

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة-

ميدان : العلوم الإنسانية والاجتماعية  
فرع : علم الاجتماع  
تخصص : تنظيم وعمل



كلية : العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم : علم الاجتماع  
رقم : 15/ D95/MSOT20

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي  
إعداد الطالب (ة) : إيمان دوشة  
تحت عنوان

## ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني

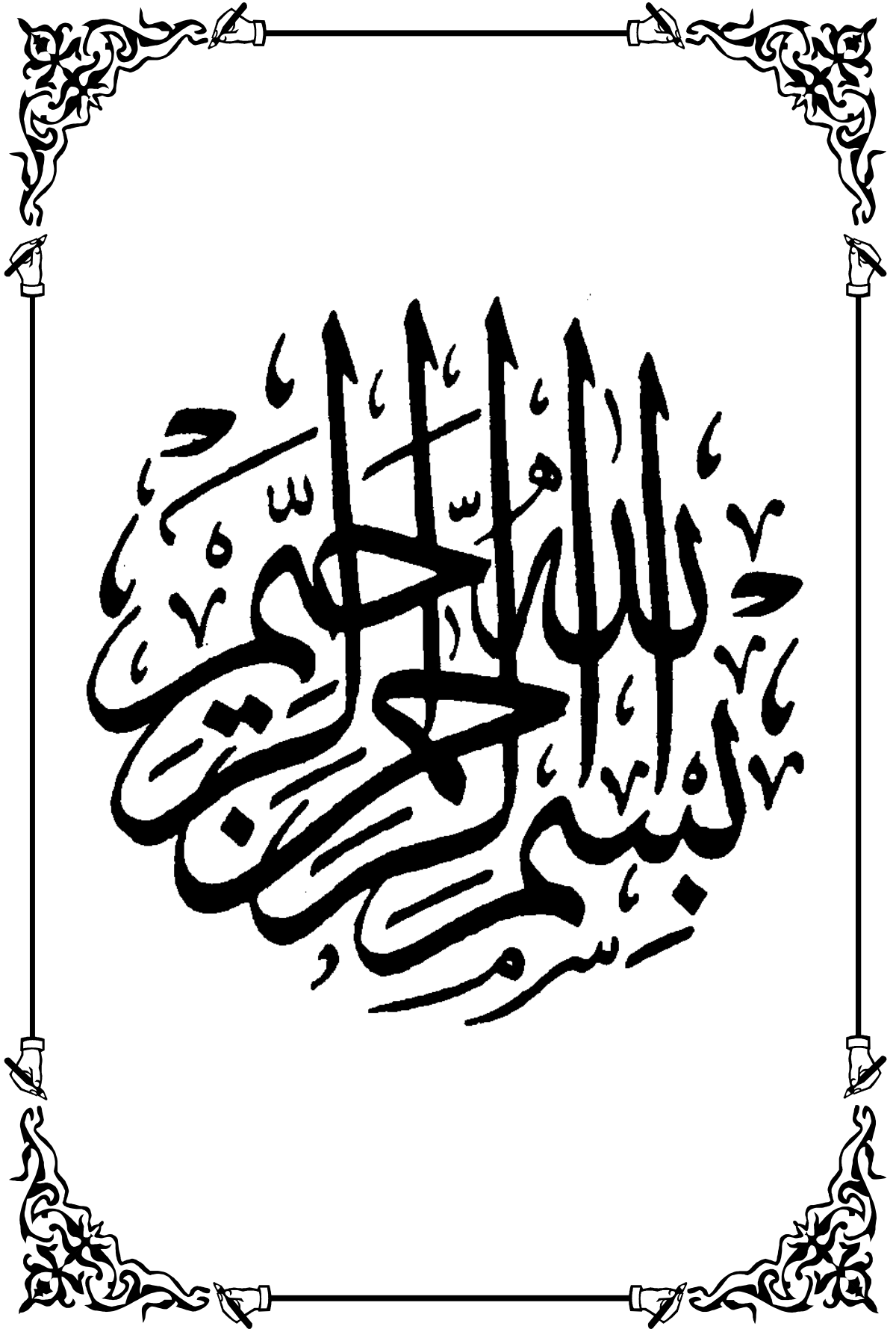
دراسة ميدانية بالعيادة متعددة الخدمات بونوغة - المسيلة -

تاريخ المناقشة : 2017/05/20

لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د/ سليمة بوخييط
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د/ رمضان فضيل
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د/ ليلي بتقة

السنة الجامعية : 2016-2017



## شكر و عرفان :

لربّي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه  
وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين { (سورة النمل-19) .

الحمد لله حمد الشاكرين والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم  
وعلى آله وصحبه أجمعين .

بداية أحمد الله كثيرا وأشكر فضله الذي من علي بإنجاز هذا العمل المتواضع ويسر لي طريقه  
من غير حول مني ولا قوة .

أكاليل من الحب تتراءى و أهازيج الشكر و العرفان ينشدها خفقان قلبي ،أتوجه بالشكر و  
الامتنان إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما و حفظهما .

و عملا بقوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر "

فعظيم الشكر و التقدير و الاحترام للأستاذ المشرف الدكتور " فضيل رمضان " على كل  
المجهودات و النصائح والتوجيهات القيمة التي أمدني بها لإتمام هذا العمل فجزاه الله عنا كل  
خير وبورك فيه . كما أتقدم بالشكر الخالص إلى كل الأساتذة الذين نهلت منهم مبادئ العلم  
والمعرفة وكانوا خير سند لي طيلة سنوات الدراسة.

إلى كل من علمني حرف وأمدني بفكرة وأعارني كتاب ،وأخذ بيدي  
لحظات الشدة ، إلى كل عمال العيادة متعددة الخدمات بونوغة.

كما لا يفوتني أن أقدم شكر خاص لزميلي عيواز نور الدين وزميلاتي شهلي نبيلة ، عبد الكبير  
ليلى، غميض فوزية فجزاكم الله عني كل خير .

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي جهدي إلى من تربعت على عرش قلبي دون منازع ،إلى من سهرت هي ونمت أنا في الاجفان ، إلى من بدعائها أنار الله لي طريقي وسط الظلام ، إلى جوهرة القلب ومقلة العين ونبع الحنان إلى أملي ومحياي أمي الحبيبة "حليمة" حفظها الله .

إلى من علمني العطاء دون انتظار،إلى من كلفه الله بالهيبة والوقار ،إلى من يسر لي دربي للمعرفة وبادر بإخلاص ووفاء لأصل إلى مبتغاي ودربني على مواجهة الحياة الصعبة .

إلى من أحمل اسمه وبكل افتخار أبي الغالي " الطاهر " .

إلى نور عيني ونبض قلبي ، إلى التي لا تفارق مخيلتي ،إلى التي شاء القدر أن تفارقنا وهي في ريعان شبابها ،إلى روح أختي الطاهرة " عزيزة " رحمها الله و أسكنها فسيح جنانه .

إلى دفء البيت أختي المشاكسة " فرح ندى الريحان "

إلى النهر الذي لا ينضب أخي الذي لم يبخل علي بشيء " يوسف "حفظه الله وأدام عزه إلى من كانوا لي سندا في هذه الحياة أخواتي " أحلام " " السعدية " وأزواجهم "منوار الربيع " " غريب زيازية "حفظهم الله

إلى الورود الزاهرة " دنيا عزيزة " ،" حنان " ، "معتز بالله ، " مصطفى كمال "

إلى أخواتي اللواتي لم تلهن أمي نبوية ،نور الهدى ،هاجر ،إلهام ،حليمة ،ميادة ، إيمان ،نسرين حنان ، وهيبة ،نعيمة .

إلى رفيقات دربي فوزية ،ليلي ،نبيلة ،جهيدة ،غنية ،بشرى ، علجية ،وإلى زملائي وزميلاتي في الدراسة

إلى عائلتي الكبيرة أعمامي وعماتي ، خالاتي وأخوالي وأزواجهم وأولادهم كل باسمه.

إلى كل من يعرفني و يمد إلي بصلة ،إلى كل من لم يخطه قلبي واحتل مكانة في قلبي

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة تعبي وجهدي .

إيمان دوشة

## فهرس المحتويات :

-	شكر و عرفان
-	إهداء
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
ا ، ب ، ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: المقاربة المنهجية للدراسة النظرية</b>	
05	1- الإشكالية.
07	2- فرضيات الدراسة.
08	3- أسباب اختيار الموضوع.
08	4- أهمية الدراسة.
09	5- أهداف الدراسة.
10	6- مفاهيم الدراسة.
13	7- الدراسات السابقة.
<b>الفصل الثاني: ضغوط العمل</b>	
20	تمهيد
21	1- عناصر ضغوط العمل.
23	2- أنواع ضغوط العمل.
25	3- مراحل ضغوط العمل.
26	4- مصادر ضغوط العمل.
29	5- أسباب ضغوط العمل.

30	6- آثار ضغوط العمل.
32	7- النظريات المفسرة لضغوط العمل.
37	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: التوافق المهني</b>	
39	– تمهيد
40	1- التوافق
40	1-1 أهمية التوافق
40	1-2 خصائص التوافق
41	1-3 عوائق التوافق
42	2- التوافق المهني:
42	1-2 مظاهر التوافق المهني
43	2-2 قياس التوافق المهني
44	2-3 النظريات المفسرة للتوافق المهني.
48	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>	
50	تمهيد
51	1-مجالات الدراسة
54	2- عينة الدراسة
55	3-منهج الدراسة
56	4-أدوات جمع البيانات
57	5-تحليل البيانات الاحصائية
74	6-مناقشة الفرضيات في ضوء النتائج
77	7-النتائج العامة
79	خاتمة

-	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

## فهرس الجداول :

الصفحة	العنوان	الرقم
56	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
56	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
57	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية	03
58	توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي	04
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	05
61	توزيع الأفراد العينة حسب متغير الأقدمية	06
62	توزيع أفراد العينة حسب متغير المسافة عن مقر العمل	07
63	وضوح الاجراءات والقواعد وعلاقتها بطبيعة الاشراف	08
64	وضوح الاجراءات والقواعد ومساهمتها في الشعور بالارتياح في العمل.	09
65	وضوح واجبات العمل وعلاقتها بالرضا عن المهام	10
66	تعدد الأوامر وعلاقته بطبيعة الاشراف	11
67	تحمل مسؤوليات عدة اعمال وواجبات وعلاقتها بالشعور بالاستقلالية.	12
68	تأدية بعض المهام التي تتناقض مع مبادئ العامل وعلاقتها بالتزام بالتزامه بمواعيد العمل الرسمية	13
69	حجم العمل وعلاقته بالرضا عن المهام	14
70	الظروف الخاصة وعلاقتها بالتزام العامل بمواعيد العمل الرسمية	15
71	برنامج العمل اليومي غير الثابت والعلاقات الانسانية	16
72	طبيعة المهام الموكلة وتناسبها مع الراتب	17
73	الوظيفة وعلاقتها بالبرامج التدريبية	18
74	علاقة العامل بزملائه في المستشفيات الأخرى	19

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
22	يوضح العلاقة بين عناصر الضغط	01
26	يوضح مراحل الضغط عند سيلاي	02
33	يوضح تخطيط عام لنظرية سيلاي	03

# مقدمة

### مقدمة:

يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي شتى الضغوط أثناء العمل وفي الشارع وحتى أثناء التعامل مع الأسرة ، ولقد قادنا اليوم والتقدم التكنولوجي وسرعة التقارب والاتصالات إلى الحضارة و الرفاهية و زيادة الأموال ، ولكن للأسف جلبت معها المتاعب والهموم أضافت فوق الضغوط النفسية والبدنية ضغوطا أخرى، حتى أصبح العامل في المؤسسات يواجه ضغوطا كثيرة داخل عمله و خارجه ، وقد يعاني من عدم رغبته في التنقل في عمله من وظيفة إلى أخرى.

حيث يعد موضوع ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاسها الكبير على العامل والمنظمة والمجتمع ، وعندما نتحدث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الانسان منذ وجوده على هذه الأرض فقد وجد من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر التعب ، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهته لعدد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط، وإزاء هذه المخاطر استطاع أن يتكيف مع بعضها وأن يسخرها لصالحه، في حين كان لبعضها أثر قاس وشديد يترتب عليها تعاسته وفناؤه ومع تكيفه مع هذه الضغوط وتفاعله معها، وشيوع استخدام مصطلح الضغوط لدى أغلب الأوساط فإن من أهم المشكلات التي واجهها بعض المهتمين بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة، وهي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط والفروق الفردية لتحمل درجاتها من عدمه، بالإضافة لأسبابها وسبل معالجتها وآثارها النفسية والجسدية.

ولطالما أعتبر التوافق المهني مؤشرا للنجاح في أي مهنة، وهو أمر ضروري لقيام العامل بمهام عمله على أكمل وجه، وحسب ما هو مطلوب منه وعن طريقه يقاس مدى رضاه عن مهنته والعكس صحيح ، فرضا العامل عن مهنته يعد الأساس الأول لتحقيق التوافق المهني بوجه عام ذلك أن التوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل، وهو ما يعكس رضا العامل عن عمله وعن مكوناته البيئية ويصور حقيقة علاقاته بزملاء العمل، ووجهة نظره في رؤسائه والمشرفين عليه، كما يشمل اشباع حاجاته وتحقيق طموحاته.

إن العوامل المؤثرة في التوافق المهني كثيرة ومتنوعة، بعضها يتعلق بمستوى العمل ومتطلباته، وبعضها يتعلق بشخصية العامل فالعلاقة مع الزملاء والرؤساء والفروق مرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني، حيث تشير الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن عدم توافق العامل مع مهنته قد يعود إلى عدم الوفاء بمتطلبات المهنة ، أو إلى عدم وجود الوقت الكافي، والى الأساليب الادارية غير الملائمة، وزيادة حجم العمل والحوافز المادية والعلاقة مع الزملاء كل هذا يتسبب في ظهور حالات لسوء التوافق المهني ، فعدم تكيف الأفراد مع ظروف العمل يجعلهم يقبلون على العمل بفتور وروح معنوية منخفضة تفتقد الحماس.

لذا فإن النجاح في مهنة ما يتطلب قدرة العامل على التكيف مع بيئة العمل المادية والاجتماعية وإقامة علاقات أكثر توافقا مما يشعره بأهمية ذاته، والسعي إلى تطويرها ضمن إمكانياته وقدراته المتاحة، وبذل أقصى جهوده للنجاح باستمرار، غير أنه من النادر أن يستطيع العامل تحقيق أهدافه وطموحاته دون صعوبات أو إحباطات أو صراعات، لأنه لا يمكن أن يكون في معزل عن المواقف المستجدة في ظروف العمل أو البيئة التي يعيش فيها وربما يكون عرضة

للاختلافات والتناقضات مع الآخرين مما يؤثر على تكيفه مع بيئة العمل الانسانية والمادية.

ومنه تطرقنا إلى موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني في المنظمات بصفة عامة وفي منظمات قطاع الصحة بصفة خاصة معتمدين على خطة بحث اشتملت على مقدمة وأربعة فصول وخاتمة، أما المقدمة فكانت عبارة عن تقديم وإثراء للموضوع، الفصل الأول تناول المقاربة المنهجية للدراسة النظرية حيث اشتمل على الاشكالية والفرضيات وأهداف وأهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع والدراسات السابقة، أما الفصل الثاني فقد تناول ضغوط العمل واشتمل على عناصر ضغوط العمل، أنواع ومراحل ومصادر ضغوط العمل وآثارها والنظريات المفسرة لها، أما الفصل الثالث التوافق المهني فقد كان لمعرفة أهمية وخصائص وعوائق التوافق مظاهر التوافق المهني، قياسه والنظريات المفسرة له، أما فيما يخص الفصل الرابع فقد تعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية مشتملة على مجالات الدراسة، عينة الدراسة والمنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، تحليل البيانات الاحصائية، مناقشة الفرضيات في ضوء النتائج واستخلاص النتائج العامة للدراسة إضافة إلى خاتمة عامة.

## الفصل الأول:

### المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

- 1- الإشكالية.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- مفاهيم الدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

## 1- الإشكالية:

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة ، وذلك باعتباره المحرك الأساسي لكافة نشاطاتها وبالتالي فهو المصدر الرئيسي للنجاحات التي تحققها، لذا يستوجب على التنظيمات وبمختلف أنواعها وأنشطتها الاهتمام بالمورد البشري من خلال توفير بيئة مهنية يسودها الأمن والاستقرار مما ينعكس على نفسيته داخلها، وهذا ما يزيد من كفاءته وفعاليته في أداء مهامه بالشكل المطلوب، فغياب الظروف والشروط الملائمة داخل البيئة المهنية للمنظمة سيؤدي إلى خلق سلوكيات سلبية كالصراع ، النزاع ، القلق ، التوتر مما يؤثر على الأداء وبالتالي تعطيل لسيرورة نشاطات المنظمة.

حيث تعد البيئة المهنية المضطربة وغير المستقرة مصدرا للضغوط والتوترات التي تزيد من معاناة العاملين أثناء أداء مهامهم الرسمية كالإرهاق النفسي وحالات عدم التوازن الفكري والعضلي، مما يؤثر على مستواهم الأدائي بشكل سلبي وهو أمر يستدعي المزيد من الاهتمام بالظروف الفيزيائية داخل البيئة المهنية، فقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام كبير من طرف الكثير من الباحثين خلال العقود الماضية ، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما ينتج عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم ، وعليه فقد أصبح موضوع ضغوط العمل مدخلا من المداخل الحديثة في العلوم الإنسانية والاجتماعية لدراسة المنظمات المعاصرة<sup>1</sup>.

