

1 - طبيعة المنبه نفسه

2 - خصائص الفرد الشخصية

3- الخبرة السابقة بالمنبه

4 - الذكاء

5 - المستوى الثقافي للفرد و تقويم الفرد لإمكانياته.

(غربي صبرينة، 2014 ، ص 42 ، 43)

مما سبق عرضه عن النظرية المعرفية، نستخلص أنها ركزت على الجانب الإدراكي للفرد في استجابته للمثيرات الضاغطة، إذ أن المعلومات التي يعرفها الفرد عن هذا الموقف تساعد في تفسير الموقف الضاغط، وتبني إستراتيجية في الاستجابة له أو مقاومته، حيث أن الاستجابة للموقف تمر بمرحلتين: إدراك الفرد بأن الموقف المتعرض له ضاغط وتحديد مدى خطورته، والمرحلة التي تليها تتمثل في كيفية الاستجابة لهذا الموقف، وكلا المرحلتين تتوقفان على مجموعة من الخصائص الشخصية للفرد، هذا ما يعني أن الخبرة السابقة للمثير، تساعد الفرد في إدراكه لهذا الموقف.

7 - 3 - نظرية سيلبرجر:

يربط "سيلبرجر" في نظريته للضغط بين قلق الحالة والضغط، ويعتبر أن الضغط ناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق. ويهتم "سيلبرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميّز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانيزم الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (مزياني فتيحة، 2007 ، ص 39).

يميّز هذا الأخير بين مفهومي الضّغط والقلق، فالقلق هو عملية انفعالية تشير الى تتبع الاستجابات المعرفية السلوكية، التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميّز بين مفهوم الضّغط ومفهوم التهديد، حيث أن مفهوم الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية، التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير ومخيف (منيرة تماسيني، 2015 ، ص 38).

من خلال نظرية "سيلبرجر" ، نلاحظ أنه حاول الربط بين ثلاث مفاهيم: الضغط والقلق والتهديد، إذ أن الضغط ما هو إلا ناتج للقلق، ومن ناحية ثانية، فإن الضغط يكون أكثر موضوعية من التهديد لأنه يرتبط بنسبة معينة بالموقف، أما التهديد فهو الشعور الذاتي للفرد للموقف الضاغط.

7 - 4 - النظرية السلوكية:

توضح هذه النظرية، أن أهم المحددات للخلل الوظيفي البيولوجي أو الانجراس ، هو الاستجابة الخاصة بالعضو للمواقف الانفعالية التي سبق تعلمها، وتؤمن هذه النظرية بأنه كنتيجة للارتباط السابق بين الموقف الانفعالي واستجابة عضو خاص، وخاصة إذا ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة. وعندما يتكرر هذا الموقف لدرجة كافية

وشديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الانجراف في هذا العضو (العبودي فاتح، 2008 ، ص 22) .

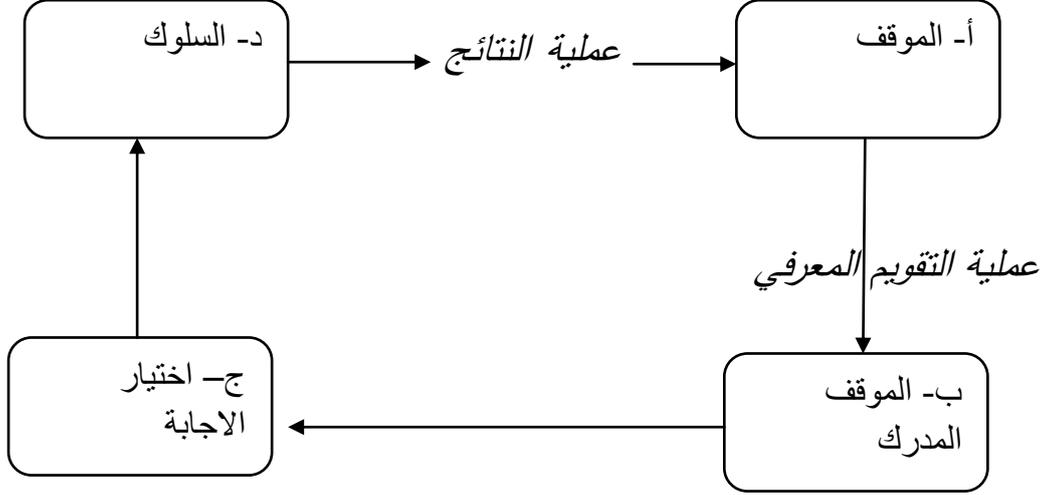
من خلال ما جاء في النظرية السلوكية، نستخلص أن هذه النظرية أرجعت تفسير الضغوط إلى خلل في عضو معين، إذ أن تعرض الفرد لموقف ضاغط ما سبق له أن واجهه، واستجابة هذا العضو له، بتكرار ذات الموقف سيصبح العضو منجرح، وبالتالي يحدث خلل في الجسم، وهذا ما يفسر الاستجابة السلوكية للمواقف الضاغطة.

7 - 5 نموذج الضغوط المهنية ل "ماكجراث" (Mcgrath) :

ظهر هذا النموذج من دراسات "ماكجراث" (Mcgrath) في عام 1976 ، والتي ركّز فيها على إدراك الفرد للموقف البيئي، ويشير "ماكجراث" إلى أن "إدراك الفرد لضغوط العمل يتم بعد تقويم الفرد لموقف الضغط وتحديد استجابة معينة تجاه هذا الموقف"، و بما أن هذا التقويم من قبل الفرد للموقف قد يقوده إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف، فان " ماكجراث" يرى أن هذه الاستجابة سلوكية تطوعية وليست استجابة فسيولوجية عضوية في المقام الأول. (سعد الدوسري ، 2005 ، ص 42) .

الشكل الموالي يوضح النموذج:

الشكل (03) يوضح نموذج الضغوط المهنية لـ " Mcgrath "



(غربي صبرينة، 2014 ، ص 39)

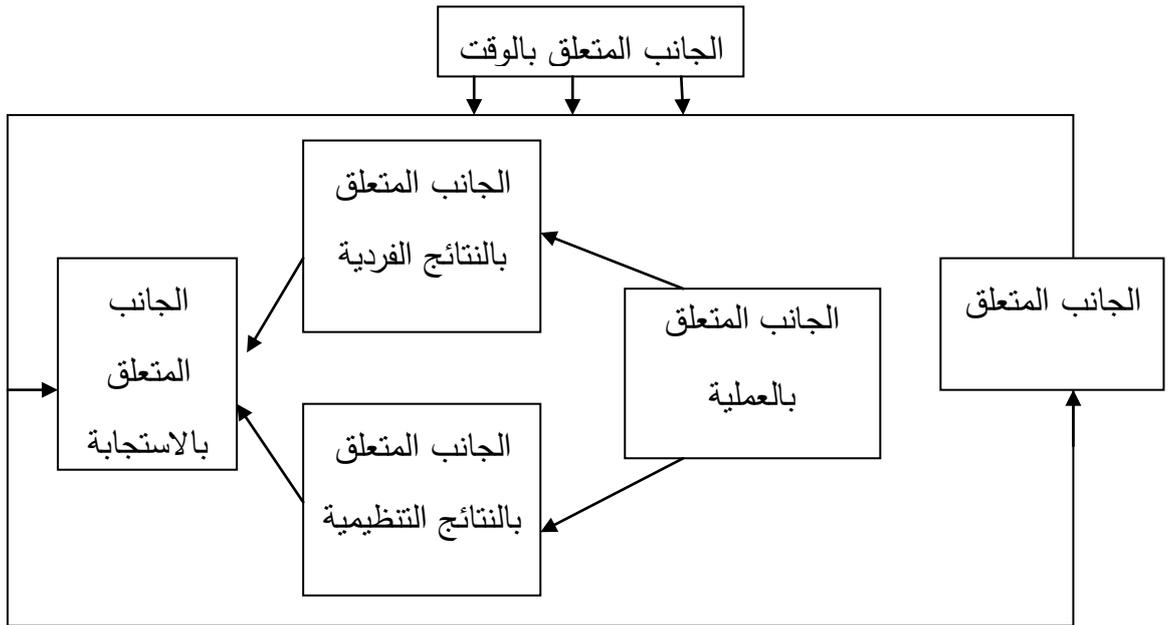
من خلال ما تم عرضه عن نموذج " ماكجراث " ، نلاحظ أن النموذج ركز على التقييم الذاتي للفرد للموقف، بعد تقييم الفرد لهذا الموقف سيدركه ويختار الاستجابة المناسبة على حسب إدراكه. وان ردة الفعل في هذه الحالة تتحدد بسلوكيات وليس برد فعل فسيولوجي، فعملية الاستجابة حسب "ماكجراث" عملية سلوكية.

6-7 - نموذج بير و نيومان (Beehr & Newma):

يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران : الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي الى ضغوط تترك أثرها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلاهما الى الاستجابة الى هذه الضغوط بشكل ملائم (عثمان مريم، 2010 ،ص 84) .

والشكل التالي يوضح النموذج:

الشكل (04): يوضح نموذج بيرو و نيومان



(عبد الرحمان الهيجان، 1998، ص 62)

من خلال هذا النموذج لـ "بيرو ونيومان"، نلاحظ أن النموذج ركز على أن الضغوط لديها مصدران هما شخصية الفرد والمنظمة، إذ أن التفاعل بين هذين الجانبين محدد بوقت معين، ويصدر عن هذا التفاعل مجموعة من النتائج على الفرد وعلى المنظمة ككل، وهذا ما يفسر به "بيرو ونيومان" تولد الضغوط المهنية.

