

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم : 2015 /

ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنمية الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

د . جغلولي يوسف

إعداد الطالبة :

محمودي ايمان

السنة الجامعية: 2014-2015

بِسْمِ اللّٰهِ
الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين
أوتوا العلم درجات

صدق الله العظيم

"المجادلة , الآية 11"

شكر وتقدير

قال الله تعالى « ولئن شكرتم لأزيدنكم »

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

«من لم يشكر الناس لم يشكر الله»

نفتح بشكر الله وبحمده

فالحمد لله الذي جعل الحمد مفتاح رحمة ، وخلق الظلمات والنور وهدى من أحرمه

إلى صراط المستقيم ، حمدا لك يا رب كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك

نسجد لك يا رب شاكرين مزيد فضلك وعظيم نعمتك علي ما منحتنا من قوة

والممتنا هبة الصبر وتحمل غناء هذا المسار

نتقدم بالشكر والإمتنان والتقدير للدكتور جلولي يوسف

الذي أفادنا وعبد لنا طريق البحث والتطبيق وكان خير موجه

وناصح ولم يبخل علينا بعلمه ومعرفته دون أن ننسى

جميع الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا

بمعرفتهم وكانو خير سند

اهداء

اهدي ثمرة جهدي هذه إلي التي تعبت

من اجل من سهرت تربيتي إلي رمز الحنان والتضحية

إلي رمز الأمومة إليك أمي الحبيبة أطال الله في عمرك

الي روح ابي الطاهرة في جنان الخلد

إلي من خلق فيا روح الإدارة اخي منبع قوتي

الي أخوالي وخالتي الي كل قريب من بعيد أو قريبص

ملخص الدراسة :

يتجلى الهدف العام لهذه الدراسة في الكشف عن ضغوط العمل داخل المؤسسة الصحية رزيق ببوسعادة و وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الإداريين والأطباء وشبه طبي. و السبيل في تحقيق ذلك إنطلاقا من التساؤل المركزي التالي :

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

و تفرعت عنه مجموعة من الاسئلة هي :

- هل غموض الدور لدى عمال المؤسسة الإستشفائية ينتج منه ضغط يؤثر على الأداء المهني؟
- هل طبيعة السلطة الإدارية تنتج ضغطا مهنيا يؤثر على التوافق المهني لعمال المؤسسة الإستشفائية؟

- هل طبيعة البيئة التنظيمية تنتج ضغطا يؤثر على الأداء المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية؟

ولإجراء هذه الدراسة تم الاعتماد على منهج البحث الميداني الذي يعتد على الطريقة الوصفية والتي تتلاءم وطبيعة الموضوع وكان اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة تكونت من ستين مفردة اعتمدنا على أداة الاستمارة التي تكونت من سؤال تم تفرغها في جداول إحصائية وحسابها بنسب إحصائية وللإجابة عن هذه الأسئلة تم وضع الفرضية العامة التالية وتم التوصل إلي النتائج التالية :

❖ توجد علاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

يندرج تحت غطاء هذه الفرضيات ثلاث فرضيات جزئية :

- غموض الدور لدي عمال المؤسسة الإستشفائية ينتج منه ضغط يؤثر علي الأداء المهني.
- بسبب عدم كفاية حجم المعلومات المتحصل عليها ،عدم توفير تدريب أفضل لجميع العاملين ، اهتمام الإدارة بأهداف المستشفى فقط بسبب تعدد المهام وكثرة المسؤوليات، ولاتهم بالعمال بالقدر الكافي بالعمال مما يولد لديهم احباطات وضغوطات .
- طبيعة السلطة الإدارية تنتج ضغطا مهنيا يؤثر على التوافق المهني لدي عمال المؤسسة الإستشفائية ، لأن الإشراف في المؤسسة غير عادل مما يجعلهم لايشعرون بالرضا وغير متوافقين مهنيا ، كما أن العمال يتعرضون للضغوطات من طرف المشرف نظرا لكثافة العمل والمسؤوليات المتعددة ، عدم وجود عدالة وتكافؤ في فرص الترقية داخل المستشفى مما ينعكس علي توافقهم المهني لأن الترقية تؤدي الي التكيف مع الوظيفة .
- طبيعة البيئة التنظيمية تنتج ضغط يؤثر علي الأداء المهني لدي عمال المؤسسة الإستشفائية .
- عملية الإتصال في المؤسسة الإستشفائية متوسطة ،بسبب كبر حجم نطاق الإشراف ،العلاقات بين الزملاء حسنة ، إلا أن هناك بعض المشاحنات تقع من حين إلي آخر بسبب الإجهاد النفسي والفكري للعامل فتجعل علاقاتهم متوترة مما يسبب له ضغطا مهنيا .

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرهان	
مخلص الدراسة	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
مقدمة	أ،ب،ج
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي	
1- الاشكالية	5
2-التساؤلات والفرضيات	9
3-أسباب إختيار الموضوع	10
4-أهداف الدراسة	11
5-أهمية الدراسة	12
6-تحديد المفاهيم	13
7-الدرسات السابقة	14
الفصل الثاني : ضغوط العمل	
تمهيد :	28
1-مفهوم الضغط	29
2-علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى	30
3- مفهوم ضغوط العمل	31
4-عناصر ضغوط العمل	34
5-انواع ضغوط العمل	36
6-مصادر ضغوط العمل	38
7-اثار ضغوط العمل	47

51	8- النظريات المفسرة للضغط
54	9- ضغوط العمل وتأثيرها علي التوافق المهني
61	10- أساليب مواجهة ضغط العمل
66	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: التوافق المهني	
68	تمهيد
69	1- مفهوم التوافق
70	2- أنواع التوافق
71	3- خصائص التوافق
72	4- تحليل عملية التوافق
73	5- عوائق التوافق
76	6- مفهوم التوافق المهني
80	7- نظريات التوافق المهني
85	8- قياس التوافق المهني
89	9- تحقيق التوافق المهني في المنظمة
93	10- سوء التوافق المهني
93	11- الاسباب المؤدية الى سوء التوافق المهني
94	12- مظاهر سوء التوافق المهني
95	13- تحسين التوافق المهني للعمال
96	خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
98	تمهيد
99	1- مجالات الدراسة الميدانية
100	2- بيانات خصائص العينة
103	3- عينة الدراسة

104	4- المنهج المتبع
105	5- أدوات جمع البيانات
131	مناقشة نتائج الفرضيات
137	النتائج العامة
140	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول :

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	
03	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	
04	توزيع أفراد العينة المستوي التعليمي	
05	توزيع أفراد العمل حسب منصب العمل	
06	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	
07	مساعدة المعلومات على حل مشاكل وظائفكم	
08	متابعة الإدارة في أداء المهام	
09	فترة العمل اليومية ومدى كفايتها	
10	عدالة الإشراف	
11	معاملة المشرف	
12	ضغط المسؤول علي العامل لبذل جهد أكبر	
13	عملية التفويض للسلطات والمسؤوليات	
14	مشاركة المسؤولين في حل مشاكل العمل	
15	معاملة الرؤس للعمال	
16	علاقة العامل بزملائه	
17	عملية الإتصال داخل المستشفى	
18	عدالة فرص الترقية	
19	الحصول علي الترقية المستحقة	
20	أسس الترقية وكيفية تطبيقها	
21	الترقية والتوافق المهني	
22	وضع الرجل المناسب في المكان المناسب	
23	توفير تدريب أفضل لجميع العاملين	

	نوع الأساليب التدريبية وكيفية الإستفادة منها	24
	عدد الدورات والوعي بالوظائف	25
	معايير اختيار الأفراد للدورات التدريبية	26
	حجم المعلومات ونوع البرامج التدريبية المقدمة	27

مقدمة

مقدمة :

إن موضوع ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاساتها الكبيرة على الفرد والمجتمع ، وعندما نتحدث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض فقد وجد من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولايزال مصدر التعب وذلك مصداقا لقوله تعالى : (لقد خلقنا الإنسان من كبد) - سورة البلد الآية¹ - ولقد ترتب على هذا العمل وما صحبه من شقاء ، مواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته البيئية التي جلبت له الضغوط وذلك نتيجة التأثيرات بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة² المؤثرة فاستطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها وان يسخرها لصالحه، في حين كان لبعضها أثر قاس وشديد يترتب عليها تعاسته وفناؤه ، ومع تكيف الإنسان 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 بصفة خاصة ، وهي محاولة التوصل إلي تعريف متفق عليه لمعني الضغوط والفروق الفردية لتحمل درجات الضغوط من عدمه بالإضافة لأسباب الضغط وسبل معالجتها والاثار النفسية والجسدية .

مما لا شك فيه أن التوافق المهني أصبح أمرا ضروريا لنجاح الفرد في عمله وقدرته علي التكيف مع ظروف العمل ومتطلباته ، حيث إنه لاينص إلا عن الرضا عن العمل والرضا عن الحياة وللتوافق المهني مظاهر عدة ، أولها الرضا عن العمل حيث أن الرضا يعكس رضا العامل عن العمل ، وعن مكونات بيئة العمل ويصور حقيقة علاقات العامل بزملاء العمل ووجهة نظره في الظروف المحيطة بعمله كما أن هناك عوامل كثيرة ومتنوعة مؤثرة في التوافق المهني ، بعضها يتعلق بمستوى العمل

¹ - القرآن الكريم ، ، سورة البلد، الآية 4.

² - عبد الرحمن هيجان ، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها،الرياض ، معهد الإدارة العامة، 1998، ص

ومتطلباته ، وبعضها يتعلق بشخصية الفرد ذاته ، فالعلاقة مع الزملاء ، والرؤساء ، والفروق المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني ، حيث أشارت الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن عدم توافق الفرد مع مهنته قد تعود الي عدم وجود الوقت الكافي ، او إلي عدم القدرة علي تحقيق توقعات الآخرين ،و إلي الاساليب الإدارية غير الملائمة ، وزيادة حجم العمل ، وعدم الرضا عن المكانة الإجتماعية والحوافز المادية ، والعلاقة مع الزملاء إضافة إلي ان علاقة الفرد برؤسائه في العمل يجب أن تكون قائمة علي أساس التفاهم المتبادل والمشورة ،حيث أن الرئيس يؤثر في سلوك من يشرف عليهم ، من خلال رفع الروح المعنوية ، وزيادة الإنتاجية ، ويحدث العكس عندما يكون الرئيس سيئ التعامل من خلال الغياب المتكرر، والسلوك العدواني إ تجاه الزملاء في العمل .

لذا فإن النجاح في مهنة يتطلب قدرة الفرد على التكيف مع بيئته المادية والإجتماعية وإقامة علاقات أكثر توافقا مما يشعره بأهمية ذاته والسعي إلي تطويرها ضمن إمكانياته وقدراته المتاحة ، وبذل أقصى جهد للنجاح باستمرار، غير أنه من النادر أن يستطيع الفرد أن يحقق أهدافه وطموحاته دون صعوبات أو إحباطات أو صراعات ،لأن الفرد لايمكن أن يكون في منعزل عن المواقف المستجدة في ظروف العمل أو البيئة التي يعيش فيها وربما يكون عرضة إلي الإختلافات والتناقضات مع الآخرين مما يؤثر علي تكيفه مع بيئة العمل الإنسانية والمادية .

وانطلاقا من حيوية موضوع ضغوط العمل وأهميه التوافق المهني في منظمات بصفة عامة وفي منظمات قطاع الصحة بصفة خاصة ، كون هذه المنظمات تقوم بمهام جبارة وهامة من خلال سعيها الي الحفاظ على صحة الأفراد والجماعات لذلك إتجهت كباحثة الي تناول هذين المتغيرين من أجل استقصاء طبيعة العلاقة العامة بينهما .

معتمدين علي خطة بحث اشتملت على مقدمة وأربعة فصول وخاتمة ، أما المقدمة فكانت عبارة عن تقديم وإثراء للموضوع ، الفصل الأول كان لمعرفة الإطار المنهجي للدراسة حيث اشتمل على الإشكالية والفرضيات و أهداف وأهمية الدراسة والدراسات السابقة .

الفصل الثاني كان بعنوان ضغوط العمل ، وقد اشتمل على معرفة ضغط العمل، وعلاقته بالمفاهيم الأخرى ، مفاهيم ضغط العمل ، عناصر ضغوط العمل، وأنواعه ، مصادره آثاره والنظريات المفسرة له. أما فيما يخص الفصل الثالث فقد كان لمعرفة التوافق المهني، أنواعه، و خصائصه، ونظرياته، تحقيق التوافق المهني داخل المنظمة وسوء التوافق المهني، والأسباب المؤدية إليه وتحسين التوافق المهني.

أما فيما يخص الفصل الرابع فقد كان ميداني واشتمل على مجالات الدراسة ، عينة الدراسة ، المنهج المستخدم ، أدوات جمع البيانات ، مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات ، واستخلاص النتائج العامة للبحث.

الفصل الأول

الإطار النظري و المنهجي للدراسة

أولاً: الإشكالية:

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات ،وباعتبار الفرد عنصراً مهماً لقيام هذه المؤسسة إذا لم نقل أهمها، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل .

إن الضغوط المهنية حظيت باهتمام متزايد من قبل الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية ، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسساتهم ، وعليه فقط أصبح موضوع ضغوطات العمل مدخلاً من المداخل المعاصرة في العلوم الإنسانية والاجتماعية لدراسة المنظمات الحديثة ، وذلك لأن الأخيرة لا تحقق أهدافها إلا من خلال تنسيق مواردها البشرية ، وانطلاقاً من كونها أهم وأعلى عناصر الإنتاج ، كما أنها تمثل أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لاستطيع العامل تحقيقها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الغضب والإحباط والاكنتاب فإن الاختلال الذي قد يصيبه نتيجة للتعرض للمواقف الضاغطة، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على أدائه في المنظمة وعلى قدرته على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة .

فقد لوحظ أن ضغوط الحياة **Life stress** قد أصبحت من ظواهر الحياة الإنسانية التي تتطلب من الإنسان التعايش معها ، وتطوير كفاءة معينة للتكيف معها وبالتالي لا يستطيع الإحجام عنها أو الهروب منها لأن ذلك يعني نقص فعالياته وضعف قدراته على التكيف والإخفاق في الحياة. ولهذا ظهرت في كثير من المهن ، لا سيما المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني

Helping professions كالتعليم، والتمريض ، والإرشاد ، والعلاج النفسي ، معوقات وضغوط مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره بالشكل المطلوب بشكل فعال ، الأمر الذي يشعره بالعجز وعدم القدرة على أداء العمل بالمستوى الذي يتوقعه هو ، أو يتوقعه الآخرون ¹. إن ضغط العمل المستمر له آثار سلبية على صحة الفرد البدنية و العقلية مثل أمراض القلب ، و ارتفاع ضغط الدم ، التوتر، الشعور بالإحباط و الاضطراب ، و يؤدي ذلك إلى انخفاض في الأداء و ترك العمل و الغياب و يعرض سلامة الآخرين للخطر كما أن هناك طائفة كبيرة من الأمراض النفسية يعتقد أنها نتاج مباشر للضغوط كالقلق و الاكتئاب و الوسواس ، كما أن هناك قطاع كبير من الأمراض العضوية يلعب فيها الضغط النفسي الدور المهم نفسه و من أمثلتها : ارتفاع ضغط الدم و السكري، الربو ، التهاب المفاصل.²

ويعتبر التوافق المهني جزء من التوافق العام وهو قدرة الفرد على التوافق مع البيئة الاجتماعية والمهنية فإذا كان العامل متوافقا مهنيا مع عمله تكون لديه الرغبة في العمل نحو الأداء المميز الذي يحقق الرضا الوظيفي ورضا والمسؤولين عنه ،ويعد التوافق المهني هاما لأي منظمة فهو إلي جانب الدور الذي يلعبه من حيث ربط توقعات الفرد بمهام العاملين يعتبر مؤشرا قويا على نجاح سير العمل بها وبالتالي تحقق أهدافها.

والتوافق المهني يتكون من مجموعتين أساسيتين هما الرضا، فالرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه - زملائه - المؤسسة التي يعمل فيها -

¹ -الطواب ، سيد وآخرون: الضغوط النفسية لدى المعلمين والمعلمات في مدارس دولة قطر في ضوء بعض العوامل الديموجرافية ، حولية كلية التربية ، السنة الخامسة عشرة ، العدد لخامس عشر ، جامعة قطر الدوحة ، 1999 ، ص 169 .

² - عبد الستار إبراهيم ، الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليب علاجه ، سلسلة عالم المعرفة العدد المجلس الوطني للفنون والآداب ،، 1998 ص239 .

ساعات عمله - الأجر نوع العمل) كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته ويشمل اتفاق ميوله المهنية وميول معظم الناس الناجحين الذين يعملون في مهنتهم ، أما الإرضاء فانه يتضح من إنتاجيته وكفايته ومن الطريق التي ينظر بها إليه مشرفه وزملاؤه والمؤسسة التي يعمل بها . ويلاحظ أن الرضا والإرضاء يتفاوتان بالنسبة للفرد الواحد على مر الأيام وقد تختلف أنماط التوافق المهني باختلاف المهن فالمعايير ذات الدلالة قد تختلف من مهنة لأخرى¹ كما قد تختلف نمط العلاقات المتداخلة في المحكات نفسها من مهنة إلى أخرى، ولقد بين الله سبحانه وتعالى مفهوم التوافق حيث قال " يا أيها النفس المطمئنة ارجعي إلي ريك راضية مرضية فادخلي في عبادي وادخلي جنتي"²

إن الإنسان يذهب إلى عمله كل يوم ويحمل معه حاجات متنوعة ، منها ما هو فسيولوجي واجتماعي ونفسي ، وهذه الحاجات قد تولد عنده التوتر ما لم يتم إشباعها ، فالوظيفة هي الوسيلة والشعور بالرضا والانسجام.

إن مستويات ضغوط العمل داخل المؤسسات تختلف كما ونوعا عن بعضها ونظرا لكون العمل في مجال الصحة العمومية له طابع خاص ، حيث ترتبط بصحة وسلامة المواطنين من مختلف الأمراض والإصابات ، فإنه يترتب على هذا العمل أشكالاً مختلفة من ضغوط على العاملين بقطاع الاستعجال الطبية ، والتي غالبا ما تسبب في إرهاق وإزعاج أعداد كبيرة منهم، ومن شأن هذه الضغوط أن تترك أثرها السلبي على مضمون وجودة الأداء فالعمل بالمستشفى يعد من المهام الضاغطة والتي تتوفر فيها مصادر كثيرة من الضغوط ، تجعل العاملين فيها ، غير راضين وغير

¹ - عبد القادر ، زكية : التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي في مجالات الممارسة المهنية ، مجلة علم النفس ، العدد الرابع والخمسون ، السنة الرابعة عشر ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2002 ص 102 - 103 .

² - القرآن الكريم ، سورة الفجر ، الآية 27-30.

مطمئنين عن مهنتهم مما يترتب عليه آثار سلبية تنعكس على عطائهم وتوافقهم النفسي المهني وهذا ما يعز هذا التوجه هو تزايد التأيد لنظرية سيزلاقي ووالاس أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر ثلاثة رئيسية هي البيئة المنظمة والعوامل الفردية وتسهم في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط علي العاملين ويترتب عنها آثار سلبية سلوكية ، نفسية وصحية وجسمانية علي العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط كما أنها تترتب عنها آثار سلبية علي المنظمة التي ينتمي إليها العامل¹.

ويعتبر قطاع الصحة من أكثر القطاعات عرضة لضغوطات حيث يعد من القطاعات الحساسة والحيوية إذ تقدم خدمات دائمة للمواطنين وتتوقف علي أساسها حياتهم، ومن المؤسسات التي تقوم علي الأداء المنسق والأداء الفعال بين جميع القائمين والعاملين في القطاع وخاصة الأطباء منهم، وذلك راجع لطبيعة مهنتهم التي ترتبط بالدقة في تخيف المرض وتحديد العلاج المناسب وأخذ الحيطة والحذر من الأمراض المعدية والانتباه الدائم والتركيز الذهني مع كل المرضى مهما كان عددهم ويتعرضون إلى درجات متباينة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل. حين يشعرون بأن جهودهم في العمل لا يحظى بالتقدير والثواب ، لذلك فإن هذه الدراسة سوف تحاول معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدي عمال القطاع الصحي العمومية، كونهم يمارسون أعمال في ظروف قاسية وصعبة في أغلب الأحيان ناهيك، عن تواجدهم المستمر في مواقع العمل لفترة طويلة ما قد يجعلهم شديدي التأثر بمختلف المثيرات الضاغطة ذات الطبيعة المهنية.

¹ -راشد محمد لطفي ، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مطابع معهد الإدارة العامة 1992،

التساؤل العام:

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

التساؤلات الفرعية :

- هل غموض الدور لدى عمال المؤسسة الإستشفائية ينتج منه ضغط يؤثر على الأداء المهني ؟
- هل طبيعة السلطة الإدارية تنتج ضغطا مهنيا يؤثر على التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية ؟

- هل طبيعة البيئة التنظيمية تنتج ضغطا يؤثر على الأداء المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية؟

الفرضية العامة :

علاقة ضغوط العمل بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية .

ثانيا الفرضيات :

- غموض الدور لدى عمال المؤسسة الإستشفائية ينتج منه ضغطا يؤثر على الأداء المهني.
- طبيعة السلطة الإدارية تنتج ضغطا مهنيا يؤثر على التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية .
- طبيعة البيئة التنظيمية تنتج ضغطا يؤثر على الأداء المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية .

ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة:

إن تحديد الباحث لأسباب واختيار موضوع الدراسة يساهم إلى حد كبير ضمنا في:

1. ضبط الإشكالية وتحديد المسار السليم للبحث للوصول إلي النتائج المرجوة .
2. الوزن العلمي للموضوع كونه يدرس مرض العصر والضغوطات النفسية مع حداثة الموضوع وحاجة وزارة الصحة لمثل هذه الدراسات لتخفيف من حدة مشاكل القطاع
3. وتفاقم مشكلة الأخطاء الطبية التي تشهدها الساحة الإستشفائية في الآونة الأخيرة وتزايدها بشكل رهيب مما خلق الحاجة للبحث عن خلفيات وأبعاد هذه الأخطاء.
4. وتفتشي بعض السلوكيات في مؤسسات الصحة العمومية كالإهمال واللامبالاة والتكاسل الصادر من العمال داخل المستشفى.
5. تزايد شكوى المواطنين وتذمرهم من الوضع،مما يفتح مجال التخفيف في أسباب هذه السلوكيات.

▪ من الناحية العلمية

1. إثراء المكتبة الجامعية بنتائج دراسة ميدانية تتناول ضغوط العمل والتوافق المهني اللذان يعتبران من أهم الموضوعات الهامة التي تأثر تأثيرا مباشرا على الفرد وسير العمل في المنظمة.
2. تعدد وتنوع الدراسات الأجنبية والعربية في مجال ضغوط العمل في المقابل ندرة الدراسات الجزائرية في مجال الصحة على وجه الخصوص.
3. محاولة الوصول الى نتائج من الممكن أن تفيد في تحديد استراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل لدى عمال المستشفى.

4. الاستفادة من الدراسة والتعرف علي كيفية وسبل مواجهة ضغوط العمل لدي العاملين

في المستشفى.

5. اقتراح ملامح استراتيجيات لإدارة ضغوط العمل لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

■ أما من الناحية العملية :

1. التعرف علي مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها عمال المستشفى.
2. التعرف على مستوى التوافق المهني لدى عمال المستشفى
3. معرفة مصادر وأسباب ضغوط العمل التي يعاني منها عمال المستشفى
4. معرفة هل لبعض المتغيرات التي لها تأثير على التوافق المهني.
5. ضرورة تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية للسلك الطبي والشبه طبي والإداري المهني القائم على تسيير هذا القطاع وذلك من أجل القضاء على التهاون واللامبالاة التي أصبح يتميز بها النظام الصحي الجزائري .

ثالثا أهداف الدراسة :

1. الكشف عن العراقيل التي تعيق العامل داخل العمل بالمستشفى.
2. معرفة الأسباب والمشاكل التي تحول دون توافقه وتكيفه داخل بيئة العمل.
3. معرفه الجو الذي يعمل فيه العامل في المستشفى ومدى انسجامه مع المشرفين والزملاء
4. إظهار العلاقة بين الصعوبات والمعوقات التي تحول دون توافقهم وتكيفهم .
5. دراسة هذه المشاكل والمعوقات لكي نتجنبها في المستقبل .
6. التعرف على العلاقة وطبيعتها بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى عمال الصحة العمومية.

رابعاً أهمية الدراسة:

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من زيادة انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي إن استمرت تترك آثاراً سلبية على العاملين بها ، كالقلق والإضطراب وكذا الإحباط ، مما يؤثر على توافقهم المهني وعلى المهام المنوطة بهم ، مما يخلق نوعاً من الروتين والملل ويسبب في انخفاض أدائهم وشعورهم بعدم الرضا والاستقرار، ومن هنا تستمد الدراسة أهميتها

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية العمل الذي يقوم به عمال الصحة حيث تتوقف على تشخيصهم ، وأمورهم في جميع مهام العاملين داخل المؤسسة الإستشفائية بما فيهم الأطباء والممرضين
- التركيز على التوافق المهني للعمال بالمستشفى والكشف عنه باعتبار توافق الفرد في المنظمة يدل على مدى تكيفه وانسجامه مع بيئة العمل وتنفيذه لأهدافه لأن التوافق المهني هو أحد أبعاد التوافق العام والذي بدوره يحكم بصورة مباشرة على دافعية نحو العمل.
- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعدة صانعي القرار في وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات من وضع خطط للحد من الضغوط التي يواجهها الطبيب علي ضوء نتائج الدراسة.

- المساهمة في مساعدة والمسؤولين على وضع إستراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها لضمان التوافق المهني من أجل أداء جيد.

سادسا تحديد المفاهيم :

أ -الضغط لغة : "ضغطه : عصره زحمه ، وغمزه إلى الشيء" ¹.

في اللغة العربية نجد عدة معاني لمصطلح الضغط ، فنقول ضغطه ضغطا أي غمزه إلى الشيء كالحائط ، ويقال ضغط الكلام أي بالغ في اختصاره بحيث يتخلى عن التفاصيل ، أما الدلالة اللغوية لمصطلح "ضغط في مجال إنساني " فهي تعني الضيق والقهر والشدة ².

ب-ضغوط العمل اصطلاحا :

"هي تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية ، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسمية ونفسية أو سلوكية لديه ، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي أو يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء ³.

ج - إجرائيا :

هي مجموعة من الانفعالات السلبية الغير سارة تنشأ من مثيرات ضاغطة في بيئة العمل ، وينتج عنها اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية أو مهنية مثل (نقص الدافعية في العمل) تدفع عمال الصحة الى الانحراف عن الأداء الطبيعي لعملهم ،وبالتالي تفرض عليهم أعباء ثقيلة في موقع العمل تكون أحيانا أكبر من قدرتهم على التأقلم والتعامل معه .

¹ - عبد المجيد الفضل :لسان العرب لابن منظور ،دار إحياء التراث العربي1419 ، ط3

² - جمعة سيد مصطفى ،إدارة ضغوط مركز مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية ، القاهرة ، 2007 ،ص6.

³ - لطفي راشد محمد : نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها،مجلة الإدارة العامة،الرياض ، 1992 ، ص 57.

❖ التوافق :

أ- لغة: من الفعل الثلاثي "وفق" تشتق كلمات الوفاق بمعنى المواءمة والتوافق يعني لغة الاتفاق والتظاهر، ووفق الشيء أي لاعمه ووافق موافقة ووفقا واتفق معه توافقا.¹

التوافق أن يسلك المرء مسلك الجماعة ويتجنب ما عنده من شذوذ في الخلق والسلوك.²

ب- التوافق إصطلاحا:

التوافق حالة من التوائم والانسجام بين الفرد وبيئته تبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه تصرفاً مرضياً إزاء مطالب البيئة المادية والاجتماعية ، ويتضمن التوافق قدرة الفرد على تغيير سلوكه وعاداته عندما يواجه موقفاً جديداً أو مشكلة مادية أو اجتماعية أو خلقية أو صراعاً نفسياً .. تغييراً يناسب هذه الظروف الجديدة³

ج - إجرائيا :

يعرف بأنه حالة التوازن والتوافق بين الفرد وبيئته أو بين العمليات والوظائف النفسية للفرد والناشئة عن خفض التوتر عن حاجاته والدفع دون الوقوع في الصراع .