وهذا ما أشارت إليه الكثير من الدراسات والأطر النظرية، حيث تكشف نظرية هانز سيللي (1936) عن فكرة مؤداها أن رد فعل الفرد العامل للأحداث الضاغطة تتبع نمطا منسقا أطلق عليه <نمط التكيف للأعراض المتزامنة>> ووفقا لتصورات النظرية فإن استجابات العامل للضغوط تمر بمراحل ثلاث هي "الإنذار" حيث الجاهزية للتعاطي مع الظروف تليها "المقاومة" حيث القدرة القصوى على التكيف والتي تسمى بالتوازن أو

<sup>1</sup>- مطاطلة موسى : ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني ، دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة ، رسالة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص علم النفس عمل وتنظيم ، جامعة منتوري قسنطينية ، 2010 ، ص 5.

الإرهاك، حالة التماذي في التعرض للضغط وهي المرحلة الثالثة، كما يشير نموذج "سيزلاقي وولاس" سنة 1987 أن ضغوط العمل الخاصة بالعمل تنتج من ثلاثة مصادر رئيسية وهي البيئة، المنظمة، والعوامل الفردية، حيث تساهم في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين<sup>1</sup>.

إن الضغوط المهنية تعتبر من أبرز التحديات التي تواجه الفرد وتوافقها المهني حيث يتولد عليها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما يؤدي إلى ظهور العديد من المظاهر السلبية كالإرهاق والإجهاد والقلق وهذا ما يزيده شعورا بالإحباط والغضب والاكنتاب وغيرها، بحيث تصبح ضغوط العمل جزءا لا يتجزأ عن الحياة اليومية للعامل وخاصة إذا ما كان تأثيرها شديدا ودائما، فهي ظروف تتسم بالشدة في مواجهة العامل فنفقده توازنه، فلا بد أن يواجه هذه الضغوط من خلال التكيف معها. كما يمثل التوافق المهني أحد المفاهيم الرائجة في المجال التنظيمي عموما والسلوكي خصوصا، تسعى المنظمات الحديثة إلى تخفيفه كميزة أساسية وتضمينها كثقافة تنظيمية في أفراد العاملين، فلقد حاول العامل منذ القدم تحقيق توافقه مع البيئة التي يتواجد ويتعايش فيها كعنصر أساسي يؤثر ويتأثر بها، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات البحثية كدراسة كل من (REGERS & MASLAW) أن ذات الإنسان هي المحرك الحقيقي للسلوك لأنها تعتبر حجر الزاوية في بناء شخصيته وتتكون من الذات الواقعية المتمثلة في مجموعة القدرات والإمكانات التي تحدد الصورة الحقيقية للفرد، والذات الاجتماعية المتمثلة في مجموعة من مدركات وتصورات تحملها الفرد من خلال تعامله مع المجتمع، والذات المثالية المتمثلة في مجموعة الأهداف والتصورات المستقبلية التي يسعى الفرد للوصول إليها فإذا ما اتفقت هذه الذات الثلاث يشعر الفرد بالتوافق مع نفسه ومع المحيط الذي يعيش فيه، أما إذا كان هناك تنافر وعدم التحالف حدث سوء التوافق

<sup>1</sup> - يوسف كمال : ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت بالمسيلة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص علوم التسيير ، 2012 ، ص 63 .

وعدم الاتزان كما يشير إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق بسلوكياتهم غير المتيقنة مع مفهوم ذواتهم<sup>1</sup> ، فتوافق العاملين مهنيًا مع البيئة التي يعملون بها سيزيد ذلك من بلورة معالم الراحة النفسية، الكفاءة في العمل مدى استمتاع بعلاقات اجتماعية فعالة ، الشعور بالسعادة ، القدرة على ضبط الذات وتحمل المسؤولية نحو عمله مما يؤدي إلى تنوع في نشاطات الفرد وهذا بدوره يساهم في استقرار المنظمة مما يساعد على تحقيق الأهداف العامة التي أنشأت من أجلها.

ويعد قطاع الصحة من أكثر القطاعات عرضة لضغوط العمل ،ومن المؤسسات التي تقوم على الأداء المنسق و الفعال بين جميع العاملين ،فهم يتعرضون إلى درجة متباينة من الضغوط النفسية و الاجتماعية المتعلقة بالعمل ،حيث يشعرون أن جهودهم في العمل لا تحظى بالتقدير والثواب ،لذلك فإن هذه الدراسة ستحاول معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى عمال قطاع الصحة كونهم يمارسون أعمالهم في ظروف قاسية وصعبة مما يجعلهم شديدي التأثير بمختلف المثيرات الضاغطة ذات الطبيعة المهنية . ومن كل ما سبق عرضه يتبلور لنا سؤال الانطلاقة كالتالي:

- ما علاقة ضغوط العمل بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية ؟

وتمحور عن سؤال الانطلاقة أسئلة فرعية وهي:

- هل لغموض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة

الإستشفائية؟

- هل لتعارض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة

الإستشفائية؟

- هل لزيادة لعبء العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية؟

<sup>1</sup>- بوتوتة لامية : التوافق المهني للمرضيين ، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي نذير محمد بولاية تيز وزو ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص علم النفس عمل والتنظيم ، 2015 ، ص 33-34.

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

لضغوط العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

الفرضيات الفرعية:

- لغموض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

- لتعارض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

- لزيادة عبء العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

3- أسباب اختيار الموضوع:

- الوزن العلمي للموضوع كونه يدرس مرض العصر والضغوطات النفسية مع حداثة الموضوع وحاجة وزارة الصحة لمثل هذه الدراسات للتخفيف من حدة مشاكل القطاع.

- تفاقم مشكلة الأخطاء الطبية التي تشهدها الساحة الإستشفائية في الآونة الأخيرة وتزايدها بشكل رهيب مما خلف الحاجة للبحث عن خلفيات وأبعاد هذه الأخطاء.

- محاولة الوصول إلى نتائج من الممكن أن تفيد في تحديد إستراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل لدى عمال الصحة

- الاستفادة من الدراسة والتعرف على كيفية وسبل مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين في المستشفى.

- إثراء المكتبة الجامعية بنتائج دراسة ميدانية تتناول ضغوط العمل والتوافق المهني اللذان يعتبران من أهم الموضوعات الهامة التي تأثر تأثيرا مباشرا على العامل وسير العمل في المنظمة.

#### 4- أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع ضغوط العمل ومعرفة مصادر هذه الضغوط لدى العمال، لما لها من تأثير على مختلف جوانب العمل وكذلك محاولة وضع أهم الإستراتيجيات المناسبة للحد من هذه الظاهرة والتخفيف منها حتى يستطيع العامل التوافق في عمله ، باعتباره عنصر أساسي لتكيف الفرد وتقبله للعمل الذي يمارسه كما أن ارتفاع درجة التوافق المهني لدى العاملين في قطاع الصحة أو في أي منظمة يعد مؤشر قوي لنجاح سير العمل وتحقيق الأهداف المرجوة لها ، كما أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات الجديدة بحيث أن ضغوط العمل ترتبط بعملية التوافق المهني إلى حد كبير. وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعدة صانعي القرار في وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات من وضع خطط للحد من الضغوط التي يواجهها العمال على ضوء نتائج الدراسة.

#### 5- أهداف الدراسة:

- محاولة الوصول إلى نتائج من الممكن أن تفيد في تحديد إستراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل لدى العمال.
- التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها عمال الصحة العمومية .
- التعرف على العلاقة الموجودة بين تعارض الدور والتوافق المهني.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين غموض الدور والتوافق المهني.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين زيادة عبء العمل والتوافق المهني للعمال.
- معرفة أسباب ضغوط العمل التي يعاني منها عمال الصحة العمومية ومصادرهما.

6- مفاهيم الدراسة:

1- ضغوط العمل :

أ-الضغط لغة: يشير الأصل اللغوي لكلمة الضغط، ضغطه، ضغطا، بمعنى زحمة وعصره، غمزه إلى الشيء.<sup>1</sup>

- في اللغة العربية نجد عدة معاني لمصطلح الضغط، فنقول ضغطه ضغطا، أي غمزه إلى الشيء، ويقال ضغط الكلام، أي بالغ في اختصاره بحيث يتخلى عن التفاصيل، أما الدلالة اللغوية لمصطلح "ضغط" في المجال الإنساني فهي الضيق والقهر والشدة.<sup>2</sup>

ب- ضغوط العمل اصطلاحا : تعددت تعاريف ضغوط العمل من طرف الباحثين فقد عرفها

سيزلاجي وآخرون : " ضغوط العمل هي تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه".

أما لوثنانز : " فيعرف ضغط العمل على أنه الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عن إنحراف جسماني أو سلوكي لأفراد المنظمة".

ويعرفه بارن : " بأنه الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورات التي تنشأ عن البيئة".<sup>3</sup>

ج- إجرائيا : هي مجموعة الانفعالات السلبية الغير سارة تنشأ من ضاغطة في بيئة العمل وينتج عنها اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية أو مهنية مثل نقص الدافعية في

<sup>1</sup> عبد المجيد الفضل: لسان العرب لابن منظور، ط3 ، دار إحياء التراث، 1419، ص 200.

<sup>2</sup> جمعة سيد مصطفى: إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة 2007، ص06.

<sup>3</sup> - معن محمود عياصرة ، مروان محمد بني أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار الجهاد، 2008، ص107.

العمل، تدفع عمال الصحة إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لعملهم، وبالتالي تفرض عليهم أعباء ثقيلة في موقع العمل تكون أحيانا أكبر من قدرتهم على التأقلم والتعامل معه.

## 2- التوافق:

أ- لغة: التوافق مأخوذ من وفق الشيء ، أي ما لائمه ، وقد وافقه موافقة ، وافق معه

إتفاقا.<sup>1</sup>

ب- اصطلاحا :عرفه فهمي: " بأنه تلك العملية الديناميكية التي يعبر بها الشخص عن

سلوكه ليحدث علاقة بينه وبين البيئة".<sup>2</sup>

تعريف حامد زهران: " هو عملية ديناميكية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية

الاجتماعية)، لتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته".<sup>3</sup>

- التوافق: ينظر إليه على أنه مصطلح سيكولوجي أكثر منه اجتماعي استخدمه علماء

النفس الاجتماعيون ويقصدون به العملية التي يدخل بها الفرد في علاقة متنافسة أو

صحية مع بيئته ماديا واجتماعيا ، فالتوافق يقصد به توافق السلوك أو تكييفه مع البيئة

وتكوين السلوك التوافقي أو التكيفي.<sup>4</sup>

ج- إجرائيا: هو حالة التوازن والتوافق بين الفرد وبيئته، أو بين العمليات والوظائف

النفسية للفرد والناشئة عن حفظ التوتر عن حاجة الدفع دون الوقوع في الصراع.

<sup>1</sup>-ابن منظور أبي الفضل جمال : مرجع سبق ذكره ، ص 292.

<sup>2</sup>- السامي خليل فحجان: التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم النفس، عمادة الدراسات العليا كلية التربية الجامعية الإسلامية، فلسطين 2010، ص12.

<sup>3</sup>- حامد زهران : الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط4، دار المعارف، القاهرة 1988، ص78.

<sup>4</sup>- بديع محمود مبارك القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2001، الأردن، ص47.

### 3- التوافق المهني:

أ- اصطلاحاً: تعريف عباس محمود عوض: "التوافق المهني هو العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية والمحافظة على هذا التلاؤم".<sup>1</sup>

تعريف محمد سلامة غباري: "التوافق المهني هو ذلك التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية ومع المجتمع الخارجي بما يشعر العامل بأنه راض عن نفسه وعديم الشكوى في الحياة مما يساعد على الإنتاج، الأفضل كما وكيفا".<sup>2</sup>

تعريف عبدالسلام: "يقول أن التوافق المهني يتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد لها علماً وتدريباً والدخول فيها والإنجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح، ويعبر عنه العامل المناسب للعمل المناسب".<sup>3</sup>

ب- إجرائياً: هو تقبل العامل في قطاع الصحة للعاملين معه ورضاه عن التغييرات التي تحيط به في عمله ، وانسجامه مع ظروف العمل ومع قدراته الخاصة و ميولاته ورغباته و مزاجه ، ومع متطلباته وطموحاته.

-غموض الدور: هو النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة يؤدي إلى شعور الفرد بعدم السيطرة على العمل الذي يقوم به.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، د ط، دار الكتب العلمية، بيروت 1999، ص 21.

<sup>2</sup> - محمد سلامة غباري، أميرة منصور، يوسف علي: علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 1991، ص 101.

<sup>3</sup> - حامد عبدالسلام زهران: الصحة النفسية، د ط، عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2005، ص 27.

<sup>4</sup> - محمد العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2002، ص 59.

-إجرائيا: هو قدرة الطبيب أو العاملين في المستشفى معرفة تحديد مسؤولياتهم مما يجعلهم يعملون دون وجود مقررات تنفيذ المهام، وبالتالي يعملون ساعات العمل إضافية ويتلقون أوامر عدة أفراد ولا يبدعون في عملهم.

-عبء العمل: هو مجموعة من الواجبات والمهام التي تفرضها المهنة ويطلب من العامل إنجازها في وقت معين ومحدد وتكون من نوعها وكميتها أكبر مما تتحمله الذاتية.

-التعريف الإجرائي للعيادة متعددة الخدمات - ونوعة - : هي مرفق عمومي مكلفة بحماية المواطنين وتقديم المساعدات الطبية لهم، موضوعة تحت وصاية وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات.

-القلق: هو حالة من الخوف الشديد الغامض الذي يمتلك الفرد ويسبب له الكثير من مشاعر الضيق و اللأمن والإنزعاج ، فالشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو متشائما ومتوتر الأعصاب، ومضطربا كما يتميز بفقدان الثقة بالنفس، كما تبدو عليه كل من مظاهر العجز في البث في القضايا المختلفة وفقدان القدرة على التركيز.<sup>1</sup>

#### 7- الدراسات السابقة:

إن للدراسات السابقة أهمية وفائدة كبيرة في مجال البحث العلمي وتكمن هذه الأهمية في:  
- تحديد طرق الدراسة وإرشاد الباحث للمسلك الذي يجب إتباعه من الخبرات السابقة من البحوث.

- تساعد الباحث في تحديد مصطلحات البحث.

- تحديد أهداف البحث.

- تسهيل عملية وضع الفروض.

<sup>1</sup> - رمضان محمد القذافي الصحة النفسية و التوافق، ط3 ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر 1999 ، صص118-119.

- الإطلاع على المناهج المستخدمة وأدوات جمع المعلومات.
  - التعرف على العوائق والصعوبات الممكنة مصادفتها أثناء إنجاز البحث.
  - تفسير نتائج البحث الحالي ومناقشتها.
- وفيما يلي نذكر بعض الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني:
- أ- دراسة بن غربال سعيدة:
- عنوان الدراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة - هدفت الدراسة إلى كشف عن العلاقة الإرتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة في ضوء متغيرات الجنس، التخصص العلمي، الخبرة المهنية.
- عينة الدراسة تكونت من 150 أستاذ من جامعة محمد خيضر بسكرة للموسم الجامعي 2013-2014، كما استخدمت الباحثة في دراستها مقياس الذكاء العاطفي إعداد السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001)، ومقياس التوافق المهني إعداد الباحثة.
- كما توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:
- يتمتع الأساتذة الجامعيون بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع.
  - يتمتع الأساتذة الجامعيون بمستوى توافق مهني مرتفع.
  - توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تغري لمتغير الجنس.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تغري لمتغير التخصص العلمي.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تغري لمتغير الخبرة المهنية.<sup>1</sup>

ب- دراسة مكناسي محمد:

الدراسة بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية"، أجريت الدراسة الميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة.

كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، أما العينة فقد قام بتطبيق دراساته الميدانية على جميع المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون كما استبعدت الإناث وذلك لقلّة عددهم البالغ (02) عونة بنسبة 1.13%، والنتائج المتوصل إليها هي:

- وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- بن غربال سعيدة: الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

<sup>2</sup>- مكناسي محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، 2006-2007.

## ج- دراسة حنان عبدالرحيم الأحمدى:

تدرج الدراسة تحت عنوان " ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية الخاصة ".<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية و الجسمية ،وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي واختيار أفراد العينة عشوائياً ، تكونت من 900 طبيب مستشفيات، وثلاث مستشفيات خاصة بالضبط نسبة 16% من إجمالي أطباء مدينة الرياض كما تم استخدام الإستبانة، وبعد معالجة البيانات إحصائياً توصلت إلى النتائج التالية:

- بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا وبدرجة عالية نسبة 25%. - كما بينت وجود بعض الأعراض النفسية بدرجة أقل تصل أحيانا 20% من أفراد العينة.

- تحديد عشرة مصادر لضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية والاستقلالية المهنية وغموض الدور كما بين البحث على مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين والعلاقة بين أعراض الضغوط ومصادرها.<sup>1</sup>

## د- دراسة خالد المسعري (1995):

خالد محمد المسعري قام بدراسة الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني، كما هدفت إلى كشف عن العلاقة بين التوافق المهني للضباط العاملين في مجال التحقيق والمجالات الإدارية ومدة خبرتهم فيها، تكونت عينة الدراسة من 128

<sup>1</sup> - حنان عبدالرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر والأعراض)، مركز البحوث، الرياض، السعودية 2002.