7-7 نموذج فرنش و روجرز و كوب:

اقترح هذا النموذج كل من "فرنش وروجرز وكوب" عام 1974، حيث يقدم توضيحا موضوعيا وذاتيا لخصائص الفرد وبيئته، ويشير النموذج إلى وجود نوعين

من عدم الموائمة بين الفرد والبيئة، والتي يتوقع أن تقود إلى التأثير سلبيا على صحة ورضا العاملين:

النوع الأول : يتمثل في عدم تطابق بين حاجات الفرد، و تفضلانه مع مكافآت المنظمة، وما تقدمه من مزايا .

النوع الثاني: يتمثل في عدم تطابق بين مهارات الفرد وقدراته وميوله، وشروط الوظيفة.

(غربي صبرينة، 2014 ، ص 43)

يشير النموذج إلى أن الموائمة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات، و إنما مرتبطة بتوفير 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 لإحدى المهام، وإدراكه لقدراته على إكمال هذه المهمة، ولما لديه من حافز على إكمالها والافتراض في هذا النموذج، هو أن مشاعر الضغط لابد أن تزداد عند اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة (لعجايلية يوسف، 2015 ،ص 42) .

من خلال نموذج فرنش وروجرز كوب، يمكن استخلاص أن النموذج ركز في تفسيره للضغوط المهنية على عدم حدوث موائمة بين كل من الفرد والبيئة، أي بعض الشروط في بيئة العمل، كطبيعة المهنة أو ساعات العمل، غير مناسبة دائما لقدرات الفرد في انجازها، نظرا لهذه الفجوة يحدث الضغط.

7-8 النموذج الاجتماعي البيئي:

يمثله كل من الباحثين "كارترز و كان" (kartz1989 & kahn) ، اللذين يؤكدان وجود عوامل تؤثر على درجة تأثر الفرد للضغط واستجابته له، هذه العوامل تتضمن نوعين:

البيئة الموضوعية: وما تحتويه من عوامل تتعلق ببيئة العمل المادية، مثل: (المكتب، الإضاءة التهوية والسلامة في المنظمة).

البيئة النفسية: ويقصد بها تعرض أو عدم تعرض الفرد للاضطرابات النفسية مثل: القلق الاكتئاب اضطرابات النوم والشخصية... التي تؤدي في الأخير إلى سوء التسيير واتخاذ القرار على مستوى الفرد والمنظمة ككل (إبراهيمي أسماء، 2015 ، ص 100) .

يتوقف هذا التأثير على مدى إدراك الفرد لمثيرات البيئة، والذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهم التي مصدرها طبيعة الاستجابة النفسية والسلوكية والعاطفية الموجودة لدى الأفراد والتي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو المؤثرات البيئية، وكذلك الجوانب الصحية والمرضية، والمرتبطة بالناحية العقلية والجسدية لهم، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة للفرد، والمتمثلة في الخصائص الوراثية و الديموغرافية والشخصية، وأخيرا العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيطه البيئي، حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الفرد نحو المثيرات التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل (شارف خوجة مليكة، 2011 ، ص 71) .

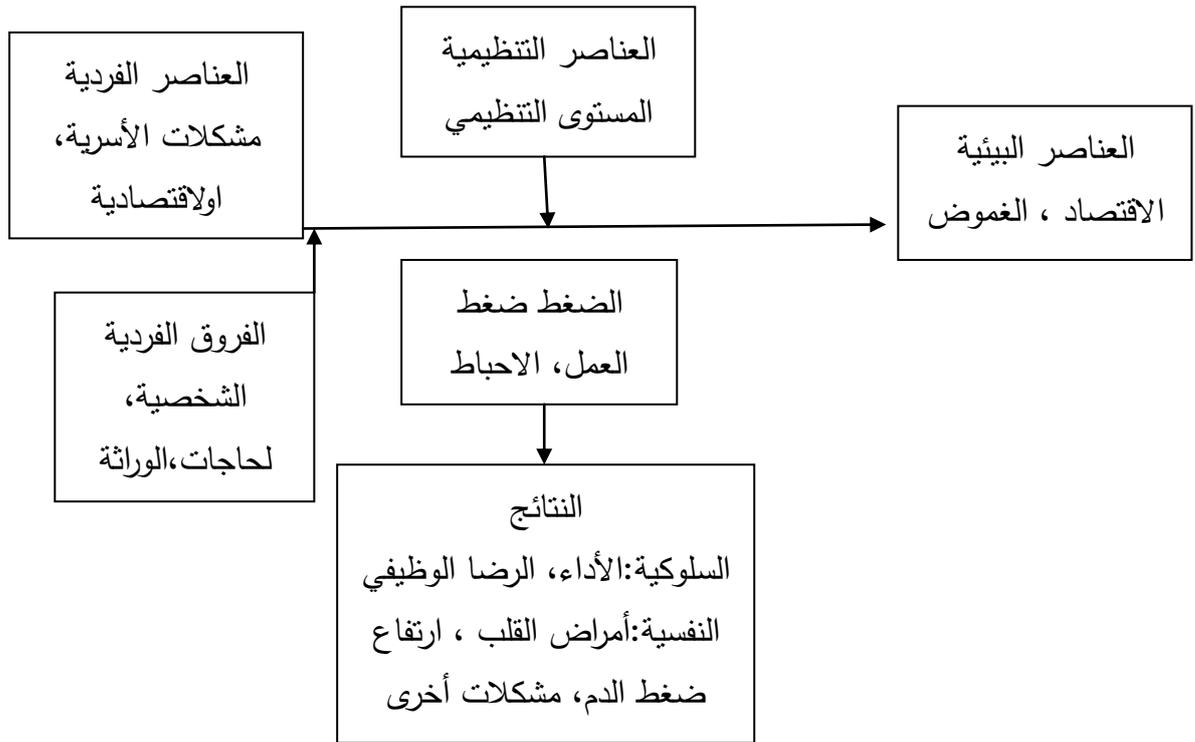
من خلال النموذج الاجتماعي البيئي، نلاحظ أنه ركز في تفسيره للضغوط على ثلاث عوامل حيث أن تعرض الفرد مثلا لاضطرابات نفسية كالقلق يؤدي إلى

اضطراب في الأداء، وكذلك عدم ملائمة الظروف البيئية المحيطة ببيئة العمل، ويتوقف إدراك هذه الأخيرة على عامل الفروق الفردية، وكذلك الجانب النفسي والجسدي للعامل، حيث تؤثر هذه العوامل في ردة فعل الفرد واستجابته للموقف الضاغط.

7-9 نموذج سيزلاقي و والاس (1987):

الشكل الموالي يوضح هذا النموذج:

الشكل (05) يوضح نموذج سيزلاقي ووالاس لتفسير ضغوط العمل



(نايف التويم، 2005 ، ص 74)

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية هي: البيئة والمنظمة والعوامل الفردية، وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط

مختلفة ومنوعة من الضغوط على العاملين، ولكن الضغوط الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر (مكناسي محمد، 2007 ، ص 115) .

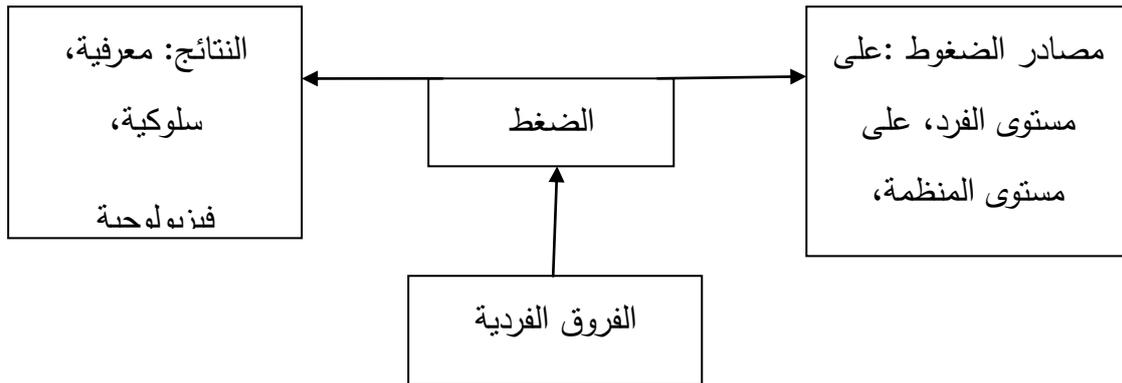
من الشكل السابق لنموذج " سيزلاقي ووالاس " نلاحظ انه أرجع الضغوط الى ثلاثة مصادر:

الفرد والبيئة والمنظمة، لكنه ركز على جانب الفروق الفردية، اذ هي التي تحدد بنسبة كبيرة كيفية الاستجابة للموقف الضاغط.

