

جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس

**مصادر الضغط المهني و علاقته
بالرضا الوظيفي لدى الممرضات**
دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر

إشراف الأستاذ/
أ/د بوطاف مسعود

اعداد الطالبة/
عازم سهيلة

السنة الجامعية 2018/2017

المحتوي

الصفحة	الموضوع
أ	الملخص باللغة العربية
ب	الملخص باللغة الفرنسية
ج	الاهداء
د	كلمة شكر
II	قائمة الأشكال و الجداول
1	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول : أهمية المشكلة و أبعادها

8	1- الإشكالية
14	2- الفرضيات
15	3- أهمية البحث
16	4- أهداف البحث
17	5- التعريف الاجرائي لمتغيرات البحث

الفصل الثاني: الضغط المهني و التمريض

I- الضغط

- 30 1-الخلفية التاريخية لمصطلح الضغوط النفسية
- 33 2- تطور دراسة مفهوم الضغط
- 36 3-تعريف الضغط
- 38 1-3 التعريف اللغوي للضغط
- 40 4- طبيعة الضغط
- 44 5-بعض المفاهيم التي لها علاقة بالضغط
- 46 6- نظريات الضغط
- 46 1-6 النظرية الفيزيولوجية
- 50 2-6 نظرية علم النفس الاجتماعي
- 51 3-6 نظرية علم النفس المعرفي
- 54 7- الضغط المهني
- 55 1-7 مفهوم الضغط المهني
- 56 2-7 نماذج دراسة الضغط المهني

- 56 1-2-7 نموذج ميتشجان
- 58 2-2-7 نموذج المواءمة بين الفرد و البيئة
- 58 3-2-7 نموذج الضغوط المهنية لماكجراث
- 60 4-2-7 نموذج عدم التأكد
- 60 5-2-7 نموذج الضغط المهني لبيهر و نيومان

II- التمريض

- 63 1- مفهوم مهنة التمريض
- 64 2- أسس التمريض
- 64 3- علاقة ممارسو مهنة التمريض بالمرريض
- 64 4- علاقة ممارسو مهنة التمريض بالفريق الطبي
- 64 5- علاقة ممارسو مهنة التمريض بالمجتمع
- 65 6- أهداف التمريض
- 65 7- دور ممارسي مهنة التمريض
- 66 خلاصة

الفصل الثالث : مصادر الضغط المهني أثاره و أساليب مواجهته

- 68 -تمهيد : (نماذج دراسة مصادر الضغط المهني)

I- مصادر الضغط المهني

73	1- المصادر المتعلقة بالفرد : (المتعلقة بشخصية الفرد)
74	1-1 مفهوم الذات
76	2-1 نمط و سلوك الشخصية أ و ب
78	3-1 الشخصية القلقة
79	4-1 مركز التحكم
82	2- المصادر المتعلقة بالمنظمة
83	1-2 طبيعة الوظيفة
85	2-2 ثقافة المنظمة
86	3-2 الاحباط الوظيفي
88	4-2 العمليات التنظيمية
88	2-4-1 طبيعة الاشراف
89	2-4-2 اتخاذ القرار
90	3-4-2 الاتصال
91	5-2 ظروف العمل المادية
92	1-5-2 الضوضاء
93	2-5-2 الضوء
93	3-5-2 الحرارة و التهوية

93	6-2 التغيير في بيئة العمل
94	7-2 العلاقات البنشخصية
94	1-7-2 العلاقة مع الزملاء
94	2-7-2 العلاقة مع الادارة
95	3-7-2 العلاقة مع المرضى
96	II-أثار الضغط المهني
96	1-2 أثار الضغط المهني على الفرد
96	1-1-2 الاضطرابات النفسية الفيزيولوجية - السكوسوماتية -
96	1-1-1-2 الصداع
97	2-1-1-2 اضطرابات الجهاز الهضمي
98	3-1-1-2 اضطرابات الجهاز الدوري
98	4-1-1-2 الاضطرابات الجلدية
99	2-1-2 الاضطرابات النفسية
100	1-2-1-2 القلق
100	2-2-1-2 الاحتراق النفسي
101	3-2-1-2 الاكتئاب
101	3-1-2 الاضطرابات السلوكية