ضابط يملون في مجتمع متوسط أعمارهم (32) عاما وتتراوح مدة خبرتهم أقل من عام إلى أكثر من (30) عام، وبعد معالجة البيانات احصائيا توصل للنتائج التالية:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ضباط التحقيق والضباط الإداريين في مستوى التوافق المهني مع طبيعة العمل ونظامه وظروفه، وذلك لصالح الضباط الإداريين.

- هناك علاقة إرتباطية بين اتجاههم نحو عملهم وتوافقهم المهني مع نظام العمل وطبيعته وظروفه وشعورهم بعبء المسؤولية فيه، بما في ذلك الدرجة الكلية للتوافق المهني.<sup>1</sup>

#### هـ - stress coping omong ghanian cshool teachers:stady schoroder

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمين المعنيين في عملهم وأهم مصادرها ، والطرق الإستراتيجية التي يستخدمونها في مواجهة مصادر الضغوط، وأجريت الدراسة على عينة من 155 مدرس ثم تم اختيارهم من (05) أقاليم مختلفة في غينيا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أكثر مسببات الضغوط للمعلمين تتمثل في انخفاض الرواتب ونقص وسائل وأسباب الراحة، عدم مجانية التعليم لهؤلاء المتعلمين ووجد أن أكثر الإستراتيجيات المستخدمة من قبل المعلمين للتغلب على الضغوط تتمثل في الإيمان بالله، التفكير في المشكلات، بذل المزيد من الجهد لحل المشاكل وتصحيح الأوضاع الخاطئة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - خالد محمد المسعري: الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني، رسالة ماجستير، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض 1995، ص18.

<sup>2</sup> - قوراري حنان: الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، 2013-2014، ص22.

توظيف الدراسات السابقة :

يمكن تلخيص وظائف وإفادات الدراسات السابقة فيما يلي:

- أعطت هذه الدراسات رؤية مستقبلية حول ميدان الدراسة وأهم المشاكل التي تواجهها المنظمة.
- ساعدت على صياغة أهداف الدراسة وبناء إشكالية الموضوع وصياغة تساؤلات البحث وكذا بلورة أهمية هذا النوع من الدراسات.
- ساعدت في ضبط إشكالية الموضوع.
- أشارت هذه الدراسات ولو بجزء بسيط إلى العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني.

## الفصل الثاني:

### ضغوط العمل

تمهيد

- 1- عناصر ضغوط العمل.
- 2- أنواع ضغوط العمل.
- 3- مراحل ضغوط العمل.
- 4- مصادر ضغوط العمل.
- 5- أسباب ضغوط العمل.
- 6- آثار ضغوط العمل.
- 7- النظريات المفسرة لضغوط العمل.

خلاصة الفصل

## تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد ليعمل وقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء بعض المخاطر والتحديات أو ما يعرف " بضغط العمل " وذلك لأنه ليس هناك عمل أو أسلوب حياة يخلو من مساوئ وتحديات لذا كانت هذه الضغوط مرتبطة ارتباطا وثيقا ومباشرا بالعمل ولا يمكن الخلاص والفرار منها ، فجعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على مهام واجباته الوظيفية ، وعلى علاقته مع العاملين بالمنظمة وكذلك على صحته وجسده. وتولد ضغوط العمل حالات من عدم الاتزان النفسي والجسمي ومحصلة هذه الحالات تظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل ، الأمر الذي دفع المنظمات الحديثة إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل وتتولد هذه الضغوط عادة عن عوامل موجودة إما في العمل أو في البيئة المحيطة.

### 1- عناصر ضغوط العمل:

نتيجة لضغوط العمل الذي يواجهها الفرد في عمله والتي تتفاوت من فرد إلى آخر فبعضها يكون شديداً أو متوسطاً أو خفيفاً وقد تكون دائمة أو مؤقتة وكل فرد يستجيب لهذه الضغوطات حسب شخصيته وقدراته في الاستجابة والتكيف ومدى تحمله ، وتظهر على الفرد أعراض مألوفة مثل : التوتر ، القلق ، الأرق ، وعدم القدرة على الاسترخاء والإسراف في تعاطي المسكنات ، والكحول والمخدرات والشعور بعدم القدرة على التكيف وصعوبات في الجهاز الهضمي وارتفاع ضغط الدم.

وقد بين والاس وسيزلاقي (szilagi & wallace) أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية (المنظمة أو الشخص)، وهناك عناصر رئيسية ثلاثة للضغوط في العمل تتمثل في:

أ- **عنصر المثير:** يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصادرها البيئة أو المنظمة أو الفرد

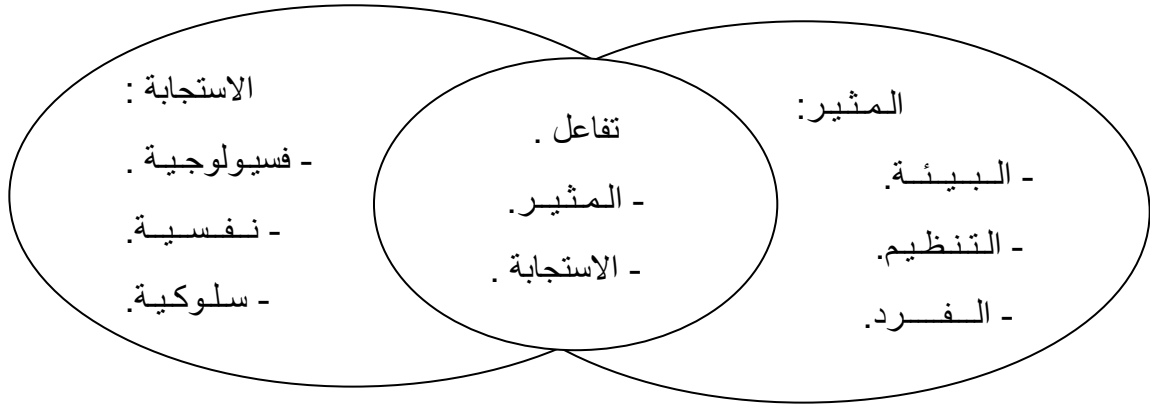
ب- **عنصر الاستجابة :** ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.<sup>1</sup>

ج- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

ولهذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك تفاعلات بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

1- معن محمود عياصرة ، مروان محمد بني أحمد : إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن، 2008، ص 112.

شكل رقم 01 يوضح العلاقة بين عناصر الضغط:<sup>1</sup>



الشكل رقم (01)

3- أنواع ضغوط العمل : يوجد نوعان من الضغوط وهي:

أ- الضغوط الإيجابية : وهي تلك المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية ، حيث يشعر الفرد على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وبكل إضافة إلى الإثارة النفسية الإيجابية المتمثلة فيما يتولد لديه من شعور بالسعادة والسرور وما ينعكس في مجمله على إنتاجية العمل ، كما تتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح ، وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية.

ب- الضغوط السلبية : وهي تلك الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة الإنسان العامل ونفسيته ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجه في العمل مثل هذه الضغوط تولد الإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى نشوء السلبية تجاه قضايا العمل.

<sup>1</sup> - صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات ، ط1 ، دار الجامعية للطباعة و النشر، الإسكندرية القاهرة ، ص 113.

كما يمكن التفرقة بين ضغوط العمل الإيجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول التالي:

جدول يوضح مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية<sup>1</sup>:

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1- تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية.	1- تمنع دافع للعمل.
2- تولد ارتباكاً.	2- تساعد على التفكير.
3- تدعو للتفكير في جدوى الجهد المبذول.	3- تحافظ على التركيز على النتائج.
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4- تجعل الفرد إلى العمل بتحدي.
5- تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقطعه ويشوش عليه.	5- تشعر بالراحة وتأقلم مع المواقف في العمل.
6- الشعور بالأرق.	6- تسمح بالنوم الجيد.
7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير.	7- القدرة على التعبير على الانفعالات.
8- الإحساس بالقلق.	8- تسمح الإحساس بالمتعة.
9- تؤدي إلى الشعور بالفشل.	9- تمنع الشعور بالإنجاز.
10- تسبب الضعف للفرد.	10- تمد الفرد بالقوة والثقة.
11- التشاؤم من المستقبل.	11- التفاؤل بالمستقبل.
12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

<sup>1</sup>. chilly : The executive, Time and stress : management program, I y wood HNJ : alexander Hamilton Institue, Inc 1994, p155. أديب محمد الشخص، معهد الإدارة العامة،

#### 4- مراحل ضغوط العمل:

يعتبر " سيلاي " 1964 أول من استخدم مصطلح الضغوط للإشارة إلى التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في الجسم كاستجابة للمثيرات البيئية التي تشكل تهديداً لحياة الإنسان والتي تمر بثلاث مراحل أساسية متتابعة وهي:

##### أ- مرحلة الإنذار والتنبيه:

تعد هذه المرحلة ردة فعل الجسم الأولى لضغوط العمل التي تواجه الفرد حيث يجهز الجسم نفسه ويبدأ الجهاز العصبي " السيمبياثوي " بالعمل فتظهر بعض الأعراض مثل القلق والتوتر وارتفاع زيادة نسبة السكر في الدم ، وغيرها من الأعراض.

##### ب- مرحلة المقاومة:

فيها يقوم الفرد بالدفاع عن نفسه اتجاه مصدر الضغط فيشعر بالضغط والإرهاق والتوتر وضعف التركيز يبدأ جهاز المناعة بالضعف والانهيار.

##### ج- مرحلة الإنهاك:

تظهر هذه المرحلة عندما لا يستطيع الفرد التغلب على مصدر الضغط ويصبح أكثر عرضة للأمراض النفسية والجسدية مثل القرحة المعدية وأمراض القلب.<sup>1</sup> نستنتج أن سيلاي قد جمع في آلية حدوث الضغط بين ثلاث مراحل أساسية توضح التغيرات الطارئة على الجسم حيث تتمثل هذه المراحل على كرحلة الإنذار التي يتلقى فيها الجسم تنبيهها ، ومرحلة المقاومة والتي يحاول فيها الجسم مقاومة الضغط التي يتعرض له ويصاب بالإرهاق.

<sup>1</sup> - أحمد عبد المطيع الشخانية : التكيف مع الضغوط النفسية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان 2008 ، ص22.

شكل رقم 02 يوضح مراحل الضغط عند سيلاي:<sup>1</sup>

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه الجرس	المقاومة	انهاك/ تعب
يبدأ الجسم بالتغيير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة المقاومة يبدأ الجسم في الاحساس بالانهاك فتقل طاقة المقاومة

#### 5- مصادر ضغوط العمل:

هناك العديد من المصادر التي تؤثر ويتأثر الفرد في المنظمة التي صنفت كالتالي:

#### 5-1- المصادر البيئية:

يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال يمرون بمرحلة ضاغطة ، كحالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة ، فإذا وقع ذلك فسيكون قويا على نفسية العامل وسلوكه مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط ، ويزداد خاصة إذا كانت الحالة الاقتصادية سيئة.<sup>2</sup>

أما مصادر البيئة الداخلية فهي تتمثل في العناصر المادية التالية:

أ- الحرارة: تشكل الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرقها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم ، حيث تضبطها عند درجة حرارة 37° تقريبا فإذا ما استشعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية

<sup>1</sup>. صلاح الدين محمد عبد الباقي: مرجع سبق ذكره ، ص 283.

<sup>2</sup>- خيفورد: ميادين علم النفس بين النظرية والتطبيق ، تر: يوسف مراد، المجلد 2، دار المعارف، مصر ، 1963 ، ص 868 .

أنه يتواجد في وسط نقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح.

**ب- الضوضاء :** تعتبر الضوضاء أحد مصادر الضغط فالصوت مثلا شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات ، وينبغي الإشارة هنا إلى أننا لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوت غير مرغوب فيه والذي يسبب إزعاج بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب إستمراريته والذي قد يعيق العامل عن استخدام قدراته العقلية كاملة ، وفي حالة التهيو في إنجاز مهامه.<sup>1</sup>

**ج- الإضاءة :** يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة ، فالإضاءة تساعد على سهولة الإدراك ، ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف التي تشعر بها العضلات على مستوى العين حتى تتمكن من الوصول إلى زاوية واضحة، وهذا ما يبدو جليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعية مع امتداد فترة العمل إلى ثمان ساعات متتالية.

**د- التهوية :** تؤثر الأحوال الجوية في نتاج العامل ونشاطه ، وجو العمل بحاجة إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح وغيرها من الوسائل كأجهزة تكييف الهواء.

فعندما يكون الجو حار فإن نسبة العرق تزيد ، و إذا لم تكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخر العرق وإنخفاض درجة حرارة الجسم فإنها تأخذ في الارتفاع المستمر ،وعليه فمن

الطبيعي أن يزداد الإنتاج بتجديد الهواء المحيط بالعامل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الرحمان العيسوي : علم النفس والإنتاج ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، ص ص100-101.

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 101.

5-2- المصادر التنظيمية:

أ- صراع الدور: ويحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة ، كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة ، أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره زوجا أو أبا فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسه أو زميله في العمل وعليه تتعارض محاورات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجموعة أعرى من التوقعات مما يؤدي إلى الصراع.<sup>1</sup>

ب- غموض الدور : يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المعنية للعمال ويحدث هذا عادة في حالات بداية استلام عمل جديد ، النقل ، تعيين رئيس جديد ، الترقية...إلخ . إن هذه المتغيرات تشكل تهديدا ومنه يمكن أن تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض ، فالنتائج البحثية تؤكد على أن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الزمن الوظيفي وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل ، زيادة التوتر ، انخفاض درجة الثقة بالنفس ، وهذه في حد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط ، إضافة إلى ذلك فمن الناحية الفسيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور وارتفاع مستوى ضغط الدم.<sup>2</sup>

ج- طبيعة العمل : تتفاوت الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات طريقة الأداء والوسائل المستخدمة في إنجاز المهام...إلخ ، وهذا التباين الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع وعشرين ساعة .أي أن هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها.

<sup>1</sup> محمد حسن محمد حمادات : السلوك التنظيمي ، ط 1 ، دار الحامد ، عمان ، 2008 ، ص 173 .

<sup>2</sup> عسكر علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط 1، دار الكتاب الحديث، 2004 ، ص 106.

د- نوبات العمل : لقد بينت الدراسات أن عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة نادرا ما يلقون بزوجاتهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية طبيعة العمل الذي يقومون به وانعكاساته ، وبالموازاة مع ذلك فإن نظام العمل بالمناوبة له تأثير سلبي على النوم ويترتب عن ذلك اضطراب الشهية ، ضعف القدرة الجنسية وكل ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاغطا ، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة في آن واحد معا ، هذا التزامن يتأثر بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله على تطوره المهني وتلبية التزاماته الاجتماعية ، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلى مصدر للقلق والإحباط.<sup>1</sup>

#### 6- أسباب ضغوط العمل:

توجد العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل ضاغطا ومن هذه العوامل نجد:

أ- حمل العمل الزائد : يعتبر حمل العمل الزائد من الأسباب الرئيسية في حدوث الضغط ومثال ذلك دراسة " شولتر " التي ذكر فيها أن طلاب كليات الطب يشكون من حمل العمل الزائد ومن الطبيعي أن يكون هذا السبب مصدر تآزم نفسي شديد لأن ذلك معناه استهلاك طاقة جسمية ونفسية للفرد.

كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب ومثال ذلك دراسة آخرين على أفراد الذين تصيبهم نوبات قلبية وهم في سن الرشد ، وهي سن مبكرة لهذه النوبات حيث تبين منها أن نسبة 70 % يعملون أكثر من "60" ساعة أسبوعيا.

ب- نوعية العمل : هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل على الرغم من أن ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب الدقة والمهارة وتتعرض لأخطار عديدة وعلى سبيل المثال الطيران المدني والعسكري وغير ذلك.

<sup>1</sup> - عسكر علي : مرجع سبق ذكره ، ص107.

ج- التطور التكنولوجي : من أسباب ضغوط العمل ما لحق بعامل الصناعة من تطور التكنولوجي مذهل ناهيك عن استخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة وعلى رأسها اليابان حيث يرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديدا لهم وذلك لسببين هما الأول: أنه يصعب على البعض استيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة والثاني أن هذه الآلات الحديثة تؤدي إلى الاستغناء عن العديد منهم وتعرضهم للبطالة.<sup>1</sup>

د- تقييم الأداء : وهو الحكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف ومنه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم ومن المتوقع أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء يرون في هذا التقييم سببا من أسباب ضغوط العمل لأن الفرد إن شعر أنه ظلم سواء كان قد ظلم أو لا، فذلك يعتبر سببا لشعوره بالتوتر والانضغاط.<sup>2</sup>

#### 7- آثار ضغوط العمل:

تسبب شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى ظهور الكثير من التأثيرات السلبية والإيجابية على شخصية الفرد ، ولهذا فقد اهتم الباحثون بدراسة هذه التأثيرات الناجمة عن الضغوط وفيما يلي نذكر بعض الآثار الإيجابية والسلبية لضغوط العمل:

#### 7-1- الآثار الإيجابية:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- تزيد التركيز على العمل لدى الفرد.
- ينظر الفرد إلى عمله بتركيز.
- النوم بشكل مريح.