¹ - لسان العرب للعلامة لابن منظوراً لشيخ عبد العلا يلي، إعداد وتصرف يوف خياط ،مجلد الثالث ص 175.
² - المعجم الوسيط ، أنيس إبراهيم وآخرون ، دار احياء التراث العربي ،بيروت ، لبنان ، ط2، 1972، ص 299،
³ - راجح ، أحمد عزت : أصول علم النفس ، المكتب المصري الحديث للطباعة والنشر ، ط10، القاهرة، 1982، ص470.

أما بالنسبة لعلماء الاجتماع فيرون أن التوافق هو العملية التي تلجأ إليها الشخصية لتتمكن من الدخول في علاقة التوازن مع البيئة مع ضرورة توافر الشروط لتحقيق هذه العلاقة والحالة المعاكسة لذلك هي عدم التوافق والتي تشير إلي فقدان تلك العملية أو الإخفاق في تحقيق تلك الشروط.¹

❖ التوافق المهني :

أ- **إصطلاحاً:** بأنه " قدرة الفرد على أن يعقد صلات اجتماعية مرضية مع من يشرفون عليه أو يعملون معه كما يتضمن قدرة الفرد على التواءم مع بيئته الاجتماعية في مختلف نواحيها المهنية والاقتصادية والمنزلية²

ب - **إجرائياً :** هو تقبل العامل للعاملين معه ورضاه عن التغييرات التي المحيط به في عمله ، وإنسجامه مع ظروف العمل ، ومع قدراته الخاصة وميولته ورغباته ومزاجه ومع مطلب ا **غموض الدور:**

أ - **لغة:** غموض مصدر غمض.

غمض في كلامه :إبهام عدم الوضوح ،وغمض الأمر:خفي مأخذه ومعناه لم يفهم ولم يدرك مغزاه، وغمض في كلامه غموض،إبهام وعدم وضوح.³

¹-حامد زهران:الصحة النفسية والعلاج النفسي، دار المعارف،القااهرة،1986، ص 78.

²- عبد القادر طه فرج : سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج دراسة نظرية وميدانية في التوافق المهني والصحة النفسية ، رسالة دكتوراه منشورة، القايرة ، مصر ، 1980 ، ص7.

³-المعجم الوسيط :أنيس إبراهيم وآخرون ،المرجع السابق ،ص201.

ب- اصطلاحاً : هو النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد حيث يحدث غموض عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة يؤدي إلي شعور الفرد بعدم سيطرة علي العمل الذي يقوم به ¹

ج - إجرائياً :

هو قدرة الطبيب أو العاملين بالمستشفى معرفة تحديد مسؤولياتهم مما يجعلهم يعملون دون وجود مقررات تنفيذ المهام ، وبالتالي يعملون ساعات إضافية ويتلقون أوامر عدة أفراد ولا يبذلون غي عملهم .

❖ السلطة :

❖ أ-لغة :من الفعل الثلاثي سلط بالضم ، وتعني ، الشدة ، والتسليط الشديد . أما التسلط التغيب ، وإطلاق القهر والقدرة.²

ب اصطلاحاً : Autorité على أنها القوة القانونية أو الشرعية التي تمنح الحق للرؤساء في إصدار الأوامر للمرؤوسين والحصول على امتثالهم للقرارات وتنفيذ الأعمال المكلفين بها³ .

ج- إجرائياً: هي القوه والحق الشرعي لكل مركز داخل المستشفى فهي تعطيه الحق قي التوجيه والإصلاح و اتخاذ القرارات وإعطاء الأوامر وتوزيع الموارد وهي شكل من أشكال القوة الموجهة للعاملين من أجل تحقيق الأهداف العامة .

¹ - محمد العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل النشر ، عمان الأردن 2002 ،ص59 ،

² - القاموس المحيط ، الفيروز أبادي مجد الدين محمد يعقوب ، 1993 ، ص36.

³ - قيس محمد العبيدي، " التنظيم :المفهوم والنظريات والمبادئ"، مطابع رويال، الإسكندرية، 1997 ،ص 174 .

البيئة التنظيمية:

أ- لغة : "مصدر مشتق من الفعل بوا ، ويعني المنزل والمكان"¹

ب_ اصطلاحا :

البيئة الداخلية للمستشفى : تشمل الجانب الإنساني من خلال التفاعل ما بين العاملين بالمستشفى بعضهم ببعض من الإدارة والمستفيدين من خدمات المستشفى .

الجانب التقني : يتمثل ما يحتويه من أساليب ووسائل مستخدمة لإنجاح عملية التشخيص والعلاج.

الجانب التنظيمي: يشمل اللوائح والأنظمة التي تقرها إدارة المستشفى لتنظيم عملية تقديم الرعاية الطبية.

ظروف العمل الطبيعية : كملئمة مساحات المكاتب للعاملين ومن الإضاءة والتهوية والأثاث، فضلا علي حسن تفاعل العاملين فيما بينهم ، كل هذه الأمور تساهم في تحقيق درجة أعلى من فعالية الأدوار التي يؤديونها .²

ج - إجرائيا : هي القيم والاتجاهات السائدة و أنماط الإيصالات وأسلوب القيادة السائدة وغيرها والتقنيات المستخدمة في العمل ومدى تأثيرها علي السلوك العمال داخل المستشفى.

¹ - القيروتي محمد قاسم ، السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة دار الشروق للنشر والتوزيع 2002، ص 35.

² - Penvalva .j.la modélisation par les systèmes en situations complexes ، pains ، université de paris Phissvd .ph.d 1997 Daprès sables acoui. op.cit .p 06 .

➤ خامسا الدراسات السابقة :

إن التطرق للدراسات السابقة أهمية و فائدة كبيرتين في مجال البحث و تكمن هذه الأهمية في النقاط التالية:

إن للدراسات السابقة أهمية وفائدة كبيرتين في مجال البحث العلمي وتكن هذه الأهمية في :

- تحديد طرق الدراسة، و إرشاد الباحث للمسلك الذي يجب إتباعه من الخبرات السابقة من البحوث.
 - تساعد الباحث في توضيح مصطلحات البحث.
 - تحديد أهداف البحث .
 - تسهيل عملية وضع الفروض.
 - الإطلاع علي المناهج المستخدمة ، وأدوات جمع المعلومات .
 - تسهيل عملية وضع المناهج المناسبة المستخدمة و طرق جمع البيانات.
 - التعرف علي العوائق و الصعوبات الممكن مصادفتها أثناء إنجاز البحث.
- وفيما يلي نذكر بعض الدراسات التي تناولت كل من الضغوط والتوافق المهني :
- التعرف علي المقاييس والبرامج المستخدمة في تلك الدراسات مما يساعدنا في اختيار المقاييس الخاصة بهذا البحث .
 - اختبار الأساليب الإحصائية المناسبة للبحث الحالي .
 - تفسير نتائج البحث الحالي ومناقشتها.

دراسة **franks&Chumsmir** بعنوان **stress and the women manger**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مسببات ضغط العمل لدى المرأة العاملة في بيئة العمل الأمريكية ، كما هدفت أيضا إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف مسببات ضغط العمل بين الرجال والنساء في بيئة العمل الأمريكية ، وكان عدد من شملتهم الدراسة حوالي (2000) امرأة في مختلف القطاعات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

❖ أن مسببات الشعور بالضغط العمل لدى المرأة العاملة في بيئة العمل الأمريكية تتمثل في الآتي: تحمل أعباء وظيفية كبيرة ومحدودية الوقت ، ومشكلات مع المحيطين في العمل مقارنة بالرجال في بيئة العمل الأمريكية ، نظرا لمحدودية قدرها على التحمل، إضافة إلى الأعباء العائلية.¹

▪ دراسة **Chiu** بعنوان **فهم العاملين في المستشفيات لضغط العمل وتأثيره علي نواياهم في الواقع العملي** ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في إحدى المستشفيات في الصين ، والى دراسة الآثار الناتجة عن هذه الضغوط بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي ،

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

❖ أن ضغوط العمل تؤثر علي الموظفين تأثيرا سلبيا يتمثل بالأعراض التالية:الشعور بالاستياء من العمل والاكنتاب والملل والنزعة لترك العمل ، وقد أظهرت الدراسة أيضا وجود

¹ – Chusmir & franks، **stress and the women manager**، 1998.

❖ علاقة عكسية بين ضغط العمل و الرضا الوظيفي ¹.

▪ دراسة المسعري :

قام المسعري بدراسة الاتجاه نحو العمل ف مجال التحق وعلاقته بالتوافق المهني:

كما هدف إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني للضباط العاملين في مجال التحق والمجالات

الإدارية ومدة خبرتهم فيها، تكونت عينة الدراسة من (120) ضابطا يعملون في مجتمع متوسط

أعمارهم (23) عاما وتتراوح مدة خبرتهم من اقل من عام إلى أكثر من 30 عاما، وبعد معالجة

البيانات إحصائيا تم التوصل للنتائج التالية :

❖ هناك فرو ذات دلالة إحصائية بين ضباط التحق والضباط الإداريين في مستوى التوافق

وطبيعة العمل ونظامه وظروفه وذلك لصالح الضباط الإداريين.

❖ هناك علاقة إرتباطية بين اتجاههم نحو عملهم وتوافقهم مع نظام العمل وطبيعته و ظروفه

وشعورهم بمكانته الاجتماعية وشعورهم بعبء المسؤولية فيه بما في ذلك الدرجة الكلية

للتوافق المهني ²

▪ دراسة العبيشي :

وعنوانها "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني" أشار إلى أن من بين العوامل الرئيسية المسببة

لضغوط العمل عدم التوافق بين الفرد وظروف عمله، حيث يشير الباحثون في هذا المجال إلى أنه من

الممكن ألا تتفق قدرات الفرد مع مهام عمله سواء إيجابيا أو سلبا، و معنى ذلك أنه من الممكن أن تقع

¹ - Chiu، understanding hospital employee job stress and tumover intention in practical setting، journal of management development، Vo1.24،No.10، c،al،2005.

² - خالد محمد المسعري:الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني رسالة ماجستير،المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريبية ، 1995.

قدرات الفرد في مستوى أعلى من مستوى القدرات المطلوبة لإنجاز عمله، كما يمكن أن تحدث تقلبات في قدرات الفرد مع مرور الزمن سواء بالزيادة أو بالنقصان التدريجي ، فمع مرور الوقت ، وعدم إضافة أي معلومات جديدة للفرد وعدم اكتسابه لأي خبرات ومهام جديدة في مجال عمله ، وعدم توافر فرص الترقية والتقدم الوظيفي ، ومع تقدم السن ، فإن ذلك يؤدي إلي اضمحلال في قدرات الفرد ، وبالتالي شعوره بالضغط لإحساسه بعدم قدرته علي مسايرة التطور في مجال عمله ، ومن أمثلة التوافق بين الفرد وظروف عمله التي ذكرها :

- ❖ عدم وجود قواعد وسياسات وأنظمة جديدة بالعمل .
- ❖ قلة فرص التقدم الوظيفي (الترقيات) في عمله.
- ❖ شعور الفرد بعدم الاستقرار في عمله.
- ❖ كما أن زيادة عدد ساعات العمل و طول فترة تواجد الفرد في العمل بعيدا عن أسرته، تؤثر في درجة توافقه و رضاه عن العمل،و تعتبر من المصادر التي تولد لديها الضغوط ، حيث جاء في دراسة السالم (1411 هـ) بأن زيادة عدد ساعات العمل تؤثر على إنتاجية الفرد و درجة توافقه في العمل، حيث أن كثرة ساعات العمل ،و عدم وجود التنظيم الجيد لها، يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد و التوتر و أشار على أن زيادة ساعات العمل ترتبط بزيادة معدلات الغياب أو التأخير عن العمل كرد فعل لتلك الزيادة . كما تؤدي أيضا إلى أضرار اجتماعية كعلاقة الفرد بأسرته،كما تؤدي إلى أن ينقل الفرد بعض أعباء العمل إلى المنزل لاستكمالها و بالتالي تؤثر على برامج الأسرة مما يؤدي إلى حدوث الضغط لدى الفرد والأسرة معا.¹

¹ - سليمان صالح العبيشي :المتغيرات التنظيمية وأثرها علي ضغوط العمل، رسالة ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ، 1999.

▪ دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدي :

تحت عنوان " ضغط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض".

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 والجسمية اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائياً، حيث تم استقصاء عينة من 900 طيب مستشفيات وثلاث مستشفيات خاصة بالطب بنسبة %16 من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات علي تساؤلات الدراسة ولقد طبقت الباحثة التحليل العاملي لتحديد مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء تحليل التباين أحادي الاتجاه لاختبار الفرق وفي هذه المصادر وفقاً للخصائص المهنية والتنظيمية، احتساب النسب المؤوية لانتشار الأعراض النفسية للجسمية للضغوط كمؤشر على مستوى الضغوط على أفراد العينة، تحليل التباين الأحادي الاتجاه بالتعرف على مدى اختلاف المستوى العام للضغوط وفقاً لخصائص أفراد العينة وأخيراً تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج للتعريف على طبيعة العلاقة بين مستوى الضغوط ومظاهرها.

وتوصلت هذه الدراسة 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 نفسية 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 مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين والعلاقة بين أعراض الضغوط ومصادرها.¹

دراسة اللوزي والحنيطي:

تحت عنوان اثر العوامل المهنية والشخصية علي الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن، من اجل تحقيق أهداف الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي بلغ (245) موظف موظفة.

توصلت هذه الدراسة إلي النتائج التالية:

❖ بينت أن العاملين في المستشفيات الحكومية يتعرضون لضغوط مهنية. تم تحديد مصادر الضغط الوظيفي، وكان أهمها: طبيعة العمل وبيئة العمل المادية، طبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة، السلامة والصحة المهنية، العلاقات داخل بيئة العمل، كما كشفت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية التي لها علاقة بالضغط الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية.²

¹ - دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لـديالاطباء(المصادر، والأعراض)،مركز البحوث،الرياض،السعودية،2002.

² - 2002 اللوزي الحنيطي: أثر العوامل المهنية الشخصية علي الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردن،2002.

❖ مكناسي محمد:

❖ بعنوان التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة

ميدانية علي أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة .

❖ تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي

يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

ماهي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى

أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ؟

وللإجابة علي هذا التساؤل تم وضع الفرضية التالية

❖ توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض

الجسدية والنفسية والسلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل

بقسنطينة و تهدف هذه الدراسة إلي التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق ومستوى

ضغوط العمل من خلال أعراضها

❖ اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراساته

الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون .

❖ عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم (176)عونا .¹

¹ - مكناسي محمد :التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى المؤسسات العقابية،رسالة مكملة لنيل ماجستير في علم النفس والتنظيم2007- 2006.

❖ توصلت نتائج هذه الدراسة إلي وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية ، كما أشارت هذه النتائج إلي أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق .

▪ دراسة حسين الشارف:

التوافق المهني لدي المرأة العاملة في المجال الطبي يدور الإشكال حول :علاقة المتغيرات بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة في المجال الطبي وللاجابة عن هذا السؤال قسمته إلي فروع هل هناك علاقة إرتباطية ما بين متغير العمر والتوافق المهني العام لدى الممرضات ؟ هل هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ما بين التوافق العام لدي الممرضات العاملات في مركز البطينون الطبي ومتغير الحالة الاجتماعية ؟

هل هناك علاقة إرتباطية ما بين متغير سنوات الخدمة في مهنة التمريض والتوافق المهني العام لدي الممرضات ؟

وبعد الدراسة توصلت النتائج الي

❖ وجود علاقة إرتباطية موجبة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين التوافق المهني العام لدي الممرضات العاملات في مركز البطينون الطبي ومتغير الحالة الاجتماعية.

❖ وجود علاقة إرتباطية موجبة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين متغير سنوات الخدمة في مهنة التمريض والتوافق العام لدى الممرضات وبهذا فإن النتائج السابقة قد أثارت إشكاليات فيما يخص المتغيرات وعلاقتها بالتوافق المهني العام لدى الممرضات حيث

وكما أسلف سابقا هناك ، دراسات أشارت إلى وجود علاقة بين تلك المتغيرات و التوافق

المهني¹.

▪ **توظيف الدراسات :**

يمكن تلخيص وظائف وإفادات الدراسات السابقة فيما يلي :

- ❖ أعطت هذه الدراسات رؤية مسبقة حول ميدان الدراسة و أهم المشاكل التي تواجهها المنظمة.
- ❖ ساعدت على صياغة أهداف الدراسة وبناء إشكالية الموضوع وتساؤلات 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.
- ❖ إلا أننا نلاحظ إجحافا من قبل الدراسات السابقة خاصة الجزائرية في حركة البحث والدراسة حول مجال الصحة والعمال داخل المستشفى و الضغوطات التي يعانون منها ومن هنا نحاول إدراك النقائص في موضوعنا هذا.

¹ - حسن الشارف : دراسة ميدانية في التوافق المهني لدي المرأة العاملة في المجال الطبي مركز البطنان، مدينة طبرق. كلية الآداب ،قسم الخدمة ،جامعة الفتاح، 2006- 2005 .

الفصل الثاني

ضغوط العمل

تمهيد :

يواجه الإنسان في حياته العادية والمهنية مجموعة من الضغوطات التي يجب أن نتعامل معها بفعالية للحد من آثارها الضارة حيث يمضي العامل أو الموظف جل أوقاته في العمل وتحت تأثير متطلبات العمل يزيد من ساعات عمله وذلك لإنجاز بعض المهام ، إضافة إلى أن العمل قد لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي للمنظمة مما يؤدي إلى تعرض العاملين إلى مستويات عالية من الضغوط والتوترات والتي تترك آثارها النفسية والاجتماعية فالظروف التي يتعرضون لها من خلال حالات القلق والخوف والإحباط والقلق تؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية ، وينعكس بدوره على مستوى أدائهم في العمل ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية .

1. مفهوم الضغط :

1-1 يعرف "هانزسيلي" الضغط علي أنه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط ينتج عن

عوامل في البيئة الخارجية أو في الفرد نفسه.¹

أما "لازورس" فيعرف الضغط علي أنه ظرف خارجي يضع علي الفرد أعباء ومتطلبات فائقة تهدده

وتعرضه للخطر.²

بمعنى آخر فالضغط مصدره يكون خارجي ومرتبب بأحداث الحياة الضاغطة حيث يصعب علي الفرد

التوافق معها كاستجابة حتمية لسوء التوافق الناتج عن ذلك نجد مجموعة متنوعة من الاستجابات

النفسية، الفسيولوجية، الاجتماعية والعقلية .

ويعرفه "بتروفسكي ياروشفسكي" الضغط علي أنه مفهوم يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات

الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ككثرة المعلومات المدخلة التي تؤدي إلي إجهاد

انفعالي خاصة إذا تم إدراك كل التهديد والخطر، وبالتالي تؤدي إلي تغييرات في طبيعة العمليات

العقلية ، والتفاعل بين ما هو انفعالي وعقلي وغالبا يؤدي إلي سلوك لفظي وحركي قاصر.³

¹ - عبد الستار إبراهيم: الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، فهمه، أساليبه وعلاجه، عالم المعرفة، 1998، ص 155

² - رمضان محمد القذافي: الصحة النفسية والتوافق، ط3، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر 1999، ص 110.

³ - السيد عثمان فاروق: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العرب ، 2001 ، ص 18.

1-2-أما الضغوط :

فهو حدث أو موقف خارجي ويكون ضار بالشخص ونحن نعتقد أنه من المفيد أن ننظر إلي الضغط على أنه الاستجابة التي يقوم بها الشخص ومن أجل تعيين ظروف المثير - الأفعال والمواقف والأحداث .

مثل : الضغوط ،هذه تسمح لنا بتركيز الاهتمام على الملامح البيئية التنظيمية والتي تكون منتجات ممكنه للضغط .¹

2. علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى :

ان المقاربة النظرية لمفهوم الضغط النفسي ترتبط بمفاهيم ثلاثة تتمثل في كل من القلق الإجهاد النفسي والاحتراق النفسي .

القلق : وحالة من الخوف الشديد الغامض الذي يمتلك الفرد ويسبب له الكثير من مشاعر الضيق واللامن والانعراج . فالشخص القلق يتوقع الشر دائما يبدو متشائما ومتوتر الأعصاب ومضطربا كما يتميز بفقدان الثقة بالنفس كما يبدو عليه كل مظاهر العجز في البث في القضايا المختلفة وفقدان القدرة علي التركيز .²

انطلاقا من هذا فإن القلق مرتبط بشكل واضح بمفهوم الضغط بل متضمن فيه ، وذلك ، ان هذا الأخير كما سبقت الإشارة إليه يشير إلى عدم التوازن بين الموقف والإمكانيات المتاحة لدى الفرد

¹ - مطاطة موسي : مرجع نفسه ، ص 19.

² - رمضان محمد الفذاقي مرجع سبق ذكره، ص ص118-119.

للتعامل معه مما يؤدي إلي حالة من مشاعر الضيق ،الألم والتوتر...الخ تترجم إلي سلوك غير مرغوب فيه .

الإجهاد النفسي : يشير إلي ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة ، او يطلب من الفرد القيام به علي درجة اكبر من الإمكانيات الذاتية ،بحيث لاستطيع أداء المهام المطلوب منه انجازها علي وجه الأكمل بسبب الإجهاد الذي يعيشه الناتج أساسا عن خلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية وخصائصه النفسية ، والعقلية ، الجسدية والاجتماعية مما يتيح فرصة ظهور التوتر والألم بصورة طاغية علي حياته النفسية والتي تؤدي إلي إفرازات فسيولوجية أهم معالمها كل من التعب والإرهاك ومن هنا فإن مفهوم الإجهاد النفسي غالبا ما يؤخذ به كمفهوم لضغط النفسي ¹.

الاحتراق النفسي : إن الاحتراق النفسي يشير إلي حالة من الإنهاك او الاستنزاف البدني والانفعالي نتجه التعرض المستمر لضغوط عالية ، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها الإرهاق ، وعدم الاهتمام بالعمل، عدم الاهتمام بالآخرين ، الكآبة ، الشعور بالعجز والسلبية في تقدير الذات ².

3_ مفهوم ضغط العمل : لضغوط العمل عدة تعاريف نوجزها فيما يلي :

تعريف الدكتور هارون توفيق الرشيدى : أن ضغوط العمل يكون منشأها مهنة الفرد ، وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء ، ضغوط قواعد العمل ،عدم الرضا عن الوظيفة المرتب ، الترقية

¹-Bonnet (M. H): Dealing with shift work, work an stress, 4, 1990, p: 271.

²-Foret (J): Sommeil et horaires de travail irréguliers, thèse, Lille, cite par Rutenfranz et al, 1977,p: 58

، التميز الغير المبرر من قبل الرؤساء ويكون معني الضغوط هو الشعور بالعبء والنقل الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواهاها ¹.

تعريف عمر وصفي يعرف الضغط بأنه جزء من بيئة العمل المادية والنفسية و يعتبر أحد المصادر التي ينتج عنها حوادث وأمراض وأمراض متنوعة منها ما هو جسدي، صحي ، ومنها ما هو نفسي وينعكس أثرها سلبيا علي الفرد وعلي المنظمة ².

تعريف عبد الرحمن هيجان : فيعرف ضغوط العمل بأنها :تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل في الفرد البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة ،حيث يترتب علي هذه العوامل حدوث آثار او نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية علي الفرد ،تؤثر علي أدائه في للعمل ³.

تعريف " Cablan " وآخرون بأنها : كل العوامل الموجودة في بيئة التي تختلف تهديدا للفرد ⁴.

وفقا لتعريف "Cooper et Marshal" يقصد بالضغوط بأنها مجموعة العوامل السلبية مثل (غموض الدور ، صراع الدور) والتي لها علاقة بأداء معين ⁵.

تعريف فرانش روجز كوب (1974) هو أن الضغط فقدان الانسجام بين قدران الانسجام وبين قدرات الفرد ومتطلبات مهنته .

¹ - شارف خوجة مليكة : مصادر ضغوط المهنية لدي المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،قسم علم النفس المدرسي ،2001، ص 68.

² - عقيلي عمر وصفي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي ، دار وائل،عمان ، 2005، ص 593
³ - عبد الرحمن ، ضغوط العمل ، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ،مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 23.

⁴ - محمود العميان ، مرجع سبق ذكره، ص 160.

⁵ - مطاطية موسي : ضغوط العمل وعلاقته بالتوافق، مذكرة مقدمة ،لنيل شهادة الماجستير ، قسم علم النفس ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2010، ص19.

أما مصطفى محمد أبو بكر فقد عرف ضغوط العمل وفق ثلاث مراحل هي :من حيث حالة الفرد: ضغوط العمل هي الحالة النفسية والجسمانية التي فيها الفرد كرد فعل لتعرضه لمجموعة من المسببات ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتوفر في بيئة العمل وينتج عنها سلوك معين للفرد كرد فعل للتأثيرات التي يواجهها في بيئة العمل .

من حيث المسببات : ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتوفر في بيئة العمل وينتج عنها سلوك معين للفرد كرد فعل للتأثير هذه المثيرات علي حالته النفسية والجسمانية .

من حيث النتائج : ضغوط العمل هي مجموعة سلوكيات الفرد الناجمة عن حالته النفسية والجسمانية للفرد كرد فعل للمثيرات التي يواجهها في بيئة العمل ¹.

من خلال التعاريف والمفاهيم المتنوعة لضغوط العمل يتضح الآتي :

- أن بعض الباحثين ركزوا علي البيئة الخارجية للفرد باعتبارها المصدر الرئيس لما قد يواجهه من ضغوط ، في حين أن البعض الآخر نظر إلي مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد باعتبارها ناتجة عن التفاعل بين الظروف البيئية التي يعمل فيها والخصائص الفردية للشخص ذاته من حاجات واستعدادات وقدرات وخبرات .
- نظر بعض الباحثين إلي الضغط باعتباره أنه ينشأ بالضرورة نتجه مواقف سلبية فهو ينشأ عن صعوبات ومعوقات تقف عقبة أمام الفرد أو مطالب يفرض عليه تحملها ، في حين أن البعض الآخر عرف الضغط باعتباره ليس بالضرورة ناشئة عن مواقف سلبية فقط ، و إنما من الممكن أن ينشأ عن مواقف إيجابية .
- أن الضغوط عبارة عن مجموعة من الفرض أو الأعباء أو الاحتياجات التي يتعرض لها الفرد

¹ - مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية 2004 - 2005، ص132 .

- أن للضغوط أربعة مصادر رئيسية (بيئية ، تنظيمية ، سلوكية ،جسمانية).
- بيئة العمل وما بها من مثيرات تتفاعل مع الفرد .
- عبارة عن الحالة النفسية والجسمانية للفرد كرد فعل لتلك المثيرات .

يختلف تأثير هذه الضغوط علي الأفراد وفقا للفروق الفردية بينهم.

4-عناصر ضغوط العمل:

حدد سيزاقي وولاس ثلاث مكونات لضغوط العمل تتمثل في :

أ - المثير **Satimulus** هو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة ، الشخصية والبيئية الوظيفية، أو هو ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المنظمة أو البيئة ، ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط .¹

ب - الاستجابة **Réponse** وهي ردة فعل **Réaction** التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات الضاغطة ،وتتمثل في روود الفعل النفسية أو الجسمانية أو السلوكية تجاه الضغط وقد تكون في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له ، وقد تكون في شكل نوع من القلق والإحساس بعدم الاستعداد للإجابة بصورة ملائمة للمواقف.²

¹ - حمزاوي محمد سيد : السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية ، مكتبة الشرقاوي ، الرياض، ص 26.