102	1-3-1-2 عادات الأكل و الشرب
102	2-3-1-2 التدخين و تعاطي الكحول و المخدرات
103	2-2- أثار الضغط المهني على المنظمة
103	1-2-2 عدم الدقة في اتخاذ القرارات
104	2-2-2 التكاليف المالية
104	1-2-2-2 انخفاض الاداء
105	2-2-2-2 الملل
106	3-2-2-2 التعب
106	4-2-2-2 التغيب
107	3-2-2 ارتفاع معدل الشكاوي و أحداث العمل
109	III- أساليب مواجهة الضغط المهني
109	1-التمارين الرياضية
110	2- الاسترخاء
110	3- التأمل
110	4- الفكاهة
105	5-التغذية البيولوجية الرجعية
105	6- ضبط السلوك ذاتيا

110	7- اعادة البناء المعرفي
110	8- شبكة العلاقات
111	9- التطبيق الجيد لمبادئ الادارة و التنظيم
111	10- تصميم وظائف ذات معنى
111	11- اعادة تصميم الهيكل التنظيمي
111	12- الدعم الاجتماعي
113	13-العلاج النفسي
114	خلاصة
	الفصل الرابع: الرضا الوظيفي
116	تمهيد
117	1- نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي
118	2- مفهوم الرضا الوظيفي
121	3- عناصر الرضا الوظيفي
122	3-1 عوامل شخصية
123	3-2 عوامل تنظيمية
124	3-3 عوامل نظمية
125	4- كيف يحدث الرضا

126	5-نظريات الرضا الوظيفي
126	5-1 نظرية الاحتياجات المتسلسلة لماسلو
128	5-2 نظرية العاملين لهيرزبرج
130	5-3 النظرية الكلاسيكية
131	5-4 النظرية العلاقات الانسانية
132	5-5 نظرية ميكلاند في الحاجات
133	5-6 نظرية التوقع
135	5-7 نموذج برتر و لولر
137	5-8 نظرية التعزيز و تدعيم السلوك
139	5-9 نظرية عدالة العائد
140	5-10 نظرية التكيف الوظيفي
140	5-11 نموذج سيتر و بورتر
141	5-12 نظرية الجماعية المرجعية
141	5-13 نظرية القيمة
142	5-14 نظرية المقاومة
142	5-15 نموذج لولر
143	5-16 نظرية Z

143	17-5 نظرية X و Y
144	6-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
146	7-قياس الرضا الوظيفي
146	7-1 المقاييس الموضوعية
146	7-2 المقاييس الذاتية
147	7-2-1 المقاييس الرتببة
147	7-2-2 أسلوب الأحداث الحرجة
148	7-2-3 المقابلات الشخصية
148	8-النتائج المترتبة عن عدم الرضا الوظيفي
148	8-1 الانسحاب عن العمل
148	8-2 الغياب
149	8-3 ترك العمل
150	8-4 التمارض و الاصابات
150	8-5 التظلمات الشكاوي و عدم الاهتمام
151	9-علاقة الضغط المهني و الرضا الوظيفي
152	خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس : الإطار المنهجي

155	1-تمهيد
155	2-منهج الدراسة
155	3-الدراسة الاستطلاعية
155	3-1 الهدف منها
156	3-2 العينة
157	3-3 أدوات جمع البيانات
157	3-3-1 مقياس قياس درجة الشعور بالضغط
158	3-3-2 مقياس مصادر الضغط المهني ل كوبر
160	3-3-3 مقياس قياس الرضا الوظيفي
161	3-3-4 مقياس روزنبرغ لتقدير الذات Rozemrg
162	3-3-5 مقياس روتر لمركز التحكم Rotter
163	3-4 الخصائص السيكومترية لتقنية البحث
174	4- الدراسة الأساسية
174	4-1 مكان البحث
175	4-2 عينة البحث
175	4-3 أدوات جمع البيانات
175	4-4 التقنيات الإحصائية المطبقة (الأدوات المستخدمة في تحليل النتائج)

الفصل السادس: عرض النتائج تحليلها و مناقشتها

180	1- بيانات أولية حول العينة
183	2- عرض النتائج و تحليلها
196	3- مناقشة و تفسير النتائج
208	4- الاستنتاج العام
213	4- الخاتمة و الاقتراحات
	المراجع-
217	المراجع باللغة العربية-
224	المراجع باللغة الاجنبية
	الملاحق-
	الملحق رقم -1- مقياس قياس درجة الشعور بالضغط المهني
	الملحق رقم -2- مقياس قياس مصادر الضغط المهني لكوبر
	الملحق رقم -3- مقياس تقدير الذات لروزنبرغ
	الملحق رقم -4- مقياس مركز التحكم لروتر
	الملحق رقم -5- البيانات الخام

ملخص باللغة العربية:

هدفت الدراسة إلى استقصاء مستويات الضغط المهني لدى الممرضات كونهن الفئة الأكثر عددا داخل المؤسسات و المراكز الصحية بالجزائر العاصمة ، و معرفة مصادر الضغط المهني لدى هذه الفئة و كذا العلاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي بين فئات السلك الشبه الطبي .