<sup>1</sup> محمد شحاتة ربيع : علم النفس المهني ، المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 ، ص259 .

<sup>2</sup> محمد شحاتة ربيع: المرجع نفسه، ص260.

- التركيز على نتائج العمل.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات.
- الشعور بالمتعة والإنجاز.
- تزيد الفرد حيوية ونشاط .
- النظرة إلى المستقبل بتفاؤل.<sup>1</sup>

### 7-2- الآثار السلبية : وتتمثل فيما يلي:

أ- الآثار المعرفية : تؤثر ضغوط العمل على البناء المعرفي للفرد ومن ثمة فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- ✓ نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة.
- ✓ تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على التعداد والتعرف وزيادة الأخطاء.<sup>2</sup>
- ✓ عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
- ✓ التغييرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته و الآخرين .

✓ ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات

### ب- الآثار الانفعالية : وتظهر في الأعراض التالية:

- سرعة استثارة الخوف والقلق والإحباط والهلع.
- ✓ ازدياد التوتر النفسي والفيزيولوجي .
- ✓ سيطرة الأفكار والوسواس القهرية.
- ✓ زيادة الصراعات الشخصية.
- ✓ عدم القدرة على التحكم في الانفعالات والسلوك.
- ✓ زيادة الانفعالية والحساسية المفرطة.
- ✓ انخفاض مستوى الطاقة وبدل الجهد لدى الفرد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- محمود سليمان العميان : السلوك في منظمات الأعمال ، ط 1 ، عمان ، دار وائل للنشر ، 2005 ، ص 125.

<sup>2</sup>- طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين : إدارة الضغوط النفسية والتربوية ، دار الفكر للطباعة والنشر ، 2006 ، ص 46.

<sup>3</sup>- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، بيروت، 2001، ص99.

8- النظريات المفسرة لضغوط العمل:

8-1- نظرية " هانز سيللي ":

يرى هانز سيللي أن الضغط متغير باعتباره استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضغته على أساس استجابة للبيئة الضاغطة حيث أن هناك استجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وعليه حدد " سيللي " ثلاث "مراحل للدفاع ضد الضغط تمثلت في:

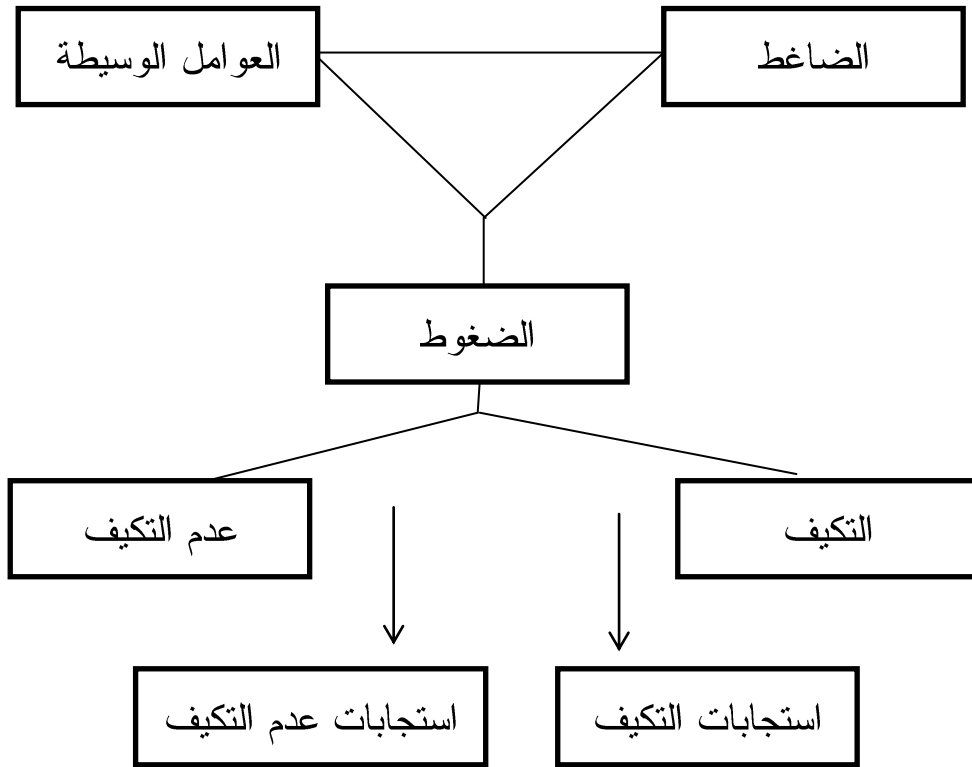
**الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضغط وكنتيجة لذلك تقل مقاومة الجسم ، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون التعرض للضغط شديداً.

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

**الإجهاد:** مرحلة تعقب المقاومة ، ويكون فيها الجسم قد استنفذ طاقته وإذا بقيت الاستجابة الدافعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض عديدة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- فاروق السيد عثمان: المرجع السابق، ص99.

الشكل (03) يوضح تخطيط عام لنظرية سيلبي



### 8-2- نظرية التقدير المعرفي : " لازاروس "

لقد قدم هذه النظرية " لازاروس " سنة 1970 نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، ويعتمد تقييم الفرد للمواقف على عدة عوامل منها : العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- فاروق السيد عثمان: المرجع السابق، ص99.

وتعرف نظرية التقدير المعرفي " الضغوط " بأنها تنشأ عندما يوجد تناقص بين

المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

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

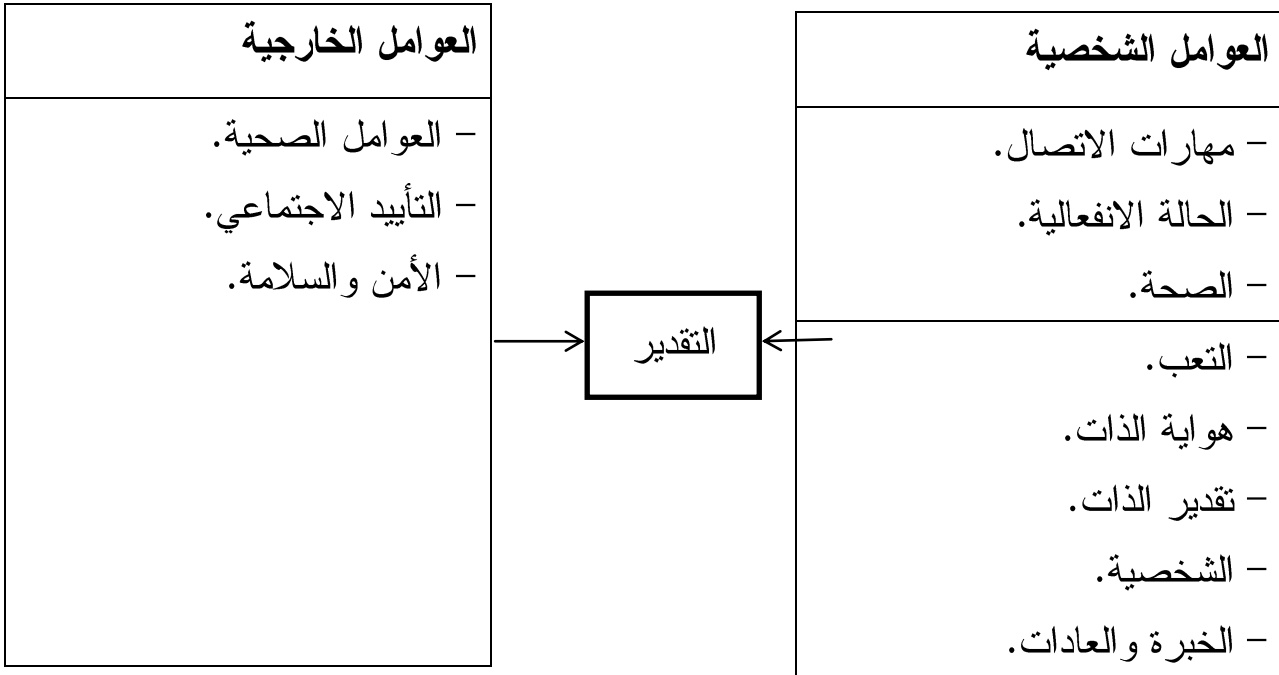
- المرحلة الثانية : وهي التي يحدد فيها الطرف التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر على الموقف.<sup>1</sup>

ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الموالي:

---

<sup>1</sup>- فاروق السيد عثمان : المرجع نفسه ، ص 101 .

شكل رقم (04): يوضح التقدير المعرفي للضغوط



العوامل الموقفية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التكرار.</li> <li>- الخبرة.</li> <li>- التهدير.</li> <li>- الضغط.</li> <li>- التعب.</li> </ul>

### 8-3- نظرية دوغلاس ماك جريجور:

وضع ماك جريجور تمييزاً بين نمطين مختلفين من المناهج العامة لوظيفة الإدارة على أحد الأطراف تجربة نظرية (X)، التي تزعم أن العاملين لا يحبون العمل وأنهم سوف يتجنبونه إذا استطاعوا ذلك وسوف يتفرقون بصورة رديئة في كل فرصة إذا أُجبروا

على العمل ، وهكذا على الطرف الآخر لدينا نظرية (Y) التي يفترض أنها تأخذ اتجاهها أكثر تنويراً وثقافة ، يعني هذا أن العاملين يحبون العمل ، وأنهم بطبيعتهم نشيطون ومبتكرون ومن ثم يمكن أن يسمح لهم أن يقرروا لأنفسهم كيف ينظمون أعمالهم الخاصة ، وأن يكونوا مسؤولين ولذلك سوف يعملون دون إشراف.<sup>1</sup>

#### 8-4- نظرية جولدنر :

ركز جولدنر جهوده نحو إبراز النتائج المترتبة على استخدام القواعد البيروقراطية كوسيلة للضبط التنظيمي حيث قرر بأن يستخدم مثل هذه الوسائل يمكن أن يؤدي إلى تحقيق التوازن بين الأنساق الفرعية ، كما أنه يؤدي في الوقت ذاته إلى اضطراب في النسق، ومن هذا المنطلق توصل إلى أن القواعد البيروقراطية لها نتائج وظيفية حينما تعمل هذه القواعد على إخفاء علاقات القوة السائدة بين مستويات التنظيم وبالتالي تعمل على تدعيم شرعيتها وتقلل من التوتر وتشجع على التعاون أما النتائج غير الوظيفية فعادة ما يكون مصدرها وضوح قواعد السلوك المقبول بالنسبة للأفراد حين يساعدهم على تقدير الحد الأدنى لهذا السلوك ، ومنه تحديد الحد الأدنى للأداء الذي يضر بعمليات الإنتاج ، ولمواجهة مثل هذه التصرفات تلجأ إدارة التنظيم عادة إلى ممارسة المزيد من الضغوط والضوابط التي قد يترتب عليها حدوث التوترات والاضطرابات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - ستيفن أكرويد و آخرون: سوء السلوك التنظيمي ، تر: عبدا لحكيم أحمد الخزامي : دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1 ، القاهرة ، 2002 ، ص 115 .

<sup>2</sup> - السيد الحسيني: النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف ، القاهرة ، 1985، ص 91-93.

خلاصة الفصل:

الإنسان بصفته كائن حي لا يمكنه أن يتجنب الضغوط الناشئة من مصادر مختلفة تتعلق بعمله أو بالمنظمة، والضغوط بها إيجابيات وهي ضرورة حتى يجد العامل التنفس الكامل في نفس المؤسسة.

وعلى العامل أن يتعامل مع مشكلات ضغوط العمل ، ويتفهم طبيعة هذه المشكلات بإتباع الخطوات العلمية للتعرف على أسباب المشكلة ، إذ من الممكن أن تعالج ضغوط العمل وتسيطر عليها خلال الطرق الفردية أيضا مثل : الاسترخاء ، التأمل ، والاهتمام بجميع نواحي حياة الفرد مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيته وتحفيزه نحو عمل ونوع أفضل وزيادة في الإنتاجية مع أخذ بعين الاعتبار لعدم زيادة في مقدار الضغوط حتى لا يتحول إلى سلبية.

## الفصل الثالث:

# التوافق المهني

– تمهيد

1- التوافق

1-1 أهمية التوافق

1-2 خصائص التوافق

1-3 عوائق التوافق

2- التوافق المهني:

1-2 مظاهر التوافق المهني

2-2 قياس التوافق المهني

2-3 النظريات المفسرة للتوافق المهني.

خلاصة الفصل

## تمهيد:

يعتبر التوافق المهني طبيعة في الإنسان وعليه يعتبر هذا هدفا يعمل من أجل وتحقيقه فلقد حاول الانسان منذ القدم تحقيق توافقه مع البيئة التي يعيش فيها، ومنه فقد كانت محاولات عديدة لدراسة التوافق ومنها كيفية توافق الفرد مع بيئة العمل التي يتواجد فيها والبحث عن الأعراض التي تحول بينه وبين عدم تحقيق التوافق واقتراح مجموعة من الحلول للتغلب على هذه المشاكل.

ويعتبر التوافق المهني مجالا من مجالات التوافق الاجتماعي فالإنسان دائما يبحث عن الاستقرار في بيئته فله أهمية كبيرة في حياة الفرد وخاصة المهنية منها، إذ يعد مؤشر نجاح في أي مهنة، هو أمر ضروري لقيام الفرد بمهامه على أكمل وجه، وحسب ما هو مطلوب منه، وعن طريقه يقاس مدى رضا الفرد عن عمله والعكس صحيح.

## 1- التوافق :

### 1-1- أهمية التوافق:

يمكن توضيح أهمية التوافق فيما يلي:

- قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب ومحاولته التغلب عليها.
- قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة والحفاظ على توازنه الانفعالي
- تمكن الفرد من ازالة توتراته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة بالطرق المشروعة والتي تساهم في سعادته وسعادة الآخرين.
- إقامة علاقات إجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود والاحترام المتبادل.
- اكتساب المهارات والخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته وتوظيفها في حياته العملية، وذلك عن طريق إحتكاكه بالجماعات وحسن توافقه معها.
- تمتع الفرد بالصحة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي ومساهمته في زيادة إنتاجيته.<sup>1</sup>

### 1-2- خصائص التوافق:

- التوافق يأخذ أشكال الحياة كلها بكافة جوانبها وليست جانبا واحدا بعينه.
- الفرد قد يكون متوافقا فيف فترة من فترات حياته، وغير متوافق في فترة أخرى من فترات حياته، فليس هناك ما يسمى بالتوافق التام.
- تفاعل الفرد الكلي والشمولي مع البيئة يؤدي الى التوافق.
- التوازن والاعتدال يؤدي بالفرد الى الصحة النفسية السليمة بدلا من الصراع والاحباط.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . كمال الدسوقي : علم النفس ودراسة التوافق ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1976 ، ص ص ، 185-186.

<sup>2</sup> .سامي خليل فحجان: التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة لنيل شهاد الماجستير قسم علم النفس ، الدراسات العليا ، كلية التربية الجامعية ، غزة ، فلسطين ، 2010 ، ص 16.

### 1-3 عوائق التوافق: يمكن التمييز بين نوعين من العوائق هما: الاحباط والصراع

**الاحباط:** وهو حالة من التأزم النفسي تنشأ عن مواجهة الفرد لعائق يحول دون تحقيق دافع أو حاجة ملحة، وهو أيضا العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل.

إن من الآثار الواضحة للإحباط أنه يعمل على تغيير سلوك الفرد حينما يواجه موقفا في حياته، ويتخذ ذلك الصور التالية:

✓ من الناس حينما يواجه موقفا إحباطيا فإنه لا يستسلم له بل يمضي في التفكير وتكرار المحاولات وتجريب وسائل عدة حتى يحصل في النهاية على الهدف الذي يشبع هذا الدافع أو على الأقل فإنه يبحث عن هدف بديل يستطيع من خلاله أن يشبع الدافع ولو إشباعا جزئيا مؤقتا يؤدي إلى خفض توتره النفسي مرة وذلك بكتب دوافعه في صورة دوافع مكبوتة تبقي في اللاشعور وتظهر في صورة أعراض مرضية.

✓ ومن الناس أيضا حينما يفشل بعد محاولاته في إشباع دوافعه يضطرب ويختل توازنه ويدفعه الشعور بالفشل باللجوء إلى أساليب سلبية معوجه شاذة متطرفة تنفذه مما يعانيه من توتر وتأزم نفسي ملتجأ إلى الحيل اللاشعورية السالفة الذكر.