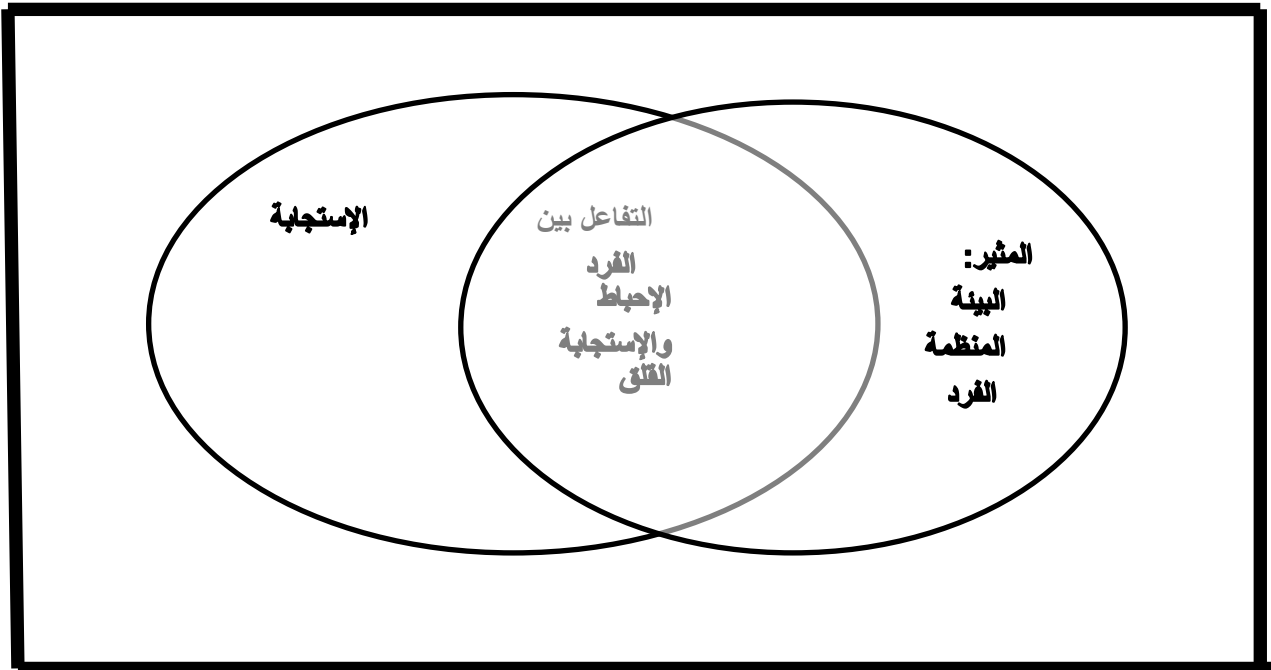
² - التويم نايف فهد : مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية،الرياض ،2005،ص19 .

أو هي الآثار النفسية ، القلق ، والتوتر. الجسمية ،الصداع ، القرحة ، أزمات القلب التنظيمية ،
التأثير السلبي علي الأداء¹ .

ج - التفاعل **Interaction** وهو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء أكانت عوامل تنظميه أو
بيئية أو علاقة شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات²

و يضح الشكل رقم (1) العلاقة بين هذه العناصر

العناصر الرئيسية لضغوط العمل:



المصدر : أندرودي سيزلاقي ، ومارك جي ولاوس والسلوك التنظيمي والأداء ،ترجمة :جعفر أبو القاسم

أحمد، معهد الإدارة، العامة، الرياض ، الرياض ، ص 180.

¹ - الرئيس فضية ثاني : ضغوط الدور لدي موصفي المؤسسات العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، الرياض ،المملكة العربية السعودية ، ، 1998، ص17

² - العديلي ناصر محمد : السلوك الإنساني والتنظيمي منظور مقارن معهد الإدارة العامة الرياض،1995،ص245.

5-أنواع الضغوط

يمكن تصنيف الضغوط وفقا لعدد من المعايير فمثلا حسب الآثار المترتبة عنها توجد نوعان من الضغوط :

5-1--الضغوط الايجابية :

وهي تلك الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات ايجابية ،حيث يشعر الفرد بالقدرة علي الإنتاج وانجاز المهام بسرعة وبكل حسم إضافة إلي تلك الآثار النفسية الايجابية المتمثلة فيما يتولد عليه من شعور بالسعادة والسرور ، وما ينعكس في مجمله علي إنتاجية العمل ، كما تتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلي النجاح ، وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة علي الإنتاج وتؤدي إلي ارتفاع مستوي فعالية الأداء لدي العاملين من الناحية الكمية والنوعية

5-2-الضغوط السلبية :وهي تلك الضغوط ذات الانعكاسات السلبية علي صحة الإنسان العامل

ومن ثم تنعكس علي أدائه وإنتاجيته في العمل مثل الضغوط تولد الإحباط عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلي نشوء النظرة السلبية تجاه قضايا العمل

كما يمكن التفرقة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول

التالي:

جدول (1) يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1- تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	1 - تمنح دافعا للعمل
2 - تولد ارتباكاً	2- تساعد علي التفكير
3- تدعو للتفكير في جدوى الجهد المبذول	3- تحافظ علي التركيز علي النتائج
4- تجعل الفرد بتراكم العمل عليه	4- تجعل الفرد ينظر إلي العمل بتحد
5 - تشعر الفرد بان كل شيء ممكن ان يقطعه ويشوش عليه	5- تشعر بالراحة وتأقلم مع المواقف في العمل
6-الشعور بالأرق	6- تسمح بالنوم الجيد
7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة علي التعبير	7- القدرة علي التعبير علي الانفعالات
8- الإحساس بالقلق	8- تمنح الإحساس بالمتعة
9-تؤدي إلي الشعور بالفشل	9- تمنح الشعور بالانجاز
10 -تسبب الضعف للفرد	10- تمد الفرد بالقوة والثقة
11-التشاؤم من المستقبل	11- التفاؤل بالمستقبل
12- عدم القدرة علي الرجوع إلي الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12 - القدرة علي الرجوع إلي الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المرجع : Chilly :The Executive ،Time and Stress :Management Program

، 1994،p155 ، Alexander Hamilton Institute ، Inc ، Iywood NJ

ترجمة: أديب محمد الشخص، معهد الإدارة العامة ، الرياض .

6- مصادر ضغوط العمل:

من الصعب تحديد نموذجاً متفقاً عليه بين الباحثين يصنف مصادر ضغوط العمل نظراً لاختلاف المداخل النظرية لدراسة لضغوط بين الباحثين ، إلا أن هناك شبه اتفاق تقريباً على أن تلك المصادر لا تتعدى الفرد والمنظمة ، وإذا كان قد أضاف بعضهم البيئة بينما رأي البيئة الداخلية جزء من المنظمة والفرد جزء من البيئة الخارجية إضافة إلى المصادر الجماعية .

وفي بحثنا هذا تم حصر مصادر ضغوط العمل إلى أربع جوانب رئيسية هي : المصادر البيئية ، المصادر التنظيمية ، المصادر الفردية ، المصادر الجماعية .

6-1- المصادر البيئية : يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال يمررون بمرحلة ضاغطة ، كحالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة ، فإذا وقع ذلك فسيكون قويا على نفسية العامل وسلوكه مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط ، ويزاد خاصة إذا كانت الحالة الاقتصادية سيئة¹

أما البيئة الداخلية فهي تتمثل في العناصر المادية التالية :

الحرارة : تشكل الحرارة مصدراً للضغط في حالة تطرقها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريباً ، فإذا ما استشعر الفرد العامل عن طريق حاسته الجلدية أنه يوجد في وسط تقل درجة حرارة عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح .

¹ - خيلفورد: ميادين علم النفس بين النظرية والمراد ، المجلد 2، المعرفة، مصر ، 1967 ، ص 868.

الضوضاء : تعتبر الضوضاء احد مصادر الضغط فالصوت مثلا شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي علي شكل موجات ، وينبغي الإشارة هنا إلي أننا لا نطلق لفظ الضوضاء علي كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما علي الصوت الغير مرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته او بسبب وقوعه بشكل مفاجئ او بسبب استمرارية والذي يعيق العامل عن استخدام قدراته العقلية كاملة وفي حالة التهيو في انجاز مهامه .

الإضاءة : يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة ، فالإضاءة تساعد علي سهولة الإدراك ، ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلي مشكلة الصداع الناتج ع بسبب عملية التكيف التي تشعر بها العضلات علي مستوي العين حتي تتمكن من الوصول إلي رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعه مع امتداد فترة العمل إلي ثمان ساعات متتالية.

التهوية : تؤثر الأحوال الجوية في إنتاج العامل ونشاطه ، وجو العمل بحاجة إلي تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح وغيرها من الوسائل كأجهزة تكييف الهواء ¹.

فعندما يكون الجو حار فإن نسبة العرق تزيد ، وإذا لم تكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخر العرق وانخفاض درجة الحرارة الجسم ، فإنها تأخذ في الارتفاع المستمر، وعليه فمن الطبيعي ان يزداد الإنتاج بتجديد الهواء المحيط بالعامل .

فالتهوية الجيدة تعتبر من أهم العوامل الفيزيائية لمكافحة الضغط ورفع الروح المعنوية للعامل .

¹ - عبد الرحمن العيسوي : علم النفس والإنتاج ،مؤسسة شباب الجامعة، مصر، دون تاريخ ، ص ص101.100.

6-2-المصادر التنظيمية: تشمل ما يلي:

صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما يكون هناك أكثر من مطلب علي العامل ، ويصعب تفضيل احده علي الآخر، فعلي سبيل المثال العامل الذي عليه ان ينفذ طلب مشرفة حول زيادة الإنتاج في قسمه وفي الوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله في قسمه وفي الوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله من قسم آخر نظرا للعلاقة التكاملية بينهما ، فان ذلك من شأنه أن يحدث عبء العمل الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلي انخفاض الرضا الوظيفي .

غموض الدور: يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعمال ويحدث هذا عادة في حالات بداية استلام عمل جديد ، النقل ، تعيين رئيس جديد ، الترقية... الخ ، ان هذه المتغيرات تشكل تهديدا ومنه يمكن ان تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض فالنتائج البحثية تؤكد علي ان غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي ، وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل ، زيادة التوتر، انخفاض الرضا 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 إلي ذلك من ناحية الفسيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور وارتفاع مستوي ضغط الدم.¹

طبيعة العمل : تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات ، طريقة الأداء الوسائل المستخدمة انجاز المهام... الخ، وهذا التباين يؤدي إلي إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة علي العمال ، فمن الطبيعي ان تكون الأعمال تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع والعشرين ساعة كما هو الحال بالنسبة لرجال الحماية المدنية ، لان مهمتها هي حماية الأفراد والممتلكات العامة فهي

¹ - عسكر علي : ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، ط 1، 2004 ص 106 .

بذلك تعتبر مسؤولية كبيرة لدي هؤلاء الرجال ، كما ان طبيعة مهمة رجال الحماية المدنية تتصف بنوع من الخطورة والصعوبة وهنا تجد ان هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلي ارتفاع مستوى الضغوط لدي.

نوبات العمل: لقد بينت الدراسات ان عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة ، نادرا ما يلقون بزواجهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية طبيعة العمل الذي يقومون به و انعكاساته ، وبالموازنة مع ذلك فإن نظام العمل بالمناوبة له تأثير سلبي علي النوم ويرتب عن ذلك اضطراب الشهية ، ضعف القدرة الجنسية وكل ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاعطا ، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة معا في آن واحد معا ، هذا التزامن يتأثر في الخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله علي تطوره المهني وتلبية التزاماته الاجتماعية ، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلي مصدر قلق والإحباط ، ويزداد هذا القلق إذا تضمن إدراكه جوانب أخرى مثل غياب الأمن الوظيفي والاجتماعي ،فالتوقعات الشخصية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة إذا استمر إدراكها بصورة سلبية فأنها تسهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي إضافة إلي اللجوء إلي العزلة ، استهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة من وجهة نظر العام¹

المناخ التنظيمي: مثلما ان هناك نمط سلوكي لكل فرد يميزه عن الآخر ، فإن أي منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها ، ولها معاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها ،بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أي ما يعرف بالمناخ التنظيمي ، وللدلالة علي ذلك فتنظيمات العمل

¹ -عسكر علي : المرجع نفسه ، ص 107.

المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع مصلحتهم في المقام الأول او في المقام الأدنى ، وفي كلتا الحالتين تعتبر مصدر للضغط بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافزا وقد يكون محبطا .¹

وظائف بطبيعتها تصنف بضغوط عالية : مثل رجال الإطفاء وكبار المديرين ، الجراحين ، رجال الأمن ، في حين توجد وظائف أخرى مثل وظيفة المحاسبين وخبراء التأمين اقل ضغوطا ولقد أجرى بحث تضمن مئات الوظائف وتم المقارنة فيما بينهما من حيث الضغوط الواقعة علي العاملين فيها في ضوء عدة معايير تشمل : الوقت الإضافي ، حصص العمل ، ضغط الوقت ، المتطلبات البدنية ، الأحوال البيئية ، المخاطر ، مقدار المبادأة المطلوبة ، مواقف الكسب والخسارة . وتتضمن تلك الوظائف ضغوطا أكثر من غيرها لعدة أسباب هي:

- أنها في معظم الأحيان تتضمن اتخاذ قرارات خطيرة.
- تحتاج إلي تركيز مستمر لعمليات مراقبة للأدوات والأجهزة.
- تحتاج إلي تكرار ، تبادل المعلومات مع الآخرين.
- العمل في ظروف مادية صعبة مثل العمل في الظلام .²

الاستراتيجيات والسياسات التنظيمية :وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية . ويمثل تعارض الأهداف ، وأشكال واستراتيجيات المنظمة المختلفة مصدرا رئيسا من مصادر الضغوط ، ذلك أن إستراتيجية

¹-سيزلاقي أندرو ودي، والاس مارك جي : مرجع سابق. ص 187.

² - جرينبرج، جيرالد وبارون، تعريب ومراجعة رفاعي، رفاعي بسيوني، إسماعيل، "إدارة السلوك في المنظمات"، الرياض، دار المريخ للنشر، 2004، ص45 .

الاستقرار والمحافظة تقود إلي الملل والفتور وعدم الإشباع دافع الانجاز، بينما تفرض استجابات النمو والتوسع تحديات وجهود اكبر قد لا يتحملها الكثير من العاملين ، في المقابل تشعر الإدارة العليا وكذا العاملين في حالة تقليص الأنشطة وتصغيرها بالفشل ، لذا فإن ردود أفعال الموظفين والدرجة التي تتفق فيها مطالبهم مع هذه السياسيات من عدمها ، تمثل عامل رئيسيا من أسباب ضغوط العمل التنظيمية .

التحفيز : ويقصد بالحوافز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة دوافع الفرد من اجل إشباع حاجاته ، وتمثل الحوافز رد فعل او استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد وتتبع من داخله ، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل بها أفراد ها .

الإتصال: هي عملية تتعلق بنقل المعلومات، وهي معارة ضرورية في العمل التنظيمي ، وبخاصة المدير ،حيث وجد أن 70% من أوقات المدير يقضوها في الإتصال ، من جانب آخر فإن معظم مشكلات المدراء مع مرؤوسيهم تكون بسبب عدم توصيل المعلومات بطريقة صحيحة ، او عدم فهم المعلومات المنقولة بين طرفين¹

تقويم الأداء:يهدف تقويم الأداء إلي تطوير الفرد، وتحسين فعالية وكفاءة المنظمة، من حيث التغذية الرجعية التي تأتي من عملية التقويم ، وذلك من خلال ما يترتب عن عملية التقويم من تطوير الفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية ، او الترفيهية او نقله إلي موضع أفضل ينعكس ذلك علي مستوي مهاراته وقدراته وبالتالي علي أدائه في المنظمة ، ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه .

¹-جرينبرج، جيرالد وبارون، المرجع نفسه ، ص 46.

6-3- المصادر الفردية للضغط :

العناصر المرتبطة بشخصية الفرد :

وهي مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب بشعور الأفراد بالضغط من عدمه ومن هذه العوامل

1 . اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغط العمل : قد تكون للضغط الموجودة في بيئة

العمل واحدة، إلا أن اختلاف شخصية الأفراد تعطي الفرصة بأن يشعر الفرد بالضغط دون شخص آخر .

2 . اختلاف قدرات الأفراد: حيث تتفاوت القدرات من فرد لآخر ، ويلعب ذلك دور في تفاوت

الشعور بضغط العمل ، ومن هذه القدرات :

القدرة علي تحمل الأعباء والمهام والصعاب .

القدرة علي تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف علي الآخرين والمسؤولية عن الأشياء

مادية للأفراد .¹

القدرة علي التعامل والتأقلم مع الضغوط : فبعض الأفراد لديهم القدرة علي التكيف مع ضغوط

العمل بالرغم من أن المصادر المسببة لهذه الضغوط هي واحدة إلا أن هناك أشخاص غير

قادرون علي التأقلم معها وهذا يرجع إلي التفاوت بين المعاني المدركة من قبل الأفراد ومدى

¹-جرينبرج، جيرالد وبارون، المرجع نفسه ، ص48.

فهمهم وتفسيرهم لها مدى إدراك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة من قبل الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها.¹

الأحداث الضاغطة في حياة الفرد : يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة والضغط النفسي وتأثير هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل إلى العمل مثل وفاة الزوجة أو الزواج والطلاق أو مرض أحد الأبناء أو تدهور الأوضاع الاقتصادية .

6-4-العناصر التي لها ارتباط بالفرد كمصدر للضغوط :

1 - عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي :

تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية ، الأمر الذي قد يتعارض عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية ، ولذلك فإجبارهم على الإلزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد روح المبادرة أو الابتكار والإبداع لديهم ، وعموما يقود ذلك التعارض إلى بروز ضغوط نفسية لدى العاملين .

مشاكل الخضوع للسلطة

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء ، وهذا قد يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض منهم .

¹ - محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في مظلّمات الأعمال، ط 1، عمان، دار وائل للنشر، 2005 ، ص

اختلاف العلاقات الشخصية

تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية ، وتنتج عن هذه العلاقات إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها ، في حين إذا أسئ استغلال هذه العلاقات فسيتعود بلا شك إلي نوع من العداة والكراهية ، وقد تتعمق هذه السمات إلي الحد الذي يؤدي إلي انفصال الفرد عن محيطه أو ما يشبه حالة الاغتراب .

6-5- مصادر ضغوط العمل الجماعية:

من الممكن أن يتأثر الأداء بالعلاقة داخل الجماعات وبينها وبين بعضها، فهناك عدة عوامل جماعية تعتبر عناصر فاعلة لضغوط العمل منها:¹

العلاقات غير المتعاونة بين أفراد جماعة العمل: لقد اعتبر برنارد أن جميع المنظمات الكبيرة مكونة من عدد من جماعات العمل الصغيرة ، وقد فحصت العديد من الدراسات جماعات العمل ، لمعرفة أدوار أعضائها ومراكزهم وتحليل شبكات الاتصال داخلها بتماسك الجماعة وتعاون أفرادها يزداد الشعور بالأمن والحرية والانتماء ، ومن ثم يزداد النشاط من وحي نفسه مع الأفراد الذين يتجاوبون معه ، في حين يزداد غيابه وتظهر عليه علامات الضغط حين لا يجد التقدير من جماعة عمله . فالتعاون بين أفراد الجماعة العاملة من أقوى العوامل المساهمة في رفع مستوى الإنتاج والروح المعنوية وتحقيق الرضا والراحة للفرد.²

¹ - محمود سليمان العميان، ص 164.

² - المرجع نفسه ، ص 136.

العلاقات الغير متعاونة بين المشرف وأتباعه:

إن الإشراف هو حصيلة تفاعل بين شخصية المشرف وبين المجال الاجتماعي الذي يعيش فيه ، وقد بينت الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن هناك علاقة متينة بين الروابط والصلات الاجتماعية القائمة بين المشرفين والأتباع ومستويات الإنتاج أو معدلات الأداء وعليه فالقادة أو المشرفين الذين يحققون مستويات إنتاجية عالية يوجهون إشرافهم أساسا نحو الإنتاج لكن في الوقت نفسه يعملون علي تنمية علاقات اجتماعية مرضية بينهم وبين رؤوسهم.

7- آثار ضغوط العمل

إن لضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى

1.7- الآثار الايجابية

تنظر العديد من المنظمات إن لن يكن جميعها إلي ضغوط العمل علي أنها شر يجب مكافحته وذلك نظرا لآثارها السلبية علي الفرد والمنظمة معا. ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ ان لضغوطات العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلي جانب السلبية الغير مرغوب فيها . ومن الآثار الايجابية ما يلي :

1 . تحفز علي العمل .

2. تجعل الفرد يفكر في العمل.

3. تزيد التركيز علي العمل لدي الفرد .

4 . ينظر الفرد إلي عمله بتركيز .

6 . النوم بشكل مريح .¹

¹- محمود سليمان العميان : المرجع السابق ، ص125.

7 . المقدرة على التعبير عن الانفعالات.

8 الشعور بالمتعة و بالانجاز

9 . تزيد الفرد حيوية ونشاطا .

10 . النظرة إلي المستقبل بتفاؤل.

11 . المقدرة علي العودة إلي الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.¹

7-2-آثار السلبية :

يترتب علي الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة بالفرد والمنظمة أهمها

ما يلي:

8-آثار الضغوط علي الفرد :

1_ آثار سلوكية:

من بين الآثار التي تترتب عن إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه عند حدوث بعض المتغيرات في عاداته المألوفة وأنماط السلوكية المعتادة، وعادة ما تكون تلك المتغيرات إلي الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سوء في الأجل القصير أو الأجل الطويل. ومن أهم تلك التغيرات: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين تغير الوزن، فقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية

والتخريب وعدم احترام الأنظمة والقوانين الموجودة في المنظمة.¹

¹ - محمود سليمان العميان : المرجع السابق ، ص 125.

2_ آثار نفسية:

على الرغم من أهمية الآثار النفسية، فإنها لم تحظى بنفس درجة الاهتمام التي حظيت بها الآثار المرتبطة بأعضاء الجسم، ويرجع ذلك إلى صعوبة قياسها نظراً لأنها غير ملموسة وقد اتفق الباحثون على أن هذه الآثار تتمثل في ما .

القلق والتوتر.

الغضب والإحباط.

الملل والشعور بانخفاض تقدير الذات.

الأرق وسرعة الإثارة.

حالات نفسية مختلفة.

انخفاض أخلاقيات الفرد.

زيادة عدم الرضا عن العمل.

زيادة الرغبة في ترك العمل

انخفاض الولاء التنظيم.

الاحترق الذاتي.

فقدان الاهتمام وانخفاض القدرة على إشباع الحاجات.

الإجهاد الذهني².

¹ - عبد الرحمن بن أحمد هيجان : المرجع السابق ، ص 228 .

² Fred luthans، organizational Behavior،5thed،Me Grawlhill Book co،1985 ؛P141.

3- آثار جسدية (صحية بدنية) :

تمتد نتائج تزايد ضغوط علي الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة علي سلامة البدنية . ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد جراء الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، وضغط الدم .

8- آثار الضغوط علي المنظمة :

يمكن إنجاز الآثار السلبية لضغوط العمل علي المنظمة فيما يلي زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخير عن العمل، الغياب والتوقف عن انجاز العمل تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).

تدني مستوي الإنتاج وانخفاض جودته

- 3 . صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث العمل .
- 4 . عدم الرضا الوظيفي .
- 5 . الغياب والتأخر عن مواعيد العمل .
- 6 . ارتفاع معدل الشكاوي .
- 7 . عدم الدقة في اتخاذ القرارات وانخفاض الروح المعنوية .
- 9 . سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- 10 . سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات .
- 11 . التسرب الوظيفي (دوران العمل).¹

¹ - محمود سليمان العميان ، المرجع السابق ، ص 167 .

9- النظريات المفسرة للضغط :

9-1- نظرية تناذر التكيف : "هانز سيلبي"

بحكم طبيعة تخصصه كطبيب قد تأثر "سيلبي" في تفسيره للضغط فركز علي الأسس الفسيولوجية ومنه ،قامت نظريته علي مسلمة تعتبر الضغط متغير مستقل ، فهو استجابة لعامل ضاغط ، ومنه هناك أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها علي أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ، ومنه يعتبر "سيلبي" مقاومة الضغط تمر عبر ثلاث مراحل تتمثل حسب مراحل التكيف العام وهي :

الفرع: وفي يظهر الجسم تغيرات واستجابات حين التعرض مبدئيا للضغط وكننتيجة لذلك تقل مقاومة الجسم إلي حد قد تحدث خلاله بعض الأحيان الوفاة عندما يكون التعرض للضغط الشديد .

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

الإجهاد : مرحلة تعقب المقاومة ، ويكون فيها الجسم قد استنفذ طاقته وإذا بقيت الاستجابات الدافعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة نتجه استمرار بقاء الضغط وقد ينتج لاحقا العديد من الأمراض¹ .

¹ Selye (H): The stress of life، McGraw-Hill، 1976، p: 114

9-2- النظرية السلوكية: "سبيلبرجر"

ويميز "سبيلبرجر" - خلال منظوره الإدراكي للضغوط بين الأحداث البيئية الخطرة التي يسميها ضواغط، وبين التغيرات الانفعالية والفسولوجية والسلوكية، التي تنتج كرد فعل للمواقف الضاغطة، ويسميها ردود فعل الضغوط. ولقد ميز "سبيلبرجر" بين مفهوم الضغوط والتهديد مشيراً لمفهوم الضغط ليعني به خصائص المثيرات في المواقف التي تتميز بدرجة ما من الخطر الجسمي أو النفسي. أما التهديد فيشير إلى إدراك الفرد لموقف معين بأنه بدرجة ما مهدد لشخصه. ويرى "سبيلبرجر" أن تقييم الفرد لموقف معين بأنه مهدد، يعتمد على مميزات المثير في الموقف وعلى الخبرات الماضية في المواقف المشابهة وعلى ذكرياته وأفكاره التي تستثار وتسترجع من خلال الموقف، وأن إدراك المواقف الضاغطة يعتمد على تقييم الفرد للموقف، فقد تدرك المواقف الضاغطة لبعض الأفراد بأنها غير مهددة، وبذلك فإنهم سوف لا يدركون الخطر أو التهديد الناتج عنها، كذلك الأفراد الذين يملكون المهارات والخبرات في مواجهتها يدركون الموقف بأنه ليس خطراً أو مهدداً، وبذلك فإن وجود خطر موضوعي، وإدراك الفرد للموقف بأنه مهدد، أو خطر سوف ينتج عنه زيادة في درجة وحالة القلق.¹ الخطر الموضوعي أما التهديد فيشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص علي انه خطير او مخيف . وعلي العموم فقط كان لنظرية "سبيلبرجر" قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق وقد استفادت منها الكثير من الدراسات .

¹ -Spielberger،. " Anxiety as an emotion state" inSpeilberger، C. andSarason، I.، (Eds.)

"Stress and anxiety"، JohnWiley & Sons Publishers، USA. ، C. 1978 ; p:171 .

9-3- نظرية موراي :

يعتبر "موراي" ان مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط أساسيان علي اعتبار ان مفهوم الحاجة يشير إلي المحددات الجوهرية الداخلية للسلوك ، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة . ويعرف الضغط بأنه صفة بيئي تسير او تعيق جهود الفرد للوصول إلي هدف معين . ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما :

9-4- ضغط بيتا " BETA_ STRESSU": ويشير إلي الدلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ويشير إلي خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي ، STRESS-ALFA ضغط ألفا " ويوضح "موراي" ان سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول أي أن الفرد بخبراته يصل إلي ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ، ويطلق علي هذا مفهوم تكامل الحاجة ، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم "ألفا"¹

9-5- نظرية التقدير المعرفي:

لقد نشأت نظرية "لازاروس" سنة 1970 نتجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي ذلك أن التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد علي طبيعة الفرد ، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعمليات المكونة للموقف. ولكنه رابطه بين البيئة والمحيطه بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط ، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف . ويعتمد تقييم الفرد للموقف علي عدة عوامل منها

¹ - أغا كاظم ولي : علم النفس الفيزيولوجي، دار الأفاق الجديدة ، بيروت ، 1980، ص 84

العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئية الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، ويتم تقييم التهديد وإدراكه وفق مرحلتين هما:

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

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر على الموقف.¹

Donnelly ، Ivancevish ، Gibson - نموذج الضغوط في العمل : 91982-6-

يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط و آثار ذلك على العمل ، و هو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل ، و ذلك من وجهة نظر إدارية ، كما يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة ، و تأثير عملية الإدراك لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد ، و بالتالي على نتائج و آثار الضغط ، كما يشير كذلك النموذج - إلى دور الفروق الفردية على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها ، و الشكل رقم (2) نموذج تفسير الضغوط في العمل عند جيبسون و زملائه

10- ضغوط العمل وتأثيرها علي التوافق المهني :

■ غموض الدور داخل المؤسسة الإستشفائية:

غموض الدور هو الافتقار إلي المعلومات الخاصة التي يحتاجها من أجل أداء دوره فالمنظمة وهذا ما يجعل الفرد غير قادر علي توقع الأداء المطلوب وهذه المعلومات متعلقة بحدود مسؤولياته وسلطته ،

¹ - فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العرب. 2001، ص 81.

وسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم أدائه كأن يعمل طبيب عمل، موظفا إداريا ، ويهد وثائق إدارية وجداول إرسال وحتى إحصائيات سنوية وشهرية أو يعمل عمل الممرض يحقن المرضى أو يعمل الطبيب ساعات إضافية دون وجود وثيقة إدارية تثمن عمله.¹ النظام التكويني و التعليمي لا يأخذ بعين الاعتبار الحاجيات المطلوبة من طرف القطاع الصحي و بالتالي عدم توافق التكوين الأكاديمي مع المؤهلات المفروضة في الواقع التطبيقي، بالإضافة إلى عدم قدرة القطاع في حد ذاته في العديد من الحالات على تحديد حاجياته الحقيقية و الواقعية في مجال التكوين من حيث الكمية و النوعية و هذا بسبب عدم الدراية الكافية و عدم دراسة الطلب الحقيقي للسكان على العلاج.

عدم التوافق الأكاديمي في العديد مع المهارات الوظيفية المطلوبة بسبب ضعف التكوين أو اختلاف طبيعة التكوين عن الوظيفة المشغولة(بعض التخصصات مثلا لا نجدها في مخطط تسيير الموارد البشرية كالفيزيائيين الطبيين و أعوان النظافة و الصيانة الإستشفائية).

▪ انعدام ثقافة التكوين في المستشفيات و ذلك ما يظهر جليا من خلال رفض الموظفين الحصص و البرامج الخاصة بالتكوين واعتبارها كمصدر للإزعاج لأنها لا تعطي أية مرد ودية و غير محفزة و لا توجد لها أي نتائج ملموسة كالحصول مثلا على علاوات أو شهادات خاصة بها.

▪ ضعف مرودية الأساتذة المؤطرين فهم ينفرون منها لأنها لا تعود عليهم بالريح و لا تفيدهم من ناحية بحثهم العلمي أو العملي و بالتالي فهذا يؤثر على نوعية المعلومات المقدمة للموظفين.

¹ - سعاد نابف البرطوني، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، دار وائل للطباعة والنشر، 2004، ص 256.

▪ ارتفاع نسب التغيب في الحصص التكوينية دليل على عدم الاهتمام من طرف الموظفين بهذه الحصص و البرامج.¹

▪ البيئة التنظيمية داخل المؤسسة الإستشفائية:

إن المشاكل التي عرقلت عمل المنظومة الصحية في الجزائر كانت كبيرة، حيث أن الإستراتيجية الصحية المرتكزة حول المستشفى والخدمات العلاجية، أدت إلى تهميش الرعاية الأولية والوقاية، وكذلك الاكتظاظ والازدحام داخل المستشفيات بالقطاع العمومي، نقص وندرة الأدوية وأهم المشاكل على الإطلاق هو تدني الأجور لدى الأطباء و عمال القطاع ككل ،مما ساهم في تدهور الأوضاع على مستوى النظام الصحي العمومي ،وهذا ما أدى إلى هجرة الأدمغة خاصة الأطباء منهم سواء إلى الخارج أو إلى القطاع الخاص، حيث أن هذا الأخير وجد الفرصة سانحة لنموه والارتقاء بخدماته ك كما ونوعا ،لكن يبقى المواطن البسيط لا يستطيع الاستفادة من العلاج في القطاع الخاص بسبب التكلفة الكبيرة، حيث يعمل بصيغة الدفع المباشر (طابع ليبرالي).²

▪ قلة ا لتجهيزات و عدم صلاحيتها في أغلب الأحيان و عدم تجانس حظيرتها و عجز في

صيانتها بسبب قدمها أو عدم توفر قطع الغيار الخاصة بها، إذ في أغلب الأحيان يتم استيراد الأجهزة من دول و شركات مختلفة قد لا يكون لها ممثلون على المستوى الوطني .

▪ نفاذ المواد الصيدلانية الأساسية، حيث أن الصيدلية المركزية للمستشفيات التي لها احتكار

لم قدرة على سد كل الاحتياجات.

¹-خروبي بزارة: إصلاح المنظومة الصحية بالجزائر : رسالة ماجستير ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،تخصص السياسات الدولية، والعلاقات الدولية ، تخصص رسم السياسات العامة ، جامعة الجزائر ، 2009، ص 61 .

²- خروبي بزارة: المرجع نفسه ، ص59.

- غياب مراجعة مدونة الأعمال و النشاطات الطبية و غياب إجماع على مقاييس ممارسة طبية جيدة و معممة.
 - صعوبة حصول المرتفقين (المرضى) على العلاج.
 - غياب المتابعة المؤسساتية للمريض في حالة الاستشفاء طويل المدى و بعد خروجه كذلك.
 - نقص الناجعة و النوعية في الخدمات العلاجية المقدمة للمستعملين(طول الانتظار للحصول على موعد الاستشفاء و ظروف الإقامة غير المشجعة و غير المقبولة من طرف المرضى، وطول الإقامة داخل المستشفى أحيانا بدون مبرر).
 - ضعف تقييم النشاطات الطبية بسبب عدم وجود الوسائل كاللجان المتخصصة في هذا المجال وعدم تقبل فكرة التقييم من الممارسين.¹
 - طبيعة السلطة داخل المؤسسة الإستشفائية:
- ترتكز المؤسسة على سلطة نهتم بالقيام بعدة أنشطة لتحقيق أهدافها وضمان السير الحسن لمصالحها، و يقتضي هذا وجود هيئة إدارية تتركز على هذه السلطة، وهناك رئيس لهذه الهيئة الإدارية، والذي قد يكون مديرا عاما أو مديرا، حسب حجم ونوعية نشاط المؤسسة.
- التي يحتلها في المؤسسة التي يستمدتها من الوظيفة التي يشغلها ومن المكانة التي يحتلها في المؤسسة، حيث تخول له الحق في التصرف والتوجيه. واتخاذ القرارات. وهي صلة دائمة بين الرؤساء والمرؤوسين، الذين يخضعون لها لأنها قانونية وشرعية، وهذه السلطة تسمى السلطة الإدارية، و لا يمكن لأي مؤسسة أو منظمة أن تنشط بدونها.

¹-خروبي بزارة : مرجع نفسع، ص 59.

وتعتبر السلطة الإدارية في أي منظمة أو مؤسسة مفتاح العمل الإداري، و السلطة العليا فيها هي الوحيدة التي تتمتع بحق اتخاذ القرارات وترتكز في يد الرئيس، مدير عام كان أم مدير، وهو حق يخول له وترتكز في يد الرئيس، مدير عام كان أم مدير، وهو حق يخول له القانون طبقاً لوظيفة التوجيه والقيادة والتنسيق، والتي يشغلها عن طريق إصدار قرارات والسلطة الإدارية هي السلطة التي تقود وتسير المؤسسة حيث تقوم بتحديد أهدافها، و اختيار السياسة والوسائل والبرامج، والإجراءات اللازمة للوصول إلى هذه الأهداف.¹

كما تقوم بمراقبة سير العمل وفق الخطة الموضوعة، وتقوم بتقييم أداء أفرادها والحكم عليهم، واتخاذ الإجراءات الكفيلة واللائمة لمكافئتهم أو عقابهم، حسب ما يقتضيه سلوكهم في العمل.

وإذا نظرنا إلى المستشفى، نجد أنها تتضمن نمطين من الإدارة، وهذا الذي يضفي عليها طابع

الخصوصية وهما: الإدارة الإدارية والإدارة الطبية

❖ الإدارة الإدارية : وهي التي تتولى أعمال إدارية كالاهتمام بالعاملين في المستشفى، ومختلف شؤونهم والحسابات والصيانة وحفظ المباني وغيرها ،وعادة ما يكون مدير المستشفى الإداري، رجل مختص في علم الإدارة يتم إعداده عن طريق عدد من الدورات التربصية الطبية، ليطلع على طبيعة المشاكل التي يمكن أن تنشأ في المستشفى، على اعتبار الخصوصية والحساسية التي يتميز هذا الأخير.

¹ - هلين توماس و دافيد هنجير، "الإدارة الإستراتيجية"، ترجمة: عبد الحميد مرسي وآخرون، معهد الإدارة العامة، القاهرة، ص 50.

إلا أنه وبعد الإصلاحات الهيكلية التي خضعت لها المؤسسات في الجزائر بنوعها الصناعية والخدمية، بناء على قانون إعادة الهيكلة والاستقلالية، فقد أصبحت المؤسسة الإستشفائية تحت والذي يتكون ممثلي جميع الفئات المهنية المتواجدة في المستشفى.¹

❖ **الإدارة الطبية :** وهي مسؤولة عن العلاج وتقديم الرعاية الصحية وضمان الخدمات الطبية، بالإضافة إلى التوجيه ونشر الوعي الصحي لدى الأفراد المترددين على المستشفى. وتتكون الإدارة الطبية من رؤساء الأقسام الطبية المختلفة الموجودة في المستشفى، وهي المسؤولة عن تعيين الأطباء والجراحين. والغرض من وجود هذين النمطين من الإدارة داخل المستشفى، هو توفير أخصائيين لكل النواحي الخاصة بالمستشفى، سواء كانت هذه النواحي علاجية أو حسابية، لضمان السير الحسن للعمل بداخلها.²

ويمكن وصف أساليب التسيير لدى السلطة الإدارية في المستشفى عبر الأسلوبين التاليين:

❖ **الأسلوب التسلطي :** يتمثل هذا الأسلوب في أن رئيس المؤسسة هو الذي يقرر كل شيء، فأتداء ظهور أي مشكل يعود الأمر دائما إليه. فمساعدوه أو مرؤوسوه المباشرون، يقومون بمهامهم طبقا لتوجيهاته، فصاحب هذا الأسلوب يعتبر مرؤوسيه كمنفذين فقط، وليس كمساعدين فهو يقضي وقتا كبيرا في مراقبتهم و متابعة نشاطهم، و بالتالي لا تكون لهم أي مبادرات شخصية، لأنهم لا يستطيعون أن يقدموا كل ما لديهم. وهذا الأسلوب لا يسمح بالسير الناجح للمؤسسة، لأنه يقضي على المبادرات الفردية والجماعية للمرؤوسين، كما أن رئيس المؤسسة مع تطور هذه الأخيرة وتوسع نشاطاتها بها، يصبح غير قادر على أن يهتم بكل

¹ - المرجع نفسه، ص 51 .

² - حسان محمد نذير حرسثاني، "إدارة المستشفيات"، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1990 ، ص 63 .

الأمر فيها، لذا يصبح مجبرا على تفويض جزء من سلطته لمرؤوسيه وذلك بتوزيع بعض المهام عليهم، وبالتالي فإنه يتبنى أسلوب الإدارة بالتعاون.

❖ **أسلوب الإدارة بالتعاون :** في هذا النمط يقوم رئيس المؤسسة بتفويض جزء من سلطته

لمساعديه، حيث يوزع عليهم بعض المهام، فيصبح كل واحد منهم مسؤولا على قطاع أو مصلحة معينة، و بالتالي يصبح ذا استقلالية في اتخاذ القرارات التي تتماشى و المهام الموكلة إليه، طبقا للخطة العامة التي تحددها السلطة الإدارية ويصبح رئيس المؤسسة يستعين بإرشادات ونصائح مساعديه، ويستشيرهم قبل اتخاذ أي قرار، مما يسمح له، أكثر حول ما يدور في المؤسسة وإيصال قراراته إلى القاعدة بصورة فعالة وسريعة. وكل هذا يؤدي إلى تناسق الجهود، وهذا الأسلوب الذي يتجسد من خلال مجلس إدارة المؤسسة الإستشفائية، باعتباره الأداة لصنع القرار فيه، وباعتباره الهيئة المخول لها ذلك قانونا.¹

ويتميز أصحاب السلطة المهنية داخل المستشفى بمجموعة من الخصائص أهمها:

1 - وجود الدحافز على القيام بالعمل وتنظيمه لدى أصحاب الخبرة المهنية على وجه الخصوص باعتبارهم أهل ميدان.

2 - يرغب أصحاب الخبرة المهنية كالأطباء مثلا، بالشعور بأهميتهم في المشاركة في أعمال المستشفى، حيث أن كثير من الأعمال تتوقف على تدخلاتهم المباشرة أو اقتراحاتهم.

3 - طرح المتخصص المهني يختلف كثيرا عن تفكير المدير الإداري، فهو إذا تدخل يتبع المبادئ والقيم التي تفرضها طبيعة عمله المتعلقة بالمهنة المسندة إليه.

¹ - فاروق مداس، "تنظيم وعلاقات العمل بين الفئات السوسيو مهنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2000/2001، ص52.

4 - يتمتع المتخصص المهني بالحرية، وذلك بإتباعه القواعد التي يخططها لنفسه في مجال عمله، فالأخصائي يريد أن يكون حرا ، ويطالب أقرانه مثله بحرية أكثر ليسيروا عملهم وليستعملوا طرقهم الخاصة في حل مشاكلهم، وليعملوا لمشاريعهم حسب أساليبهم وخطواتهم الخاصة وهم بذلك يقاومون التوجيهات المفصلة والكثيرة من قبل الإدارة لأنهم حساسون جدا، ولا يودون أن يشعروا أنهم مسيروون أو مقيدون في تنفيذ مهامهم.

5 - يهتم الأخصائيون والمختصون المهنيون بالقدرة الخلاقة والتجديدية، وليس بنمط الروتين الممل. من خلال النقاط السابقة، يتبين لنا أهمية وجود الأخصائيين والتقنيين المهنيين في المؤسسة بصفة عامة، والمستشفى على وجه الخصوص، باعتبار أن عملهم مرتبط بحياة الفرد اليومية، ومختلف مشاكله الصحية، التي تتطلب الرعاية الصحية والمتابعة المستمرة من دون كل أو ملل¹.

أساليب مواجهة لضغوط العمل :

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط، كالاتجاه إلى الله، و قراءة القرآن و الدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط و مهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالي:

أ- أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، و ذلك نظرا للفروق الفردية الموجود بين الأفراد

ب- أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.

¹ - أروي مصطفى أحمد سيف، " نمط السلطة ودورها في العلاقات التنظيمية في المستشفيات"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 1996، ص15.

ج- لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط و ذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب والنتائج.

و هذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية العاطفية و الاجتماعية أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلاءم ظروف الفرد و المنظمة التي ينتمي لها.¹

11 - الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط :

أن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثا من الأحداث على أساس أنه موقف تحد سيعتمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه على أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه.²

- **الاتجاه والوعي :** تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

¹ - محمد بن حمد الهيجان: مرجع سابق ص 294،

² - سليمان عبد الرحمان الطريفي: الضغط النفسي -مصادره ومسبباته-، مجلة كلية التربية، مجلد ثامن، العدد تاسع جامعة الإمارات ، 1994، ص 158.

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف التطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق، والإزعاج، ويتم ذلك من خلال:

- ✦ جمع معلومات وافية وكاملة عن المواقف وإن كانت غير سارة.
- ✦ في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع المواقف بفعالية.
- ✦ في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل استفحال المشكلة
- ✦ تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك¹
- الصلاة و قراءة القرآن لقوله عز و جل "ألا بذكر الله تطمئن القلوب
- مزاولة بعض التمارين الرياضية.
- التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.
- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات و التخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الافتناع بالفشل².

¹ -علي عسكر: الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل -السلوك التنظيمي المعاصر-، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2005، ص 98.

² Jermy stranks: stress at work .Management and Prevention .British library. london.2005.p78

• الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم

ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى .

تصميم وظائف ذات معنى :

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقدارا مناسباً من السلطة للأداء.¹

إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات

¹-محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ص56.

والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط:

مثلا إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر من الحجم، أو إنشاء وظائف مثل: مساعد مدير، يمكنها أن تحل المشاكل ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات، الدورات المستديمة، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.¹

¹-عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت ، الإمارات العربية المتحدة، ، 1994، ص 324.

خلاصة الفصل :

أصبحت الضغوط واقع يعاني منه عمال الصحة وهذا ناتج عن كثرة الأعباء التي تفوق قدراته علي تحملها ، ومواجهتها والسيطرة عليها ، فعمال الصحة كغيرهم من البشر يعانون من الضغوط من مصادر مختلفة مما يولد لديهم الشعور بالضغط ، وقد تأثر علي الصحة النفسية والجسمية مما يجعله يعاني من اليأس والتوتر المستمر ، وإذا كانت هذه الأعراض مستمرة شديدة تتحول إلي أعراض مرضية مزمنة ، خاصة إذا لم يلق الفرد الدعم الاجتماعي وهذا المستوي يؤثر علي أدائه داخل المستشفى فتصبح سلوكياته غير فعالة من غيابات وتأخرات وشكاوي....إلخ.

وكل هذا بوقعة تحت وطأة ضغط وهو ذلك القلق الذي مصدره التوتر ورغم ذلك يستطيع أن يسيطر بحكم وظيفته علي جانبه السلوكي والأدائي عن طريق انتهاج عدة أساليب ووسائل علاجية (التأمّن ، قراءة القرآن ، وضبط الذاتإلخ

الفصل الثالث

التوافق المهني

تمهيد :

يعتبر التوافق طبيعة في الإنسان , وعليه يعتبر هذا هدفا يعمل من اجل تحقيقه فلقد حاول الإنسان 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 علي 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 علي أكمل وجه , وحسب ما هو مطلوب منه , وعن طريقه يقاس مدي رضا الفرد عن مهنته والعكس صحيح .

1- مفهوم التوافق :

لقد حاول الكثير من العلماء تقديم تعريف للتوافق حسب المجال الذي يختص فيه وفيما يلي سيتم عرض مجموعة من التعاريف

▪ عرفه فهمي بأنه :

« تلك العملية الدينامكية التي يعبر بها الشخص عن سلوكه ليحدث علاقة بينه وبين البيئة »

▪ عرفه أبو النيل بأن « قدرة الفرد علي التواءم مع نفسه ومع السياق الاجتماعي الذي يعيش فيه

من مختلف نواحيه الأسرية والمهنية والاقتصادية والسياسية والدينية »

▪ وعرف الشخص المتوفق بأنه

« الإنسان القادر علي إدراك الحقيقة بشكل جيد مما يجعله يتقبل الحقائق ذات العلاقة به حتى

▪ ولو كانت لا تعجبه¹ »

▪ عرفها عبد المنعم المليجي بأنه:

«الأسلوب الذي بواسطته يصبح الفرد أكثر كفاءة في علاقاته مع البيئة² »

▪ عرفه حامد زهران بأنه :

« عملية دينامكية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية والاجتماعية) بالتغيير والتعديل حتى

تحدث توازن بين الفرد وبيئته³ »

¹ - السامي خليل فحجان : التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدي معلمي التربية الخاصة ، رسالة لنيل شهادة ماجستير ، قسم علم النفس ، عمادة الدراسات العليا ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين 2010، ص12 .

² - حلمي المليحي وعبد المنعم المليحي: النمو النفسي ودينامية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1978 ، ص 336.

³ - حامد زهران : الصحة النفسية والعلاج النفسي ، دار المعارف ، القاهرة ، ط4 ، 1988 ، ص 78.

أما حسب لوزنس فهو « قدرة الفرد علي أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتواعم مع بيئته الاجتماعية والمادية أو المهنية أو مع نفسه¹ »

■ 2- أنواع التوافق :

أ. **التوافق الشخصي:** و يكون بين الفرد وذاته، و يتضمن السعادة مع النفس وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية، الفطرية العضوية، والسيولوجية الثانوية والمكتسبة، و يعبر ويتضمن كذلك التوافق لمتطلبات النمو في مرحلة المتابع و تُضمن كذلك التوافق لمتطلبات النمو ف مراحل المتابعة

ب. **التوافق الأسري:** يشر إلى مدى انسجام الفرد مع أعضاء أسرته وعلاقة الحب والمودة و المساندة و التراحم والاحترام والتعاون بينه وبين والديه وإخوته بما يحق لهم حياة أسرية سعيدة.

ت. **التوافق الزوجي:** ويشير إلى درجة التناغم والتواصل العقلي والعاطفي بين الزوجين وبناء علاقات ثابتة مستقرة، والشعور بالرضا والسعادة بحيث يمكنهم ذلك من تحقيق التوقعات الزوجية ومواجهة التوقعات ومواجهة ما يتصل بحياتهم المشتركة من مشكلات وصراعات .

ث. **التوافق الاجتماعي:** ويشير إلي حسن التوافق مع المجتمع بنظامه ومؤسساته وأعرافه وتقاليده وجماعته و أفراده .

ج. **التوافق الدراسي :** ويتضمن حسن التكيف مع متغيرات الدراسة وبيئة الدراسة والعلاقة بين المؤثرين والزلاء والمناخ الدراسي ونمط الإدارة والنظم والامتحانات والمقررات والنتائج يتعلق

¹ - مجدي أحمد محمد عبد الله: السلوك الاجتماعي و ديناميته، دار المعرفة الجامعية، الأزارطة، مصر، 1996 ، ص 227.

بالانسجام بين الفرد ومهنته أو العمل الذي يمارسه ويبدو من خلال تقبله ورضاه عنه ومقدرته علي إقامة علاقات مهنية وإنسانية مميزة ومرضية مع زملائه ورؤسائه¹.

3- خصائص التوافق :

- ❖ التوافق بأخذ أشكال الحياة كلها بكافة جوانبها وليس جانبا واحدا بعينه
- ❖ الفرد قد يكون متوافقا في 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 إلي التوافق .
- ❖ التوازن والاعتدال يؤدي بالفرد إلي الصحة النفسية بدلا من الصراع والإحباط².

4- أهمية التوافق:

يستهدف التوافق الرضا عن النفس و راحة البال و الاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة و التفاعل مع الآخرين و لا يحتاج ذلك لأكثر من التعرف على حاجات النفس ، ومعرفة إمكانيات البيئة ، و أهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته إرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع مع مراعاة إمكانيات البيئة.

فالتوافق كوسيلة هو عملية إشباع حاجات الفرد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس الارتياح لتخفيف التوتر الناشئ عن الشعور بالحاجة و يكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع

¹ - عبد المطلب أمين : الصحة النفسية، دار الفكر العربي، طبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1998، ص 65.

² - وسامي خليل فحجان : التوافق المهني ، والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرحلة الأنا لدي معلمي التربية الخاصة رسالة لنيل ماجستير، قسم علم النفس، عمادة الدراسات العليا، كلية التربية الجامعية، غزة، فلسطين 2010، ص16.

الآخرين بشأن هذه الحاجات و أجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه و يرضي الغير أيضا و يمكن حصر أهمية التوافق فيما يلي :

- 1 . قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب و محاولته التغلب عليها.
- 2 . قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة و الحفاظ على توازنه الانفعالي .
- 3 . تمكن الفرد من إزالة توتراته عن طريق الإشباع للحاجات المختلفة بالطرق المشروعة و التي تساهم في سعادته و سعادة الآخرين.
- 4 . إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود و الاحترام المتبادل .
- 5 . اكتساب المهارات و الخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته و توظيفها في حياته العملية و ذلك عن طريق احتكاكه بالجماعات و حسن توافقه معها.
- 6 . تمنح الفرد بالصحة و التوافق النفسي و الاجتماعي مما يساهم في زيادة إنتاجيته.¹

5 - تحليل عملية التوافق :

تبدأ عملية التوافق بوجود دافع أو رغبة معينة تدفع الإنسان و توجه سلوكه نحو غاية معينة أوهدف خاص يشبع هذا الدافع، ثم يظهر عائق ما يعترض سبيل الكائن الحي من الوصول إلى هدفه، و عندما يعاق الكائن الحي من الوصول إلى هدفه و يحبط إشباع دافعه، يأخذ في القيام بكثير من الأعمال والحركات المختلفة لمحاولة التغلب على هذا العائق و الوصول إلى هدفه وبالوصول إلى

¹ - كمال الدسوقي 1976 : علم النفس و دراسة التوافق ، دار النهضة العربية بيروت لبنان ، 1976، ص ص

الهدف الذي يشبع الدافع تتم عملية التوافق، وعلى هذا الأساس فالخطوات الرئيسية في عملية التوافق هي وجود دافع يدفع الإنسان إلى هدف خاص .

وجود عائق يمنع من الوصول إلى الهدف و يحبط إشباع الدافع. قيام الإنسان بأعمال و حركات كثيرة للتغلب على العائق.

لوصول أخيرا إلى حل يمكن من التغلب على العائق و يؤدي إلى الوصول إلى الهدف .
و إشباع الدافع .¹

6-عوائق التوافق :

بالرغم من أن الكثير من الناس يستطيعون أن يشبعوا الكثير من حاجاتهم و دوافعهم الفسيولوجية و الاجتماعية.. لكن يجب أن نعترف بأن هناك بعض من هذه الدوافع القوية التي لم يستطع الفرد أن يهيء لها الإشباع التام. إن هناك بعض العوائق و العقبات العنيفة التي تحول بيننا و بين إشباع بعض حاجاتنا الضرورية، وتدفع الفرد في بعض الأحيان إلى تقبل حلول توافقية أقل إشباعا لحاجاته، أو إلى سلوك يتعارض مع قيم المجتمع و معاييره فيكون ذلك انحرافا أو شذوذا، ومن الممكن أن نميز بين نوعين من العوائق هما : الإحباط و الصراع.

· الإحباط :

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 الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل .

إن من الآثار الواضحة للإحباط أنه يعمل على تغيير سلوك الفرد حينما يواجه موقفا إحباطيا في حياته

¹ -زهير كامل أحمد : الصحة النفسية و التوافق، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، 1999، ص 42

ويتخذ ذلك الصور التالية:

من الناس حينما يواجهه موقفاً إحباطياً فإنه لا يستسلم له بل يمضي في التفكير وتكراراً لمحاولات و تجريب وسائل عدة حتى يصل في النهاية إلى الهدف الذي يشبع هذا الدافع أو على الأقل فإنه يبحث عن هدف بديل يستطيع من خلاله أن يشبع الدافع ولو إشباعاً جزئياً مؤقتاً يؤدي إلى خفض توتره النفسي مرة وذلك بكتب دوافعه في صورة دوافع مكبوتة تبقى في اللاشعور و تظهر في صورة أعراض مرضية .¹ ومن الناس أيضاً حينما يفشل بعد محاولاته في إشباع دوافعه يضطرب و يختل توازنه ويدفعه الشعور بالفشل باللجوء إلى أساليب سلبية معوجة شاذة متطرفة تنقذه مما يعانيه من توتر و تأزم نفسي ملتجأ إلى الحيل اللاشعورية السالفة الذكر .

إن للإحباط مصادر يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين وهما: العقبات البيئية و العقبات الذاتية

العقبات البيئية:

ان العقبات البيئية المادية و اللامادية تعتبر من المصادر الرئيسية التي يمكن أن تحبط دوافع الإنسان، وهي عقبات متعددة بحيث لا يمكن حصرها نظراً لما تحتويه هذه البيئة من عوامل فيزيقية كالمرتفعات و المنخفضات و الجبال و البحار و الأنهار و الطقس، و عوامل لا مادية كالقواعد والنظم و القوانين والمؤسسات...الخ.

يمكننا أن نتصور أنواع الإحباطات التي تفرضها البيئة الخارجية و تقف عقبة في طريق تحقيق الهدف، فمثلاً تصور موقف الطبيب الذي ينقطع عليه الكهرباء فجأة و هو في تأدية عملية جراحية أو أن يتعطل قطار استقله طالب كان في طريقه لتأدية الامتحان، وتلك هي بعض الأوضاع البيئية التي تعطينا فكرة عما يتعرض له الإنسان في حياته منذ طفولته حتى نهاية عمره من عقبات إحباطية

¹ فوزي محمد جبل: الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، 2000، ص 80-81 .

معطلة لإشباع دوافعه، وبالرغم من زحمة تلك العقبات البيئية وشدة وقعها على النفس إلا أنها في الحقيقة أخف وطأة من الناحية النفسية من العقبات الشخصية و الذاتية.

العقبات الذاتية والشخصية :

وهي عقبات متعددة وذات أثر عميق في نفسية الفرد وترجع إلى عدة أسباب نذكر من بينها الأهداف بعيدة المنال تعدد أهدافا لفرد و عدم تناسقها مع الوقت.