7-10 نموذج - kinicki و kreitner لضغوط العمل:

قد اعتمدا في بناء نموذجهما على النموذج الذي طوره "ماتسون " و "ايفانسيفيتش" في عام 1979 ، النموذج هذا يوضح مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، الجماعة، المنظمة) والمسببات الخارجية، وهناك الفروق الفردية التي تؤثر في أدراك الفرد لمصادر الضغوط، كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل (06): نموذج kreitner & kinicki لضغوط العمل



(مكناسي محمد، 2007 ، ص 110)

من خلال عرض النموذج السابق، نلاحظ أنه اتفق مع نموذج "سيزلاقي ووالاس" في تفسير الضغوط المهنية، إذ أرجع هذا النموذج أيضا حدوث الضغوط بنسبة كبيرة للفوارق الفردية.

7 - 11 نموذج عدم التأكد ل "بير" و "باجات":

قام بإعداد هذا النموذج كل من "بير" و"باجات" عام 1985 ، ومصطلح "عدم التأكد" يشير إلى أن كثرت من أنواع الضغوط في العمل، إنما هي في مجملها نتيجة لوجود العامل لدى الفرد، أوفي داخل أو خارج بيئة العمل، ويرتبط هذا العامل بدرجة قدرة الفرد أو المنظمة على تحقيق أهدافها، لهذا فان النموذج يفسر الضغوط على أساس الطريقة التي يمكن بها تحقيق الأهداف، وبالتالي فان أي شيء يعيق تحقيق هذه الأهداف قد يعد سببا من أسباب حدوث الضغط لدى الفرد في العمل، وبالتالي فان حالة عدم التأكد التي يخبرها الفرد في المواقف المختلفة، قد تحد من قدراته على اتخاذ القرارات الملائمة فيما يتعلق بالتصرف الذي ينبغي اتخاذه (سعد بن معيقان سعد الدوسري، 2005 ، ص 52) .

من خلال عرض النظريات والنماذج السابقة، نلاحظ أن معظمهم قد اتفقوا على ثلاث أسباب في تفسيرهم للضغوط: أسباب تعود إلى طبيعة الفرد، وأسباب تتعلق بالبيئة التنظيمية وأخرى تتعلق بالبيئة الخارجية، وأن سبب حدوث الضغط لدى العامل قد يتعلق بعنصر واحد من الأسباب السابقة على انفراد، أو بكل تلك الأسباب مجتمعة، كما ركزت معظم النظريات والنماذج على عنصر الفروق الفردية في إدراك الضغوط، وأرجعت له دور كبير في استجابة الفرد نحو الموقف الضاغط.

7 - 12 نموذج كرازاك

يتركز هذا نموذج على ثلاث عناصر أساسية لفهم مصادر الإجهاد المهني وتأثيرها على صحة وهي:

حرية اتخاذ القرارات واستقلالية العمال والمتطلبات النفسية الاعتراف بقدراتهم، و
المساندة الاجتماعية.

يحتوي الاستبيان على (46) بندا، تتوزع على ثلاثة أبعاد كالآتي:

* الحرية في اتخاذ القرار:

يهتم هذا البعد بالاستقلالية في اتخاذ القرار ، حرية التصرف، إمكانية اختيار
الإجراءات المهنية من أجل تعديل الأهداف و الوسائل، بالإضافة إلى القدرة على
التأثير في القرارات ، الإبداع في العمل.

- الاستقلالية في اتخاذ القرار.

- استعمال المهارات.

- تطوير المهارات.

* المطالب النفسية:

هي تلك المطالب التي تشمل جوانب من العبء النفسي الكمي و الكيفي على حد
سواء (حجم العمل، ضيق الوقت، تنفيذ المهام، كمية المهام وتعقيدها، تجزئة العمل).

- الكمية/ السرعة

- التعقيد/ الحدة.

- التجزئة العمل

* أما البعد الثالث فهو بعد المساندة الاجتماعية:

فهذا البعد يشمل الجوانب المتصلة بالدعم الاجتماعي و العاطفي ، و العلاقات الانفعالية مع الرؤساء و الزملاء ، و المساعدة و الاعتراف من طرف الزملاء و المسؤولين (المشرفين).

- دعم الزملاء .

- دعم المرؤوسين.

ينتج الإجهاد حسب هذا النموذج في حالة ما إذا اجتمعت طلبات كثيرة مع حرية قرار و مساندة اجتماعية ضعيفة حيث أن التحكم الذي يمارسه العامل على المجهودات يكون بالغ الأهمية، رغم هذا فان المتطلبات العديدة للعمل تكون اقل ضرار بالفرد في حالة إذا تمتع هذا الأخير بالاستقلالية و التحكم مع إمكانية المشاركة في اتخاذ القرارات .

أيا من هذا المكونات الثلاثة ليس كافيا وحده لتفسير الإجهاد ، فهو مزيج بين مستوى عالي من الطلب ومستوى منخفض من حرية اتخاذ ، وعدم وجود مساندة اجتماعية من الزملاء و المسؤولين يعزز هذا التأثير إلى حد كبير.

4 من خلال الجمع بين الاستقلالية في اتخاذ القرار و الطلب النفسي ، يتحدد لنا 4 وضعيات رئيسية هي:

- الوضعية الأولى العمل المريح (إنخفاض الطلب، والإستقلالية عالية)

- الوضعية الثانية العمل السلبي (إنخفاض الطلب، والإستقلالية منخفضة)

- الوضعية الثالثة العمل النشط (إرتفاع الطلب، إستقلالية عالية)
- الوضعية الرابعة العمل المجهد (إرتفاع الطلب، والاستقلال منخفضة) .

- ثامنا : نتائج الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة :

8 - - 1 نتائج الضغوط المهنية على الفرد:

8 - 1 - 1 النتائج الايجابية:

إن العديد من المنظمات، إن لم يكن جميعها، تنتظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثارا ايجابية مرغوبا فيها، إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها (محمود سلمان العميان، 2008 ، ص 165) .

فعندما تكون الضغوط في حجم مناسب (ايجابي)، فإنها تؤدي إلى السرعة في انجاز الأعمال والإبداع في التفكير والقدرة على اتخاذ القرارات، والتركيز على نتائج أعمالهم، وتحفز الأفراد على العمل، وتجعل الأفراد ينظرون للمستقبل بتفاؤل وجدية، وتجعل الأفراد يشعرون بالانجاز والمتعة والنوم بشكل مريح، والمقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (ابراهيم عبد عابدين، 2010 ، ص 29 ، 30) .

8 - 1 - 2 - النتائج السلبية:

تظهر النتائج السلبية لضغوط العمل على الفرد، عندما يواجه ضغوطا عالية لا يستطيع احتمالها أو الاستجابة لها بطريقة ايجابية، هذه النتائج قد تكون بصور

متعددة، حيث من الممكن أن تشمل الجوانب النفسية والجسمية والسلوكية والانفعالية والعقلية للفرد، وبما أن الضغوط تحدث تأثيرات على مستوى الجهاز العصبي للفرد، فإن هذه التغيرات غير الطبيعية ستكون لها نتائج واضحة على صحة الفرد (محمد الطاهر طبعلي، 2010 ، ص 65).

ومن هذه النتائج نذكر :

8 - 1 - 2 - 1 النتائج النفسية (السيكولوجية):

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل، حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد ومن أهم تلك الأعراض:

- الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، ، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين ، عدم الاتزان الانفعالي (محمود سلمان العميان، 2008 ، ص 164 ، 165).
- الشعور العام بالخوف، صعوبة التركيز وسرعة التغيير في الأفكار(عويد سلطان المشعان، 1994 ، ص 314) .

8 - 1 - 2 - 2 النتائج الجسمية:

من أهم الأمراض والأعراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب ضغوط العمل ما يلي : قرحة المعدة ، وأمراض القلب والسكر ، وضغط الدم (ابراهيم عبد عابدين، 2010 ، ص 32).

التعرق بغزارة، فقدان الشهية، آلام في عضلات الرقبة وعضلات الظهر، الارتعاش، عسر الهضم، آلام القولون والمعدة، الصداع، الأرق وصعوبة النوم، جفاف الفم

والزور، صعوبة التنفس، القرحة، والثعلبة، والارتيكاريا، وصعوبة التنفس، والفشل الجنسي، الجلطة الدموية (عويد سلطان المشعان، 1994، ص 314، 315).

8 - 1 - 2 - 3 - النتائج السلوكية:

تلعب العوامل التنظيمية الضاغطة دورا في سلوك الفرد وتتمثل نتائجها في: التدخين، الإدمان على الكحول، تعاطي المسكنات والمخدرات، العنف وانتهاك الأنظمة، والعدوان والاكنتاب (ناصر محمد العديلي، 1993، ص 77، 78).

الهياج، التسلط، الميل للوقوع في الحوادث، عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية، الافتقار إلى روح الدعابة، سوء الأداء في العمل، تكرار التغيب عن العمل دون إذن أو سبب (جونيب آردان، 2008، ص 2).

8 - 2 - نتائج الضغوط المهنية على المنظمة:

8 - 2 - 1 - النتائج الايجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى الضغوط المهنية على أنها شر يجب مكافحته، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل نتائج ايجابية، يوردها (العميان) كما يلي :

- التحفيز عن العمل

- يزداد تركيز الفرد في العمل

التركيز على نتائج العمل (ميسون سليم السقا، - 2009، ص 18)

8 - 2 - 2 - النتائج السلبية:

تؤثر الضغوط المهنية سلبا على المنظمة من خلال :

ارتفاع معدلات شكاوى العمال، العنف بين العمال، إعادة التخطيط والعمل، زيادة في الأخطاء والمشاكل، عدم دقة القرارات المتخذة، زيادة التكاليف الإنتاجية، تدني مستوى الإنتاج، عدم رضا العملاء، كثرة الغياب والتأخير، التسرب الوظيفي) محمود عبد الفتاح رضوان، 2012 ، ص 70) .