**الصراع:** وهو حالة نفسية مؤلمة تنشأ نتيجة التنافس بين دافعين كل منهما يريد إشباعا، أي ينشأ من نتيجة تعارض دافعين لا يمكن إشباعهما في وقت واحد، إذا فالصراع سمة من سمات الحياة فالإنسان منذ نعومة أظافره وحتى موته يقع في صراع ينشأ في الرغبة الأكيدة في إشباع الدوافع، فالطفل في تنشئته الأولى يقع في صراع بين إرضاء دوافعه وبين إرضاء أمه خاصة في عملية الرضاع والفظام وتنظيم عملية الإخراج، وأيضا الصراع بين رغباتنا ومعايير المجتمع التي تقع حائلا دون إشباعها هناك علاقة أكيدة بين الصراع والإحباط ، فالإحباط وجود عقبة تحول دون إشباع دافع واحد أما الصراع التعارض بين إشباع دافعين قد يكون أحد دوافع الاحباط واحد منها، إذن وجود دافعين أو أكثر يعمل على حدوث صراع مما يصيب الإنسان بحالة من التأزم النفسي

وعدم التوافق، وعليه ليس الصراع بالأمر الغريب في حياتنا، فما من كائن آدمي مهما كان جنسه أو نوعه أو درجة ثقافته أو مركز ماله أو أدبه أو علمه إلا واجتاز أو سيجتاز في حياته ضربا من ضروب الصراع، أي أن الصراع بهذا الشكل يمثل ناحية أساسية وأصلية في حياة الانسان.<sup>1</sup>

## 2- التوافق المهني

### 2-1 مظاهر التوافق المهني:

يمكن الاستدلال على التوافق المهني من خلال عاملين هما:

أ-الرضا عن العمل: فالرضا يشمل الرضا الاجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد عن مشرفه، زملائه، والشركة أو المؤسسة التي يعمل بها وظروف عمله، وساعات عمله، وأجره ونوع العمل الذي يشغله، كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته، ويشمل اتفاق ميوله المهنية وميول معظم الناس الناجحين الذين يعملون في مهنته.<sup>2</sup>

ب-الإرضاء: الإرضاء فإنه يتضح من إنتاجيته وكفايته، ومن الطريقة التي ينظر بها إليه مشرفة ، وزملائه ، أو الشركة أو المؤسسة التي يعمل لها، كما يتضح سلبيا من غيابه وتأخره، ومن عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن ويتضح أيضا من اتفاق قدراته ومهاراته تلك المتطلبة للعمل.<sup>3</sup>

### 2-2 قياس التوافق المهني:

إن قياس درجة التوافق المهني لدى الفرد العامل تستدعي استعمال عدة وسائل لكون عملية التوافق عملية مركبة تتداخل فيها عدة عوامل ولكونها أيضا عملية معقدة ومتغيرة وكونها أيضا عبارة عن مشاعر وإحساسات شخصية تنبعث من معايير

<sup>1</sup> . فوزي محمد جبل: مرجع سبق ذكره ، ص 86.

<sup>2</sup> . سامي خليل فحجان: مرجع سبق ذكره ، ص 21.

<sup>3</sup> . سامي خليل فحجان:المرجع نفسه، ص21

وسلوكيات وتصرفات العامل في المؤسسة، لكنه نظرا لتعدد العوامل المكونة لها فالوسائل المستخدمة في قياس التوافق المهني هي:

### قياس الرضا الوظيفي:

والذي يعبر عنه بمدى رضا الفرد عن عمله من حيث الأجر ، المكانة الاجتماعية التي يحققها له عمله ، بالإضافة إلى رضا العامل عن نمط الاشراف داخل المؤسسة ونمط التسيير والعلاقات الاجتماعية السائدة وإحساسه بأن المؤسسة توفر له الأمن والعدالة وفرص الترقية ورضاه عن نظام الحوافز والظروف الفيزيائية.<sup>1</sup>

أ-قياس الروح المعنوية:يعرفها حسن عبد الحميد رشوان أنها: إتجاهات الأفراد نحو بيئة العمل، ونحو التعاون النابع من ذواتهم لبذل أقصى طاقة في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعية من طرف المؤسسات التي يعملون فيها.

من خلال هذا التعريف يتضح بأن هناك عملية ربط بين احتياجات الفرد والروح المعنوية، ومدى إشباع هذه الحاجات وعلى ومدى قدرة العامل على التكيف والتأقلم مع عمله، فهذه النظرة ترتبط أيضا بالروح المعنوية للفرد وبالرضا الذي يشعر به في عمله.<sup>2</sup>

ب-قياس الاستعدادات والقدرات: يقصد بالاستعدادات والقدرات تلك الاستعدادية منها الجسمية والعقلية مثل الصحة الجسدية، الذكاء والتخيل، التي تساعد الفرد على تحقيق التوافق في البيئة المهنية، فقياس هذه القدرات ضروري لمعرفة فيما إذا كان الفرد يستطيع أن يحقق التوافق في محيطه المهني، فتطابق القدرات والاستعدادات مع متطلبات المهنة وكذلك الاحتياجات التي يرغب الفرد في إشباعها كفيلا بأن يؤكد لنا وجود توافق مهني، وعدم تطابقها يدل على عدم وجود توافق مهني.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> . إبراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، دار الطباعة، القاهرة مصر، 1998، ص135.

<sup>2</sup> .حسن عبد الحميد رشوان: العلاقات الانسانية في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الادارة، المكتبة الجامعية الحديثة، الاسكندرية ، مصر 1998، ص27.

<sup>3</sup> . فرج عبد القادر طه وآخرون : معجم علم النفس والتحليل النفسي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، دون سنة، ص55.

## 2-3 النظريات المفسرة للتوافق المهني:

### 2-3-1 نظرية ماسلو: براهام ماسلو ( 1954):

حسب هذه النظرية فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته وقد سماها بنظرية الحاجات، فالفرد يسلك طريقة إلى مهنة ما قصد إشباع حاجات معينة، فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته وتفترض نظرية الحاجات أن الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية ويستند ماسلو إلى ثلاثة افتراضات أساسية وهي:

- البشر كائنات محتاجة من الممكن أن تؤثر احتياجاتها على سلوكها، والحاجات غير المشبعة فقط هي التي تؤثر في السلوك أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك.

- ترتب الحاجات حسب أهميتها.

- يتقدم الإنسان للمستوى التالي من الهرم ، عندما يتم إشباع الحاجات الدنيا.

وقد قسم ماسلو: الحاجات إلى خمسة أنواع هي:

1. حاجات تحقيق الذات.

2. حاجات احترام الذات .

3. حاجات اجتماعية.

4. حاجات الأمن.

5. حاجات فيزيولوجية .

وحسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق الحاجات بداية بالدنيا في قاعدة الهرم إلى المركبة في قمة الهرم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بن غريبال سعيدة : مرجع سبق ذكره ، ص 126-127.

### 2-3-2 نظرية فريديريك هيرزبرج ( نظرية العاملين )

لقد جاءت هذه النظرية كتطوير لنظرية الحاجات، ولقد اعتمد في ذلك على دراسة شملت (200) مهندس ومحاسبين، واستخدم طريقة الأحداث الجوهرية، في جمع البيانات.

ولقد جاءت عموماً نتائج الدراسة كالاتي: إن العمال يرغبون في وجود مجموعة عوامل في محيط العمل، مما يساعدهم على التوافق، ولقد كانت استجابات أفراد عينة الدراسة منقسمة إلى مجموعتين ،

**المجموعة الأولى (01) يرغب أفرادها فيما يلي:**

- العمل في منظمة تعترف بإنجازاتهم.
- العمل في مناصب تتوفر فيها فرص الترقية.
- العمل في مناصب تتوافق متطلباتها مع قدراتهم قصد تقديم جهد أكبر.
- العمل في وظيفة تمكنهم من استعمال جميع قدراتهم .

**المجموعة الثانية (02) يرغب أفرادها فيما يلي:**

- العمل في جو تسوده علاقات إنسانية تتسم بالتعاون وروح الجماعة والاتصال السليم.
- العمل في منظمة توفر وظيفة مستقرة.
- العمل ضمن رفاهية وراقي.<sup>1</sup>

وبالتالي يمكن القول بأن التوافق المهني عملية تتم عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة الرغبات بينها نتائج هذه الدراسة تتمحور في أغلبها في الأمن والبحث عن الاستقرار الوظيفي والعلاقات الاجتماعية بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية والمكانة الراقية نمط الاشراف المناسب والمسؤولية والترقية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . بن غربال سعيدة : مرجع سبق ذكره ، ص 126-127.

<sup>2</sup> . بن غربال سعيدة: المرجع نفسه، ص ص، 126-127.

وما يمكن قوله عن هذه النظرية بأنها استطاعت أن تبين لنا طموحات مجموعة من المهندسين والمحاسبين في منظمات إنتاجية والمتمثلة حسب "فريدريك هيرزبرج" في الاعتراف بالإنجاز والعلاقات المتبادلة ونمط الاشراف المناسب والمنصب الدائم . إن ما قدمه لم يجعله يسلم من النقد فحسب "أدون" فإن هذه النظرية تحمل بعض النقائص لكون النتائج التي تعتمد عليها كانت على فئة الاطارات المهندسين فهي عمليا قليلة مقارنة بمجموعة المهن، وكذلك يعاب عليها أنها أهملت تأثير الفروق الفردية على مستوى الطموح لدى الأفراد.

### 2-3-3 مدرسة العلاقات الانسانية:

لقد ظهرت بقيادة "إلتون مايو" حيث كان الهدف الأول من الدراسات التي أجريت بشركة الكهرباء لمدينة "هاوثورن" وهي دراسة العلاقة بين الاضاءة وفعالية العمال في الأداء، إلا أن نتائجها كانت مخالفة للتوقعات ، فلقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الاستقرار والأمن الوظيفي، تحقيق الانتماء والابداع في مجال مهنته.<sup>1</sup> وقد قدمت هذه النظرية للمديرين مجموعة من القواعد والأساليب التي تساعدهم في تحفيز العاملين ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم، مما يضمن لهم حسن التوافق وترتكز هذه الاساليب على ثلاثة أنشطة وهي:

1. تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الادارية.
2. اعادة تصميم الوظائف من أجل خلق تحديات للقدرات.
3. تحسين تدفق الاتصال بين الرئيس والمرؤوسين.

إن سعي الأفراد لإحداث التوافق مع بيئته المهنية يمر عبر تحقيقه لمجموعة من الحاجات تتمثل فيما يلي:

- تحقيق الاستقرار.
- تحقيق الأمن الوظيفي.
- تحقيق الانتماء.

<sup>1</sup> . مصطفى عشوي : أسس علم النفس الصناعي ، مطبعة المؤسسة الوطنية للكتاب ، ص 77.

- إبراز المواهب والكشف عن إبداعاته والمشاركة في اتخاذ القرارات وبالتالي فتوافق الفرد يتوقف على تحقيق إشباع للحاجات السابقة.<sup>1</sup>

### 2-3-4 نظرية التوافق:

ترتكز نظرية التوافق على دراسة الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات وتؤثر في بناءها التنظيمي ومن أمثلتها حجم التنظيم، طبيعة التكنولوجيا المستخدمة، وحالة البيئة المحيطة بالتنظيم، وتفترض هذه النظرية أن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي الأكثر ملائمة لتحقيق أهدافها في ظل هذه الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها وترجع أصول نظرية التوافق إلى بعض المؤسسين من أمثال "تومر بيرنيز" و "ستوكرو"، "بول لورانس" و "جاي لورش"، وإلى دراسات "جامع أمستون" في بريطانيا وقد برهنت هذه النظرية على أنها تعد أكثر فاعلية وتأثير بالنسبة لغيرها من نظريات التنظيم في الوقت الحاضر وطبقا لنظرية التوافق لا يوجد طريقة واحدة تعد أفضل الطرق لحل المشكلات التنظيمية، كما أن الإدارة ليس لها الحرية في تشكيل الخصائص التنظيمية يتم تشكيلها لمواجهة الظروف الموقفية.

ونجد أن الدرجة التي يقوم بها التنظيم لتأمين التوافق الأفضل بين الخصائص التنظيمية والظروف الموقفية هي التي تحدد مستوى الأداء التنظيمي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . أندرو سزلاقي ومارك جي ولاس: السلوك التنظيمي والأداء ،تر : جعفر أبو القاسم أحمد ، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1987، ص181.

<sup>2</sup> . طلعت ابراهيم لطفي : علم اجتماع التنظيم ، دار غريب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2007 ، ص 122 - 123.

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل اتضح أن التوافق المهني عملية ديناميكية مستمرة تستلزم التوفيق بين قدرات الفرد وحاجاته الخاصة، وكذلك متطلباته المادية، النفسية والاجتماعية للبيئة المحيطة، فللفرد دوافع يسعى لإشباعها ونتيجة لصراع الدوافع يتعرض الى حالات من التوتر والاحباط كعوامل ديناميكية لها تأثير على عملية التوافق والتي تكمن في مدى قدرة الفرد في احداث التوازن بين الاشباع للحاجات المختلفة وامكانيات الفرد الحقيقية في ظل معايير الوسط الذي يعيش فيه فكلما توفرت الشروط والظروف والعوامل المساعدة تحقق أكبر قدر من التوافق المهني.

## الفصل الرابع :

### الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

#### تمهيد

- 1- مجالات الدراسة
- 2- عينة الدراسة
- 3- منهج الدراسة
- 4- أدوات جمع البيانات
- 5- تحليل البيانات الاحصائية
- 6- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
- 7- النتائج العامة

**تمهيد :**

سنستعرض في هذا الفصل أهم الاجراءات المنهجية المتبعة للدراسة الميدانية ،  
بداية بتعريف وتحديد مجال الدراسة ، وصف مجتمع الدراسة وكذا عينة الدراسة ،  
إضافة إلى ذلك تحديد منهج الدراسة ووسائل جمع البيانات و المعلومات في الدراسة  
كما يشير إلى أهم الخطوات المتبعة في بناء استمارة البحث وصياغتها .

## 1/ مجالات الدراسة :

أ/ المجال المكاني : و المقصود به المكان الجغرافي للدراسة الميدانية الذي قصدناه وهو " العيادة متعددة الخدمات بونوغة "

## ❖ بطاقة تقنية حول العيادة متعددة الخدمات بونوغة :

أنشئت هذه المؤسسة سنة 1975 وهي تابعة للمؤسسة العمومية الاستشفائية بسيدي عيسى وهي ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وتغطي هذه العيادة مساحة شاسعة تقدر ب20880م<sup>2</sup> وتقع وسط بلدية ونوغة ( ملوزة ) وتبعد عن عاصمة المسيلة ب60كلم ويحدها من الشمال الطريق الوطني رقم 60 ( مقر بلدية ونوغة ) من الجنوب مساحات زراعية شاسعة من الشرق سكنات خاصة ، من الغرب ايضا سكنات خاصة ومدارس و متوسطة كما تشمل العيادة على (06) وحدات صحية: (مروان ، أولاد مسلم ، أهل الواد ، المكنن ، سيدي عيسى ، الفواتح ) وهي تحتوي على المصالح التالية :

مصلحة الولادة 24/24 سا، مصلحة الاستعجالات الطبية وتتكون من 06 أطباء +2 أطباء أسنان ، 15 ممرض و ممرضة 24/24سا، مصلحة المخبر تحتوي على 06 مخبرين من 08 صباحا إلى 16 مساء، مصلحة الاشعة وتتكون من 04 مشغلي أجهزة التصوير الطبي 16/08سا و تحتوي ايضا على المصالح و الهياكل التالية :

**الطابق الارضي:** قاعة الولادة وتحتوي على مكتب الطبيب، مكتب القابلة، غرف المناوبة " القابلات"، قاعة ما قبل الولادة، قاعة ما بعد الولادة، قاعة التوليد، وتشمل 16 سرير، اضافة الى مكتب تسجيل المواليد الجدد، مكتب الاستقبال، غرفة المناوبة " الممرضين، قاعة فحص وتشمل قاعة الملاحظة رقم 1 و2، قاعة الحقن، قاعة التضميد، وتحتوي على 16 سرير.

**الطابق العلوي:** ويتكون من قاعة فحص طبيب الاسنان، التلقيحات، مخزن رقم 1 و ، قاعة الفحص الطبيب رقم 1 و2، قاعة الانتظار، مكتب رئيس المصلحة

**الطابق السفلي:** ويتكون من قاعة الحقن، الصيدلية، البياضة، الأشعة، مخزن، مستودع المخبر رقم 2.

**ب/ المجال البشري :** ويتمثل في الاطباء وشبه الطبي و العمال المهنيين الذين يعملون في العيادة متعددة الخدمات بونوغة سواء كان ذلك بنظام الساعات اليومية او بالمناوبة ، والذي بلغ عددهم 84 عامل تم استبعاد 20 عامل خاص بعقود ما قبل التشغيل و04 عمال يعملون في الصحة المدرسية في حين قمنا بالمسح الشامل لجميع عمال العيادة ووزعت 60 إستمارة تم ملأ 52 منها في حين 08 المتبقية كانت مرفوضة .

**ج/ المجال الزماني :** و المقصود بالمجال الزماني المدة الزمنية التي استغرقتها الباحثة في إجراء الدراسة الميدانية ويمكن القول أن المسؤول المباشر للعيادة لم يقم بتحديد مدة زمنية محددة لتربصنا حيث ولذلك قمنا بإجرائه عبر مراحل وهي :

#### المرحلة الاولى : الدراسة الاستطلاعية :

تمت هذه المرحلة يوم 12 مارس 2017 إلى غاية 19 مارس 2017

ومن خلال هذه الزيارة تم التوصل إلى :

- التعرف على ميدان الدراسة بمساعدة المسؤولين.
- التأكد من التصور العام لموضوع الدراسة.
- التعرف على عينة الدراسة وأخذ ما يمكن من المعلومات عنهم.
- التعرف على قوة أداة ( الاستبيان )

المرحلة الثانية : توزيع الاستبيان: وتمت هذه المرحلة إبتداء من 21 مارس 2017 إلى غاية 03 افريل 2017 في بداية الامر تم توزيع 10 استمارات على مجموعة من الممرضين وذلك قصد التأكد .من مدى قوة وثبات الاستبيان على جمع المعلومات التي توصل اليها الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية وبعد ذلك تم توزيع باقي الاستمارات على عينة ب60 استمارة تم الاجابة عن 52 فقط من المجموع الكلي ، والعدد المتبقي 8 استمارات لم تتم العجابه عنها بسبب العطل المرضية للعمال .