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، إذن 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 و تنظيم عملية الإخراج، وأيضاً الصراع بين رغباتنا و معايير المجتمع التي تقع حائلا دون إشباعها هناك علاقة أكده بين الصراع و الإحباط، فالإحباط وجود عقبة تحول دون إشباع دافع واحد أما الصراع التعارض بين إشباع دافعين قد يكون احد دوافع الإحباط واحدا 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 و أصلية في حياة الإنسان.¹

¹ - نفس المرجع ، ص 86.

7- مفهوم التوافق المهني :

عرفه محمد سلامة غباري بأنه:

ذاك التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية ومع المجتمع الخارجي بما يشعر العامل بأنه راض عن نفسه وعديم الشكوى في الحياة مما يساعده علي الإنتاج الأفضل كما وكيفا.¹

كما يعرفه أحمد عبد الخالق بأنه :

تكيف الفرد مع عمله الذي يستطيع أن يؤديه بنجاح لأنه يتناسب مع ذكائه و قدراته و الذي يرضى عنه و يميل إلى ممارسته لأنه يتفق مع ميوله و مستوى طموحه و فكرته عن نفسه.²

تعريف إبراهيم شوقي عبد الحميد :

التوافق المهني هو تلك العملية التي يسلك بها الفرد و يتفاعل و ينسجم مع بيئة العمل و ذلك من خلال مجموعة فريدة من قدراته و حاجاته.³

ويشمل حسب فرج عبد القادر

توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به وتوافقه لخصائصه الذاتية ,وتوافقه مع مطالب العمل نفسه و توافقه مع قدراته الخاصة وميولته ومزاجه .⁴

¹ - محمد سلامة غباري ، أميرة منصور يوسف علي علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، مصر ، 1991، ص 101.

² - عبد الخالق أحمد محمد: علم النفس المهني ، بيروت، 1983، ص 7 .

³ - إبراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس و تكنولوجيا الصناعة ، دار الطباعة القاهرة مصر ، 1988، ص42.

⁴ - فرج عبد القادر طه : المرجع السابق ، ص 39.

عرفه بدوي بأنه :

إيجاد علاقة تناسق بين الفرد أو جماعة في موقف اجتماعي في المجال المهني .¹

يرى بديع محمود القاسم :

"أن التوافق المهني هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل ، بما يبعث على الرضا الوظيفي ، ويتضمن ذلك رضا العامل و إشباع حاجاته و تحقيق طموحاته و توقعاته مما ينعكس على إنتاجيته وكفائته و علاقته بزملائه و رؤسائه ، ومع بيئة العمل ، و إذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبا على انتظامه في العمل حيث يكثر تدمره و شكواه و غيابه و تأخره عن العمل ."²

8-مظاهر التوافق المهني :

للتوافق المهني مظاهر وأول مظاهره الرضا عن العمل ، وهناك الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن جوانب معينة من بيئة العمل ، وكل مظاهر الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل ، وليس من الضروري أن تتعادل مع الرضا عن العمل ككل ، ومقياس الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل بأن يقيم كل جانب فيما يتصل بالأهمية بالنسبة له ، ومقاييس الرضا الإجمالي عن العمل تحدد مظاهر العمل التي تهتم كل الفرد ، ولها جوانب مترابطة تشير إلي التوافق المهني منها زيادة الأجر ، والتطور الذاتي للشركة وثبات العمالة ، وشعبية العامل، والاستفادة من قدرة الفرد .

أ . الرضا عن العمل:

الرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد ، وعن مشرفه ،

¹ - أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، 1977، ص 8 .

² - بديع محمود القاسم : علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق ، بدون تاريخ ، ص 46.

وزملائه ، والشركة أو المؤسسة التي تعمل فيها ، وظروف عمله وساعات عمله وأجره ، ونوع العمل الذي يشغله . كما يشغل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحاته وتوقعاته ويشمل اتفاق ميولاته المهنية ومولاته معظم الناس الناجحين الذين يعملون في مهنته .

ب . الإرضاء :

أما الإرضاء ، فإنه يتضح من إنتاجيته وكفايته ، ومن الطريقة التي بنظر بها إليه مشرفه ، وزملائه ، والشركة أو المؤسسة التي يعمل بها ، كما يتضح سلبيا من غيابه وتأخره ، ومن عدم قدرته علي البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن ، ويتضح أيضا من اتفاق قدراته ومهاراته تلك المتطلبة للعمل¹ .

9-العوامل التي تؤثر في التوافق المهني :

-عوامل حضارية وتكنولوجية : يؤثر في التوافق المهني للفرد ما يغشى حياته اليوم متغيرات حضارية وتكنولوجية ... تزرع أمله واستقراره النفسي وتجعله يتردى بين الأمل واليأس ، والرضا والقنوط ، كما أنها تحبط حاجاته الأساسية ، وتخلق شخصيته وتشيع فيها الاضطرابات النفسية على اختلاف أنواعها لقد أدت التكنولوجيا الى تغيرات هامة في الكيان الاجتماعي نتيجة لقلّة الحاجة الى العمل اليدوي ، وزيادة العمل الذهني المطرد كما أدت من ناحية أخرى الى تحسين ظروف العمل الفيزيقية وارتفاع معدلات الإنتاج ، وتحول المجتمع الريفي الى مجتمع صناعي مما أوجد خلافا نوعيا بين العقلية الصناعية والعقلية الزراعية فتعددت مطالبها ومشاكلها واختلف أسلوب تفكيرها ولقد تأثر موقع الإنسان نتيجة لما أحدثته التكنولوجيا فبدلا من أن يكون هو الأساس المادي لعملية الإنتاج أصبح أداتها وعقلها وعضلاتها كما أصبح الإنتاج منظما حسب أسس موضوعية لا أسس شخصية ، وبذا أضحي الإنتاج الميكانيكي أسلوبا موضوعيا لدمج الإنسان في العوامل المادية في العمل ولقد تحقق

¹ - سامي خليل فحجان : المرجع السابق ، ص 21.

للتكنولوجيا قيامها بالعمل الذهني كما تحقق لها قبلا قيامها بالعمل اليدوي مما يلقي عبأً جديداً على عامل اليوم . الذي ظفر بقدر من الثقافة العامة يجعله نهياً متصلاً للقلق وللتوتر النفسي خشية البطالة وطول القعاد ، وفقدان لمهنته التي أفني فيها زهرة عمره لإكتسابها . وشعر الفرد بأنه مستغل ومنبوذ ، وانقطعت : عمره لاكتسابها الصلة بينه وبين صاحب العمل ، وصاحب ذلك خروج المرأة للعمل ، وظهور العمال الفنيين المتخصصين ، وتغير النظام الطبقي للمجتمع ، والتغيير السريع للعادات والقيم والاتجاهات ، وتفكك الروابط الأسرية وكثرة الطلاق تلك كلها نتائج التكنولوجيا الحديثة أوهي خصال بارزة للمجتمع الصناعي ¹ .

عوامل شخصية : هناك عدة عوامل تتصافر معا فتؤثر في التوافق المهني ، ومن ثم يمكن أن تحدث سوء التوافق المهني ، ولقد برز في دراسات متعددة أن العلاقة قوية بين سوء توافق العمال ، وظروفهم المنزلية ، وعلاقتهم خارج مضمار العمل . كما أن السمات الشخصية ومتطلبات المهنة يؤديان - ليس فقط الى تعطل التقدم والنجاح ، بل أنهما يساعدان على سوء والتوافق الفردي ، والذي يتبدى في أشكال مختلفة كالتعاسة ونقص الكفاية في العمل ، والإسراف في ترك العمل ، والمشكلات الاجتماعية الكبيرة وينبغي أن يكون واضحاً أنه أحيانا ما يكون سوء التوافق المهني عرضاً لاضطراب عميق في الشخصية ، ويمكن أن تتمثل العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني فيما يلي الحالة الصحية والتي ترجع الى أساس فسيولوجي ، ذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي الى خلل في وظائفها ، وليس من شك في أن الخلل كلما كان كبيراً ، كان تأثيره أعمق وأوسع مدى ، إذ يمتد الى الوظائف النفسية المختلفة ، ذلك أن التكوين البيولوجي ليس بمنفصل عن التكوين النفسي ، بل أنهما معا يكونان وحدة متكاملة ، ذلك أن الإنسان الفرد وحدة جسمية نفسية .

ب- الحالة النفسية أو المزاجية ، الاضطرابات الانفعالية والنفسية .. والصراع ، والقلق والإحباط ... الخ .

ج- السمات الشخصية : استعداداته للعمل وميوله ورغباته وطموحه ، ومستوى اقتداره ، ومتاعبه

¹ - عوض ، عباس : الموجز في الصحة النفسية ، دار المعارف بمصر ط3، 1996، ص 43-45.

الشعورية واللاشعورية.¹

10- نظريات التوافق المهني :

بعض النظريات التي عالجت موضوع التوافق المهني : تهتم نظريات التوافق المهني بعوامل التوافق المهني المتمثلة في العامل والعمل ، فبعضها يركز على خصائص العامل ومدى تطابقها مع بيئة العمل ، وبعضها يركز على مدى إشباع حاجات العامل نتيجة قيامه بالعمل وبعضها يجمع بين ما يتوقعه العامل وبين واقع العمل ...وهكذا . وفيما يلي عرض موجز لبعض النظريات التي تناولت موضوع التوافق المهني لغايات تعزيز أدبيات الدراسة :

-نظرية نموذج مظهر الرضا .

تعتبر نظرية نموذج مظهر الرضا التي نادى بها Lawler 1973 ر نموذجاً خاصاً لتحديد الرضا المهني . وطبقاً لهذه النظرية يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل والمشرفين والرواتب ، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يحصلوا عليه للقيام بأداء عملهم ، يجب أن يعادل المقدار الذي يدركونه والذي يحصلون عليه فعلاً . زيادة على ذلك ، عندما يدرك الأفراد هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه ، فيجب أن يعم عليهم شعور باللامساواة وبالذنب وأخيراً إذا أدركوا بأنهم يحصلون على شيء قليل من المظهر ، فالنظرية تتوقع بأنهم سوف يشعرون بعدم الرضا أي الاستياء .²

¹ - المرجع نفسه :عباس محمود عوض ،ص ص 45-46.

² سامي خليل فحجان : المرجع السابق ، ص 27-31.

-نظرية العاملين (نظرية العوامل الدافعة - الصحية) لهيرزبرج:

تعد هذه النظرية من أهم النظريات في ميدان محفزات العمل ، وهي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعين من الحاجات :- تجنب الألم ، والنمو من الناحية النفسية .

لقد قام هيرزبرج وجماعته (1966) بمقابلة (200) محاسب ومهندس من مدينة بتسبرج الصناعية ، ولقد تم توجيه أسئلة لهم عن الأحداث التي بها في العمل والتي أدت إما إلى تحسين رضائهم عن العمل أو انخفاض ملحوظ في رضائهم عن العمل . وظهر بأن هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر وبصورة قوية الرضا عن العمل وهي : الإنجاز ، التميز ، العمل نفسه ، المسؤولية والتقدم ، والترقية في العمل ، على أن العوامل الثلاثة الأخيرة كانت لها أهمية كبيرة في التغيير الثابت في الاتجاه نحو العمل . وبما أن هذه العوامل فعالة في تحفيز الفرد للأداء الأفضل وبذل الجهد ، لذلك سميت بالعوامل الدافعية أو بالعوامل الداخلية المتعلقة بالعمل . أما العوامل التي لها علاقة بالاستياء في العمل فهي : تعليمات المؤسسة والإدارة ، الإشراف ، الأجور ، العلاقات الاجتماعية ، وظروف العمل المادية ، وبما أن لهذه العوامل تأثير قليل على اتجاهات العمل الإيجابية ، لذلك سميت بالعوامل الصحية موازاة للاستخدام الطبي والذي يعني المنع¹ .

نظرية القيمة :

نظرية القيمة أو التعارض التي طورها **Loke 1974 - 1969** تقول بأن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض الجوانب المهنية يعكس حكماً ثنائي القيمة :

التعارض المدرك بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه بالفعل أهمية ما يريده الفرد ويقومه .

¹ - الزبيدي إبراهيم : علم النفس الصناعي ، ط 1 ، 1991، ص81.

فالرضا الوظيفي الكلي للفرد هو عبارة عن مجموع كل هذه المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد . بعبارة أخرى ، فإنه بالنسبة للفرد أي مظهر من مظاهر العمل (مثل الترقية) يمكنه أن يكون مهما جدا لهذا الفرد ، بينما ليس كذلك لفرد آخر .

فمظهر الترقية مثلا بالنسبة للفرد الأول يجب أن يعطي وزنا أو قيمة عالية أكثر من أي مظهر آخر.¹

نظرية التأثير الاجتماعي .

قدم كل من " Salancik & Pfeffer " نظرية الرضا الوظيفي تخلو من مفهوم الحاجة. وفكرتها الأساسية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها.

بعبارة أخرى ، لا تقوم إدراكات الوظيفة على أساس الخصائص الموضوعية للوظيفة فقط، ولكنها تتأثر أيضا وبدرجة كبيرة بمؤشرات اجتماعية في مكان العمل . وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة .

¹ - كشرود، عمار الطيب: علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث ، مج منشورات جامعة قار يونس ، ط1 ، بنغازي، 1995. ص 461-462.

نظرية الثبات الاتساق Consistency theory

مستوى تقدير الذات للعامل والأداء الوظيفي 1976 " Korman تم تطوير هذه النظرية من قبل " والأداء الوظيفي . وبناء على هذه النظرية ، هناك علاقة موجبة بين الاثنين . إضافة إلى أن العمال ذوي التقدير العالي للذات يرغبون في أداء عملهم على مستويات عالية ، بينما العمال ذوي التقدير المنخفض للذات يؤدون أعمالهم على مستويات منخفضة . وهناك ثلاث أنواع من تقدير الذات مهمة للأداء الوظيفي وهي تقدير الذات المزمّن: الذي يعني شعور الفرد العام حول نفسه . تقدير الذات الموقفي : الذي يعني شعور الفرد حول نفسه في موقف معين كتشغيل آلة أو مخاطبة الآخرين تقدير الذات التآثر اجتماعيا : الذي يعني كيف يشعر الفرد بنفسه بناء على توقعات الآخرين وبالإمكان تحسين أداء العامل وذلك بزيادة مستوى تقديره الذاتي . لكن زيادة مستوى تقدير الذات ، خاصة تقدير الذات المزمّن ، يكون صعبا ، بالرغم من أن هناك طريقتين لذلك

الأولي : تعطى للعمال فكرة دقيقة حول قواهم خاصة في ورشات العمل أو في جماعات الحساسية . وهذه الأفكار يعتقد أنها تزيد من مستوى تقدير الذات وذلك بإبلاغ العامل (أو العمال) عن قواه العديدة وأنه شخص جيد .

الثانية : تعطى للعامل مهمة سهلة جدا يكون من المؤكد النجاح فيها . فهذا النجاح يعتقد أنه يزيد من مستوى تقدير الذات ، الذي قد يزيد بدوره من الأداء والذي يؤدي بدوره إلى زيادة في مستوى تقدير الذات ، وهكذا .¹

¹ - كشرود، عمار الطيب: المرجع نفسه ، ص 467 .

نظرية ما سلو : Maslow براهام ماسلو (1954)

حسب هذه النظرية فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته، و قد سماها بنظرية الحاجات، فالفرد يسلك طريقه إلى مهنة ما قصد إشباع حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته و تفترض نظرية الحاجات أن الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية، و يستند " ماسلو " إلى ثلاثة افتراضات أساسية هي :

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

2- ترتب الحاجات حسب أهميتها .

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

و قد قسم "ماسلو " الحاجات إلى (5) أنواع هي :

1- حاجات احترام الذات .

2- حاجات اجتماعية.

3- حاجات الأمن .

4- حاجات فيزيولوجية.

و حسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات بدايةً بالدنيا في قاعدة الهرم إلى المركبة في قمة الهرم.¹

من خلال العرض للنظريات السابقة أن كلا منها قد ركز الاهتمام على جانب من جوانب العمل مثل :

الناحية المادية ، الراتب ، المكانة الوظيفية ، العلاقة مع الزملاء ، والعلاقة مع المشرفين . وأن نظرية

ماسلو كانت أكثر النظريات شمولاً ولكنها أيضاً تجاهلت كيفية إشباع الحاجات وعلى ذلك نجد أن

¹ -أحمد عادل رشاد : مذكرات في إدارة الأفراد و العلاقات الصناعية و جهة النظر المدنية ، ط1 ، مطابع جريدة

الصباح ، القاهرة، ص140 .

النظريات جميعا تتطافر معا ، ويكمل بعضها البعض في تفسير الرضا عن العمل . والإنسان يتكون من مجموعة من الغرائز والحاجات العضوية ، ولكي يحصل التوافق لابد للإنسان من إشباع هذه الغرائز والحاجات العضوية بشكل صحيح لا يتعارض مع إشباعاته غيره ، لذلك كان لابد من مقياس لتنظيم العلاقات بين الناس بحيث يضمن لكل إنسان حقه في الحياة الصالحة ، وان ترك وضع هذا المقياس لعقل الإنسان ، فان الأحكام المتعلقة بالأفعال والأشياء اللازمة للإشباع تكون مختلفة ، ومتناقضة ، ومتفاوتة ، ومتأثرة بالبيئة ، وذلك نتيجة التفاوت بين غرائزهم وحاجاتهم العضوية ، لذلك فان المقياس والنظام الصحيح هو كتاب الله وسنة نبيه عليه الصلاة والسلام الصالحة لكل البشر ولكل زمان ومكان

11-قياس التوافق المهني:

إن قياس درجة التوافق المهني لدى الفرد العامل تستدعي استعمال عدة و سائل لكون عملية التوافق عملية مركبة تتداخل فيها عدة عوامل و لكونها أيضا عملية معقدة و متغيرة و كونها أيضا عبارة عن مشاعر و إحساسات شخصية تتبعث من معايير و سلوكيات و تصرفات العامل في المؤسسة و نظرا لتعدد العوامل المكونة لها فالوسائل المستخدمة في قياس التوافق المهني هي :

قياس الرضا الوظيفي :

و الذي يعبر عنه بمدى رضا الفرد عن عمله من حيث الأجر، المكانة الاجتماعية التي يحققها له عمله، بالإضافة إلى رضا العامل عن نمط الإشراف داخل المؤسسة و نمط التسيير و العلاقات الاجتماعية السائدة و إحساسه بأن المؤسسة توفر له الأمن و العدالة و فرص الترقية و رضاه عن نظام الحوافز و الظروف الفيزيقية¹.

¹ - بديع محمود القاسم: مرجع سابق، ص94.

قياس الروح المعنوية :

ويعرفها حسن عبد الحميد رشوان على إنها : اتجاهات الأفراد نحو بيئة العمل، و نحو التعاون النابع من نواتهم لبذل أقصى طاقة في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعية داخل المؤسسات التي يعملون بها¹ .

من خلال هذا التعريف يتضح بأن هناك عملية ربط بين احتياجات الفرد و الروح المعنوية و مدى إشباع هذه الحاجات، و على مدى قدرة العامل على التكيف و التأقلم مع عمله، فهذه النظرة ترتبط أيضا بالروح المعنوية للفرد و بالرضا الذي يشعر به في عمله²

و يرى بعض المفكرين أن الروح المعنوية تخص الفرد بحيث تصف لنا شعوره و تقبله للعمل، و في هذا السياق يرى منصور فهمي بأن الروح المعنوية تصف مشاعر العامل أو المدير نحو عمله أو شعوره بالرضا لهذا العمل³ .

بمعنى آخر فإن الروح المعنوية تعتبر أحد المؤشرات التي يمكن اعتمادها للحكم على توافق العامل في بيئة عمله، فارتفاعها يكون مرتبطا بمدى إشباعه لحاجاته و انخفاضها يكون سببه عدم الإشباع لهذه الحاجات.

قياس الطموح :

لقد تم تعريف الطموح في معجم السلوك (1973) DICTIONARY OF BEHEVIORAL (SCIENC) علي أنه المستوى المتوقع للأداء المقبل.

و يعرفه معجم علم النفس و التحليل النفسي : على انه المستوى الذي يطمح الفرد أن يصل إليه أو

¹ - إبراهيم شوقي عبد الحميد : علم النفس وتكنولوجيا الصناعة ، دار الطباعة القاهرة ، مصر ، 1998 ، ص 130.

² - حسن عبد الحميد رشوان العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس و علم الاجتماع ، المكتبة الجامعية الحديثة الإزارطة، الإسكندرية ، 1998، ص 27.

³ - منصور فهمي: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، ط3، 1983، ص4

يتوقعه لنفسه سواء في تحصيله الدراسي أو إنجازه العلمي أو في مهنته و يعتمد على تقدير لذات

وإمكانياته و لظروفه .¹

أما السيد عبد العالي :

فيرى أن مستوى الطموح يضع الفرد في إطاره أهدافه المرحلية البعيدة في الحياة و يتوقع الوصول

إليها عن طريق سعيه المتواصل في ضوء خبراته و قدراته الراهنة .²

و بالتالي يمكن القول بأن مستوى الطموح يكون مرتفعا في حالة إشباع حاجاته و منخفضا في حالة عدم الإشباع وما دامالتوافق المهني متوقف على مدى تحقيق الفرد لإشبعاته فإنه يمكننا الحكم على توافق الفرد في عمله بمدى ارتفاع مستوى طموحه، فكلما كان الفرد قادرا على تحقيق طموحاته، كلما كان قادرا على تحقيق التوافق، أما إصابته بالاحباطات نتيجة خبرات الفشل التي إعترضته، أثناء عملية التوافق، فإنها ستؤدي به إلى وضع أهداف أقل من إمكانياته و قدراته، و هذا يعتبر أيضا نوعا من سوء التوافق. فمستوى الطموح يعتبر معيارا يقيس به الفرد نجاحه أو فشله، ففشل الفرد في تحقيق مجموعة من الاشبعات قد يولد له شعور مستمر بالإخفاق بما له من آثار خطيرة على التوافق المهني

¹- WOLMAN B.B1973 / DOCTIONARY OF BEHAVIORAL SCIENCE LILLON EDUCATIONAL NEW-YORK P 32-

² -لسيد عبد العال : ديناميكية العلاقة بين القيم و المستوى الطموح نماذج من المجتمع المصري في ضوء المستوى الاجتماعي و الاقتصادي، دكتوراء جامعة عين الشمس، 1976، ص61.

قياس الاستعدادات و القدرات:

يقصد بالاستعدادات و القدرات تلك العوامل الاستعدادية، فيها الجسيمة و العقلية (كالصحة الجسدية، و الذكاء، و التحصيل التي تساعد الفرد على تحقيق التوافق في بيئته المهنية، فقياس هذه القدرات ضروري لمعرفة فيما إذا كان الفرد يستطيع أن يحقق التوافق في محيطه المهني، فتطابق القدرات و الاستعدادات مع متطلبات المهنة و كذلك الاحتياجات التي يرغب الفرد في إشباعها كفيل بأن يؤكد لنا بأن عملية التوافق ممكنة التحقيق، بمعنى آخر فإن تطابق هذه القدرات مع متطلبات العمل يدل على وجود توافق مهني، و عدم تطابقها يدل على عدم وجود التوافق، و بناء على ذلك فسوء التوافق الذاتي له الأثر الكبير على عملية التكيف المهني و التي تعبر عن رضا الفرد على نفسه و ثقته بها، بحيث تصبح حياة هذا الفرد خالية من المؤثرات و الصراعات النفسية التي تقترن بمشاعر الذنب و مشاعر القلق و النقص و الضيق و كره الذات، و ذلك ما يحقق له تكيف أفضل مع المجتمع، فتصبح لديه القدرة على عقد إيصالات اجتماعية مرضية، مع من يعيشون معه و يعملون معه، فلا يحس بالاضطهاد أو العدوان على من يقترب منه.¹

و يمكن حصر مجموعة من الأساليب لقياس التوافق المهني فيما يلي :

مقياس الرضا الإجمالي عن العمل .

مقياس اتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة .

مقياس الرغبات .

مقياس لقياس مستوى الطموح .

¹-فرج عبد القادر طه و آخرون : معجم علم النفس و التحليل النفسي دار النهضة العربية للطباعة و النشر بيروت بدون تاريخ ص55.

بطارية قدرات .

مقياس الكفاية الإنتاجية .

مقاييس مقننة للغياب ، الحوادث ، التنقل ، مخالفات النظام ، الشكاوى .

استبيان عن التاريخ المهني يشمل قائمة بالأعمال التي شغلها الفرد منذ بدء عمله مع وصف هذه

الأعمال و مدة بقائه في كل منها و سبب تركه لكل منها .

صحيفة متابعة للفرد في العمل.

محك الملائمة المهنية.¹

12-تحقيق التوافق المهني في المنظمة :

من خلال ما سبق وفي ضوء معرفتنا لمحكات الشخصية السليمة و المتوافقة يتبادر إلى الذهن

سؤال على جانب من الأهمية يتمثل في الكيفية المثلى التي تستطيع من خلالها المنظمة بصفة عامة

و الإدارة بصفة خاصة تحقيق الصحة النفسية و التوافق المهني السليم لموظفيها على اختلاف

مناصب عملهم ذلك أن الإدارة الواعية بأثر الصحة النفسية على الأداء تضع لنفسها خطة تحقق قدرا

كافيا من الإشباع لحاجات الموظفين المختلفة و تحسين الجو الاجتماعي بينهم. وفيما يلي الخطوط

الرئيسية التي يجب ان تشتملها مثل هذه الخطط.

العمل على تحقيق مشاعر الأمن و الطمأنينة بين الإدارة و العمال و ذلك بإزالة عوامل القلق وتقصي

الإشاعات و تحسين وسائل الإتصال المختلفة.

¹ -فرج طه عبد القادر ، المرجع السابق ، ص 55.

إنشاء الخدمات و توفير العلاج النفسي للعمال و معالجة مشكلاتهم حتى خارج المنظمة التي يتمون إليها بالقدر المستطاع.

3- العمل على تلافي و تخفيف العوامل التي تؤدي إلى سوء العلاقات بين العاملين داخل المنظمة عن طريق تجنب الحوافز القليلة في العمل.¹

4- العناية التامة بأساليب الاختيار المهني، ذلك إن العامل الكفاء كثيرا ما يتصف بالاستقرار في العمل و الشعور بالرضا مما له من أثر حسن على نسب دوران العمل و الإجازات المرضية و الصحة النفسية بصفة عامة -5 خلق جو للعمل يتصف بالروح المعنوية العالية و ذلك بتنظيم عمليات التوجيه الجمعي للعاملين بالمنظمة و معالجة المشكلات الجماعية أولا بأول .

6- العناية التامة بالتوجيه المهني للعمال المبتدئين بتدريبهم و تدريب جميع الموظفين كلما استدعت الضرورة علما بان لكل عمل خصائص معينة يجب أن تقابلها صفات خاصة في الفرد المسند إليه هذا العمل و أهمها : القدرات ودرجة الذكاء و الميول، و درجة سلامة الشخصية إلى غير ذلك من متطلبات العمل.

7- السعي المستمر لمعرفة اتجاهات و دوافع العاملين بالمنظمة .²

تدريب رجال الإدارة العليا على تفهم العوامل الإنسانية في الإدارة و أثرها على الإنتاج و التكاليف و حوادث العمل و تدريبها على أساليب القيادة في ميدان العمل³

¹-لويس كامل مليكة: سيكولوجية الجماعة القيادة ، الجزء الثاني ، مكتبة النهضة القاهرة ، 1963،ص394.

²-لويس كامل مليكة ، مرجع نفسه ، ص394.

³ -،ملاك جرجس الأمن الصناعي ، المعهد القومي للإدارة العليا سلسلة الدراسات رقم 5 ، 1967،ص 80.

ومن جهته يعرض الدكتور "السيد محمد خيرى" تفصيلا لعلاقات العامل مع مكونات بيئته التي من شأنها تحقيق التوافق المهني المطلوب في العمل و هي بإيجاز

بالنسبة لعلاقة العامل بمهنته : اختيار العامل و توجيهه إلى المهنة التي تتوافق مع قدراته و ميوله مما يزيد من إنتاجيته و يحسن توافقه مع العمل ويجنبه الإحباطات و الخيبة و فقد الثقة بالنفس في حالة عدم نجاح المؤسسة في عملية اختياره و توجيهه.

بالنسبة لعلاقة العامل بنظام المؤسسة :

ينبغي أن تقوم الهيئات الإدارية للمؤسسة بدراسة الأسباب الحقيقية التي تؤدي ببعض العمال على اختلاف مستوياتهم و مناصبهم إلى سوء علاقاتهم بنظام المؤسسة ذلك انه يلجأ بعضهم إلى إرضاء نفسه عن طريق تزعم المتمردين و المشاغبين لإحداث اضطرابات داخل المؤسسة.