مما سبق ذكره من النتائج، نلاحظ أن للضغوط المهنية نتائج ايجابية ذلك إذا ما كانت الضغوط ذاتها ضغوط ايجابية محفزة على تحسين أداء الفرد، أما إذا زدت الضغوط عن حدها فستكون نتائجها وخيمة على الفرد والمنظمة (ضغوط سلبية).

خلاصة الفصل:

كخلاصة لما تم عرضه في الفصل، نستخلص أن لضغوط العمل مراحل معينة يتكون من خلالها ، كما أن له أنواع (ايجابي وسلبي مؤقت ودائم)، كما تتعدد مصادره ، فهناك مصادر تنظيمية (عبء الدور ،غموض الدور ، طبيعة المهنة ...) ، ومصادر شخصية (طبيعة شخصية الفرد ، مركز التحكم ...) ، و تتعدد تفسيرات حدوث الضغوط المهنية من نظرية إلى أخرى مع وجود نسبة كبيرة من الاتفاق على مسببات حدوثها، كما أن تراكم الضغوط المهنية يسبب نتائج مضرّة للفرد على كل المستويات وذلك ما يعود بالسلب على المنظمة .

الفصل الثالث: الدراسة الاستطلاعية

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

2 - وصف عينة الدراسة

3- وصف أداة جمع البيانات

4- بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

1 - أهداف الدراسة الاستطلاعية:

2 - تكمن أهمية القيام بالدراسة الاستطلاعية فيما يلي :

- التأكد من توفر عدد مفردات العينة وخصائصها للقيام بالدراسة الأساسية.
- الكشف عن الصعوبات الميدانية وبالتالي محاولة مواجهتها في الدراسة الأساسية.
- معرفة مدى مناسبة أداة الدراسة للعينة من حيث وضوح بنود الأداة والصيغة اللغوية.
- التحقق من ملائمة الأداة لموضوع الدراسة، وذلك من خلال حساب صدقها وثباتها.

2- وصف عينة الدراسة :

تمثلت عينة الدراسة في الممرضين التابعين للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم ، وتم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، وقد بلغ عددهم 38 ممرضا، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص المعتمدة في الدراسة الحالية:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغيرات الوسيطة	السن	الجنس	سنوات الخبرة	الحالة الاجتماعية
أقل من 35 سنة	ذكر	انثى	أقل من 10 سنوات	متزوجين
من 35 سنة فأكثر			أكثر من 10 سنوات	غير متزوجين
الفئات				
عدد الأفراد	22	16	19	19
	14	24	16	22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن عينة الدر اسة الاستطلاعية تمثلت في الممرضين (30) (ممرضا) حيث تم تقسيم فئات (السن-الجنس - سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية -الرتبة) باستعمال المتوسط الحسابي أي (مجموع الدرجات ا عدد الممرضين) ، بالنسبة للسن، أقل من 35 سنة بلغ عددهم (22) فردا، 30 سنة فأكثر بلغ عددهم (16) فردا، أما بالنسبة لسنوات الخبرة، أقل من 10 سنوات بلغ عددهم (22) فردا و (16) فردا بالنسبة لفئة الممرضين الأكثر من 10 سنوات، أما فيما يخص الحالة الاجتماعية فبلغ عدد المتزوجين (24) فردا فيما غير المتزوجين (14) أفراد.

3- وصف أداة جمع البيانات:

للقيام بجمع المعلومات والمعطيات حول الدراسة الحالية، تم الاعتماد على استبيان محتوى العمل لروبار كرزاك المكيف على البيئة الجزائرية من طرف الباحثة حيواني

كريمة بجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي (أطروحة تكيف استبيان محتوى العمل لروبار كرزاك مقدمة لنيل شهادة دكتوراهالطور الثالث في العلوم الاجتماعية (2017) .

3 - 1 - صدق الاستبيان:

من خلال تتبع الدراسات السابقة التي أجريت على الاستبيان، وجد أنه يتمتع بدرجة كبيرة من الصدق، وكان ذلك بطريقة "الصدق التلازمي" مع استبيان (ERI) كما في دراسة (2013) "Elisa Ansoleaga" و "Viviola Gómez Ortiz" (2011) حيث تراوح معامل الارتباط بين استبيان محتوى العمل "JCQ" واستبيان "ERI" في بعدي المتطلبات النفسية في (JCQ) و الجهود المهنية (ERI) ارتباط عالي، و **الصدق التمييزي** بين المجموعتين العليا و الدنيا Elisa (2013) "Ansoleaga"، و "الصدق العاملي" باستخدام التحليل العاملي لبنود الاستبيان نفسه . و أظهرت دراسات العديد من الباحثين أن هناك أربعة عوامل أظهرها "التحليل العاملي" للاستبيان وهي نفسها الأبعاد المتعارف عليها، بالإضافة لاستخلاص دراسات أخرى لعوامل أخرى.

3 - 2 - ثبات الاستبيان:

يتمتع استبيان JCQ بثبات جيد، وذلك من خلال تتبع الدراسات السابقة التي أكدت ذلك باستخدام طرق الثبات المختلفة، وهذا يعطي دلالة على أن هذا الاستبيان يعتبر من أدوات القياس الجيدة . وفيما يلي عرضا موجزا لما تم استخدامه للتأكد من ثبات الاستبيان من خلال "ألفا لكرونباخ والاتساق الداخلي بين نصفي الاستبيان وبين أقسامه الفرعية . " فقد تراوحت معاملات الثبات - بطريقة "إعادة الاستبيان" بين (0.60) و (0.35) كما في دراسات كل "Yawen Cheng"، (2003)، "Ki-Do"

"Eum" (2007)، وأما عن طريق معامل ألفا لكرونباخ " فتراوحت بين 0.82 (0.5) معاملات الارتباط بين الأقسام الفرعية للاستبيان " فقد تراوحت بين (0.04 و 35.0) و كانت ضعيفة بين بعض الأبعاد و سالبة بين أبعاد أخرى .

ومن خلال العرض السابق لنتائج معاملات الثبات للدراسات السابقة نجد استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزك يتمتع بقدر مرتفع من الثبات.

3 - 3 - تحديد الفقرات:

تم تحديد فقرات أداة قياس مستوى الضغط المهني لدى الممرضين والتي بلغ عددها 23 فقرة، مع اختيار بديل من البدائل الأربعة وهي: (غير موافق على الإطلاق، غير موافق، موافق، موافق و بشدة).

3 - 4 - تعليمات الأداة:

تم صياغة التعليمات المرفقة مع استبيان الضغوط المهنية لتوجيه أفراد العينة، حيث تم فيها توضيح طريقة الإجابة على فقرات الاستبيان.

3 - 5 - مفتاح التصحيح:

اشتملت هذه الأداة على 23 بنداً، تتدرج هذه البنود ضمن ثلاث أبعاد كما يلي:

اتخاذ القرار: وتكون من (09) فقرات.

المتطلبات النفسية: وتكون من (06) فقرات.

الدعم الاجتماعي: وتكون من (08) فقرات .

يتم الإجابة على هذه الفقرات باختيار بديل من بدائل الأجوبة الأربعة المقابلة لها وهي: (غير موافق على الإطلاق، غير موافق، موافق، موافق و بشدة) ، ولكل إجابة من هذه الإجابات درجة على النحو التالي:

الجدول رقم (03) يوضح سلم التصحيح الخاص باستبيان الضغوط المهنية

الأوزان	الدرجة في حالة العبارات الايجابية
موافق و بشدة	4
موافق	3
غير موافق	2
غير موافق على الإطلاق	1

وتعكس الدرجات في حالة الفقرات السلبية.

1 - المنهج المعتمد في الدراسة

2 - وصف عينة الدراسة الأساسية

3 - وصف الصورة النهائية لأداة الدراسة

4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في

الدراسة

)	35	(22)	(%57,89)
	(%42,10)	35	(16)
			(38)

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة

%57,89	22	10	
%42,10	16		10
%100	38		

10	(22)	(%57,89)
(16)	5	
(38)		(%42,10)

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية.

%63,15	24	
%36,84	14	
%100	38	

يتضح من الجدول أعلاه، أن عدد المرضى المتزوجين قد بلغ (24) ممرضا بنسبة (63,15%) من العينة الكلية، وعدد المرضى غير المتزوجين قد بلغ (14) ممرضا بنسبة (36,84%) من العينة الكلية، بمجموع كلي بلغ (38) ممرضا.

3 - وصف أداة الدراسة:

تم استخدام أداة واحدة لقياس مستوى الضغوط المهنية لدى المرضى، وهي استبيان محتوى العمل لروبار كرزاك .

4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لمعالجة البيانات المتحصل عليها في الدراسة الحالية تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

4 - 1 - المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري :

تم استخدامه لحساب نتائج التساؤل العام. و كذلك مخطط توزيع العينة حسب نموذج كرزاك.

التكرارات و النسب المؤوية.

4 - 2- اختبار "ت" لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين:

تم استخدامه لحساب نتائج التساؤل الجزئي الأول والتساؤل الجزئي الثاني والتساؤل الجزئي الثالث.