## 2. عينة الدراسة:

يعتبر تحديد العينة من أهم الصعوبات المواجهة للباحث فهي المرآة العاكسة لنتائج بحثه ، وعليه فعملية اختيارها وتحديدتها و تعد اساسية ، حيث نعرف العينة بأنها اتباع نهج محدد نسبيا في مجموع المتجمع المدروس لإقامة البحث عليها فالبحث الجيد هو الذي يتوجه لأخذ نتائجه من الدراسات المتبوعة بعينة ممثلة للمجتمع المدروس ، وفي بحثنا هذا استخدمنا المسح الشامل على جميع أفراد المجتمع المدروس و الذي تمثلت في 84 مفردة تم استثناء 20 عامل خاص بعقود ما قبل التشغيل و الباقي 60 عامل قمت بتطبيق الدراسة الميدانية عليهم.

## 3. منهج الدراسة :

المنهج هو طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أعراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين .

كما أن المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة<sup>1</sup>.

إن أي باحث يجد نفسه ملزماً على استخدام منهج معين قصد الوصول إلى نتائج موضوعية واختيار المنهج المناسب يكون حسب طبيعة الموضوع و المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز حقائقها ، فعندما يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة المراد دراستها وجمع أوصاف و معلومات دقيقة عنها ، فالمنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا ، والتعبير عنها تعبيراً كفيًا و كميًا و تماشياً مع طبيعة و أهداف موضوع دراستنا ( ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني) فقد اعتمدنا على تطبيق الاسلوب الوصفي التحليلي .

وهذا الأخير استعنا به في وصف و تحليل خصائص العينة و تحليل البيانات و النتائج النهائية بناءً على بعض المقاييس الاحصائية

#### 4. أدوات جمع البيانات:

أ/ **الملاحظة** : تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات و الدراسة لجمع المعلومات عن الأشياء و المواقف المحيطة بهم و للتعرف على ظواهر الحياة .

<sup>1</sup> - عمار بوحوش و محمد محمود الذنيات : مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ط5 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2009 ، ص139.

كما تعتبر الملاحظة من بين تقنيات جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة وهي خطوة من خطوات البحث العلمي فهي المشاهدة او المراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة ما سجل الملاحظات عنها و الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك<sup>1</sup>.

تمت ملاحظة مباشرة عند الالتحاق بالعيادة المتعددة الخدمات بونوغة حيث قمنا من خلالها بالاطلاع على الواقع الداخلي للعيادة ، وملاحظة الظروف المحيطة بالعمال.

كما تمكنا من ملاحظة الظروف الفيزيائية ومكان العمل واقسامه وفروعه ، والمعاملات الانسانية والوسائل المستعملة من طرف العاملين .

ب/ الاستمارة: يعرف الاستبيان بانه مجموعة من الاسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد او يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على اجوبة الاسئلة الواردة فيها ، وبواسطتها التوصل الى حقائق جديدة عن الموضوع و التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق<sup>2</sup>

وقد قمنا بتضمينها بعد الاطلاع على ادبيات الموضوع و المتمثل في الاطار النظري و الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وهي موجهة لعمال المؤسسة الاستشفائية، وقد تضمنت الاستمارة 33 سؤال مقسمة الى محورين (02) كل محور مقسم الى (03) ابعاد وكل بعد تناول مجموعة اسئلة خاصة به .

<sup>1</sup> - عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات : المرجع نفسه ، ص68.

<sup>2</sup> - عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات ، المرجع نفسه ، ص67.

## 5- تحليل البيانات الاحصائية :

## الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	20	38.46%
أنثى	32	61.54%
المجموع	52	100%

يتضح لنا من خلال ما يقدم الجدول من معطيات أن فئة الإناث قد حازت على نسبة 61.54% في حين نجد نسبة الذكور قدرت بنسبة 38.46% وإطلاقاً من هذه النسب الموضحة في الجدول نلاحظ بأن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور وهذا الفارق راجع إلى طبيعة النشاط في المؤسسة الإستشفائية والتي تستدعي توظيف المرأة في هذا المجال وخاصة في الطب والتمريض أي أن هذه المهنة تتطلب المرأة أكثر من الرجل، إضافة إلى إرتفاع نسبة خريجي الشبه طبي من الإناث.

## الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

فئات السن	التكرار	النسبة %
[29-20]	15	28.49%
[39-30]	29	55.78%
[49-40]	06	11.55%
[50 فما فوق]	02	4.25%
المجموع	52	100%

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن الفئة العمرية [39-30] هي الأكثر تمثيلاً لعينة البحث حيث قدرت بنسبة 55.78% ثم تليها الفئة العمرية [29-20] والتي قدرت بنسبة 28.49% ثم تليها فئة [49-40] والتي تقدر بنسبة 11.55% وفي الأخير نجد

فئة [50 سنة فما فوق] قدرت بنسبة 4.25% وهذا راجع إلى خروج البعض من هذه الفئة إلى التقاعد النسبي قبل لأوان ومن خلال تحليلنا للجدول نجد أن الفئة العمرية [30-39] والتي قدرت بنسبة 55.78% قد حازت على أكثر نسبة في المستشفى، وكتحليل سوسيلوجي يمكن القول أن هذه الفئة تعتبر قوة عاملي فعالة تتمتع بقدر كاف من الخبرة المهنية، وتتميز بروح المبادرة في المؤسسة كما توضح الطابع الشبابي للمؤسسة وسياسة التوظيف المنتهجة من طرف إدارتها.

#### الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية:

النسبة%	التكرار	الحالة الإجتماعية
30.76%	16	أعزب
69.24%	36	متزوج
100%	52	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة حازت عليها فئة المتزوجين بنسبة 69.24% تليها فئة العازبين بنسبة 30.76% في حين نجد فئة مطلق وأرمل منعدمة. تدل هذه الإحصائيات في المساعدة على الكشف عن عمال ذوي قدرة ومسؤولية إجتماعية جد معتبرة وهذا يعمل على خلق ثقافة تنظيمية قوية قائمة على الثقة المتبادلة بين العمال والإدارة تؤدي بالضرورة إلى التخفيف من حدة ضغوط العمل وبالتالي تحقيق التوافق المهني والرضا الوظيفي.

## الجدول رقم (04) توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
1.92%	1	إبتدائي
9.61%	5	متوسط
13.47%	7	ثانوي
75%	39	جامعي
100%	52	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن فئة المستوى الجامعي قد حازت على أعلى نسبة قدرت ب 75% ثم تليها فئة المستوى الثانوي قدرت بنسبة 13.47% في حين نجد أن فئة المستوى المتوسط حازت على نسبة 9.61% وفي الأخير فئة المستوى الإبتدائي بنسبة 1.92% وهذا راجع إلى طبيعة الوظيفة في المؤسسة والتي تتطلب مستوى تعليم عالي ورفيع ، بالإضافة إلى التفاوت في المستويات التعليمية والقدرات المهنية، وعليه تكون نسبة الأداء عالية ومتطورة من ناحية المعارف الفنية والمهنية وهذا يعود بالإيجاب على المؤسسة وذلك بتحقيق أهدافها وغايتها التنظيمية.

## الجدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة:

النسبة %	التكرار	الوظيفة في المؤسسة
73.08%	38	شبه طبي
15.38%	08	أطباء
11.54%	06	عمال مهنيين
100%	52	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن فئة شبه طبي هي أكثر غالبية حيث بلغت نسبتها 73.08% ثم تليها فئة الأطباء بنسبة 15.38% وفئة العمال مهنيين بنسبة 11.54%

وهذا يرجع إلى الإقبال الكثيف للطلاب على معاهد التكوين الشبه الطبي كونه يوفر لهم فرص عمل مباشرة عند التخرج، إضافة إلى أنه أي مؤسسة كانت وخاصة قطاع الصحة تتطلب الممرضين بحجم كبير وذلك لتعدد المهام وكثرتها في خدمة المواطنين وتوفير سبل العلاج.

#### الجدول رقم (06) توزيع الأفراد العينة حسب متغير الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 10 سنوات	36	69.23%
من 10 إلى 20 سنة	10	19.23%
أكثر من 20 سنة	6	11.54%
المجموع	52	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة حازت عليها فئة أقل من 10 سنوات] بنسبة 69.23% ثم تليها فئة [10-20 سنة] بنسبة قدرت بـ 19.23% وفي الأخير نجد فئة أكثر من [20 سنة] بنسبة 11.54%، وكتحليل سوسيولوجي يمكن القول أن بعض العمال يفضل العمل في القطاع الخاص على القطاع العام، والبعض الآخر منهم يلجأ إلى التقاعد النسبي أو التقاعد، وذلك لعدة أسباب والتي يمكن إرجاعها لظروف العمال الخاصة بهم، أو إرتفاع الضغوط المهنية وعدم الإستقرار المهني وكذا عدم تحقيق التوافق المهني.

الجدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب متغير المسافة عن مقر العمل:

النسبة %	التكرار	المسافة عن مقر العمل
86.54%	45	أقل من 10 كلم
9.62%	05	من 10-30 كلم
3.84%	02	أكثر من 30 كلم
100%	52	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن أفراد العينة حسب المسافة عن مقر العمل لفئة أقل من [10 كلم] كانت نسبتها أكبر وقدرت بـ 86.54% في حين نجد فئة من [10-30 كلم]، قدرت بنسبة 9.62% وفي الأخير نجد النسبة الأكثر من [30 كلم] حازت على أقل نسبة والتي قدرت بـ 3.84% وهذا راجع إلى أن أغلب العاملين مقيمون في نفس المكان أي بالقرب من مقر العمل، مما يساهم في رفع شعور العامل بالراحة والإستقلالية في عمله وحب العمل، والتخفيف من معاناته وبالتالي نقص في الضغط والتوتر.

## الجدول (08) وضوح الاجراءات والقواعد وعلاقتها بطبيعة الاشراف

المجموع		لا		نعم		وضوح الاجراءات والقواعد طبيعة الاشراف
النسبة	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	تكرار	
%44.23	23	%27.27	3	%54.06	20	ديمقراطي
%7.69	10	%36.36	4	%5.40	6	تسلطي
%48.07	19	%36.36	4	%40.54	15	فوضوي
%100	52	%100	11	%100	41	المجموع

تماشياً مع معطيات الجدول رقم (08) ولغرض الكشف عن العلاقة بين وضوح الاجراءات والقواعد وطبيعة الاشراف، كان اتجاه آراء مفردات الدراسة نسبة 54.06% أفرو أن وضوح الاجراءات والقواعد انما هو متعلق بالأسلوب الديمقراطي الذي ينتهجه المشرف في تعامله مع العمال والذي يضيف عليهم الرفع من الروح المعنوية التي ترتبط بوضوح القوانين والاجراءات مما يجعل من سهولة انجاز الأعمال في الوقت المحدد الذي يتناسب وتحقيق الأهداف التي تتلائم مع المتطلبات التنظيمية وهذا ما أشارت اليه مدرسة العلاقات الانسانية التي ترى في الأسلوب الديمقراطي وسيلة تسمح بوضوح الاجراءات والقواعد مما يسهل انجاز العمل واثقانه.

وبالمقابل نجد نسبة 36.36% ترى أن الاجراءات وقواعد العمل المكلف بانجازها غير واضحة ويرجع الى الأسلوب التسلطي التي يتبعه المشرف وهذا قد يرجع الى ضعف استيعاب العامل لمتطلبات الوظيفة بالاضافة الى العلاقة المتوترة مع المشرف ذات الطبيعة التسلطية.

جدول (09) وضوح الاجراءات والقواعد ومساهمتها في الشعور بالارتياح في العمل.

المجموع		لا		نعم		وضوح قواعد واجراءات العمل الشعور بالارتياح في العمل داخل المستشفى
		تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	
نسبة	تكرار	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	نعم
30	69.23%	2	33.33%	34	73.91%	
16	30.77%	4	66.67%	12	26.08%	لا
52	100%	6	100%	46	100%	المجموع

تمثل بيانات الجدول رقم (09) اجابات المبحوثين، حيث نجد نسبة 73.91% من مفردات العينة قد أقرت أن لوضوح الاجراءات والقواعد الخاصة بالمؤسسة علاقة في الشعور العامل بالارتياح أثناء أداء العمل، فالوضوح والرؤية لدى العاملين واطلاعهم على طبيعة القواعد والقوانين المطبقة داخل المؤسسة يساهم في ازالة الغموض والابهام لدى العاملين مما يساعدهم على أداء مهامهم بكل حرية واستقلالية، وبالتالي انتهاج المنظمة سياسة شفافة وعادلة من حيث التعريف بالقواعد والاجراءات الخاصة بالمنظمة للعاملين بهدف توضيح الرؤية للحفاظ على أمن المؤسسة وسيرورة العمل بطريقة طبيعية، وهذا ما يجعل العاملين يتمتعون بزيادة الرضا عن العمل.

وبالمقابل نجد أن نسبة 66.67% من مفردات العينة قد أقرروا بأن الرؤية الواضحة حول القواعد والاجراءات لا علاقة لها بمدى ارتياح العامل من عدمه، أي أن ارتياح العامل في عمله يعود الى عوامل أخرى ترتبط بظروف العمل أي عدم

الاستقرار في العمل والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها العامل أثناء أدائه لعمله، كذلك طبيعة المهام، كونها تسير وفق عدة مسؤولين مما يجعل المعلومات غير كافية وواضحة.

الجدول (10) وضوح واجبات العمل وعلاقتها بالرضا عن المهام

المجموع		لا		نعم		وضوح واجبات العمل
		لا	نعم	لا	نعم	الرضا عن المهام
%100	51	%100	14	%97.36	37	نعم
0	1	0	0	%2.63	1	لا
%100	52	%100	14	%100	38	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه، تبين أن نسبة 97.36% من مفردات العينة قد أقرت بأن لوضوح واجبات العمل علاقة برضاهم عن المهام الموكلة اليهم، أي أن معرفة ادراك العامل ومدى استيعابه لمتطلبات الوظيفة التي يعمل بها ستزيد من رضاه عليها ، من جهة وسياسات المنظمة المعتمدة من جهة أخرى، فوضوح الواجبات الوظيفية دليل على وضوح السياسة المنتهجة بالتنظيم والتي تساهم بشكل كبير في وضوح الرؤية للعامل حول أهداف المنظمة التي تسعى الى تحقيقها ، وبالمقابل نجد نسبة 100% من مفردات العينة قد أقرت بأن وضوح واجبات العمل لا علاقة له بمدى رضا العاملين عن المهام التي يؤديونها، وهذا يعود الى وجهة نظر كل شخص.

## الجدول (11) تعدد الأوامر وعلاقته بطبيعة الاشراف

المجموع		لا		نعم		تعدد الأوامر طبيعة الإشراف
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%44.23	23	%55.18	16	%30.43	7	ديمقراطي
%7.69	4	%3.44	1	%13.05	3	تسلطي
%48.08	25	%41.38	12	%56.52	13	فوضوي
%100	25	%100	29	%100	23	المجموع

من خلال ما تقدم من بيانات يمكن القول أن الاتجاه العام جاء بنسبة %48.08، صرحوا بأن تعدد الأوامر يؤدي إلى الإشراف الفوضوي، حيث نجد نسبة %56.52 من مفردات العينة أكدوا بأن طبيعة الاشراف المعتمد في المؤسسة هو الاشراف الفوضوي وذلك راجع الى تعدد مصادر التوجيه والأوامر، فيما نجد نسبة 41.38 صرحوا بأن الاشراف فوضوي.

بالمقابل نجد الاتجاه العام بنسبة %44.23 صرحوا بأن طبيعة الاشراف المعتمد هو الاشراف الديمقراطي، وبالنظر الاتجاه العام الأكبر أن الاشراف المطبق في المؤسسة هو الاشراف الفوضوي، وهذا يدل على عدم وضوح الصلاحيات وعدم احترام الاجراءات والقواعد الرسمية التي تنظم العمل وهذا ما يؤدي الى عدم التفاهم وبالتالي سيخلق الصراع والنزاع والتوتر والقلق لدى العاملين بالتالي فشل المنظمة، وهذا ما ركز عليه إلتون مايو بخصوص الجوانب والعوامل النفسية والاجتماعية للعامل وما يحمله من قيم ومعايير وأفكار وطموح، كما ركز على الاشراف، الاتصال، التعاون، المشاركة في اتخاذ القرار.

الجدول (12) تحمل مسؤوليات عدة اعمال وواجبات وعلاقتها بالشعور بالاستقلالية.

المجموع		لا		نعم		تحمل مسؤوليات عدة أعمال وواجبات الشعور بالاستقلالية
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%61.53	32	%59.25	16	%64	16	نعم
%38.47	20	%40.75	11	%36	9	لا
%100	52	%100	27	%100	25	المجموع

تماشياً مع معطيات الجدول يتبين أن نسبة 64% من أفراد العينة أقرّوا أنهم يتحملون مسؤولية عدة أعمال وواجبات وأنهم يشعرون بالاستقلالية في العمل وفي المقابل نجد نسبة 59.25% من عينة الدراسة نفوا أنهم لا يقومون بتحمل مسؤوليات عدة أعمال وواجبات وأنهم لا يشعرون بالاستقلالية في العمل ثم تليها نسبة 40.75% من أفراد العينة نفوا تحملهم عدة مسؤوليات ووظائف وأنهم لا يشعرون بالاستقلالية.