بالنسبة لعلاقة العامل برؤسائه:

يقع على عاتق المؤسسة أن تعمل على أن تسود العلاقات الاجتماعية و النفسية الصحيحة بين الرئيس و المرؤوس لتحسين توافق العامل مهنيا ولقد لخص الميزات السلوكية التي تشبع روح الثقة المتبادلة في جو¹ المؤسسة و أهمها :

معاملة المرؤوسين معاملة تشعرهم باحترامه لشخصيتهم.تمثيلهم تمثيلا أميناً تطبيق قوانين المؤسسة عليهم تطبيقاً مرناً اعتبار نفسه دائماً مثلاً يقتدي به. إخلاصه في إرشادهم تشجيعاً و تأنيباً إخلاصه في إرشادهم تشجيعاً و تأنيباً.

¹ - السيد خيرى محمد: الصحة النفسية و الصناعة ، مصر ، مجلة الصحة النفسية مجلد الأول،العدد الأول ، 1985، ص 63-70،

إعطائهم فرصة كافية للتطور و النمو. بالنسبة لعلاقة العامل بزملائه : إن المجال النفسي لكل فرد في جو المؤسسة يتضمن غيره من الأفراد و خاصة الزملاء و ما يجمعه بهم من تفاعل مبني أساسا على الأخذ و العطاء ،التعاون و المنافسة وكلما

أمكنا الجمع بينهما و استخدامهما استخداما يضمن سلامة العلاقات المتبادلة ومن ثم توفير الصحة النفسية كما يمكننا أن نضيف ضرورة إنشاء النوادي و تشجيع النشاط الرياضي و الترفيهي و إقامة الرحلات و الحفلات الترفيهية مما يساعد على تحسين علاقات العمل بزملائه و يعمل على زيادة توافقه معهم .

بالنسبة لعلاقة العمل بظروف العمل :

و يقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها من إضاءة و تهوية و رطوبة والآلات.ولا شك أن العمل من جانب والمسؤولين على تهيئة ظروف العمل المناسبة يسهم في رفع معدلات الإنتاج علاوة على زيادة رضا العامل عن عمله و زيادة تكيفه فيه.¹

بالنسبة لعلاقة العامل ببيئته خارج العمل :

لا يعتبر العامل عضوا في مؤسسة العمل فحسب بل هو عنصر في جماعات كثيرة متعددة الأهداف ووجهات النظر ، فهو عضو في أسرته ثم فرد في جماعة الشارع أو النادي ، وعليه فهو محتاج إلى درجة كافية من التوافق النفسي و الاجتماعي ،وهكذا كلما نجحنا في تحسين علاقات العمل بكل من

¹ -محمد السيد خيرى: ، المرجع نفسه . ص 70.

مكونات بيئته السابقة ، فإننا نرفع مستوى توافقه و تكيفه المهني إلى أقصى حد ممكن و بالتالي رفع مستوى توافقه العام إلى حد كبير.¹

ثانيا سوء التوافق المهني :

1 . تعريف سوء التوافق المهني:

يعرف سوء التوافق المهني بأنه إخفاق الفرد في عمله إما لعدم تناسب قدراته مع عمله أو لأنه يجد صعوبة في علاقاته الاجتماعية مع زملائه ورؤسائه في العمل .

يمثل سوء التوافق المهني الوجه السلبي لعملية التوافق وهو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروف الشخصية أو كلاهما بما يجعلهم غير راضين عنها وغير مرضي عنهم.²

• الأسباب المؤدية لسوء التوافق المهني :

هناك عدة أسباب وعوامل تكمن وراء ظاهرة سوء التوافق المهني لدب العاملين ومن أهمها :

أ-أسباب تعود للعامل نفسه : مثل عدم الشعور بالأمن والحساسية الزائدة ، والخوف والإنهاك والقصور الإدراكي الإكثار من الأخطاء والحوادث والتمرد والإسراف في الشكوى .

أسباب تعود للعمل : مثل سياسة التدريب التوظيف وشخصيات المدربين والرؤساء المحيطين به وسياسة الترقى و الأجور وعدم وجود تعليمات واضحة وكثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤسين

¹-.، محمد خيرى السيد :المرجع نفسه ، ص 71-73

²- بديع محمود القاسم : علم النفس المهني : علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق ، ط1، مؤسسة الوراق للنشر

2001 ، ص 491.

ب-أسباب تعود للبيئة : تتعلق بظروف البيئة غير الملائمة ومرض أحد أفراد العائلة , وسوء الحالة المالية والسكن البعيد غير المناسب والصراعات داخل الأسرة.

ويلاحظ أن الشعور بالتعب والملل يعتبر من العوامل المؤثرة في التوافق , والتي تؤدي إلى سوء التوافق خاصة بالنسبة للأعمال النمطية والمتكررة , حيث يتسبب التعب في انخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة في الاستمرار علي العمل بسبب ما يبذل من طاقة من قبل في الإنجاز ويتمثل ذلك في إحساس الإنسان بصورة متزايدة ب بعد الاستمرار في العمل لمدة طويلة.¹

• مظاهر سوء التوافق المهني :

إن الحكم على العامل على أنه متوافقا مهنيا أو غير متوافق يتطلب منا معرفة مؤشرات التوافق المهني التي يمكننا بواسطتها الحكم على توافق الفرد من عدمه و يمكن حصرها من خلال المظاهر السلوكية العديدة التي يتخذها التوافق المهني فيما يلي :

- 1- القدرة على الحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع الآخرين و تنميتها .
- 2- القدرة على التعامل بذكاء مع المشكلات التي يواجهها العامل في مهنته.
- 3- القدرة على تقبل الذات و الآخرين مع إدراك جوانب القوة و الضعف فيهم .
- 4- القدرة على اتخاذ قرارات عملية .
- 5- القدرة على الالتزام بمواعيد العمل و الاهتمام و الاجتهاد في العمل.
- 6- القيام بالأداء الوظيفي على الشكل الجيد .
- 7-1-لاستقرار و التوازن الانفعالي.²

¹-سامي خليل فحجان : المرجع السابق ، ص 22

²- عباس محمود : دراسات في علم النفس المهني و الصناعي ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، 1991 ،ص12

ولتحسين التوافق المهني للعمال يجب :

1 -وضع الرجل المناسب في مكان المناسب

2-تقوية علاقة العامل بعمله , لأن العلاقة الجيدة والحسنة تعكس التوافق المهني للعامل .

3-المواءمة بين العامل والعمل , من خلال خلق الانسجام بين العامل وعمله.

تقوية علاقات العامل بزملائه, من خلال خلق مناخ قائم علي التعاون والاحترام المتبادل-4-

5-تتمية قدرات العامل ومهارته المتصلة بمجال عمله , فشعور الفرد بأنه متقن لعمله سيزيد من روحه

المعنوية , وطموحه , ويزيد من معدل توافقه المهني .¹

¹ -عيد الله أحمد العطاس : الرجوع السابق، ص ص 71-72.

خلاصة الفصل :

اتضح من خلال هذا الفصل 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 إلي حالات من التوتر والإحباط كعوامل ديناميكية لها تأثير علي عملية التوافق والتي تكمن في مدى قدرة الفرد في إحداث التوازن بين الإشباع للحاجات المختلفة و إمكانيات الفرد الحقيقية في ظل معايير الوسط الذي يعيش فيه فكلما توفرت الشروط والظروف والعوامل المساعدة تحقق أكبر قدر من التوافق المهني

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

تمهيد :

إن الإجراءات المنهجية جزء لا يتجزأ من الدراسة ولا تقل أهميه عن باقي التي تمر بها الدراسة وسنقوم في هذا الفصل بعرض أهم الإجراءات المنهجية المتبعة ، بداية بتعريف وتحديد مجال الدراسة ووصف مجتمع الدراسة وكذا عينة الدراسة ، إضافة للمنهج المستخدم ووسائل جمع البيانات والمعلومات في الدراسة ، كما سنشير إلي خطوات التي يتم إتباعها في بناء استمارة البحث

مجالات الدراسة الميدانية :

أولا المجال ر المكاني :

يتحدد المكاني لدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية للصحة في مستشفى رزيق البشير السوفي ببوسعادة .

ثانيا المجال البشري :

الإداريين والأطباء وشبه طبي الذين يعملون بالمؤسسة الإستشفائية رزيق البشير السوفي ببوسعادة سواء بنظام الساعات اليومية أوبا لمناوبة

ثانيا المجال الزمني :

المقصود بالمجال الزمني المدة الزمنية التي يستغرقها الباحث في إجراء الدراسة الميدانية وعلية فقصد التمكن من جمع المادة الميدانية حول موضوع الدراسة وبعد اختبار الميدان والحصول علي التصريح للإجراء الدراسة الميدانية في المؤسسة الإستشفائية فلد قمنا بإجرائها عبر مراحل .

❖ المرحلة الأولى : الدراسة الاستطلاعية

إن الميدان هو امتداد للتفكير النظري فيه جذور الجانب الميداني، إن هذه الوحدة المتكاملة بين

النشاط النظري للعقل والنشاط الإمبريقي له تتطلب البحث عن مجال يحقق هذا التكامل البنائي للبحث

إلى حد كبير. لقد تم البحث على الميدان النموذجي الأكثر صلاحية بموضوع الدراسة

تعتبر الزيارة الاستطلاعية لمكان الدراسة مهمة جدا لأي باحث يقوم ببحث علمي وكانت الغاية منها :

▪ التأكد من التصور العام لموضوع الدراسة.

- التأكد من التصور العام لموضوع الدراسة .
- التعرف علي قوة أداة (الاستبيان) في الكشف علي جوانب الدراسة .
- التعرف علي عينة الدراسة أو أخذ ما يمكن من معلومات عنهم ولقد تمت هذه المرحلة.

يوم 2015/4/15.

❖ المرحلة الثانية :

وتمت هذه المرحلة في توزيع الاستبيان علي عينة صغيرة من مجتمع البحث من اجل التأكد من ثباته وقدرته علي جمع المعلومات التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية .

يوم 2015/4/18

❖ بطاقة تقنية حول المؤسسة :

أنشئت هذه المؤسسة بتاريخ 1987 وكان مدرج ضمن القطاعات الصحية صنف (ب) ، أما الانطلاقة

الفعلية للمستشفى فكانت بتاريخ 11 جويلية 1987 .

وسمي بإسم الشهيد " رزيق البشير السوفي بتاريخ " بتاريخ 25 أكتوبر 1995.

وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 7 - 140 المؤرخ في 19 ماي 2007 .

أنشئت المؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية

المعنوية والاستقلال المالي ويوضع تحت وصاية الوالي ويقدم بإدارته مجلس إدارة ويسيره مدير ويزود

بجهاز طبي إستشعاري يسمي المجلس الطبي . والمستشفى يعطي مساحة شاسعة تقدر ب

10.000م²

ويبعد عن العاصمة ب (250) كلم عن ولاية سطيف ويحده :

شمالا مستشفى المسيلة (70 كلم) ومستشفى سدي عيسي ب (90 كلم).

جنوبا مستشفى عين ملح (70 كلم) ومستشفى أولاد جلال ب (145 كلم) .

شرقا مستشفى بركة (50 كلم) .

غربا مستشفى عين وسارة (140 كلم) .

ويتوفر المستشفى علي 308 سرير منها 270 مستغلة .

ويؤمن العلاج والاستشفاء لما يقارب 300.000 نسمة موزعة علي 7 دوائر و 17بلدية

المؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تحتوي علي المصالح التالية :

الاستعدادات الطبية الجراحية

مصحة الطب الداخلي، والأمراض المعدية (رجال + نساء)

مصحة تصفية الدم

مصحة الجراحة العامة + جراحة العظام (رجال + نساء)

مصحة الولادة

مصحة أمراض النساء

مصحة طب الأطفال

مصحة حديثي الولادة

قسم العمليات

مصحة الإنعاش

مصحة الأشعة

مصحة المخبر

الصيدلية

مركز حقن الدم

1- عينة الدراسة :

تعد العينة احدى دعائم الأساسية للبحث العلمي عامة، والبحث الاجتماعي خاصة حيث أنها تسمح بالحصول في حالات كثيرة علي المعلومات المطلوبة.

قد يستحيل في كثير من الأحيان أن يتم دراسة جميع أفراد مجتمع البحث، لذلك نضطر إلى اختيار جزء من هذا المجتمع الأصلي لإجراء الدراسة و يسمى هذا الجزء بالعينة، ويتم اختيارها وفق أسس منهجية بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صادقاً.

إن العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه، ولكنها اختيار واع تراعى فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي، وتعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية، إنها جزء من الكل، بمعنى آخر هي مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له ، لتجرى عليها الدراسة، والعينة ليست إلا مثالا أو مجموعة من أمثلة يستخلص منها أحكام فيها قدر من الاحتمال، ويمكن الاستعانة بها في بعض الإجراءات العملية أو الاستنتاجات النظرية فوحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك ومن خلال هذا فقد تم الاعتماد علي العينة العشوائية البسيطة .

بما أنا عدد الإجمالي للعمال بالمستشفى هو فقد إستثني منهم العينة الاستطلاعية 196.

• الإداريين 20.

• الأطباء 18

• الممرضين 22

2- المنهج المتبع :

المنهج هو الطريقة التي يتناول بها الباحث مختلف المراحل للإجابة عن الأسئلة التي أثارها في الإشكالية ، والمنهج العلمي يجيب عن السؤال كيف أصل إلي الهدف من الدراسة ، وتعرفه الباحثة مادلان غرا فيكس : « أنه مجموعة من العمليات المتفق عليها والتي تتبع للوصول إلي الهدف أو مجموعة من الأهداف كما أنه مجموعة من المعايير والمبادئ التي يقوم عليها كل بحث منظم ، والتي تسمح باختيار وتنسيق التقنيات المختلفة للبحث¹ »

فاختيار المنهجية هو من إستراتيجيات البحث كونها تثير وتدلل علي الطرق للباحث وتحقق له نوع من الصرامة التي تتماشى مع الأسئلة وفرضيات البحث ، ولكن طبيعة المنهجية في أي بحث تتحدد وفقا لطبيعة وهدف الدراسة.²

إن أي باحث يجد نفسه ملزما علي استخدام منهج معين قصد الوصول إلي نتائج موضوعية واختيار المنهج المناسب يكون حسب طبيعة الموضوع ، وعلي هذا المنطلق فإن موضوع بحثنا يدخل في إطار المنهج الوصفي التحليلي إذ يهتم بوصف ماهر كائن يشرحه ويفسره ، كما حدد العلاقة الموجودة أو التي يمكن أن تتواجد بين الوقائع محل الدراسة .

إن 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 المعطيات والمعلومات الدقيقة عنها ، وهو أكثر ملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية.

¹- دليوس كوهين : مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والتربوية ، ترجمة كوثر حسن كوجك ، دار العربية للنشر والتوزيع ، ط1، 1990، ص 62.

²- عمار برحوش ومحمود محمود الذنبيات : مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1995، ص129.

فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع و وصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها كميا وكيفيا . وتماشيا مع موضوع دراسة (ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني) فقد اعتمدنا علي تطبيق الأسلوب الوصفي التحليلي .

وهذا الأخير استعنا به في وصف وتحليل خصائص العينة وتحليل البيانات والنتائج النهائية بناءا علي بعض المقاييس الإحصائية .

3- أدوات جمع البيانات :

الملاحظة :

تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، والدراسة ، لجمع المعلومات عن الأشياء والمواقف المحيطة بهم وللتعرف علي ظواهر الحياة .

تمت ملاحظة مباشرة عند الإلحاق بالمستشفى رزيق ببوسعادة المذكور سابقا. حيث قمنا من خلالها بالإطلاع علي الواقع الداخلي للمستشفى، وملاحظة الظروف المحيطة بعمال داخل المستشفى. وتمكننا من ملاحظة الظروف الفيزيائية ومكان العمل وأقسامه، والمعاملات الإنسانية ، والوسائل المستعملة من طرف الأطباء والمرضىين .

ولجأت كذلك إلي الملاحظة غير مباشرة لمختلف الأعمال والأفعال التي يقومون بها العاملين بالمستشفى حيث حاولنا قدر المستطاع جمع المعلومات التي تخدم الدراسة.

الاستمارة :

وتعرف بأنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة ، والقيام بالسحب الكمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية ، وهي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للإفراد بهدف الحصول علي بيانات ومعينة ¹.

هو أكثر الوسائل استخداما للحصول علي بيانات ومعلومات من الأفراد ، وتمثل الاستمارة الأداة الرئيسية سوف نقوم بوصف شامل لمراحل بنائها وأهدافها وتعليماتها ومجالاتها ، وكيفية تطبيقها علي أفراد عينة الدراسة ، وكيفية حساب صدقها وثباتها .

ولقد قمنا بتصميمها بعد الإطلاع علي أدبيات الموضوع والمتمثل في الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وهي موجه لعينة من عمال المؤسسة الإستشفائية .

صياغة عبارات الاستبيان :

نظرا لنوع المعلومات التي يحرص الباحث علي أن تكون كافية ، وشاملة لجميع جوانب المشكلة ويمكن الاعتماد عليها والوثوق بها ، وعليه فلقد كان التزام بقواعد كتابة الاستمارة وكانت عبارتها موجزة قدر الإمكان ومصاغة بأسلوب واضح ومفهوم وكانت العبارات من النوع المقفل ، والذي يتطلب الإجابة عليه بالإشارة إلي ما يناسب الاختيار .

¹-حسن عبد الحميد رشوان : العلم والبحث العلمي دراسة مناهج العلوم , المكتب الجامعي الحديث , 2004, ص 78

صدق الإستبانة :

بعد التأكد من صدق الإستبانة من طرف محكمين تم تعديلها في ضوء المقترحات المقدمة ، وبذلك خرجت الإستبانة في صورتها النهائية أنظر قائمة الملاحق .

4 -بيانات: خصائص العينة

الجدول (01) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	
34.33%	26	ذكر	الجنس
56.66%	34	أنثي	
100%	60	المجموع	

يبين الجدول أن فئة الذكور تقدر ب34.33% أما نسبة الإناث تقدر ب56.66% وانطلاقا من هذه النسب الموضحة في الجدول نلاحظ بأنها متقاربين بين الذكور والإناث يرجع هذا التقارب لطبيعة النشاط في المؤسسة الإستشفائية والتي تستدعي توظيف كلا الجنسين كما أن مجال العمل في المجال الصحي ملائم للمرأة خاصة في الطب والتمريض.

الجدول (2) توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	
33.33%	20	20_30	السن
40%	24	31_40	
20%	12	41_50	
6.66%	4	أكثر من 50	
100%	60	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع العينة حسب السن نجد أن الفئة العمرية (31-40) هي الأكثر تمثيلاً لعينة البحث حيث تقدر بنسبة 40% ثم تليها الفئة العمرية (20-30) والتي تقدر بنسبة 33.33% ثم تليها الفئة العمرية (41-50) والتي تقدر بنسبة 20% وفي الأخير نجد 6.66% للفئة العمرية أكثر من 50 وهذا راجع إلى خروج البعض من هذه الفئة إلى التقاعد النسبي قبل الأوان ومن خلال تحليلنا للجدول السابق نجد أن فئة العمرية (31-40) والتي تقدر بنسبة 40% هي الغالبة في المستشفى وتتمتع بقدر كاف من الخبرة المهنية وكتأويل سوسولوجي يمكن القول أن هذه الفئة تعتبر قوة عاملة فعالة تتميز بروح المبادرة والنشاط في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول (3) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	
28.33%	17	أعزب	الحالة الاجتماعية
68.33%	41	متزوج	
3.33%	2	مطلق	
100%	60	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة حازت عليها فئة المتزوجين 68.33% ثم تليها فئة العازبين 28.33% ثم تليها فئة المطلقين 3.33% .

الجدول (4) توزيع أفراد حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	
16.66%	10	ثانوي	المستوي التعليمي
63.33%	50	جامعي	
100%	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه لتوزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي ، أن أعلى نسبة هي 21.28% سجلت لدى فئة المستوي الجامعي، ثم تليها نسبة 10.8% سجلت لدى التعليم الثانوي وانعدمت نسبة التعليم المتوسط ويمكن تفسير هذا بالرجوع إلي العينة المختارة والتي استعنا منها من يشتغلون وظائف تتطلب المستوى الجيد والرفيع كالأطباء والممرضين والمشرفين الإداريين كما يمكن تفسير هذا التفاوت في المستويات التعليمية إلي تبني هذه المنظمة لسياسات توظيف جديدة وعلي الكفاءات للسير الحسن فالمستوي التعليمي يكتسب الأفراد قيم وخبرات تسهم الي حد كبير في زيادة خبراته ومهارته في مجال عمله .

الجدول (5) توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	
30%	18	أطباء	منصب العمل
36.66%	22	ممرضون	
33.33%	20	إداريون	
100%	60	المجموع	

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن اغلب أفراد عينة البحث من الممرضين بنسبة 36.66% ثم تليها فئة الإداريين بنسبة 33.33% و فئة الأطباء بنسبة 30% ، وهذا أمر طبيعي لأن الإداريين في أي مؤسسة كانت وخاصة في المؤسسة الإستشفائية التي تتطلب مهامها كثيرة ومتعددة تخصص تسيير المستشفى و خدمة المواطن .

الجدول (6) توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	
%61.66	37	1_10	الأقدمية
%16.66	10	11_20	
%21.66	13	21_30	
%100	60	المجموع	

يبين الجدول أعلاه توزيع المفردات حسب فئات الأقدمية حيث نلاحظ أعلى نسبة حازت عليها فئة (1_ 10) حيث مثلت نسبة 61.66% ثم تليها فئة (21_ 30) سجلت نسبة 21.66% حيث مثلت الفئة (21_30) بنسبة 21.66% وهذا ما يمكن تفسيره أن البعض الأطباء وخاصة المختصين يفضلون العمل في القطاع الخاص عن القطاع العام كما يمكن تفسيره أيضا بأن البعض الآخر من العمال يلجأ إلي التقاعد أو التقاعد النسبي ذلك لعدة أسباب والتي يمكن إرجاعها لظروف العمال الخاصة بهم.

الجدول (7) مساعدة المعلومات المتحصل عليها من الإدارة علي حل المشاكل الوظيفية

المجموع		الإداريون		الشبهه طبي		الأطباء		الفئة الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%31.66	19	%35	7	%9.09	2	%55.55	10	الزيادة من قدرة الأداء	مساعدة المعلومات في حل مشاكل العاملين
%30	18	%30	6	%36.36	8	%22.22	4	لم تحدث أي تغيير في العمل	
%38.33	23	%35	7	%54.54	12	%22.22	4	تهتم بأهداف المستشفى فقط	
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الاتجاه العام يميل إلى صنف تهتم "بأهداف المستشفى فقط" بنسبة 38.33% بينما توزعت النسب بين 31.66% للزيادة من قدرة الأداء و30% لم يحدث أي تغيير في العمل بنسبة.

تهتم المؤسسة بأهداف المستشفى فقط، ولأن طبيعة العمل بالمؤسسة تستدعي مهامًا ومسؤوليات متنوعة وجهداً ومشقة وسعة من الوقت مما لا يتيح المسؤول فرصة للاهتمام بالعمال بقدر كاف ويولد لديه إحباطات وضغوطات تنعس علي أدائهم .

جدول (8) متابعة الإدارة في أداء مهام العامل

الفئة الإيجابية		الأطباء		الشبه الطبي		الإداريون		المجموع	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
نعم	سياسات وقواعد المستشفى	33%	6	27%	6	50%	10	36.66%	22
	المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياتكم	50%	9	63.63%	14	40%	8	51.66%	31
لا		16.66%	3	9.09%	2	10%	2	11.66%	7
المجموع		100%	18	100%	22	100%	20	100%	60

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الاتجاه العام يميل إلى صنف نعم بنسبة 88.33%، موزعة ما بين فئتي سياسات و قواعد المستشفى بنسبة 36.66% و51.66% لفئة المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياتكم في المقابل نجد أن أفراد العينة الذين اعتبروا أنه لا توجد متابعة الإدارة في أدائهم لمهامهم بنسبة 11.66% .

تقوم المؤسسة بمتابعة دورية لتنظيم السير الحسن للمؤسسة ومراقبة العمال والوقوف أمام مشاكل العمل وإيجاد حلول مناسبة لها فالمجال الصحي أكثر حساسية ويتطلب متابعة دورية لأداء العمال.

جدول (9) فترة العمل اليومية ومدى كفايتها في أداء المهام المكلفين بها

المجموع		الإداريين		الشبه الطبي		الأطباء		الفئة الإيجابية	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%28.33	17	%25	5	%18.18	4	%44.44	8	نعم	
%36.66	22	%25	5	%54.54	12	%27.77	5	تعدد المسؤوليات	لا
%23.33	14	%35	7	%18.18	4	%16.66	3	حجم الأعمال	
%11.66	7	%15	3	%9.09	2	%11.11	2	تدخل الآخرين في العمل	
%100	60	100%	20	%100	22	%100	18	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الاتجاه العام يميل إلى صنف لا أي أن فترة العمل المحددة لأداء المهام غير كافية بنسبة 71.65% موزعة ما بين تعدد المسؤوليات بنسبة 36.66% وحجم الأعمال بنسبة 23.33% وتدخل الآخرين في العمل بالنسبة 11.66% في المقابل نجد أن من يرون فترة العمل المحددة للعمل كافية بنسبة 28.3%.

هذا واضح من خلال تعدد المسؤوليات و حجم الأعمال المكثفة داخل المستشفى التي تستعدي العديد من المهام والمسؤوليات إضافة إلى الظروف الطارئة ، مما يجعل عمال الصحة وخاصة الأطباء والمرضى في حالة ضغوطات مستمرة .

جدول (10) عدالة الإشراف في المؤسسة

المجموع	الإداريين		الشبه طبي		الأطباء		الفتة الإجابة		
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	نعم	لا	
%28.33	17	%30	6	%22.72	5	%33.33	6	يزيد من معنوياتك	نعم
%15	9	%20	4	%13.36	3	%11.11	2	يزيد برئيسك المباشر	نعم
%45	27	%40	8	%54.54	12	%38.88	7	زيادة الرضي اتجاه المشرف	لا
%11.66	7	%10	2	9.09	2	%16.66	3	عدم بنصائح المشرف	لا
%100	60	%60	20	%100	22	%100	18		المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الاتجاه العام يميل إلى صنف لا أي أن الإشراف في المؤسسة موزعة ما بين زيادة عدم الرضا بنسبة عملية الإشراف تتم بصورة غير عادلة بنسبة % 56.66 موزعة ما بين يدفعك الي زيادة عدم الرضا اتجاه المشرف بنسبة %45 . وعدم الأخذ بعين الاعتبار للنصائح الموجه من المشرف 11.66% في القابل أن من اعتبروا أن عملية الإشراف تتم بصورة عادلة تمثل نسبة

43.3% موزعة ما بين يزيد من معنوياتكم لبذل جهد أكبر نسبة 28.33% و 15% للذين اعتبروا أنها تزيد بثقتهم برئيسهم .

إن الإشراف داخل المؤسسة يتم بصورة غير عادلة وهذا ما يمكن إرجاعه إلى عدم خبرة المشرف نظرا لحدائته في المنصب و سوء تسييره وتعدد المهام وعدم وجود علاقات جيدة مع مرؤوسيه مما يجعلهم غير متوافقين مهنيا وغير راضين عن عملهم فتنتشر مشاعر الاستياء ر وذلك لأن الرضا عن العمل من المؤشرات الأساسية التي تميز العامل المتوفق مهنيا عن غيره.

جدول (11) معاملة المشرف عند الخطأ أثناء العمل

الفئة الإجابة	الأطباء		الشبه طبي		الإداريين		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
يوجهك	8	%44.44	7	31.31	10	%55	25	%41.66
يؤنبك	3	%16.66	6	%27.77	4	%20	13	%21.66
يحفزك لأحسن	7	%38.88	7	%31.8	6	%30	20	%33.33
المجموع	18	%100	22	%100	20	%100	60	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الاتجاه العام يميل إلى يوجهك بنسبة %41.66 يحفزك لأحسن %33.33 ويؤنبك %21.66 .

هذا واضح كلما كان هناك توجيه تعززت علاقات الاحترام بين المشرف والمرؤوسين ويخلق جو ملائم للعمل كما أن التحفيز لأحسن يزيد من دافعية العامل للعمل لأن مهنة المجال الصحي وخاصة مهنة الطب تحظى بمكانة محترمة تحتاج إلى التوجيه والتحفيز لأحسن وأن التأنيب يزيد من إحباطه وفشله في العمل لأنه يفقد الشخص ثقته بنفسه.