الفصل الخامس عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج

عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج

1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل العام
2. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول
8. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني
4. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الثالث

1- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل العام:

1 - 1- عرض وتحليل نتيجة التساؤل العام:

نص التساؤل العام كان كالآتي :

- ما مستوى الضغط المهني حسب نموذج كرزك لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم ؟

لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب المتوسط الحسابي الانجراف المعياري لمجموع الدرجات لعينة الدراسة الحالية، الذي بلغت قيمته (5,29)، وتم تصنيف مستويي الضغط (مرتفع - متوسط - منخفض) على أساسه، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

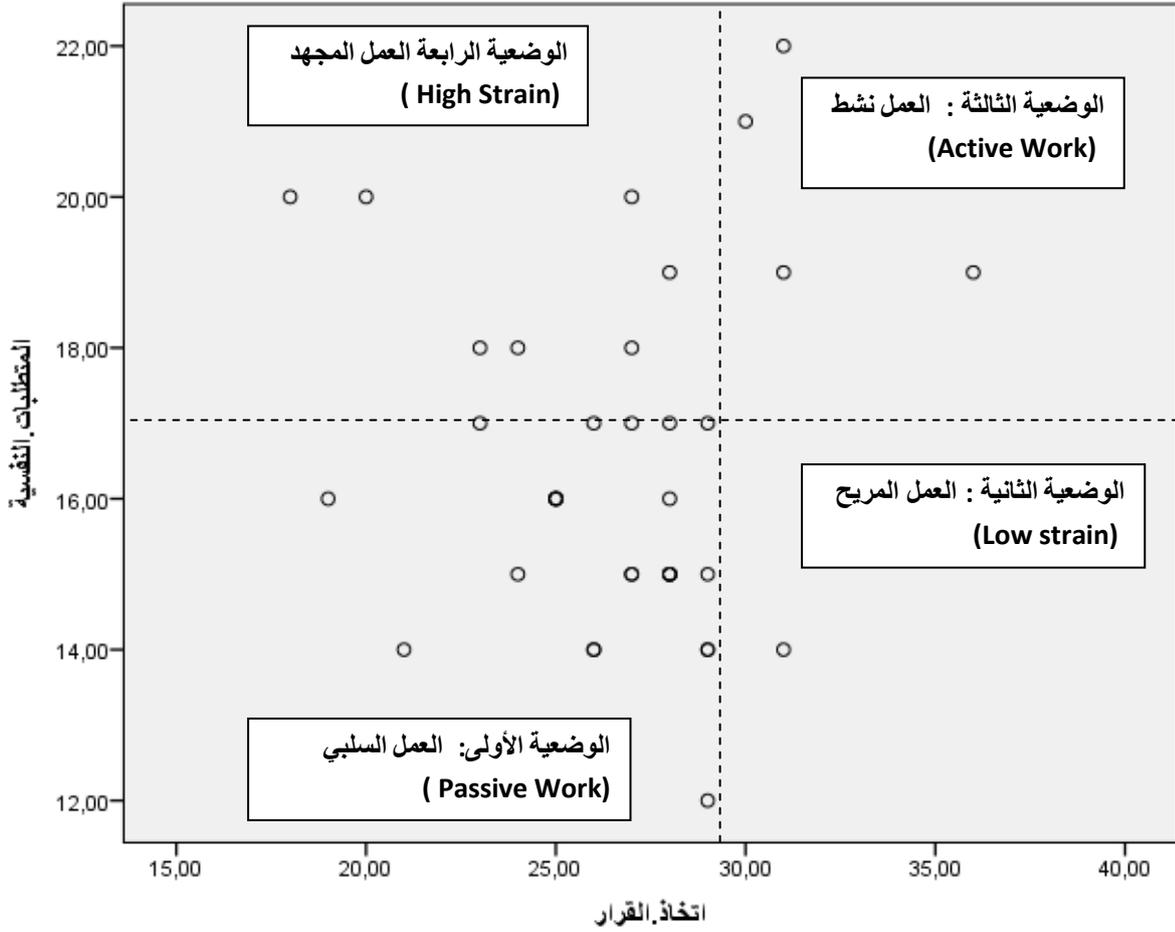
الجدول رقم 07 : يوضح نتيجة التساؤل العام.

المتغير	عدد الأفراد (ن)	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
مستوى مرتفع من الضغط المهني	22	57,89%	
مستوى متوسط من الضغط المهني	09	23,68%	67,31
مستوى منخفض من الضغط المهني	07	18,42%	
المجموع	38	100%	

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن عدد الممرضين الذين يصنفون في فئة الضغط مهني المرتفع بلغ عددهم (22) فرداً، وهو ما يعكس نسبة (57,89 %) من أفراد العينة الكلية، بينما الفئة الثانية الذين يصنفون في فئة الضغط المهني المتوسط بلغ عددهم (09) فرداً أي بنسبة (23,68%) من أفراد العينة الكلية، بينما الفئة الثانية الذين يصنفون في فئة الضغط المهني المنخفض بلغ عددهم (07) فرداً أي بنسبة (18,42%) من أفراد العينة الكلية. وهذا ما يعني أن الفئة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تعاني من مستوى مرتفع من الضغط المهني.

تطبيق نموذج الاستقلالية-المتطلبات لكرزك على عينة الدراسة

الشكل 07 : توزيع العينة حسب نموذج كرزك 1979



من خلال الشكل يوضح الرسم البياني أعلاه توزيع عينة دراستنا على الأجزاء الأربعة المحددة بين محوري الطلب النفسي و إتخاذ القرار الذي يضع الأشخاص في وضعية عمل (مجهد ، مريح ، نشط وسلبي).

على يمين الرسم البياني ، يوجد الموظفون الذين تكون درجة طلبهم النفسي أعلى من المتوسط ، وفي الجزء السفلي هم أولئك الذين تكون درجة اتخاذ قرارهم أقل من المتوسط.

و ما يلاحظ من خلال الشكل أن أفراد العينة قيد الدراسة تتوزع توزيعاً متبايناً على مختلف الوضعيات الأربعة .

- (30 %) من مجموع أفراد العينة الوضعية الأولى العمل السلبي (انخفاض المتطلبات النفسية ، والاستقلالية في إتخاذ القرار منخفضة)
- (15 %) من مجموع أفراد العينة في الوضعية الثانية العمل المريح (انخفاض المتطلبات النفسية، والاستقلالية في إتخاذ عالية)
- (15 %) من مجموع أفراد العينة الوضعية الثالثة العمل النشط (ارتفاع المتطلبات النفسية ، استقلالية في إتخاذ عالية)
- (40 %) من مجموع أفراد العينة الوضعية الرابعة العمل المجهد (ارتفاع المتطلبات النفسية ، والاستقلال في إتخاذ منخفضة)

1 - 2 مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية العامة:

- تم التوصل من خلال هذا التساؤل إلى أن: الفئة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تعاني من مستوى مرتفع من الضغط المهني، ويمكن تفسير النتيجة المتحصل عليها وفقا لعدة عوامل قد يكون من بينها:

طبيعة عمل الممرضين، فهم عرضة لمواقف يصعب على النفس البشرية تحملها والتكيف معها، فعملية التحكم في سلوكيات المرضى العقلين ليست بالعملية السهلة من جانب المسؤولية الملقاة على عاتق الممرضين والمتمثلة في سلامتهم و سلامة المرضى، إذ أن أي خطأ يحدث قد يؤدي الى ما لا يحمد عقباه، لذلك فالممرض مطالب بالقيام بعمله هذا بكل تركيز ودقة، مع تكرار هذه المواقف المهنية قد يتسبب ذلك في وقوعه في ضغط نفسي. وهذا مايتفق مع نتيجة دراسة (رجاء مريم 2008)

التي توصلت إلى أن 78.9 من الممرضين يشعرون بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية" (رجاء مريم، 2008 ، ص 2) .

كذلك تتفق نتيجة هذا التساؤل مع دراسة (فؤاد صبيبة و رزان اسماعيل 2015) التي توصلت إلى أن أفراد العينة من ممرضين وممرضات يعانون من ضغوط نفسية مهنية مرتفعة (% 59 , 64 .) (يحيى جودة، 2013 ، ص 147)

كذلك يمكن إرجاع معاناة الممرضين من مستوى ضغط مهني مرتفع إلى إلزامية استجاباتهم السريعة والفورية في أداء واجباتهم الحساسة والتي تمس بشكل مباشر حياة المريض.

هذا ما أشارت له دراسة (التويجري 2012) إلى إن مشكلة صعوبة المهنة تحتل المرتبة الثانية في ترتيب أهم المشكلات التي تواجه الممرضين في بيئة المهنة (بهية إبراهيم التويجري، 2712 ، ص 8).

هذا ما بينته نتيجة دراسة (الصباغ 1999) التي توصلت إلى وجود مستوى عال من الضغط المهني لدى الممرضين (يحيى جودة، 2013 ، ص 147) .

وتتفق كذلك مع نتيجة دراسة ("كريستين وآخرون" 2000) التي توصلت بدورها إلى أن 90 بالمئة من طاقم التمريض يعانون من مستوى مرتفع من ضغوط العمل (محمد سليم خميس، 2013 ، ص 290).