وهذا راجع إلى طبيعة العمل في المستشفى وملاءمة للوظيفة، إضافة إلى الثقة بالإدارة العليا والارتياح أثناء تأدية المهام لأن الاشراف السائد في المؤسسة ديمقراطي وكل يعمل حسب اختصاصه مما يساهم في شعور العامل بالاستقلالية والحرية في العمل. وهذا ما أكدته نظرية الحاجات لـماسلو، والتي تركز على أن الانسان له حاجات متعددة وأن الحاجات التي لم يتم اتباعها بعد هي التي تؤثر على السلوكيات. ومن خلال الحاجة الى الاحترام يشبع الفرد حاجاته والتي تتضمن احترام الذات، الاستقلالية، والتحصيل وأن تكون له مكانته وأن يحظى باعتراف الاخرين وانتباههم وأن استقاء هذه الحاجات يقود الشخص الى الشعور بالثقة والشعور بالمكانة الاجتماعية مما يجعله يتحمل عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهام المكلف بها.

الجدول ( 13 ) تأدية بعض المهام التي تتناقض مع مبادئ العامل وعلاقتها بالالتزام بالتزامه بمواعيد العمل الرسمية

المجموع		لا		نعم		تأدية بعض المهام التي تتناقض مع مبادئ العامل
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%92.30	48	%92.5	37	%91.66	11	التزام العامل بمواعيد العمل الرسمية
%7.70	4	%7.5	4	%8.34	1	نعم
%100	52	%100	40	%100	12	لا
المجموع		المجموع		المجموع		المجموع

تماشياً مع معطيات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية أقرروا بأنهم لا يقومون بتأدية بعض المهام التي تتناقض مع مبادئهم الشخصية وأنهم ملتزمون بمواعيد العمل الرسمية بـ 37 مفردة وبنسبة 92.5% بالمقابل نجد نسبة 91.66% وبـ 11 مفردة أكدوا أنهم يقومون بمهام تتناقض مع مبادئهم الشخصية وأنهم ملتزمون بمواعيد العمل الرسمية.

وكتحليل سوسيولوجي يمكن القول أن مجموعة القيم والمعتقدات التي يتميز بها مجتمع البحث ترفض القيام بمختلف الأمور التي تتنافى وثقافة الأفراد، إضافة إلى أن القيم الدينية تكره علينا القيام بأمور تتناقض وتعاليم الدين الاسلامي.

في حين يمكن القول إلى أن الضمير الأخلاقي والمهني للعاملين يستوجب في بعض الحالات الاستثنائية والاستعجالية القيام بمهام تتناقض ومبادئهم الخاصة، وأن هناك وعي لدى العمال فيها يخص الالتزام بالعمل وقوانينه فهم يتعرضون لضغوطات عمل عديدة من طرف المشرف نظراً لتعدد الأوامر والمسؤوليات فهناك أعمال طارئة لا تستدعي الانتظار بسبب قلة الأخصائيين وهذا يسبب لهم ضغطاً .

## الجدول (14) حجم العمل وعلاقته بالرضا عن المهام

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن أغلبية عينة الدراسة أقرروا أن حجم العمل الذي يقومون به لا يتلاءم مع طبيعة وظائفهم كما أنهم راضون عن المهام، التي يقدمونها

المجموع		لا		نعم		حجم العمل الرضا عن المهام
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%98.07	51	%100	17	%97.14	34	نعم
%1.93	1	%0	0	%2.86	1	لا
%100	52	%100	17	%100	35	المجموع

وذلك نسبة 100% في المقابل نجد نسبة 97.14% قالوا أن حجم الأعمال التي يقومون بها يتلاءم مع طبيعة وظائفهم وأنهم راضون عن الأعمال التي يقومون بها.

وهذا راجع إلى زيادة حجم الأعباء الوظيفية وزيادة محتوى الوظيفة، إضافة إلى عدم كفاية الوقت المستغرق والجهد المبذول من طرف العمال كلها، عوامل تجعل الفرد العامل يشعر بعدم الرضا عن المهام الموكلة إليه وبالتالي فإن حجم العمل المبذول أكبر من الوظيفة، مما يجعلهم غير متوافقين مهنياً وغير راضيين عن عملهم فتنتشر مشاعر الاستياء وذلك لأن الرضا عن العمل من المؤشرات الأساسية التي تميز العامل المتوفق مهنياً عن غيره.

## جدول (15) الظروف الخاصة وعلاقتها بالالتزام العامل بمواعيد العمل الرسمية

المجموع		لا		نعم		الظروف الخاصة التزام العامل بمواعيد العمل الرسمية
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%90.38	47	%96.66	29	%81.81	18	نعم
%9.61	5	%3.33	1	%18.19	4	لا
%100	52	%100	30	%100	22	المجموع

تماشياً مع معطيات الجدول يتبين أن غالبية مفردات العينة أقرّوا أن ساعات العمل لا تتناسب مع ظروفهم الخاصة مع أنهم ملتزمون بمواعيد العمل الرسمية وذلك بنسبة 96.66 % في المقابل نجد نسبة 81.21 % من العينة قالوا أن ساعات العمل تتناسب مع ظروف عملهم وأنهم ملتزمون بمواعيد العمل الرسمية تليها نسبة 18.19 % من العينة أقرّوا أن ساعات العمل تتناسب مع ظروف عملهم وأنهم غير ملتزمون بمواعيد عملهم الرسمية، وكتحليل سوسيولوجي يمكن القول أن هذا راجع إلى طبيعة الاشراف السائد داخل المؤسسة وهو ديمقراطي، إضافة إلى التمتع بالحرية في العمل وحرص العاملين على تأدية مهامهم الرسمية، مهما كانت الظروف كما تشير إلى استقرار هذه الفئة من حيث الحالة الاجتماعية مما يساعدها على تنظيم الوقت، وعدم تناسب ظروف العمل مع مواعيد العمل الرسمية، يمكن ارجاعه إلى كثرة ارتباطات العمال الحياتية وانشغالاتهم اليومية، وهذا ما يزيد من تدهور حياتهم الوظيفية وبالتالي انخفاض في قدراتهم وممارساتهم في أداء المهام الرسمية.

## الجدول (16) برنامج العمل اليومي غير الثابت والعلاقات الانسانية

المجموع		لا		نعم		برنامج العمل اليومي غير الثابت العلاقات الانسانية
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%50	26	%38.46	5	%53.84	21	جيدة
%17.30	9	%23.07	3	%15.38	6	مقبولة
%32.69	17	%38.46	5	%30.76	12	منعدمة
%100	52	%100	13	%100	39	المجموع

من خلال ما تقدم من بيانات في الجدول أعلاه يتضح أن 21 مفردة من مفردات العينة قد أقرروا بأن لبرنامج العمل اليومي غير الثابت علاقة بعلاقتهم الانسانية (المستشفيات الأخرى)، وهي من فئة الجيد والتي جاءت بنسبة 53.84% وهذا يدل على وجود علاقات جيدة بين العاملين تساهم في تأدية مهام بشكل أنسب رغم برنامج العمل اليومي غير الثابت ويسودها الاحترام المتبادل بين الأطباء خاصة، وبالمقابل نجد نسبة 38.46% من مفردات العينة وهي من لا يسمح لهم بتكوين علاقات انسانية وهذا يعود الى أن العامل يسير في ظل علاقات عمل رسمية ولا يملك الوقت الكافي لإنشاء علاقات انسانية بينه وبين زملاء العمل سواء في مكان عمله أو المستشفيات الأخرى كما يجد صعوبة في التفاهم معهم قد تصاحبها علاقات سيئة.

وكتحليل سوسيولوجي يمكن القول أن العلاقات الانسانية تعتبر من المتغيرات المهمة والمؤثرة في التوافق المهني للأفراد، فكلما كانت العلاقات ايجابية كلما كان لها تأثير على الكفاء والتوافق في العمل سواء كان ذلك في اطار برنامج عمل يومي ثابت او غير ثابت والعكس من ذلك صحيح.

الجدول ( 17 ) طبيعة المهام الموكلة وتناسبها مع الراتب

المجموع		بسيطة		معقدة		صعبة		طبيعة المهام الموكلة تناسب المهام مع الراتب
النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
82.70 %	43	66.67 %	12	88.89 %	8	92% %	23	نعم
17.30 %	9	33.33 %	6	11.11 %	1	8% %	2	لا
100% %	52	100% %	18	100% %	9	100% %	25	المجموع

تماشياً مع المعطيات المجدولة اعلاه يمكن القول أن نسبة 92% قد أقرت بأن المهام الموكلة اليها تتناسب مع مراتبهم وذلك لطبيعة العمل الذي يتطلب أجراً عالياً لطبيعة المهام، ويليها نسبة 88.89% قد أقرت بأن المهام التي يؤدونها تتناسب رواتبهم الشهري، وذلك لطبيعة الوظيفة المعقدة، وهذا يعود الى استيعابهم لمتطلبات الوظيفة والتي تتناسب وقدراتهم ومهاراتهم المعرفية حول الوظيفة مما يزيد من أدائهم وفعاليتهم نحو مسارهم الوظيفي، بالمقابل نجد نسبة 33.33% من مفردات العينة قد أقرت بأن المهام الموكلة اليهم لا تتناسب رواتبهم الشهري وذلك لبساطة المهام التي يقومون بتأديتها وهذا يعود الى رتبة العمل، من جهة وعدم تناسب قدرات ومهارات هذه الفئة مع بساطة هذه الوظيفة من جهة أخرى.

وقد أشار تايلور في نظرية الادارة العلمية الى أن العامل عبارة عن آلة بيولوجية هدفها الكسب المادي فقط، حيث كان العامل يتقاضى الأجر على حسب القطع التي ينجزها، الحركة، الزمن، كما ركز على الأجر و الحوافز المادية وأهمل الجانب الانساني، أي أن الأجر يمنح على أساس المهام الموكلة للفرد.

## الجدول (18) الوظيفة وعلاقتها بالبرامج التدريبية

المجموع		عامل مهني		شبه طبي		طبيب		الوظيفة البرامج التدريبية
النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	ت	النسبة	تكرار	
%53.84	28	%83.33	5	44.73	17	%75	6	نعم
%46.16	24	%16.67	1	%55.27	21	%25	2	لا
%100	52	%100	6	%100	38	%100	8	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح أن أعلى نسبة و المقدرة بـ 83.33% كانت من فئة العمال المهنيين أقروا أن المؤسسة تعد برامج تدريبية خاصة بالعمل تليها نسبة 16.67% نفوا توفير المؤسسة لبرامج تدريبية، وفي المقابل نجد ما نسبته 75% من فئة الأطباء الذين أكدوا أن المؤسسة بها برامج تدريبية، تليها نسبة 25% من الأطباء نفوا وجود برامج تدريبية، كما نجد بالمقابل نسبة 55.27% من فئة الشبه الطبي نفوا وجود برامج تدريبية بالمؤسسة بينما نسبة 44.73% قالوا أن المؤسسة بها برامج تدريبية خاصة بالعمال.

وهذا يرجع إلى أن الادارة تهتم بإكساب العاملين المهارات التدريبية بالإضافة للعمل ضمن الفريق لأنه يحقق الأهداف التنظيمية، ويساعد الفرد على اكتساب خبرات حول الوظيفة التي يشغلها وبالتالي التطوير من مهاراته وقدراته، وأداء مهامه بالشكل المطلوب، وتخفف عنه ضغوطات العمل.

## الجدول (19): علاقة العامل بزملائه في المستشفيات الأخرى

المجموع		عمال مهنيين		شبه طبي		الأطباء		الفئة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
50%	26	/	0	57.89%	22	50%	04	جيد
19.23%	10	33.33%	2	15.78%	6	25%	02	مقبولة
30.76	16	66.67%	4	26.31%	10	25%	02	منعدمة
100%	52	100%	6	100%	38	100%	08	المجموع

تماشياً مع معطيات الجدول يمكن القول أن نسبة 66.67% من مفردات العينة، قد أكدت أن العلاقة بين الزملاء منعدمة وهي فئة العمال المهنيين، في حين نجد نسبة 57.89% وهي من فئة شبه الطبي قد أكدت أن العلاقة بين الزملاء جيدة، تليها نسبة 50% من فئة الأطباء قد أكدت على أن العلاقة بين العاملين جيدة، وبالنظر إلى الاتجاه العام يمكن القول بأن هناك علاقة جيدة بين العاملين من قدر الاتجاه بـ 26 مفردة ونسبة 50% وهذا ما يؤكد على وجود علاقات إنسانية طيبة وحسنة مما يساهم في زيادة فعالية المنظمة، وهذا ما أكدت عليه منطلقات الأنسنة من خلال اهتمامها بالعنصر الإنساني وتأكيداً على الاهتمام به لما لديه من تأثير إيجابي على إنتاجية الفرد والمؤسسة.

## 6- مناقشة الفرضيات في ضوء النتائج:

مناقشة الفرضية الفرعية الأولى : القائلة لغموض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

وبالنظر إلى البيانات المتعلقة بها ومن خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة حول المحور الأول والاجابات المتحصل عليها من أفراد العينة للتحقق من الفرضية، نجد أن غموض الدور في المؤسسة ذو تأثير فعال على تحقيق التوافق المهني للعمال، أي بمعنى أن غموض الدور له دور كبير في توافق العاملين مهنيا .

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وضوح رؤية العمال حول القواعد والاجراءات الخاصة بالمنظمة.
- وضوح واجبات العمل تزيد من رضا العامل عن أداء مهامه.
- وجود علاقة بين غموض الدور في العمل والتوافق المهني للعمال.

حيث أكدت غالبية مفردات الدراسة بنسبة 69.23% أن وضوح الاجراءات وقواعد العمل مرتبط بطبيعة الاشراف والمتمثل في النمط الديمقراطي الذي ينتهجه المشرف في تعامله مع العمال، والذي يضيي عليهم الرفع من الروح المعنوية التي ترتبط بوضوح القوانين والاجراءات مما يجعل من سهولة انجاز المهام في الوقت المحدد والذي يتناسب مع تحقيق الأهداف التي تتلاءم مع المتطلبات التنظيمية كما يساهم في الشعور بالارتياح وازالة الغموض والابهام والاستقلالية في العمل.

كما أكدت الغالبية بنسبة 100% أن وضوح واجبات العمل تزيد من رضا العامل عن أداء المهام التي يقدمونها أثناء تأديتهم لعلمهم وهذا راجع إلى إدراك واستيعاب الفرد العامل لمتطلبات الوظيفة مما يزيد من رضاه عنها من جهة وسياسات المنظمة من جهة أخرى، إضافة إلى فعالية الاتصال، العلاقات غير الرسمية وإتاحة البرامج التدريبية.

ومنه فان وضوح القواعد واجراءات العمل المكلف بها لإنجاز المهام يعمل على تحقيق التوافق المهني للعامل من خلال فعالية الاتصال والبرامج التدريبية ووضوح واجبات العمل إضافة إلى تلقي الأوامر من مسئول واحد.

وعليه من خلال هذه المناقشة تؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأن لغموض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

**مناقشة الفرضية الفرعية الثانية :** القائلة لتعارض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة حول تعارض الدور وأسننة بيئة العمل والاجابات المتحصل عليها من طرف أفراد العينة للتحقق من ثبات الفرضية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تحمل العمال لعدة مسؤوليات وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهام المكلفين بها يشعروهم بالاستقلالية.
- عدم تأدية العمال للمهام التي تتناقض مع مبادئهم الشخصية كما أنهم ملتزمون بمواعيد العمل الرسمية.

أظهرت نسبة 61.53% أنهم يتحملون مسؤوليات عدة أعمال وواجبات وأنهم يشعرون بالاستقلالية في العمل والسبب في ذلك راجع الى طبيعة العمل في المستشفى وملائمته للوظيفة، إضافة إلى الثقة نحو الادارة العليا والارتياح في تأدية المهام والحرية التامة في العمل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نلاحظ أن نسبة 92.30% من العمال لا يقومون بتأدية المهام التي تتناقض مع مبادئهم الشخصية وأنهم ملتزمون بمواعيد العمل الرسمية والسبب يعود إلى الضمير الأخلاقي والمهني للأطباء والممرضين بالإضافة إلى مجموعة القيم والمعتقدات التي يتميزون بها.

وعليه ومن خلال هذه المناقشة تأكد لنا صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة لتعارض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

**مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:** القائلة لزيادة عبء العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

يتضح لنا من خلال الدراسة الميدانية وبعد الاطلاع على اجابات المبحوثين في الاستمارة للتحقق من صدق الفرضية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تناسب ساعات العمل مع الظروف الخاصة يزيد من التزام العامل بمواعيد العمل الرسمية.
- يعمل برنامج العمل اليومي غير الثابت على تكوين علاقات جيدة مع العاملين.

كما أكدت النتائج الميدانية للدراسة أن نسبة 90.38% من العمال الذين أقرروا أن ساعات العمل تتناسب مع ظروفهم الخاصة كونهم ملتزمون بمواعيد العمل الرسمية والسبب راجع إلى طبيعة الاشراف السائد داخل المؤسسة إضافة الى ذلك التمتع بالحرية في العمل والحرص الدائم للعاملين على تأدية مهامهم الرسمية مهما كانت الظروف.