جدول (12) ضغط المسؤول على العامل

المجموع		الإداريين		الشبه الطبي		الأطباء		الفئة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%15	9	%15	3	%13.63	3	%22.22	4	يرغمك بالعمل خارج أوقات العمل
%33.33	20	%25	5	%40.90	9	%33.33	6	زيادة المسؤوليات فوق طاقتك
%20	12	%15	3	%18.18	4	%22.22	4	توزيع المهام بصورة غير عادلة
%31.66	19	%45	9	%27.87	6	%22.22	4	لا
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الاتجاه العام يميل إلى صنف نعم بنسبة 68.33 % حيث مثلت فئة زيادة المسؤوليات فوق الطاقة 33.33% وتوزيع المهام بصورة غير عادلة ب 20% ونسبة 15% يرغمك بالعمل خارج أوقاته بالمقابل نجد أن صنف لا حظي بنسبة 31.66%.

من خلال الجدول يتضح أن العمال داخل المؤسسة الإستشفائية يتعرضون لضغوطات عمل عديدة من طرف المشرف نظرا لتعدد المهام والمسؤوليات فهناك أعمال طارئة لاتستدعي الانتظار كالأستعجلات بسبب قلة الأخصائيين والأطباء العامين داخل المستشفى وهذا ما يجعل المسؤول يكلفهم بأداء أعمال تشكل لهم ضغطا يسبب لهم إجهاد وعدم الرغبة في العمل .

جدول (13) عملية تفويض السلطة والمسؤولية بالمؤسسة

المجموع		الإداريين		الشبه طبي		الأطباء		الفئة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابية	
%41.66	25	%40	8	%54.54	12	%27.77	5	نعم	تفويض
%58.33	35	%60	12	%45.45	10	%72.22	13	لا	السلطات
%100	60	%100	20	%100	22	100	18		المجموع

يتضح في الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يميل إلى صنف لا بنسبة 58.33% بالنسبة لعملية تفويض السلطات بالمقابل نجد أن نعم حظيت بنسبة 41.66% .

من خلال الجدول يتضح أن تفويض لبعض الأعمال يعهد لبعض دون الآخر ومنح قدرا من السلطة بالمستوي الذي يكون كافيا لإنجاز هذه الواجبات فالتفويض يقتضي ثقة المفوض ويكون بقدر حاجات العمل وفقا لما يتناسب مع المركز الوظيفي لشخص المفوض لأنه يتحمل المسؤولية التي تنجم عن القرارات.

جدول (14) مشاركة المسؤول في حل مشاكل العمل

المجموع		الإداريين		الشبه طبي		الأطباء		الفئة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابة	
%35	21	%13.33	8	%31.81	7	%33.33	6	تزداد الثقة بنفسكم	نعم
%16.66	10	%5	3	%13.63	3	%22.22	4	تزداد الثقة بينكم وبين رئيسكم	
%36.66	22	%11.66	7	%45	10	%27.77	5	تسهل عليك الأداء	
%16.66	7	%33.33	2	%9.09	2	%16.66	3	لا	
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع	

يتضح في الجدول أعلاه بأن الاتجاه يميل إلى صنف نعم بنسبة 88.32% موزعة ما بين تسهل عليك الأداء بنسبة 36.66%، و تزداد الثقة نفسكم بنسبة 35%، الثقة بينكم وبين رئيسكم بنسبة 16.66%، في المقابل نجد أن صنف لا أي أن المسئولون لا يشاركونكم في حل مشاكل العمل بنسبة 16.66%.

إن مشاركة المسؤول في حل مشاكل العمل أمر لا بد منه داخل المؤسسة الإستشفائية لأن ذلك يخدم المؤسسة وتنظيم السير الحسن لها ومعالجة مشاكل العمل وإيجاد حلول مناسبة لها .

جدول (15) معاملة الرئيس للعمال

المجموع		الإداريين		الشبه طبي		الأطباء		الفئة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابة	معاملة الرئيس
%33.3 3	20	%40	8	%45.4 5	10	%11.1 1	2	جامدة	
%41.6 6	25	%50	10	%27.7 7	5	%55.5 5	6	مرنة	
%25	15	%10	2	%31.8 1	7	%33.3 3	10	طبية	
%100	60	%100	20	%100	22	100	18	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول معاملة الرئيس مع العمال أن الاتجاه العام يميل إلي صنف "مرنة" بنسبة 41.66%، ثم تليها "جامدة" بنسبة 33.33%، ثم تليها "طبية" بنسبة 25% "

من خلال ما لاحظناه من الجدول تبين أن معاملة رئيس مرنة هذا راجع إلي طبيعة العمل بالمستشفى تتطلب إقامة علاقات تنسم بالمرونة و مبينيه علي الاحترام والمتبادل أما الذين أدلو بأن هناك علاقة جامدة فهذا يجعل مشاعر الاستياء تنتشر وذلك لأن الرضا عن العمل من المؤشرات التي تميز العامل المتوافق مهنيًا عن غيره وكذلك يعتبر الرضا تحصيل حاصل التوافق المهني عكس الذي يفترق تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه فلا يخلق سوي استياء مرؤوسيه منه.

جدول (16) علاقة العامل بزملائه

المجموع		الإداريين		شبه طبي		الأطباء		الفئة	
نسبة	تكرار	نسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابة	
%31.66	19	%40	8	%31.81	7	%22.82	4	طبيعية	علاقته
%40	24	%40	7	%36.36	8	%50	9	حسنة	بزملائه
%28.33	17	%25	5	%31.81	7	27.77%	5	جيدة	
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه يميل نحو صنف العلاقات الحسنة بنسبة 40% وطبيعية بنسبة 31.66% وجيدة بنسبة 28.33%.

نلاحظ أن العلاقات بين العمال حسنة يسودها الاحترام المتبادل بين الأطباء خاصة أما العمال فنجد نوعا من المشاحنات بسبب كثرة الأعمال والإجهاد النفسي والفكري للعاملين داخل المستشفى تجعل علاقاتهم متوترة من حين إلى آخر.

جدول (17) عملية الإتصال داخل المستشفى

المجموع		الإداريين		الشبه طبي		الأطباء		الفئة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابة	
%41.66	25	%40	8	%31.8	7	%55.55	10	جيدة	عملية الاتصال
%58.33	35	%60	12	%68.18	15	%44.44	8	متوسطة	
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه يميل إلى أن عملية الاتصال متوسطة بنسبة 58.33% في المقابل حظيت عملية الاتصال الجيدة بنسبة 41.66%.

يتبين لنا أن الاتصال داخل المستشفى متوسط و هذا راجع إلى طبعة السلطة وحواجز شخصية وكبر حجم نطاق الإشراف وكثرة المستويات الإدارية مما يؤثر علي وصول المعلومات بطريقة جيدة وصحيحة وغياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المؤسسة.

جدول (18) عدالة فرص الترقية

المجموع		الإداريين		الشبه طبي		الأطباء		الفتة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	الإجابة	
%36	22	%36	6	%36.36	8	%44.44	8	نعم	عدالة
%58.33	38	%70	14	%36.36	14	%55.55	10	لا	الترقية
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع	

نلاحظ أن من خلال الجدول أعلاه حول عدالة فرص الترقية أن الاتجاه يميل نحو صنف لا بنسبة %58.33 بالمقابل نجد نسبة نعم %36 .

يتبين لنا عدم وجود عدالة في الترقية داخل المستشفى وهذا يعود إلى عدم وجود أسس سليمة من حيث الآليات وإجراءات الترقية التي تعمل على تحقيق العدالة والأهداف المرجوة، إن نظام الترقية إذا كان غير عادل سيؤدي بطبيعة الحال إلى انخفاض الروح المعنوية وهذا حتما سيؤدي إلى انخفاض كفاءتهم. حيث أن لا بد على العامل أن يترقى في الوقت الذي يستحق فيه الترقية وكذلك من المهم توفير الوظائف المناسبة له وتوفير بيئة عمل قائمة على العدل والمساواة إن الترقية أهم ما يمنح للعامل داخل المستشفى وإذا حرم منها سيؤثر على داخله وبالتالي انعكاس على نفسيته وأفراد أسرته وتوافقه المهني مؤكدة أن الترقية من أهم أهداف العامل الطموح وهو ما يأمل الوصول إليه إلى السلم الوظيفي

جدول (19) الحصول علي الترقية المستحقة

الفئة الإجابة	الأطباء		شبه طبي		الإداريين		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الحصول علي امتيازات	2	%11.11	2	%9.09	5	%25	9	%15
الرغبة في تحمل مسؤوليات إضافية	1	%5.55	1	%4.54	2	%10	4	%6.66
الشعور بالاستقرار النفسي	12	%66.66	13	%59.09	7	%35	32	%53.33
لا	3	%16.66	6	%30	6	%30	15	%25
المجموع	18	%100	22	%100	20	%100	60	%100

من خلال الجدول أعلاه حول الحصول علي الترقية المستحقة فإن الاتجاه العام يميل نحو نعم بنسبة 74.99% موزعة ما بين 53.33% أن الترقية تشعرهم بالاستقرار النفسي و 15% الترقية اجعلهم يحصلون علي امتيازات، و 6.66% ، اعتبروها أن الترقية تحملهم مسؤوليات إضافية، في المقابل نجد أن أفراد العينة لم يحضوا بترقية التي يستحقونها بنسبة تبين لنا من خلال الجدول هذا أن المؤسسة تعمل علي ترقية 25% .

تعمل المؤسسة علي ترقية مرؤوسيهيها من أجل تطوير قدراتهم وجعلهم أكثر تكيفا مع وظائفهم ومنحه فرصة لتنمية مهاراته وقدراته فهي مثابة حافز معنوي أكثر من مادي ويخلق له توافقاً مع مهنته .

جدول (20) أسس الترقية و كيفية تطبيقها

المجموع	ل طرق شخصية	للإجراءات	تخضع للتنظيمية	تخضع لتقييم مسؤول	كيفية التطبيق الأسس
100% 30	10%	36.66%	11	46.66%	الأقدمية
100% 20	5%	45%	9	50%	الكفاءة
100% 10	80%	-	-	20%	المعرفة والوساطة
100% 60	20%	33.33%	20	46.66%	المجموع

يميل الاتجاه العام إلى صنف (تخضع الترقية لتقييم المسؤول) أي أن الترقيات تطبق تبعاً لقراءة المسؤول بنسبة 46.66% ومن خلال النتائج الجزئية يتضح أن تطبيق الترقية تبعاً لقراءة المسؤول وفقاً لأساس الكفاءات بنسبة 50% في المقابل نسبة 46.66 في فئة الأقدمية و 20% في المعرفة والوساطة بينما نجد نسبة 33.33% في صنف (تخضع للإجراءات التنظيمية) أي أن الترقيات تطبق وفقاً للإجراءات في فئة الأقدمية بنسبة 36.66% وفي فئة الكفاءات بنسبة 45% إلا أنها تتعدم في المعرفة والوساطة كما أننا نجد في صنف (تخضع للطرق الشخصية) نسبة 20% ، حيث ترتفع فيها المعرفة والوساطة إلى نسبة 80% لأن أغلب أفراد العينة أقرروا بأن الترقية تقدم حسب طرق الشخصية .

وكتحليل سوسيولوجي تبين لنا أن الترقية بطرق شخصية أغلبها تتم عن طريق المعرفة والوساطة والمحابة هذا ما أكدته أفراد العينة لأنه نابع من إحساسهم ومعايشتهم للأوضاع إلا أن هذا لا يبعث للقلق لأن النسبة ضئيلة مقارنة بنسبة الأقدمية والكفاءة .

إن عدم وجود المصداقية والعدالة في الترقية وتكافؤ الفرص للعامل داخل المستشفى وعدم وجود الفعالية لإعطاء الحقوق ، ينعكس على توافقه المهني ونجاحه في مهنته فمن المهم جداً توفير الوظائف المناسبة له من خلال ترقيته وإعطاء لكل ذي حق حقه فالموظف القديم يحصل على ترقية

الأقدمية والجديد علي ترقية حسب الكفاءة لأنه إذا حرم منها ستؤثر فيه أدائه وتنعكس علي تواقفه المهني.

جدول (21) الترقية والتوافق المهني

المجموع		الإدارين		الشبه طبي		الأطباء		الترقية والتوافق المهني الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%30	18	%30	6	%31.81	7	%27.77	5	لأن المنصب جديد يتوافق مع مؤهلاتكم	نعم
%23.33	14	%20	4	%27.27	6	%22.22	4	تلتزم بدورك الوظيفي	
%16.66	10	%15	3	%22.72	5	%11.11	2	منحت لك فرصة لتطوير قدراتكم	
%13.33	8	%15	3	%9.09	2	%16.66	3	كانت بمثابة حافز لكم	
%3.33	2	%5	1	.	2	%5.55	1	غير مرتا حين في عملكم	لا
.	تتهربون من العمل	
.	تشعرون بأنكم لستم أهلا لها	
%13.33	8	%15	3	.	2	%16.66	3	غير مستقرين في عملكم	
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يميل إلي صنف "نعم" أي أن الترقية تحقق توافقا مهنيا ، بنسبة 38.32 %، موزعة علي 30% من الذين اعتبروا أن المنصب جديد يتوافق مع مؤهلاتهم و23.33% ممن يعتبرون أن التوافق الذي حققته الترقية يجعلهم يلتزمون بدورهم الوظيفي ، و 16.66% تمنح لهم الفرصة في تطوير قدراتهم و كانت ب13.33% بمثابة حافز لهم في المقابل نجد أن نسبة لا أقرت أن الترقية لم تحقق لهم التوافق المهني بنسبة 16.66% موزعة ما بين غير مرتاحين في عملهم بنسبة 3.33%، وغير مستقرين نسبة 13.33%.

يمكن تبرير هذه النسب إلي أن الترقية تحقق توافقا مهنيا لدي العامل فهي تساعده علي الاستقرار المهني وتمنح فرصا لتطوير قدراته والتزامه بدوره الوظيفي خاصة إذا كان هذا المنصب الجديد يتوافق مع مؤهلاته في حين نجد أن أن فئة النساء العاملات في المستشفى خصوصا المتزوجات يرون أن المناصب الجديدة فيها مسؤوليات أكبر وتتطلب جهدا ووقتا أطول ، فالمرأة لا تستطيع تحمل مهنة ذات مسؤوليات أكبر ، ولا يمكن أن يتحقق لها التوافق المهني مادمت غير مرتاحة في العمل .

في حين أن فئة الذكور تعتبر الترقية محفزا حيث يجعلهم أكثر توافقا في مهنتهم ، وعليه فإن الجنس من الأولويات التي يجب مراعاتها عند الترقية .

جدول (22) وضع الرجل المناسب في مكان المناسب

المجموع		الإداريين		الشبه طبي		الأطباء		الفئة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابة	
%11.66	7	%15	3	%9.09	2	%11.11	2	لا	-يشعركم بالأمن والاستقرار
%8.33	5	%10	2	%4.54	1	%11.11	2		-يدفعكم للحصول علي امتيازات أكبر
%13.33	8	%10	2	%18.18	4	%11.11	2		-زيادة ثقتم في الإدارة
%55	33	%55	11	%54.54	12	%55.55	10	نعم	-لا توجد معايير واضحة في سياسة الاختبار والتعين
%11.66	7	%10	2	%13.63	3	%11.11	2		العلاقات الشخصية
%100	60	%100	20	%100	22	18	%100	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام يميل نحو صنف "لا" بنسبة 66.66% موزعة ما بين لا توجد معايير واضحة في سياسة الاختبار والتعيين بنسبة 55% والعلاقات الشخصية بنسبة 11.66% .

في المقابل نجد أن صنف نعم حظي بنسبة 33.32% موزعة ما بين زيادة ثقتم في الإدارة بنسبة 13.33% و يشعركم بالأمن و الاستقرار بنسبة 11.66% ويدفعكم للحصول علي امتيازات بنسبة 8.33% .

وكتأويل سوسبيولوجي يتضح لنا من خلال الجدول عدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب يرجع إلي أن الترقية في المستشفى لا تكون للشخص المؤهل لها كما يتضح ترقية الأفراد دون إخضاعهم للتدريب للوظيفة الجديدة وعدم وضع الشخص في المكان الموافق والملائم لإمكانيته ومؤهلاته ينعكس علي توافقه المهني وعلي نجاحه في مهنته كما أنها لا تشمل فقط علي المناصب العليا في المستشفى بل تتوافق مع كافة المستويات التنظيمية لأن تنظيم هيكل الوظائف يعتمد علي موصفات فنية أو علمية لكل مستوي من الوظائف فقط .

فقدان اختبار الشخص المناسب في المكان المناسب يؤدي إلي فقدان الموهبة والكفاءة.

جدول (23) توفير تدريب أفضل لجميع العاملين

المجموع		الإدارين		الشبه طبي		الأطباء		الفئة الإجابة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%15	9	%10	2	%18.18	4	%16.66	3	نعم للحصول علي ترقية لتغيير
%10	6	%15	3	%10	2	%5.55	1	لتغيير الوظيفة
%45	27	%50	10	%40.90	9	%44.44	8	لا لأنه جانب مفروض
%30	18	%25	5	%31.88	7	%33.33	6	لأنه مركزي
%100	60	%100	20	%100	22	%100	18	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الاتجاه العام يميل نحو صنف "لا" أي أن المؤسسة لا تدريبا

أفضل لجميع العاملين بنسبة %75 موزعة بنسبة % 45 لمن اعتبروه جانبا مفروض و 30

% لمن اعتبره مركزيا ، بالمقابل نجد أن من يعتبرون أن المؤسسة تدريبا أفضل والذين يمثلون نسبة

25% من أجل الترقية .

الإدارة لاستطيع توفير تدريبات أفضل لعمالها نظرا لأن هناك قرارات مركزية مفروضة عليها إضافة

إلي قلة مراكز التدريب التي هي عائق كبير في توفير تدريب أفضل للعمال و عدم وجود خبرة

تخصصية تحدد الاحتياجات التدريبية و تنفيذ البرامج التدريبية ونقص المعرفة والمهارة وأنماط السلوك

المرغوب فيه للمتدربين إضافة إلي قلة الإمكانيات المادية وهذا ما نريد توضيحه في الجدول الآتي .

جدول (24) نوع الأساليب التدريبية المتاحة وكيفية الاستفادة منها :

الاستفادة الأساليب	التحكم في الإنجاز	اكتساب مهارات وخبرات	التخفيف من ضغوط العمل	لم يسهم في خلق أي تغيير	المجموع
عن طريق الرئيس المباشر	-	51.28%	30%	-	38% 23
تحت إشراف ملاحظ	36.36%	25.64%	30%	-	28.33% 19
التدريب والنقل	18.18%	10.25%	20%	-	13.33% 8
المؤتمرات وحلقات البحث العلمي	45.45%	12.28%	16%	-	20% 12
المجموع	18.33%	65%	16%	-	100% 60

يلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام يميل نحو صنف اكتساب المهارات والخبرات بنسبة 65% كاستفادة من العمليات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة ومن بين هذه الأساليب التدريب عن طريق الرئيس المباشر 51.28% أما عن فئة أسلوب تحت إشراف وتوجيه ملاحظ بنسبة 25.64%، أذلو كذلك بأنهم اكتسبوا مهارات وخبرات ، بينما تتوزع النسبتان بين 10.253 للتدريب والنقل و12.82 من يتدربون عن طريق مؤتمرات وحلقات البحث في المقابل نجد من أفراد العينة الذين اعتبروا أن البرامج التدريبية تساعد في تحكم بالإنجاز بنسبة 18.33 ومن اعتبروها تخفف من ضغوط العمل ينسبه 16%.

فالمؤسسة تسعى حسب إمكانياتها المتاحة بتدريب العامل حني يكتسب معارف وخبرات تساعد علي أداء مهامه بالمشكل المطلوب وتخفف عنه الضغوطات العمل .

جدول (25) عدد الدورات التدريبية والوعي حول الوظائف

الوعي حول الوظائف عدد الدورات	نعم	لا	المجموع
دورة	18.18%	81.81%	11
دورتان	76.47%	23.52%	34
ثلاث دورات	10%		15
المجموع	77.66%	28.33%	60

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يميل إلى صنف " نعم " أي الوعي حول الوظائف التي تؤدي بنسبة 77.66% من خلال القيام بعدد من الدورات التدريبية حيث سجلت نسبة 100 %، في فئة أكثر من ثلاث دورات تدريبية لها وعي كامل حول الوظائف في حين سجلت نسبة الموكلة أليها حيث سجلت نسبة 76.47 %، في فئة دورتان لها وعي حول الوظائف أما عن دورة واحدة سجلت نسبة 10 % من الذين اعتبروا أنهم وواعين حول الوظائف .

في المقابل نجد في صنف " لا" أي عدم حول الوظائف سجلت نسبة 28.33% حيث نسبة 81.81% من اللذين تحصلوا علي دورة واحدة وأقروا أنهم لايعون الوظائف الموكلة إليهم 23.52% من الذين تحصلوا علي دورتين وغير واعين من الوظائف.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية بين عدد الدورات والوعي حول الوظيفة المكلف بها فكلما كان هناك وعي وكتساب مهارات ومعارف جديدة وكان هناك توافق مهني وكلما قلت الدورات التدريبية قل الوعي حول الوظائف وكثرت أخطاء العمل وعدم إتقانه .

في الجدول الأتي (27) نحاول معرفة معايير اختار أفراد للعمليات التدريبية

جدول (26) معايير اختيار الأفراد للدورات التدريبية

الفئة الإجابة	الأطباء		الشبه طبي		الإداريين		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
حسب احتياجات الأفراد	27.77%	5	18.18%	4	25%	5	23.33%	14
حسب مقتضيات وضروريات العمل	50%	9	45.45%	10	50%	10	48.33%	29
حسب المقتضيات الشخصية	27.77%	2	13.63%	3	10%	2	11.66%	7
دون معيار محدد	11.11%	2	22.72%	5	16.66%	3	16.66%	10
المجموع	100%	18	100%	22	100%	20	100%	60

الملاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام يميل إلى أن اختيار الأفراد للدورات التدريبية يكون حسب مقتضيات وضروريات العمل بنسبة 48.33%، بينما تتوزع النسب بين اختيار الأفراد حسب احتياجات الأفراد بالنسبة 23.33%، ودون معيار محدد بالنسبة 16.66% .

فالمنظمة تختار أفرادها حسب مقتضيات وضروريات العمل كلما اقتضت الحاجة لأجل اكتساب العمال مهارات ومعارف لإتقان أساليب العمل وتحسين أداء الخدمة وتنظيم العمل والاستفادة من الوقت وهذا ضمانا لتحقيق الاستقرار والاستمرارية والنجاح وتحقيق التوافق مع المناصب التي يشغلونها.

جدول (27) حول حجم المعلومات ونوع البرامج المقدمة

المجموع	غير كاف	كاف	حجم المعلومات نوع البرامج
100% 18	35.29% 12	23.07% 6	نظري
100% 22	41.17% 14	30.76% 8	تطبيقي
100% 20	23.52% 8	46.15% 12	نظري تطبيقي
100% 60	56.66% 34	43.33% 26	المجموع

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن نسبة من يعتبرون أن البرامج المقدمة لهم غير كافية بنسبة 56.66% موزعة بين النظري بنسبة 35.29% والتطبيقي بنسبة 41.17% والنظري التطبيقي بنسبة 23.52% بينما من نسبة من اعتبروا أن حجم المعلومات كافية 34.33% موزعة بين النظري بنسبة 23.07% والتطبيقي 30.76% والنظري التطبيقي بنسبة 46.15% .

عدم كفاية المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد يحدث غموضاً في الدور وبالتالي يشعر الفرد بعدم سيطرته فلا يبذل في عمله ويعمل بدون أهداف مما يسبب له توتراً مصحوباً بضغوط عمل.

*مناقشة نتائج الفرضيات :

نتائج الفرضية الأولى :

بخصوص الفرضية الأولى غموض الدور لدي عمال المؤسسة الإستشفائية ينتج منه ضغط يؤثر علي الأداء المهني يتضح من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة حول المحور الأول والإجابات المتحصل عليها من أفراد العينة لتحقق من الفرضية التي مفادها أن المعلومات التي يحصلون عليها تساعدهم علي حل مشاكل وظائفهم ومن خلال الجدول رقم(7) اتضح أن المؤسسة تهتم بأهداف المستشفى فقط " بنسبة 38.33%.

-تبين أن المؤسسة تهتم بأهداف المستشفى فقط، وهذا يعود إلي طبيعة العمل التي تستدعي مهامها ومسؤوليات متنوعة وجهدا ومشقة وسعة من الوقت مما لايتيح المسؤول فرصة للاهتمام بالعمال بقدر كاف ويولد لديه احباطات وضغوطات تنعس علي أدائهم .

-أما عن متابعة الإدارة في أداء مهامهم وإفادتهم بمعلومات دورية من خلال الجدول رقم (8) فإن نسبة 88.33%، أكدوا بأن الإدارة تقوم بأداء متابعة مهامهم و إفادتهم بمعلومات دورية في المقابل نجد أن أفراد العينة الذين اعتبروا أنه لا توجد متابعة الإدارة في أدائهم لمهامهم بنسبة 11.66 .

إن المؤسسة بمتابعة دورية لتنظيم السير الحسن للمؤسسة ومراقبة العمال والوقوف أمام مشاكل العمل وإيجاد حلول مناسبة لها فالمجال الصحي أكثر حساسية ويتطلب متابعة دورية لأداء العمال. كما تبين من خلال إجابات أفراد العينة حول تقييمهم لغموض الدور اعتبروه .

-يتضح لنا من خلا الجدول رقم (27) حول حجم المعلومات وكفايتها بخصوص البرامج التدريبية النظرية والتطبيقية والنظرية التطبيقية والإجابات المتحصل عليها من أفراد العينة الذين اعتبروا أن البرامج التدريبية غير كافية 56.66 % موزعة بين النظري نسبة 35.29 % والتطبيقي بنسبة

41.17 % ، والنظري التطبيقي بنسبة 23.52 % ، بالمقابل نجد نسبة 34.33 % وجدوا بأنها كافية .

-يتضح أن من خلال الإجابات العينة أن البرامج المقدمة غير كافية لأنها روتينية ولا جديد فيها ومركزية وغير متنوعة وغير مفيدة مما يشكل عائق علي إتمام بوقت أسرع وكفاءة أكبر لتأدية الدور بسبب غموضا ويجعله لا يبدع في عمله ويعمل بدون أهداف فيسبب له ضغطا .

-يتضح لنا من خلا الجدول رقم (25) حول عدد الدورات ومدى الوعي بعد الدورات أن 100%

في أصبحوا ووعي أكبر بعد ثلاث دورات تدريبية. نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية بين عدد الدورات والوعي حول الوظيفة المكلف بها فكلما كان هناك وعي وكتساب مهارات ومعارف جديدة وكان هناك توافق مهني وكلما قلت الدورات التدريبية قل الوعي حول الوظائف وكثرت أخطاء العمل وعدم إتقانه .

إن المؤسسة لاتوفر تدريباً أفضل لجميع العاملين وهذا ما أكده أفراد العينة بسبب أن التدريب جانب مفروض ومركزي في بعض الحالات و كذا لغياب مراكز التدريب ونقص الإمكانيات وهذا ما أستنتج من -خلال الجدول رقم (24) كما أنه يتم تطبيق عدة أساليب تدريبية القصد منها الاستفادة وذلك من خلال التحكم في الإنجاز و اكتساب المهارات والخبرات .

-كما تم الاستفادة بنسبة 65 % من خلال الأساليب التدريبية المتنوعة والتي منها التدريب عن طريق الرئيس المباشر وغيرها من الأساليب . أما عن الوعي حول الوظائف فيكون أكبر بعد إكمال الدورة التدريبية كلما التدريب هو الوسيلة التي يمكن بواسطتها تزويد العاملين بالمهارات والمعرفة القيمة في مجال معين يهدف أن يؤدي ذلك إلي زيادة فاعلية المتدرب وكفاءته وعن طريق هذا التدريب يتسنى لمدراء الإدارات في المؤسسات استخدام القوي العاملة لديهم واستثمار قدراتها أفضل استثمار .

نتائج الفرضية الثانية :

من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة حول محور السلطة التنظيمية والإجابات المتحصل عليها من أفراد العينة للتحقق من الفرضية التي مفادها طبيعة السلطة الإدارية تنتج ضغطاً مهنيًا يؤثر على التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية تم التوصل إلى النتائج التالية.