قد تعود نتيجة هذا التساؤل، إلى تعدد أدوار الممرضين في الحياة ، فهم ليسوا فقط ممرضين وانما أمهات وآباء ولديهم مسؤوليات عائلية بعيدا عن مجال عملهم، وبحكم تعارض متطلبات أدوارهم وصعوبة تحقيقها في آن واحد يقعون في صراع الأدوار، وبالتالي يكونون عرضة للضغوط النفسية.

يمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها في الدراسة الحالية كذلك بزيادة عبء العمل وذلك لما يترتب عليه من كثر الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله وقد يؤدي ذلك إلى الإرهاق النفسي(عبد القادر أحمد مسلم ، 2007 ، ص 11) .

فقد ذكر " شولتز " في هذا الصدد أن " مهنة التمريض من أكثر المهن ضغوطا وذلك بسبب عبئ العمل الزائد " (شويط رخيصة، 2013 ، ص 97) .

كذلك يمكن تفسير الضغوط المهنية المرتفعة لدى الممرضين إلى عدم توافر الموارد النوعية والكمية في المؤسسة أو غياب العلاقات الايجابية مع الرئيس أو مع جماعة العمل، وغياب الحوافز المادية والمعنوية (عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، غياب العدالة في تقييم الأداء، طبيعة الإشراف المتسمة بالتسلط، عدم الحصول على إجازات، غياب الترقى الوظيفي، الأجر غير المناسب...). ويمكن أن يرجع الضغط المهني المرتفع إلى عدم ملائمة البيئة المادية لأداء العمل، كالتعرض لدرجات حرارة ورطوبة وإضاءة مرتفعة أو منخفضة مما يشعر الممرض بالتعب والإجهاد ويكون عرضة للعديد من الأمراض الخطيرة التي تؤثر بدورها على أداء مهامه على أكمل وجه مما قد يوقع الممرض في ضغط فسيولوجي ونفسي.

كما يمكن أن يرجع الضغط المهني المرتفع لدى الممرضين إلى العوامل الفردية، فمن الممكن أن يحمل أفراد العينة صفات نمط الشخصية (أ) فهذا النمط يسبب في شعور الممرض بالضغوط النفسية في بعض الأوقات، كما يساء فهمه من قبل رؤسائه الذين يعتقدون ان له أغراضا شخصية من وراء جهده، فهم بطبيعة شخصيتهم معرضون بالإصابة بأمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول ... فهم يظهرون استجابة أشد قوة تجاه مثيرات الضغوط النفسية في

مواقف متعددة، وتكون استجاباتهم مصحوبة بمجموعة من التغيرات الفسيولوجية
الضارة بالجسم وذلك حسب فريدمان " و"روزنمان" (غري صبرينة، 2014 ، ص
31) .

قد يعود ذلك إلى نقص المهارة في العمل، أو عدم الاستعداد النفسي (يكون الممرض
في حالة قلق لسبب خارجي عن العمل) والاستعداد البدني (الإصابة بمرض، عدم
التمتع بصحة جيدة للممرض) لأداء عمله وعدم قدرة الممرض على التحكم في ردود
فعله تجاه المواقف الضاغطة وبذلك يصعب عليه تبني استراتيجيات التكيف مع هذه
المواقف مما يوقعه في ضغط نفسي، وقد تلعب البيئة الخارجية دورا في ارتفاع
الضغوط لدى شريحة الممرضين، إذ غالبا ما تكون نظرة المجتمع إلى عمل
الممرض نظرة استصغار وتهميش، فقلة وعي الأفراد بأهمية وقيمة دور الممرض في
القطاع الصحي قد يوقع الممرض في حالة من الاكتئاب ما قد يولد لديه ضغط
نفسى مرتفع. بالتالي فقد تكون كل العوامل السابقة الذكر، مجتمعة أو منفردة، سببا
كافيا لإصابة الممرض تحت وطأة الضغط المهني المرتفع، حسب ما توصلت إليه
نتيجة التساؤل العام في الدراسة الحالية.

2 - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول:

2 - 1 عرض وتحليل نتيجة التساؤل الجزئي الأول:

نص التساؤل الجزئي الأول كان كالآتي :

هل هناك فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى الممرضين العاملين
بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى إلى متغير
السن؟

لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب اختبار "ت" لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 08 : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" في الضغط المهني بين فئة (أقل من 35 سنة) وفئة (35 سنة فأكثر).

المتغير	الفئات	عدد	المتوسط	الانحراف	قيمة	درجة	sig	اتخاذ
	(بالسنوات)	الأفراد	الحسابي	المعياري	(ت) المحسوبة	الحرية		القرار
		(ن)	لكل فئة	لكل فئة				
	أقل من	22	67,0000	6,04743				
الضغط	سنة 35							غير
					-0.427	36	0.672	دال
	35 سنة	16	67,7500	4,18728				
	فأكثر							

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إن المتوسط الحسابي للضغط المهني لدى أفراد العينة الذين أعمارهم أقل من 35 سنة قد بلغ بانحراف معياري قيمته 6,04، وبلغ المتوسط الحسابي للضغط المهني لدى أفراد العينة الذين أعمارهم 35 سنة فأكثر قد بلغ 37,82 بانحراف معياري قيمته 67,00، أما بالنسبة لقيمة ت المحسوبة فقد بلغت 0.427 - عند درجة حرية بقيمة 36 وقيمة معنوية Sig. 0.672 ، وهي أكبر من مستوي الدلالة 0.05 و عليه فإنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين (عينة الدراسة) تعزى إلى متغير السن .

2-2 - مناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول:

تم التوصل من خلال هذا التساؤل إلى أن: لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين (عينة الدراسة) تعزى إلى متغير السن .

يمكن تفسير هذه النتيجة بطبيعة الوظيفة التي يشغلها الممرض، فهو يتعرض لمواقف من السهل على النفس البشرية تحملها كلما كبر سنه، فالممرض أثناء قيامها بعمله تتعرض لمشهد المريض و هو في حالة هيجان وفي نفس الوقت هو مطالب بإتمام مهمته على الوجه الصحيح الذي يضمن سلامته و سلامة المريض معا ، مما قد يولد لديه ضغط نفسي يرتفع مستواه كلما كبر سنه ، فالكبير اوالصغر في السن لا يمنحه الحصانة ضد الضغط النفسي او العكس لان سن الموظف لا علاقة له بلستراتيجيات مقاومة لضغوط المهنة، وقد تكون طبيعة شخصية الممرض في الاستجابة للمواقف والتكيف معها، وبالتالي مع زيادة السن وتكرار التعرض للمواقف الضاغطة لا يختلف مستوى الضغط النفسي لديه عن الممرضين الأقل سنا الذين قد تكون لديهم نفس القدرة على التكيف. بالتالي فقد تكون تعادل فئات السن في الاستجابة للمواقف والتكيف معها ، سببا كافيا لعدم وجود فروق في الضغط المهني تعزى لمتغير ، حسب ما توصلت إليه نتيجة التساؤل الجزئي الأول في الدراسة الحالية.

هذا فقد إنفقت نتيجة هذا التساؤل مع دراسة (المعاني احمد و أخوار رشيدة 2006) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى الممرضين تعزى إلى متغير السن" (فريدة بوغازي، 2013 ، ص 331) .

3 - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني:

3 - 1 عرض وتحليل نتيجة التساؤل الجزئي الثاني:

نص التساؤل الجزئي الثاني كان كالاتي :

هل هناك فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ؟

لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب اختبار " ت " لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 09 : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة " ت " في الضغط المهني بين فئة (أقل من 10 سنوات خبرة) وفئة (10 سنوات خبرة فأكثر)

المتغير	الفئات (بالسنوات)	عدد الأفراد (ن)	المتوسط الحسابي لكل فئة	الانحراف المعياري لكل فئة	قيمة (ت) المحسوبة	درجة الحرية	sig	مستوى الدلالة الإحصائية
الضغط المهني	أقل من 10 سنوات خبرة	22	67, 09	6,06	- ,303	36	,763	غير دال
	10 سنوات خبرة فأكثر	16	67, 62	4,17				

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إن المتوسط الحسابي للضغط المهني لدى أفراد العينة الذين سنوات خبرتهم أقل من (10) سنوات قد بلغ (67,09) بانحراف معياري قيمته (6,06)، وبلغ المتوسط الحسابي للضغط المهني لدى أفراد العينة الذين سنوات خبرتهم أكثر من 10 سنوات (67,62) بانحراف معياري قيمته (4,17)، أما بالنسبة لقيمة ت المحسوبة فقد بلغت (- ,30) عند درجة حرية بقيمة (36) وقيمة معنوية (Sig0,763)، و هي أكبر من مستوي الدلالة (0.05) و

عليه فإنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين (عينة الدراسة) تعزى إلى متغير السن.

3 - 2 - مناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني:

تم التوصل من خلال هذا التساؤل إلى أنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين (عينة الدراسة) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

قد يعود ذلك إلى فترة التريصات التي تدوم من سنتين إلى ثلاث سنوات حسب الرتبة و التخصص التي يقضيها الممرض قبل التحاقه بوظيفته و بالتالي يكون قد قضى فترة التأقلم و التكيف قبل التحاقه بوظيفته دون أن ينصدم بالواقع الذي جاء مطابقا لتوقعاته حيث لا يتأثر مستوى الضغط بمرور سنوات من الخبرة نظرا لتكرار المواقف الضاغطة و التأقلم معها مبكرا بحيث ليس هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين (عينة الدراسة) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ، وهذا حسب ما توصلت إليه نتيجة التساؤل الجزئي الثاني في الدراسة الحالية.