ويتضح أيضا أن نسبة 50% من العمال الذين أقرروا أن برنامج العمل اليومي غير الثابت له علاقة بالعلاقات الانسانية الأخرى ( المستشفيات الأخرى) والسبب يعود الى وجود علاقات حسنة وجيدة بين العاملين ، حيث تساهم في تأدية المهام بشكل ملائم رغم وجود برنامج عمل يومي غير ثابت.

من خلال هذه المناقشة يتضح لنا ثبات الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأن لزيادة عبء العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

## 7- النتائج العامة:

من خلال تحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائجها حسب كل فرضية، تم اثبات صحة الفرضيات الفرعية للدراسة وذلك بوجود علاقة بين غموض الدور في العمل والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية، ووجود علاقة بين تعارض الدور في العمل والتوافق المهني، اضافة الى وجود علاقة بين زيادة عبء العمل والتوافق المهني للعمال.

وباعتبار الفرضية العامة هي محصلة للفرضيات الفرعية تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية والقائلة بـ ضغوط العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

وانطلاقا من ثبات صحة الفرضيات الفرعية، والفرضية الرئيسية نكون قد أجبنا عن التساؤلات الفرعية وعن التساؤل العام، بأن لضغوط العمل العلاقة بالتوافق المهني.

خاتمة

### خاتمة :

إن الضغوط التي تواجه الانسان في حياته هي ناتجة عن تفاعل عدة عوامل ومؤثرات تتعلق بداخل حياة الفرد مثل الأسرة من فقر واحساس الفرد بنقص انتاجه وعدم قدرته على توفير احتياجاته.

وليست بالضرورة أن تكون الضغوط سلبية للفرد والمنظمة بل بعض الباحثين يحثون على أن يتعرض الفرد الى ضغوط لقدر مناسب لا يجاد نوع من التحدي، وعلى الفرد العامل أن يتعامل مع ضغوط العمل بأسلوب علمي حديث للتعرف على أسباب الضغط ومصادره، ولا يتعدى في مقدار الضغط حتى لا يتحول الى سلبي لا نتائج ايجابية فيه.

فمن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاستشفائية يمكن أن نستخلص أنه من أجل دفع العامل بكفاءة لابد من تحقيق رضاه والتخفيف من معاناته داخل المستشفى والصعوبات التي يواجهها واقامة علاقات أكثر توافقا مما يشعره بأهمية ذاته والسعي الى تطويرها ضمن امكانياته وقدراته دون صعوبات أو احباطات أو صراعات لأن الفرد لا يمكن أن يكون في منعزل عن المواقف المستجدة في ظروف العمل لأن الاختلافات والتناقضات مع الآخرين تؤثر على تكيفه مع بيئة العمل الانسانية والمادية، بالإضافة الى الاعتماد على أسس جيدة لاختيار الأفراد الذين يستحقون الترقية والأخذ بعين الاعتبار كل من الخبرة والكفاءة لتحقيق التوافق المهني وتوفير التدريب الجيد لجميع العاملين للتخفيف من ضغوط العمل.

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القرآن الكريم

الكتب:

1. ابراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، دار الطباعة، القاهرة، مصر، 1998.
2. أحمد عبد المطيع الخاشنية: التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
3. أندروسيزلاقي، مارك جي ولاس: السلوك التنظيمي، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الادارة العامة، الرياض، 1987.
4. بديع محمود مبارك القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
5. جمعة سيد مصطفى: ادارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة، 2007.
6. حسن عبد الحميد رشوان: علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، دار الطباعة، القاهرة، مصر، 1998.
7. حامد عبد السلام زهران: الصحة النفسية، ط4، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر، 2005.
8. حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، د ط، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1999.
9. خليفورد: علم النفس بين النظرية والتطبيق، ترجمة: يوسف مراد، مجلد 2، دار المعارف مصر، 1963.
10. رمضان محمد القذافي: الصحة النفسية والتوافق، ط3، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1999.

11. ستيفن أكرويد وآخرون: سوء السلوك التنظيمي، ترجمة: عبد الحكيم أحمد الخزامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002.
12. السيد الحسيني: النظرية الاجتماعية ودراسات التنظيم، دار المعارف، القاهرة، 1985.
13. طلعت ابراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، د ط، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
14. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: ادارة الضغوط النفسية والتربوية، دار الفكر للطباعة والنشر، مصر، 2006.
15. صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الانساني في المنظمات، ط1، دار الجامعية للطباعة والنشر، الاسكندرية، القاهرة، دت.
16. عبد الرحمان العيسوي: علم النفس والانتاج، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، دت.
17. عبد الخالق أحمد محمد: علم النفس المهني، دط، دار المعرفة الجامعية للنشر، بيروت، 1983.
18. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.
19. عسكر علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2004.
20. عوض عباس: الموجز في الصحة النفسية، ط3، دار المعارف، مصر، 1996.
21. فاروق السيد عثمان: القلق وادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، بيروت، 2001.
22. فرج عبد القادر طه وآخرون: معجم علم النفس والتحليل النفسي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، دت.
23. فوزي محمد جبل: الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الأزرايطه، الاسكندرية، 2000.

24. كمال الدسوقي: علم النفس ودراسة التوافق، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1976.
25. محمد سلامة غباري، أميرة منصور، يوسف علي: علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1991.
26. محمد حسن حمادات: السلوك التنظيمي، ط1، دار الحامد، عمان، 2008.
27. محمد شحاتة ربيع: علم النفس المهني، المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2010.
28. محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
29. مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي، مطبعة المؤسسة الوطنية للكتاب، دت.
30. معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد: ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
31. نبيلة عباس الشوريحي: المشكلات النفسية للأطفال ( أسبابها، علاجها ) دط، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002.

**الرسائل الجامعية والمجلات العلمية:**

32. بن غربال سعيدة: الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
33. بوتوتة لامية: التوافق المهني للمرضين، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس عمل والتنظيم، 2015.
34. حنان عبد الرحيم الأحمدي: ضغوط العمل لدى الأطباء ( المصادر والأعراض)، مركز البحوث، الرياض، السعودية، 2002.

35. خالد محمد المسعري: الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقاته بالتوافق المهني، رسالة ماجستير، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1995.
36. سامي خليل فحجان: التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس، دراسات عليا، كلية التربية الجامعية، غزة، فلسطين، 2010.
37. قوراري حنان: الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، 2013.
38. مكناسي محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم نفس تنظيم وعمل، 2007.
39. مطاطلة موسى: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة، رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
40. يوسف كمال: ضغوط العمل لدى القيادة الادارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للأسمنت بالمسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم التسيير، 2012.
- معاجم وقواميس:
41. ابن منظور أبي الفضل جمال: لسان العرب، دار الكتابة العلمية، بيروت، لبنان، 1993.
42. عبد المجيد الفضل: لسان العرب لابن منظور، ط3، دار احياء التراث، 1419.
- مراجع باللغة الأجنبية:

Chilly :the executive ,time and stress management programme.  
ly.wood. Hnj: alexander. Institute, inc.1994.

ترجمة: أديب محمد الشخص، معهد الادارة العامة الرياض.

# الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة استبيان حول

## ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني

دراسة ميدانية بالعيادة متعددة الخدمات بونوغة - المسيلة -

رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

في إطار بحث علمي ميداني لانجاز مذكرة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل  
يشرفني ان أضع بين أيديكم هذه الاستمارة كما أرجوا منكم التكرم بتعبئتها وذلك بوضع علامة (x) في  
الخانة المقابلة لكل إجابة تراها مناسبة حسب تقديرك.

إشراف الدكتور:

فضيل رمضان

إعداد الطالبة :

إيمان دوشة

السنة الجامعية 2016-2017

ملاحظة : هذه المعلومات شخصية وسرية لا تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة .

## المحور الأول : بيانات شخصية

- 1- الجنس : ذكر  أنثى
- 2- السن : .....
- 3- الحالة الاجتماعية : أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- 4- المستوى التعليمي : ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 5- الوظيفة في المؤسسة : .....
- 6- الاقدمية : .....
- 7- المسافة عن مقر العمل : .....

## المحور الثاني : بيانات متعلقة بضغوط العمل

### I- بيانات متعلقة بغموض الدور :

- 8- هل ترى أن إجراءات وقواعد العمل المكلف بها لانجاز المهام واضحة ؟ نعم  لا

- في حالة الإجابة بلا فهل هذا راجع إلى :

- عدم دقة المعلومات التي تتوفر عن الوظيفة
- عدم ملاءمة إمكانيات العامل وقدراته ومتطلبات الوظيفة
- ضعف استيعاب العامل لمتطلبات الوظيفة
- توتر علاقة العامل مع الآخرين
- أخرى أذكرها .....

- في حالة الإجابة بنعم هل ترى أن ذلك راجع إلى :

- طبيعة الاشراف
- التوجيه والارشاد
- فعالية الاتصال
- العلاقات غير الرسمية
- وجود البرامج التدريبية
- أخرى أذكرها .....

- 9- هل تعتقد أن واجبات عملك واضحة ومحددة ؟ نعم  لا

- 10- هل تتلقى عدة أوامر من مسؤولين مختلفين ؟ نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف يؤثر ذلك ؟ .....

- في حالة الإجابة بلا لماذا ؟ .....

11- في رأيك ما هي الاقتراحات التي تقدمها لمؤسستكم من أجل معالجة غموض الدور؟

.....  
.....

## II- بيانات متعلقة بتعارض الدور

12- هل تتحمل مسؤوليات عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها؟ **نعم**  **لا**

- في حالة الإجابة بلا هل هذا راجع إلى :

- تعارض الواجبات الوظيفية مع الواجبات الأسرية
- تأدية مهام وظيفية غير مرغوب فيها
- تعدد الأوامر
- أخرى أذكرها .....

- في حالة الإجابة بنعم وضح ذلك .....

13- هل تقوم بتأدية بعض المهام التي تتناقض مع مبادئك الشخصية؟ **نعم**  **لا**

## III- بيانات متعلقة بزيادة عبء العمل

14- هل ترى أن حجم العمل الذي تقوم به يتلاءم مع طبيعة وظيفتك؟ **نعم**  **لا**

- في حالة الإجابة بلا فهل هذا راجع إلى :

- زيادة محتوى الوظيفة
- عدم كفاية الوقت المستغرق
- عدم كفاية الجهد المبذول
- أخرى أذكرها .....

15- هل تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة؟ **نعم**  **لا**

16- هل ترى أن برنامج عملك اليومي غير الثابت هو الذي يشعرك بالتوتر والقلق؟ **نعم**  **لا**

17- هل ترى أن المهام الموكلة إليك؟

- صعبة
- معقدة
- بسيطة

## المحور الثالث : بيانات متعلقة بالتوافق المهني

### I- بيانات متعلقة بالرضا الوظيفي

18- ما طبيعة الاشراف السائد داخل مؤسستكم ؟

- ديمقراطي
- تسلطي
- فوضوي

19- هل تشعر بالارتياح في عملك داخل المستشفى ؟ نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم لماذا ؟ .....

20- هل أنت راض عن المهام التي تقدمها أثناء تأديتك لعملك ؟ نعم  لا

21- هل تحصلت على ترقية في عملك ؟ نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم على أي أساس تمت ترقيةك ؟

- الإقدمية
- الكفاءة المهنية
- المحسوبية والوساطة

..... أخرى أذكرها

- كيف تتم عملية الترقية ؟ وكيف يتم تطبيقها ؟

- تخضع لتقييم المسؤول
- تخضع للإجراءات التنظيمية
- تخضع للطرق الشخصية

22- هل تقوم المؤسسة بتدعيم البرامج التكوينية ؟ نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم هل أتاحت لك فرص تكوينية من قبل ؟ نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم كم عدد الدورات التكوينية التي قمت بها ؟

• دورة  دورتان  ثلاث دورات فأكثر

- كيف كانت استفادتك من البرامج التكوينية ؟

- اكتساب مهارات وخبرات
- تخفيض من دوران العمل
- لم يساهم في خلق أي تغيير
- التحكم في الانجاز

23- هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه من عملك ؟  نعم  لا

- في حالة الإجابة بلا هل هذا راجع إلى :

•  عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول

•  عدم ملاءمتك لطبيعة عملك .

24- هل أنت ملتزم بمواعيد العمل الرسمية ؟  نعم  لا

## II- بيانات متعلقة بأنسنة بيئة العمل

25- هل تشعر بالثقة إزاء إدارة المؤسسة التي تعمل فيها ؟  نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم هل تثقك بالإدارة تزيد من درجة ولائك للمؤسسة ؟  نعم  لا

26- ما طبيعة العلاقات الإنسانية بينك وبين العاملين في المستشفيات الأخرى ؟

•  جيدة

•  مقبولة

•  منعدمة

27- كيف تنظر لزملائك في العمل ؟

•  قضاء أوقات الفراغ معهم

•  صعوبة في التفاهم معهم

•  علاقات سيئة

28- هل تشعر بالاستقلالية في مكان عملك ؟  نعم  لا

29- هل تشارك في اتخاذ القرارات الخاصة بمؤسستك ؟  نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم ما نوع هذه القرارات ؟

•  قرارات تحسين الخدمة

•  قرارات حول الآلات المستعملة

•  قرارات تصميم الوظائف

## III- بيانات متعلقة بالملاءمة الوظيفية

30- هل ترى أن ظروف عملك ملائمة من حيث الظروف الفيزيائية ؟  نعم  لا

31- هل ترى أن عملك يتلاءم مع ميولاتك المهنية ؟  نعم  لا

32- هل ترى أن راتبك يتناسب مع طبيعة الوظيفة التي تمارسها ؟  نعم  لا

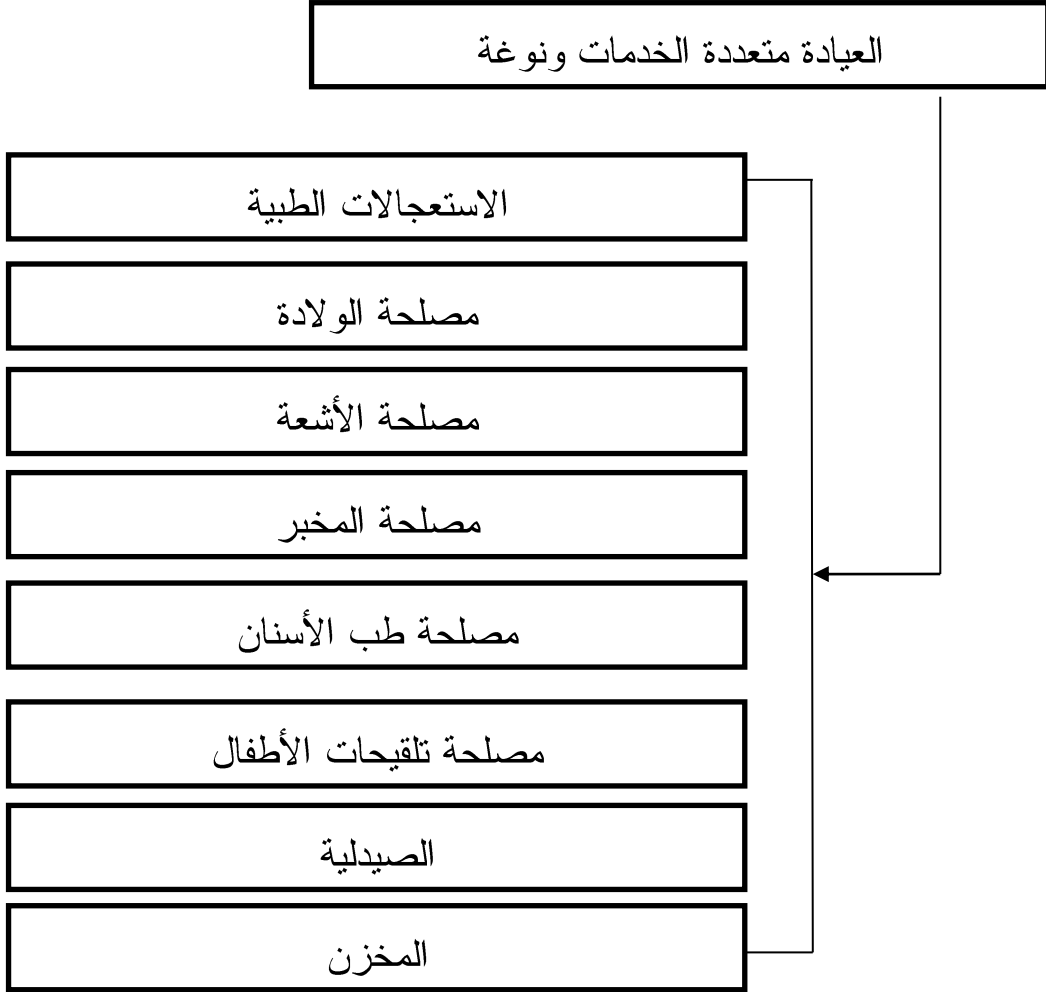
33- في رأيك ما قيمة تحقيق ملاءمة بين قيم وإمكانيات وأهداف العامل ومتطلبات الوظيفة ؟

.....  
.....

قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة

الإمضاء	اسم ونقب الأستاذ
	د/ فضيل رمضان
	د/ بوجلال مصطفى
	د/ بومدين هشام

## الهيكل التنظيمي للمؤسسة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