- كما يظهر لنا من خلال الجدول (10) أن الإشراف في المؤسسة يتم بصورة غير عادلة بنسبة 56.66% في وهذا ما يمكن إرجاعه إلى عدم خبرة المشرف نظراً لحدائته في المنصب و سوء تسييره وتعدد المهام وعدم وجود علاقات جيدة مع مرؤوسيه مما يجعلهم غير متوافقين مهنيًا وغير راضين عن عملهم فتنتشر مشاعر الاستياء وذلك لأن الرضا عن العمل من المؤشرات الأساسية التي تميز العامل المتوفق مهنيًا عن غيره. في القابل نجد نسبة 43.3% اعتبروا أن عملية الإشراف تتم بصورة عادلة.

- كما يظهر في الجدول رقم (11) أن أفراد العينة أدلوا بأن المشرف إلي يوجههم في عملهم عند الخطأ بنسبة 41.66% يحفزهم للأحسن 33.33% ويؤنبهم 21.66% .

لأن مهنة المجال الصحي وخاصة مهنة الطب تحظى بمكانة محترمة تحتاج إلي التوجيه والتحفيز للأحسن وأن التأنيب يزيد من إحباطه وفشله في العمل لأنه يفقد الشخص ثقته بنفسه . كما أن التحفيز للأحسن يزيد من دافعية العامل للعمل أما التأنيب يفقد العامل ثقته بنفسه .

أما عن ضغوطات المسؤول عن بذل جهد أكبر اتضح لنا من خلال الجدول (12) أن نسبة 68.33 % من أفراد العينة أجابوا أن المسؤول يضغط عليهم بزيادة المسؤوليات فوق الطاقة بنسبة 33.33% أوقاته بالمقابل نجد أن صنف لا حظي بنسبة 31.66% .

نتبين لنا أن العمال داخل المؤسسة الإستشفائية يتعرضون لضغوطات عمل عديدة من طرف المشرف نظرا لتعدد المهام والمسؤوليات فهناك أعمال طارئة لاتستدعي الانتظار كالإستعجلات بسبب قلة الأخصائيين والأطباء العاميين داخل المستشفى وهذا ما يجعل المسؤول يكلفهم بأداء أعمال تشكل لهم ضغطا يسبب لهم إجهاد وعدم الرغبة في العمل .

-أما عن عملية تفويض السلطات والمسؤوليات داخل المؤسسة ومن خلال الجدول رقم (13) والإجابات 58.33%المتحصل عليها أنه لاتوجد عملية التفويض للسلطات والمسؤوليات بالقدر الكافي بنسبة بالمقابل نجد أن من اعتبروا أن هناك عملية تفويض للسلطات والمسؤوليات بنسبة 41.66% يتضح أن تفويض لبعض الأعمال يعهد لبعض دون الآخر ومنح قدرا من السلطة بالمستوي الذي يكون كافيا لإنجاز هذه الواجبات فالتفويض يقتضي ثقة المفوض ويكون بقدر حاجات العمل وفقا لما يتناسب مع المركز الوظيفي لشخص المفوض لأنه يتحمل المسؤولية التي تتجم عن القرارات.

من خلال الجدول رقم (20) حول أسس الترقية وكيفية تطبيقها اتضح أن الترقيات تطبق تبعا لقراءة المسؤول بنسبة 46.66% ومن خلال النتائج الجزئية يتضح أن تطبيق الترقية تبعا لقراءة المسؤول وفقا لأساس الكفاءة بنسبة 50% في المقابل نسبة 46.66 في فئة الأقدمية و 20% في المعرفة والوساطة بينما نجد نسبة 33.33% في صنف (تخضع للإجراءات التنظيمية) أي أن الترقيات تطبق وفقا للإجراءات في فئة الأقدمية بنسبة 36.66% وفي فئة الكفاءات بنسبة 45% إلا أنها تتعدم في المعرفة والوساطة كما أننا نجد في صنف (تخضع للطرق الشخصية) نسبة 20% ، حيث ترتفع فيها المعرفة والوساطة إلي نسبة 80% لأن أغلب أفراد العينة أقرروا بأن الترقية تقدم حسب طرق الشخصية .

تبين لنا أن الترقية بطرق شخصية أغلبها تتم عن طريق المعرفة والوساطة والمحابة هذا ما أكده أفراد العينة لأنه نابع من إحساسهم ومعايشتهم للأوضاع إلا أن هذا لا يبعث للقلق لأن النسبة ضئيلة مقارنة بنسبة الأقدمية والكفاءة.

إن عدم وجود المصادقية والعدالة في الترقية وتكافؤ الفرص للعامل داخل المستشفى وعدم وجود الفعالية لإعطاء الحقوق ، ينعكس علي توافقه المهني ونجاحه في مهنته فمن المهم جدا توفير الوظائف المناسبة له من خلال تربيته وإعطاء لكل ذي حق حقه فالموظف القديم يحصل علي ترقية الأقدمية والجديد علي ترقية حسب الكفاءة لأنه إذا حرم منها ستؤثر فيه أدائه وتنعكس علي توافقه المهني.

لأن الترقية تؤدي إلي التكيف مع الوظيفة وتمنح فرصا لتطوير القدرات تساعد علي الاستقرار الوظيفي كما أنها بمثابة حافز معنوي أكثر من مادي فالذي يتحصل علي الترقية يكون له شعور خاص بالامتياز والتفوق هو ما يحقق له نوع من الطاقة الجديدة التي يستطيع بها التكيف مع الوظيفة الجديدة دون مواجهة صعوبات كبيرة وهذه الطاقة لانجدها عند عامل يبقي قي منصب نفسه منذ التحاقه بعمل حيث يشعر بالممل والروتين فالترقيات تخلق جو عمل جديد يساعد علي إشباع ورغبات مييزات القرد المهنية مما يحقق له توافقا مهنا .

نتائج الفرضية الثالثة :

من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة محور حول طبيعة البيئة التنظيمية والإجابات المتحصل عليها من أفراد العينة لتحقق من الفرضية التي مفادها طبيعة البيئة التنظيمية تنتج ضغط يؤثر علي الأداء المهني لدي عمال المؤسسة الإستشفائية تم التوصل الي النتائج التالية.

من خلال الجدول رقم (14) أن والمسؤولين يشاركون عمال الصحة في حل مشاكل العمل بنسبة

32. 88% في المقابل نجد أن المسئولون نسبة 16.66% أجابوا أن والمسؤولين في حل مشاكل العمل يشاركون في حل مشاكل العمل بنسبة 16.66%.

إن مشاركة المسئول في حل مشاكل العمل أمر لا بد منه داخل المؤسسة الإستشفائية لأن ذلك يخدم المؤسسة وتنظيم السير الحسن لها ومعالجة مشاكل العمل وإيجاد حلول مناسبة لها .

كما أجابوا من خلال الجدول رقم (15) أن معاملة رئيسهم مرنة بنسبة 41.66 ثم تليها "جامعة" بنسبة 33.33% ، ثم تليها "طبية" بنسبة 25% "

تبين أن معاملة رئيس مرنة هذا راجع إلي طبيعة العمل بالمستشفى تتطلب إقامة علاقات تتسم بالمرونة و مبينيه علي الاحترام والمتبادل أما الذين أدلو بأن هناك علاقة جامدة فهذا يجعل مشاعر الاستياء تنتشر وذلك لأن الرضا عن العمل من المؤشرات التي تميز العامل المتوافق مهنيا عن غيره أما علاقته مع زملاء يتضح من خلال الجدول(16) أن العلاقات الحسنة بنسبة 40% وطبيعية بنسبة 31.66% وجيدة بنسبة 28.33%.العلاقات بين العمال حسنة يسودها الاحترام المتبادل بين الأطباء خاصة أما العمال فنجد نوعا من المشاحنات بسبب كثرة الأعمال والإجهاد النفسي والفكري للعاملين داخل المستشفى تجعل علاقاتهم متوترة من حين إلي آخر.

أما عن عملية الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية نلاحظ من خلال (17) الجدول أن أعلاه أن عملية الإتصال متوسطة بنسبة 58.33% في المقابل حظيت عملية الإتصال الجيدة بنسبة 41.66%.

يتبين أن طبعة السلطة والحواجز الشخصية وكبر حجم نطاق الإشراف وكثرة المستويات الإدارية مما يؤثر علي وصول المعلومات بطريقة جيدة وصحيحة وغياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المؤسسة مما يضعف عملية الإتصال .

النتائج العامة :

◆ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات مفردات العينة أن هناك وجود تأثير معنوي لكل من غموض الدور وضغوط العمل والتزام الإدارة العليا نحو دعم وتأييد السياسات والقرارات والهادفة إلي تطوير العمل وتحقيق أهداف المستشفى في التخفيف من ضغوطات العمل من وجهة نظر الأطباء والعاملين في المستشفى .

◆ كما ظهر من خلال إجابات أفراد العينة بأن هناك إجماع من قبل الأطباء والمرضى تضمنتهم عينة الدراسة بأنهم لا يشعرون بالرضا عن السلطة التنظيمية داخل المستشفى .

◆ كما أظهرت النتائج أن ارتفاع مستوي ضغوط العمل لدي العاملين في المستشفى وبالنظر إلي أبعاد ضغوط العمل تشير النتائج إلي زيادة أعباء العمل وتعدد المسؤوليات فوق طاقتهم ، وعدم قدرة الأطباء والمرضى علي أخذ وقت لراحة أثناء الدوام الرسمي إلي جانب الإجهاد في العمل ، وعدم وجود فرصة مناسبة للترفيه في المستشفى .

◆ كما أن الإشراف يتم بصورة غير عادلة من حيث توزيع المهام ، مما يجعلهم غير متوافقين وغير راضين عن عملهم فتنشر مشاعر الاستياء ويولد لهم ضغوط متنوعة .

◆ كما أجاب أفراد العينة أن في الوضع الحالي لانطبق شعار الرجل المناسب في المكان المناسب بسبب عدم وجود معايير واضحة في سياسة الاختيار والتعيين وبسبب تضارب القوانين القديمة التي تعتمد علي الأقدمية، والقوانين الجديدة التي تعتمد علي الكفاءة إضافة إلي المحسوبية والمحاباة .

◆ كما أن عملية الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية متوسطة ليست بالمستوي المطلوب حيث لاتسمح بالاتصال بين جميع المستويات وهذا ما يؤدي إلي صعوبة في نقل المعلومات بأقصى قدر ممكن .

المؤسسة الإستشفائية تحاول توفير تدريب أفضل لجميع العاملين تسعى للتنوع في الأساليب التدريبية من أجل الاستفادة القصوى من تلك الأساليب لكن إمكانياتها محدودة .

◆ يتم تدريب الأفراد أكثر من دورة ، ويكون هذا التدريب حسب الاحتياجات الوظيفة المكلف بها فكلما

◆ كان هناك وعي وكتساب مهارات ومعارف جديدة وكان هناك توافق مهني وكلما قلت الدورات

التدريبية قل الوعي حول الوظائف وكثرت أخطاء العمل وعدم إتقانه .

◆ وتوسع إلى تنوع البرامج التطبيقية بين النظري والتطبيقي ، وكلاهما معا ، إلا أن إمكانياتها لا تلبي

الاحتياجات والرغبات .

◆ عدم وجود المصداقية والعدالة في الترقية وتكافؤ الفرص للعامل داخل المستشفى وعدم وجود الفعالية

لإعطاء الحقوق ، ينعكس علي تواقفه المهني ونجاحه في مهنته فمن المهم جدا توفير الوظائف

المناسبة ترقية حسب الكفاءة لأنه إذا حرم منها ستؤثر فيه أدائه وتنعكس علي تواقفه المهني.

الاقتراحات والتوصيات :

من خلال الدراسة التي قمنا بها يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتي نتمنا أخذها بعين الاعتبار

▪ تحسين ظروف أداء عمال الصحة لمهنتهم بتوفير كل ما يلزمهم من إمكانيات للقيام بعملهم

علي أكمل وجه .

▪ العمل علي الاهتمام بطيب والمرضى خاصة ، وحل مشاكله الأمر الذي ينعكس علي

المستشفيات بصورة واضحة .

▪ القيام بدورات وملتقيات للوقوف علي مشاكل الأطباء وتكون هذه العملية بمشاركتهم وأصحاب

الاختصاص .

- تهيئة الجو النفسي المناسب للعاملين في مهنة التمريض وذلك بتوفير أماكن للترفيه وغرف خاصة لراحتهم .
- توفير عدد من الأطباء والمرضى في المستشفى فضلا توافر وصف وظيفي خاص بمهنة التمريض يحدد لكل فرد واجباته ومسؤولياته .
- إجراء دورات تدريبية ومحاضرات للعاملين في كيفية مواجهة الضغوط في العمل وتبصيرهم بالطرق والأساليب العلمية والنفسية للتغلب عليها .
- العمل على توفير الأجهزة الطبية ، وصيانتها بصورة مستمرة .
- ضرورة وجود متابعة من أخصائيين نفسانيين من أجل التخفيف من التوتر الناشئ من بيئة العمل ، والعمل على الحالات الخطيرة والصعبة .
- القيام برحلات ترفيهية للطواقم التمريضية، من أجل مساعدته في التخفيف من الضغط النفسي وزيادة التواصل الاجتماعي بينهم.
- التأكيد على أن دور المرضى لا يقل أهمية عن دور الأطباء وغيرهم من العاملين في المؤسسة الصحية.
- ضرورة اهتمام المديرين بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين في المستشفى و آثارها وطرق مواجهتها والسيطرة عليها، ومرعاه ظروف العامل النفسية والاجتماعية.

الخاتمة :

إن ضغوط العمل لما لها من تأثير سلبي علي الأداء الوظيفي والصحة العامة لأداء الموظف وإن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئة العمل لا يؤثر فقط علي حالتهم الصحية والنفسية من إضراب وقلق وإحباط وتوتر ، بل ينعس أيضا علي مستويات أدائهم لعملهم ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق المؤسسات في الوصول إلي أهدافها التي تسعى إلي تحقيقها.

فإن الاختلال الذي قد يصحب العامل نتجه تعرضه للواقف الضاغطة ينعكس علي تكيفه مع الظروف البيئية المتغيرة ، كما أن هناك عوامل كثيرة ومتنوعة مؤثرة في التوافق المهني بعضها يتعلق بمستوي العمل ومتطلباته وبعضها يتعلق، بشخصية الفرد ذاته فالعلاقة مع زملاء، والرؤساء ، والفروق المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهنية لتحقيق التوافق، حيث أن عدم توافق الفرد مع مهنته قد يعود إلي عدم الوفاء بمتطلبات المهنة أو عدم وجود الوقت الكافي، إلي عدم القدرة علي تحقيق توقعات الآخرين ، والي الأساليب الإدارية الغير ملائمة وزيادة حجم العمل ، إضافة علي أن علاقة الفرد برؤسائه في العمل يجب أن تكون قائمة على أساس التفاهم المتبادل والمشورة ورفع الروح المعنوية ، ويكون العكس عندما يكون الرئيس سيئ التعامل.

فمن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع ضغوط العمل وعلاقته بالتوافق المهني ، يمكن أن نستخلص أنه من أجل دفع العامل بكفاءة لابد من تحقيق رضاه والتخفيف من معاناته داخل المستشفى والصعوبات التي يواجهها و إقامة علاقات أكثر توافقا مما يشعره بأهميته ذاته والسعي إلي تطويرها ضمن إمكانياته وقدراته دون صعوبات أو احباطات أو صراعات لأن الفرد لايمكن أن يكون في منعزل عن المواقف المستجدة في ظروف العمل لأن الاختلافات والتناقضات مع الآخرين يؤثر علي تكيفه مع بيئة العمل الإنسانية والمادية ، بالإضافة إلي الاعتماد علي أسس جيدة لاختيار

الأفراد الذين يستحقون الترقية والأحد بعين الاعتبار كل من الخبرة والكفاءة لتحقيق التوافق المهني وتوفير تدريب جيد لجميع العاملين لتخفيف من ضغوط العمل .

قائمة المصادر والمراجع

الكتب :

- 1- القرآن الكريم ، سورة الفجر، الآية 27-30.
- 2- إبراهيم شوقي عبد الحميد : علم النفس وتكنولوجيا الصناعة ، دار الطباعة القاهرة ، مصر ، 1998 .
- 3- إبراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس و تكنولوجيا الصناعة ، دار الطباعة القاهرة مصر ، 1988 .
- 4- أحمد زكي يدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، 1977.
- 5- أحمد عادل رشاد : مذكرات في إدارة الأفراد و العلاقات الصناعية و جهة النظر المدنية ، ط 1، مطابع جريدة الصباح ، القاهرة.
- 6- أغا كاظم ولي : علم النفس الفيزيولوجي، دار الأفاق الجديدة ، بيروت ، 1980 .
- 7- بديع محمود القاسم : علم النفس المهني : علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق ، ط1، مؤسسة الوراق للنشر 2001 .
- 8- بديع محمود القاسم : علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق ، بدون تاريخ .
- 9- جرينبرج، جيرالد وبارون، تعريب ومراجعة رفاعي، رفاعي بسيوني، إسماعيل، "إدارة السلوك في المنظمات"، الرياض، دار المريخ للنشر، 2004 .
- 10- جمعة سيد مصطفى، إدارة ضغوط مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية ، القاهرة، 2007 .
- 11- حامد زهران : الصحة النفسية والعلاج النفسي ،دار المعارف ، القاهرة، ط4، 1988 .
- 12- حامد زهران:الصحة النفسية والعلاج النفسي، دار المعارف،القاهرة،1986 .
- 13- حسان محمد نذير حرسثاني، " إدارة المستشفيات"، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1990 .
- 14- ¹حسن عبد الحميد رشوان : العلم والبحث العلمي دراسة مناهج العلوم ، المكتب الجامعي الحديث ,2004 .
- 15- حسن عبد الحميد رشوان العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس و علم الاجتماع ، المكتبة الجامعية الحديثة الإزارطة، الإسكندرية ، 1998 .
- 16- حلمي المليحي وعبد المنعم المليحي: النمو النفسي ودنامية ، دار النهضة العربية ،بيروت، 1978 .
- 17- حمزاوي محمد سيد : السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية ، مكتبة الشرقاوي ، الرياض .

قائمة المصادر والمراجع

- 18- خيلفورد: ميادين علم النفس بين النظرية ا مراد ، المجلد2، المعرفة،مصر ، 1967.
- 19- دليوس كوهين : منا هج البحث في العلوم الاجتماعية والتربوية ، ترجمة كوثر حسن كوجك ، دار العربية للنشر والتوزيع ،ط1، 1990.
- 20- راجح ، أحمد عزت : أصول علم النفس ، المكتب المصري الحديث للطباعة والنشر ، ط10، القاهرة ،.1982.
- 21- راشد محمد لطفي ، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مطابع معهد الإدارة العامة .1992.
- 22- رمضان محمد القذافي: الصحة النفسية والتوافق،ط3، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ،مصر. 1999.
- 23- الزبيدي إبراهيم : علم النفس الصناعي ، ط1 ، 1991.
- 24- زهير كامل أحمد : الصحة النفسية و التوافق، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1999 .
- 25- سعاد نايف البرطوني ،إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد،دار وائل للطباعة والنشر ، 2004.
- 26- السيد خيرى محمد: الصحة النفسية و الصناعة، مصر ، مجلة الصحة النفسية مجلد الأول،العدد الأول، 1958 .
- 27- السيد عثمان فاروق:القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العرب 2001.
- 28- الطواب ، سيد وآخرون: الضغوط النفسية لدى المعلمين والمعلمات في مدارس دولة قطر في ضوء بعض العوامل الديموجرافية ، حولية كلية التربية ، السنة الخامسة عشرة ، العدد لخامس عشر ، جامعة قطر الدوحة ، 1999 .
- 29- عباس محمود : دراسات في علم النفس المهني و الصناعي ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، 1991 .
- 30- عبد الخالق أحمد محمد: علم النفس المهني ، بيروت،1983.
- 31- عبد الرحمن ، ضغوط العمل ، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ،مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- 32- عبد الرحمن العيسوي : علم النفس والإنتاج ،مؤسسة شباب الجامعة، مصر، دون تاريخ .
- 33- عبد الرحمن هيجان ، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها،الرياض ، معهد الإدارة العامة، 1998.

قائمة المصادر والمراجع

- 34- عبد الستار إبراهيم ، الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليبه وعلاجه ، سلسلة عالم المعرفة العدد المجلس الوطني للفنون والآداب
- 35- عبد الستار إبراهيم: الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، فهمه، أساليبه وعلاجه، عالم المعرفة، 1998.
- 36- عبد المجيد الفضل :لسلان العرب لابن منظور ،دار إحياء التراث العربي 1419 ، ط3.
- 37- عبد المطلب أمين : الصحة النفسية، دار الفكر العربي، طبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1998.
- 38- العديلي ناصر محمد : السلوك الإنساني والتنظيمي منظور مقارن معهد الإدارة العامة الرياض، 1995.
- 39- عسكر علي : ضغوط الحياة وأساليبه مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، ط1 ، 2004.
- 40- عقيلي عمر وصفي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي ، دار وائل، عمان ، 2005.
- 41- علي عسكر: الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل -السلوك التنظيمي المعاصر-، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، مصر ، 2005 .
- 42- عمار برحوش ومحمود محمود الذنبيات : مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1995.
- 43- عوض ، عباس : الموجز في الصحة النفسية ، دار المعارف بمصر، 1996، ط3.
- 44- عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت ، الإمارات العربية المتحدة، ، 1994.
- 45- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي. 2001.
- 46- فرج عبد القادر طه و آخرون : معجم علم النفس و التحليل النفسي دار النهضة العربية للطباعة و النشر بيروت بدون تاريخ .
- 47- فوزي محمد جبل: الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، 2000 .
- 48- القيروتي محمد قاسم ، السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة دار الشروق للنشر والتوزيع. 2002.

قائمة المصادر والمراجع

- 49- قيس محمد العبيدي، "التنظيم: المفهوم والنظريات والمبادئ"، مطابع رويال، الإسكندرية، 1997.
- 50- كشرود، عمار الطيب: علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث ، مج منشورات جامعة قار يونس ، ط1 ،بنغازي،1995.
- 51- كمال الدسوقي 1976 : علم النفس و دراسة التوافق ، دار النهضة العربية بيروت لبنان ، 1976 .
- 52- لطفي راشد محمد : نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها،مجلة الإدارة العامة،الرياض ،1992.
- 53- لويس كامل مليكة: سيكولوجية الجماعة القيادة ، الجزء الثاني ، مكتبة النهضة القاهرة ، 1963 .
- 54- مجدي أحمد محمد عبد الله:السلوك الاجتماعي و ديناميته، دار المعرفة الجامعية، الأزارطة، مصر ، 1996 .
- 55- محمد العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر، عمان الأردن 2002 .
- 56- محمد سلامة غباري ، أميرة منصور يوسف علي علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، مصر ، 1991 .
- 57- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في مظلمات الأعمال، ط1، عمان ،دار وائل للنشر، 2005 .
- 58- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في مظلمات الأعمال، ط1، عمان ،دار وائل للنشر، 2005 .
- محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.
- 59- ملاك جرجس الأمن الصناعي ، المعهد القومي للإدارة العليا سلسلة الدراسات رقم5 ،1967،
- 60- منصور فهمي: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، ط3، 1983.
- 61- هلين توماس و دافيد هنجير،"الإدارة الإستراتيجية"، ترجمة :عبد الحميد مرسي وآخرون، معهد الإدارة العامة، القاهرة.

قائمة المصادر والمراجع

رسائل الجامعية والمجلات العلمية :

- 62- أروي مصطفى أحمد سيف، " نمط السلطة ودورها في العلاقات التنظيمية في المستشفيات"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 1996 .
- 63- التويم نايف فهد : مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية،الرياض ،2005.
- 64- حسن الشارف : دراسة ميدانية في التوافق المهني لدي المرأة العاملة في المجال الطبي مركز البطان، مدينة طبرق. كلية الآداب ،قسم الخدمة ،جامعة الفتح، 2006-2005 .
- 65- خالد محمد المسعري:الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني رسالة ماجستير،المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريبية ، 1995.
- 66- خروبي بزارة: إصلاح المنظومة الصحية بالجزائر : رسالة ماجستير ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،تخصص السياسات الدولية، والعلاقات الدولية، تخصص رسم السياسات العامة ، جامعة الجزائر
- 67- دارسة حنان عبد الرحيم الأحمدي :ضغوط العمل لدي الأطباء(المصادر، والأعراض)،مركز البحوث،الرياض،السعودية،2002.
- 68- الريس فضية ثاني : ضغوط الدور لدي موصفي المؤسسات العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض ،المملكة العربية السعودية ،1998 .
- 69- السامي خليل فحجان : التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدي معلمي التربية الخاصة ، رسالة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم النفس، عمادة الدراسات العليا ،كلية التربية ،الجامعة الإسلامية ، فلسطين 2010.
- 70- سليمان صالح العبيشي :المتغيرات التنظيمية وأثرها علي ضغوط العمل، رسالة ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ، 1999.
- 71- سليمان عبد الرحمان الطريري: الضغط النفسي -مصادره ومسبباته-، مجلة كلية التربية، مجلد ثامن، العدد تاسع جامعة الإمارات ، ، 1994 .
- 72- شارف خوجة مليكة : مصادر ضغوط المهنية لدي المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،قسم علم النفس المدرسي ،2001 .

قائمة المصادر والمراجع

- 73- عبد القادر ، زكية : التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي في مجالات الممارسة المهنية ، مجلة علم النفس ، العدد الرابع والخمسون ، السنة الرابعة عشر ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2002 .
- 74- عبد القادر طه فرج : سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج دراسة نظرية وميدانية في التوافق المهني والصحة النفسية ، رسالة دكتوراه منشورة، القاهرة ، مصر ، 1980.
- 75- فاروق مداس، "تنظيم وعلاقات العمل بين الفئات السوسيو مهنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2001/2000.
- 76- لسيد عبد العال : ديناميكية العلاقة بين القيم و المستوى الطموح نماذج من المجتمع المصري في ضوء المستوى الاجتماعي و الاقتصادي، دكتوراء جامعة عين الشمس، 1976.
- 77- اللوزي الحنطي :أثر العوامل المهنية الشخصية علي الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردن، 2002.
- 78- مطاطية موسي : ضغوط العمل وعلاقته بالتوافق، مذكرة مقدمة ، لنيل شهادة الماجستير ، قسم علم النفس ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2010.
- 79- مكناسي محمد :التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدي المؤسسات العقابية،رسالة مكملة لنيل ماجستير في علم النفس والتنظيم 2007- 2006.
- 80- وسامي خليل فحجان : التوافق المهني ، والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدي معلي التربية الخاصة ، رسالة لنيل ماجستير، قسم علم النفس ، عمادة الدراسات العليا ، كلية التربية الجامعية ، غزة ، فلسطين 2010.
- معاجم وقواميس :
- 81- لسان العرب للعلامة لابن منظور لشيخ عبد العلايلي، إعداد وتصرف يوف خياط ،مجلد الثالث.
- 82- المعجم الوسيط ، أنيس إبراهيم وآخرون ، دار احياء التراث العربي ،بيروت ، لبنان ، ط2، 1972.
- 83- القاموس المحيط ، الفيروز أبادي مجد الدين محمد يعقوب ، 1993 .

مراجع باللغة الأجنبية :

- 84- -Bonnet (M. H): Dealing with shift work, work an stress, 4, 1990.
- 85- Chiu, understanding hospital employee job stress and tumover intention in practical setting, journal of management development, Vol.24, No.10, c,al,2005.
- 86- Chusmir & franks, **stress and the women manager**, 1998.
- 87- -Foret (J): Sommeil et horaires de travail irréguliers, thèse, Lille, cite par Rutenfranz et al.
- 88- Fred luthans, organizational Behavior, 5thed, Me Grawhill Book co., 1985
- 89- Jermy stranks: stress at work .Management and Prevention .British library. londin.2005.
- 90- Penalva j.la modélisation par les systèmes en situations complexes, pains , université de paris Phissvd .ph.d 1997 Daprès sables acoui. op.cit .
- 91- Selye (H): The stress of life, McGraw-Hill, 1976.
- 92- -Spielberger, " Anxiety as an emotion state" inSpeilbergerC. andSarason, I., (Eds.) "Stress and anxiety", JohnWiley & Sons Publishers, USA. , C. 1978 .
- 93- wolman b.b1973 / doctionary of behavioral science lillon educational new- york .