هذا ما تتفق معه نتيجة دراسة بن أحمد و حابي (2016) التي توصلت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط التي تعزى متغير سنوات الخبرة لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت.

و كذلك هذا ما تتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (قويدر بن احمد، خيرة حابي 2016) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق في الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة ومن بينهم الممرضين تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية (قويدرين أحمد، خيرة حابي، 2016 ، ص 71) .

لكن تختلف معه نتيجة دراسة (جودة 2003) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل التي يتعرض لها ممرضون وممرضات العينة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (يحيى جودة، 2003 ، ص 13).

4- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثالث:

4 - 1 - عرض وتحليل نتيجة التساؤل الجزئي الثالث:

نص التساؤل الجزئي الثالث كان كالآتي :

هل هناك فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية ؟

لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب اختبار " ت " لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 10 : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" في الضغط المهني بين فئة المتزوجين وغير المتزوجين

المتغير	الفئات	عدد	المتوسط	الانحراف	قيمة	درجة	sig	مستوى
	(بالسنوات)	الأفراد	الحسابي	المعياري	(ت) المحسوبة	الحرية		الدلالة
		(ن)	لكل فئة	لكل فئة				الإحصائية
الضغط المتزوجين	فئة	24	67,83	6,65				
	غير المهني المتزوجين	14	66,42	6,33				
					,785	36	,437	غير دال

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إن المتوسط الحسابي للضغط المهني لدى أفراد العينة المتزوجين قد بلغ (67,83) بانحراف معياري قيمته (6,65)، وبلغ المتوسط الحسابي للضغط المهني لدى أفراد العينة الغير المتزوجين (66,42) بانحراف معياري قيمته (6,33)، أما بالنسبة لقيمة ت المحسوبة فقد بلغت (0,785) عند درجة حرية بقيمة (36) وقيمة معنوية (Sig . 43)، و هي اكبر من مستوى دالة (0.05) و عليه نقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين (عينة الدراسة) تعزى إلى الحالة الاجتماعية .

4 - 2 مناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثالث:

يمكن تفسير نتيجة هذا التساؤل، أنه كون الممرض متزوج أو غير متزوج فهو يتحمل مسؤوليات خارج مجال عمله ، فالممرض المتزوج لديه مسؤوليات أسرية مطالب بتحقيقها إلى جانب التزامه بالقيام بعمله كما هو منتظر منه، ففي مكان عمله قد يكون تفكيره كليا في شؤون أسرته في نفس الوقت طبيعة مهنته الحساسة جدا تتطلب تركيز عالي، فتضارب متطلبات المسؤوليتين قد يولد لديه ضغط نفسي يجعله غير قادر على التكيف مع المواقف المهنية الضاغطة التي يتعرض لها. هذا ما تتفق معه نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (سعادة وآخرون 2003 التي توصلت إلى عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية (يحيى جودة، 2003 ، ص 37) .

كما تختلف نتيجة هذا التساؤل مع نتيجة دراسة (أبو الحصين 2010) ، التي توصلت إلى وجود فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية (محمد فرج الله مسلم أبو الحصين، 2010 ، ص 3) .

كذلك بالنسبة للممرض المتزوج، فهو قد يكون بدوره أحد المسؤولين على العائلة، وقد لا يحصل على دعم اجتماعي مثل الممرض غير المتزوج مما قد يوقعه في الضغوط النفسية، وقد تتدخل أسباب ثانية في هذا الصدد، كطبيعة مهام المهنة، والنظرة التهميشية للمرضى وأهاليهم لدور الممرض وغياب الدعم المادي والمعنوي، بالتالي فقد تكون كل العوامل السابقة الذكر، مجتمعة أو منفردة، سببا كافيا ل عدم وجود فروق في الضغط المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وهذا حسب ما توصلت إليه نتيجة التساؤل الجزئي الثالث في الدراسة الحالية.

خلاصة

مما سبق، نستخلص أن الضغط المهني لدى الممرضين من المواضيع الهامة التي تجدر أن يجرى حولها المزيد من الدراسات، للوصول إلى حلول للتقليل من هذه الظاهرة لدى هذه الفئة التي تقدم خدمات إنسانية لا يمكن الاستغناء عنها، وقد تشكل الضغوط المهنية مصدر تهديد للممرضين ولحياة المرضى، إذ تبين من خلال الدراسة أن الممرضين من بين الشرائح المهنية التي يعاني عمالها من مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية، جراء تعرضهم للعديد من المصادر الضاغطة التي قد ترجع للفرد أو للمنظمة أو للبيئة الخارجية بشكل عام.

- توصيات الدراسة:

بعد التطرق لكل من الجانب النظري والميداني للدراسة ، يطرح الطالب مجموعة من الاقتراحات قصد التقليل من ظاهرة الضغط المهني لدى الممرضين، وذلك من خلال العمل على:

توفير الدعم المادي والمعنوي للممرضين، مثل: التشجيع من طرف المسؤولين وإتاحة الفرص لهم للمشاركة في القرارات الخاصة بأعمالهم، والتقييم العادل للأداء، وزيادة الرواتب وتوفير فرص الترقى الوظيفي ..

- تحسين ظروف العمل للممرضين وذلك بتوفير الوسائل اللازمة بشكل دائم مراعاة لطبيعة عملهم الحساس والفوري.

- تحسين الظروف الفيزيكية للعمل، وذلك من خلال توفير أجهزة التبريد والتدفئة والمكاتب ..

- ايجاد تنظيم نقابي، يساهم في تحسين ظروف العمل في مهنة التمريض.

- مراعاة المسؤولين على توفير المعلومات الوظيفية عن مهنة التمريض، ما يضمن تحديد مهام وواجبات الممرض بشكل دقيق وواضح، كي لا يقع ضحية لسلطة الأطباء وأوامرهم.

- توعية المجتمع بأهمية ودور الممرض في القطاع الصحي، وأن مهنته ليست مجرد مهمة تكميلية لمهنة الطبيب، قصد تحسين نظرة المجتمع للممرض ومنح المساندة الاجتماعية لشريحة التمريض.

- خلق قنوات اتصال فعالة بين كل من الإدارة المسؤولة والممرضين، قصد إيصال آراء ومقترحات وشكاوى الممرضين.

- توفير أوقات وأماكن الاستراحة والأكل وتغيير الملابس...

- منح الاجازات والعطل اللازمة كلما طلبت، للحالات التي تتعرض لظروف مفاجئة

أو مناسبات عائلية واجتماعية، وتوفير ممرضين احتياطيين لشغل هذه المناصب.

-توفير أكثر للدورات التكوينية، قصد تطوير مهارات الممرضين لمواجهة تطورات

المهنة.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. أحمد عبد المطيع الشخانة، (2010) ، التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1 ، الأردن.
2. بشير معمريه، (2007)، القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين، سلسلة دراسات منشورات الحبر، ط 2 ، الجزائر.
3. جعفر أبو القاسم أحمد، (1991)، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الادارة العامة، السعودية.
4. جونيبي أردان، (2008) ، التعايش مع ضغوط العمل، مكتبة جرير للنشر والتوزيع، ط 2 ، السعودية.
5. حمدان علي الفرماوي، رضا عبد الله، (2009)، الضغوط النفسية في مجال الحياة والعمل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
6. خالد عيادة عليمات، (2010)، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن.
7. ذوقان عبيدات وآخرون (2015)، البحث العلمي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.
8. سامر جلدة، (2009)، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1 ، الأردن.

9. صفوت فرج، (2007) ، القياس النفسي، مكتبة الأنجلو المصرية، جامعة القاهرة، مصر.
10. صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2004 ، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
11. عويد المشعان، (1994) ، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، ط 1 ، الكويت.
12. غربي صبرينة، (2014)، مصادر وآثار الضغوط النفسية المهنية، دار الكتاب العربي، الجزائر.
13. فاروق السيد عثمان، (2001) ، القلق وادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، مصر.
14. فاروق عبد فلية، محمد عبد المجيد السيد، (2005)، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
15. كامل محمد المغربي، (2010)، السلوك التنظيمي " مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 4 ، الأردن.
16. محمد شحاتة ربيع، (2010)، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1 ، الأردن.
17. محمود سلمان العميان، (2008) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 1 ، الأردن.

18. محمود عبد الفتاح رضوان، (2012)، مهارت التكيف مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والتوزيع، ط 1 ، مصر .

19. محمود فتحي عكاشة، (1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، مصر .

20. مقدم عبد الحفيظ ، (2003) ، الاحصاء والقياس النفسي والتربوي ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .

21. ناصر محمد العديلي، (1993) ، ادارة السلوك التنظيمي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 1 ، السعودية .

الرسائل الجامعية :

22. إبراهيم عبد العابدين، (2010) ، علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين .

23. ابتسام أبو العمرين، (2008) ، مستوى الصحة النفسية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين .

24. إبراهيمي أسماء، (2015) ، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة، شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر .

25. بلخيري سهام، عشيط حنان، (2012) ، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ماستير، جامعة البويرة، الجزائر .

26. بن حامد محمد، (2007) ، مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر.
27. بهية ابراهيم التويجري، (2012) ، المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية
28. بوريزي كريم، (2013) ، تأثير الضغط النفسي على دافعية الانجاز ، مذكرة ماجستير، جامعة محمد أكلي، البويرة، الجزائر .
29. خلاصي مراد،(2007) ، اتخاذ القرارات في تسيير الموارد البشرية واستقرار الاطارات في العمل، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
30. راية المشرفي، (2014) ، ضغوط العمل وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، سلطنة عمان.
31. رجاء مريم، (2008) ، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.
32. سعد بن عميقان الدوسري،(2005)، ضغ وط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، شهادة ماجستير، جامعة نايف، الرياض السعودية.
33. سعد بن معتاد عايد الروقي، (2003)، الضغوط الادارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة نايف، الرياض، السعودية.
34. سهام موفق، (2015)، دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية، شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، الجزائر.

35. شارف خوجة مليكة، (2011) ، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر.
36. شفيق شاطر، (2010)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، شهادة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر.
37. عبد القادر أحمد مسلم،(2007) ، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
38. عبد القادر سعيد بنات، (2009)، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
39. عثمان مريم، (2010)، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
40. علي بن حمد بن سليمان النوشان، (2003)، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، جامعة نايف، الرياض،السعودية.
41. فوزي عبد الرحمان حامد أبو عساكر، (2008)، أنماط ادارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
42. قوراري حنان، (2014) ، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر.
43. كحلوش كهينة، (2015) ، ظروف العمل الفيزيكية وأثرها على صحة العامل، مذكرة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

44. لعجايلية يوسف، (2015) ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
45. ماجد فهد سعود القرشي،(2007) ، ضغوط العمل وأثرها في دور العمل، رسالة ماجستير، جامعة نايف، الرياض، السعودية.
46. محمد صلاح الدين أبو العلا، (2009) ، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
47. محمد فرج الله مسلم أبو الحصين، (2010) ، الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.
48. مراد سامي عاطف قنديل، (2016) ، غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
49. مزياني فتيحة، (2007) ، أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، جامعة الجزائر.
50. مكناسي محمد، (2007) ، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
51. منيرة تماسيني، (2015) ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، رسالة ماستر، جامعة الوادي، الجزائر.

52. ناهدة طه غضية، (2008)، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية، شهادة ماجستير، جامعة مؤتة، عمان ، الأردن.

53. وليد عبد المحسن الملحم، (2007)، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة نايف، الرياض، السعودية.

54. يحيى عبد الجواد درويش جودة، (2003) ، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح نابلس، فلسطين.

المجلات:

55. حمزة الأحسن، (2015)، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11 ، جامعة تيزي وزو، الجزائر.

56. سعد بن عبد الله الكلابي، (2008)، غموض وتعارض الأدوار الوظيفية، المجلة العربية للعلوم الادارية، العدد 1 ، جامعة الملك سعود، الرياض ، السعودية.

57. شهرزاد محمد شهاب، (2010)، القيادة الادارية ودورها في تأصيل العلاقات العامة، مجلة الدراسات التربوية، العدد 11 ، جامعة نينوى، اليمن.

58. شويطر خيرة، جوان (2013) ، مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات، مجلة الدراسات النفسية والتربوية، العدد 10 ، جامعة وهران، الجزائر.

59. عبد الفتاح صالح خليفات، (2010)، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، العدد 1 - 2 ، جامعة مؤتة، الأردن.
60. غربي صبرينة، (2010)، مامدى فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العمل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، (عدد خاص المتلقى الدولي حول المعاناة في العمل) ، جامعة ورقلة، الجزائر.
61. فاطمة أنو، أحمد شنان، (2011) ، الفروق في مركز التحكم وتقدير الذات بين الموهوبين والعاديين من تلاميذ مرحلة الأساس، مجلة العربية للتطور والتفوق، العدد 03 ، جامعة الكويت.
62. فرشان لويزة، (2010)، أثر الضغط المهني على حوادث العمل، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، عدد خاص حول المعاناة في العمل، جامعة الجزائر.
63. فريدة بوغازي، (2013) ، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، ، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 11 ، جامعة سكيكدة، الجزائر.
64. فريدة بولسنان، جابر نصر الدين، (2010)، المتغيرات التنظيمية والفردية ودورها في تشكيل ضغوط العمل، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر.
65. قدوري الحاج، (2016)، فاعلية الاتصال في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 2 ، جامعة ورقلة ، الجزائر.

66. قويدر بن احمد، خيرة حابي، (2016)، الضغط المهني لعمال قطاع الصحة بولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية ، جامعة مستغانم، الجزائر.
67. محمد الطاهر طبعلي، (2010)، ضغوط العمل لدى معلم المدرسة الابتدائية واستراتيجية التكفل بها، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد خاص، جامعة ورقلة، الجزائر.
68. محمد سليم خميس، (2013) ، الضغوط النفسية لدى عمال قطاع الصحة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 13 ، جامعة ورقلة،الجزائر.
69. وفاء أحمد محمد، الهام عبد الأمير الكواز، (2008)، تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين بالشركة العامة للصناعات الجلدية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 24 ، جامعة بغداد، العراق.
70. حيواني كريمة (2016) تكييف استبيان محتوى العمل لروبار كرزك على البيئة الجزائرية مجلة العلوم الاجتماعية العدد 20 جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي،الجزائر.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - خروبة-

كلية العلوم الإجتماعية

شعبة علم النفس

في إطار انجاز بحث حول الضغط المهني لدى الممرضين التابعين للمؤسسة
الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية بمستغانم نرجو من سيادتكم مساعدتنا و
التعاون معنا عن طريق ملء هذا الاستبيان بعناية واهتمام و بطريقة موضوعية
وواقعية.

ونحيطكم علما أن كل المعلومات التي تصرحون بها في إطار البحث العلمي. و أن
نتائج هذه الاستبيان تستعمل لتقديم اقتراحات وحلول للكثير من مشكلات الضغط
المهني .

معلومات خاصة

الحالة الاجتماعية:

غير متزوج

متزوج

الجنس:

السن:سنوات

.....سنوات

الخبرة المهنية

الرتبة:

.....

موافق و بشدة	موافق	غير موافق	لا أوافق على الإطلاق	
				1 عملي يتطلب أن أتعلم أشياء جديدة
				2 عملي يتضمن الكثير من الأعمال المتكررة
				3 عملي يتطلب أن أكون مبدعا
				4 عملي يسمح لي باتخاذ الكثير من القرارات بنفسني
				5 عملي يتطلب مستوى عال من المهارة
				6 في عملي لدي حرية كبيرة في تقرير الطريقة التي

				أنجز بها عملي	
				يمكنني عملي من القيام بأشياء متنوعة	7
				لدي الكثير لأقوله عما يحدث في عملي	8
				لدي فرصة لتطوير قدراتي الخاصة	9
				عملي يتطلب العمل بسرعة فائقة	10
				عملي يتطلب العمل بجد	11
				يتطلب عملي الكثير من الجهد البدني	12
				لا يطلب مني الإفراط في العمل	13
				لدي الوقت الكافي لإنجاز العمل	14
				لا يطلب مني القيام بأعمال لا تتفق مع عملي	15
				الأشخاص الذين أعمل معهم (الزملاء) أكفاء في أعمالهم	16
				الأشخاص الذين أعمل معهم يهتمون بي	17
				الأشخاص الذين أعمل معهم ودودون (يتعاملون معي بودية)	18
				الأشخاص الذين أعمل معهم يقدمون يد المساعدة في إنجاز العمل	19
				المشرف علي يهتم باحتياجات الأشخاص الذين يتراأسهم	20
				المشرف علي ينتبه لما نقوله	21
				المشرف علي يساعد في إنجاز العمل	22
				المشرف علي ناجح في جعل الأشخاص يعملون مع بعض	23

الملحق رقم الملحق رقم (02) يوضح نتائج التساؤل الجزئي الأول

Statistiques de groupe					
	فئات.ال سن	N	Moyenne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
درجة.كرزك	35 أقل	22	67,0000	6,04743	1,28932
	فوق 35	16	67,7500	4,18728	1,04682

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
درجة.كرزك	Hypothèse de variances égales	1,543	,222	- ,427	36	,672	-,75000
	Hypothèse de variances inégales			- ,452	35,945	,654	-,75000

الملحق رقم الملحق رقم (03) يوضح نتائج التساؤل الجزئي الثاني

Statistiques de groupe					
	فئات الخبرة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
درجة كرزك	أقل من 10 سنوات	22	67,0909	6,06245	1,29252
	10 سنوات فأكثر	16	67,6250	4,17732	1,04433

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes			
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
Hypothèse de variances égales	1,912	,175	-,303	36	,763	-,53409
Hypothèse de variances inégales			-,321	35,930	,750	-,53409

الملحق رقم الملحق رقم (04) يوضح نتائج التساؤل الجزئي الثالث

Statistiques de groupe					
	الحالة الاجتماعية.	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
درجة.كرزك	متزوج	24	67,8333	4,65007	,94919
	غيرمتزوج	14	66,4286	6,33324	1,69263

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes			
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
درجة.كرزك	Hypothèse de variances égales	1,911	,175	,785	36	,437	1,40476
	Hypothèse de variances inégales			,724	21,273	,477	1,40476