و لتحقيق هذه الأهداف صممت مقياس الضغط المهني و الرضا الوظيفي (تحققنا من خصائصها السيكومترية) و طبقناهم على عينة من 121 ممرضة و تمت الدراسة بستة مستشفيات و ثلاثة مراكز صحية على مستوى الجزائر العاصمة، كما طبقنا مقياس روزنبرغ لتقدير الذات ، مقياس مصادر الضغط المهني لكوبر و مقياس مركز التحكم لروتر بعد التحقق على مصادره السيكومترية كذلك.

1-أسفرت نتائج الدراسة على أن الممرضات تعاني من ضغط مهني مرتفع، كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر لآخر.

2-حيث يوجد مصدرين من بين المصادر الستة لديها درجة فوق المتوسط، و خارج الدرجات المتوقعة و هي: العمل في حد ذاته،السيرة المهنية و الانجاز حيث يدل على أن أغلب الممرضات تعاني من هذه المصادر.

-المصادر الأربعة المتبقية يقع متوسطهم داخل منطقة الدرجات المتوقعة ، كل هذه المصادر تقع متوسطها في الحد الأعلى من منطقة الدرجات المتوقعة و هما:

- التواجه بيت / عمل.
- العلاقات البنشخصية.
- الدور الاداري
- الجو و البنية التنظيمية .

و هذا يعني أن الممرضات تعاني من هذه المصادر، إلا أنهن يستطعن مقاومتها و لو بصعوبة.

3-أن الشعور بالضغط لا يتأثر بالعوامل التنظيمية فقط، وإنما للعوامل الشخصية دور في ذلك، كما أظهرت وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و تقدير الذات .

4-إن نتائج مركز التحكم تبين أن أغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي ، و هذا ما يفسر معاناتهم في مختلف مصادر الضغط .

5- و للإجابة على الفرضية الخامسة فقد أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي.

L'étude visait à élever le niveau du stress professionnel parmi les infirmières car elles constituaient le groupe le plus nombreux au sein des établissements et des centres de santé d'Alger, et à connaître les sources du stress professionnel dans cette catégorie et la relation entre stress professionnel et satisfaction professionnelle au sein du corps paramédical

Pour atteindre ces objectifs, nous avons conçu l'échelle du stress professionnel et la satisfaction au travail (nous avons vérifié ses caractéristiques psychométriques) et les avons appliquées à un échantillon de 121 infirmières. L'étude a été menée dans six hôpitaux et trois centres de santé à Alger. Pour l'échelle Cooper, Router et Control Center après vérification de leurs sources psychométrique

1- Les résultats de l'étude montrent que les infirmières sont soumises à un fort stress professionnel et que cette catégorie souffre de diverses sources de pression professionnelle, mais l'impact varie d'une source à l'autre

2- Deux des six sources ont un diplôme supérieur à la moyenne et au-delà des notes attendues, à savoir: le travail en soi, la carrière et les résultats, ce qui indique que la plupart des infirmières souffrent de ces sources

La moyenne des quatre ressources restantes est comprise dans la zone de qualité attendue, toutes situées à la limite supérieure de la zone de classe attendue

-Face à la maison / travail

-les relations

-le rôle administratif

-Atmosphère et structure organisationnelle

Cela signifie que les infirmières souffrent de ces sources, mais elles peuvent leur résister si elles rencontrent des difficultés

3- que le sentiment de pression ne soit pas affecté uniquement par des facteurs organisationnels, mais que le rôle des facteurs personnels y soit également montré un lien de corrélation défavorable de signification statistique entre stress professionnel et l'estime de soi

4- Les résultats du centre de contrôle montrent que la plupart des infirmières disposent d'un centre de contrôle externe, ce qui explique leur souffrance face aux différentes sources du stress.

Pour répondre à la cinquième hypothèse, les résultats ont montré une corrélation inverse entre stress professionnel et satisfaction au travail.

الاهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعلى الناس في الوجود وأعز ما خلق الله
وأتمنى أن يجعل الله كل أيامها ورود" أُمي الغالية " حفظها الله لي وأطال عمرها
وأعز قدرها وأتار دريها ورزقها الصحة والهناء
والى أبي الطيب الحبيب حفظه الله .
إلى زوجي و ابني أنس و الى إخوتي كل واحد باسمه
الى كل قلب صادق منحني قوة الصمود
وكل عائلتي والى كل الأصدقاء
كما أهدى هذا العمل المتواضع إلى كل الزملاء في الدراسة.
إلى كل الأساتذة
والى كل الذين ساعدوني وسهلوا لي مهمة البحث .
لا أنسى أن أشكر كل هؤلاء جزيل الشكر على الوقوف معي
ومساعدتي في انجاز هذا العمل بقدر المستطاع وأتمنى أن يكون هذا البحث
بمثابة محاولة واستمرار للبحوث السابقة ويكون كمساعدة للبحوث المقبلة
إن شاء الله

سهيلة

كلمة شكر

الحمد لله الحي القيوم الموفق الذي وفقني لاتمام هذا العمل و أتقدم بالشكر و
التقدير و العرفان الى الأستاذ الدكتور بوطاف مسعود على كل ما قدمه لي من ارشادات و
توجيهات هونت علي كل الصعاب التي واجهتني في هذا البحث خاصة .
و لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل الى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد لاتمام
هذا العمل .

فهرس الجدول :

رقم الجدوال	العنوان	الصفحة
01	المقارنة بين الضغط الايجابي و الضغط السلبي .	41
02	سلم هولمز و راي .	50
03	مصادر الضغط المهني عند جيردانوا و زملائه.	69
04	مصادر الضغط المهني.	70
05	نمط الشخصية أو ب.	78
06	المستويات الثلاثة لمقياس مصادر الضغط المهني ل .Cooper	160
07	معاملات ارتباط كل سؤال بالدرجة الكلية للاستبيان.	166
08	معاملات الثبات المصححة لمقياس مصادر الضغط المهني .	167
09	معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية و المقياس ككل.) لمقياس مصادر الضغط المهني.)	168
10	معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية فيما بينها. (لمقياس مصادر الضغط المهني.)	168
11	معاملات ارتباط كل سؤال بالدرجة الكلية للمقياس.	170
12	معاملات ارتباط الدرجة الكلية لاستبيان الرضا و أجزاءه الثلاثة.	173
13	توزيع أفراد العينة حسب السن.	178

179	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	14
179	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	15
180	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية .	16
181	التوزيع التكراري المجمع لدرجات الضغط.	17
182	مستوى الشعور بالضغط المهني لدى الممرضات.	18
183	مستوى ادراك الممرضات للضغط المهني في مختلف مصادره.	19
188	التوزيع التكراري المجمع لدرجات تقدير الذات	20
189	توزيع أفراد العينة حسب مستوى درجة تقدير الذات.	21
189	الاحصاءات الوصفية لعينة الدراسة ومعامل الارتباط بين درجة الضغط و درجة تقدير الذات.	22
190	التوزيع التكراري المجمع لدرجات مركز التحكم.	23
191	توزيع أفراد العينة حسب مستوى درجة مركز التحكم.	24
191	الاحصاءات الوصفية لعينة الدراسة ومعامل الارتباط بين درجة الضغط و درجة مركز التحكم.	25
192	التوزيع التكراري المجمع لدرجات الرضا الوظيفي.	26
193	الاحصاءات الوصفية لعينة الدراسة ومعامل الارتباط بين درجة الضغط و درجة الرضا الوظيفي.	27

فهرس الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	مستوى الأداء و الضغط.	42
02	الأنواع الرئيسية للضغط.	43
03	الزملة العامة للتكيف.	47
04	الأعراض العامة للتكيف.	49
05	حلقة السياقات المعنية من طرف التبادلات الضاغطة.	53
06	نموذج توضيحي للضغط المهني لميتشجان.	57
07	نموذج توضيحي للضغط المهني لماكرث.	59
08	نموذج توضيحي للضغط المهني لبيهر و نيومان.	62
09	مصادر الضغط المهني عند كوبر.	71
10	تأثير الضغط المهني على الأداء.	105
11	المقارنة بين النظرة التقليدية للرضا الوظيفي و رأي هيرزنبيرج	120
12	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.	122
13	ديناميات عملية الرضا الوظيفي.	125
14	نموذج التوقع.	134
15	نموذج بورتر و لولر.	137
16	نظرية عدالة العائد.	138

مقدمة:

أدت تكاليف الحياة المختلفة الى أن تكون الضغوط سمة من سمات العصر الحديث, حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصام ، «THE SILENT KILLER» وأصبحت العديد من المنظمات و المؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد الضغوط المهنية و انتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها, و تبث أن استمرارها يترك آثار سلبية على صحتهم البدنية و النفسية و من تم على أدائهم الوظيفي.

و الجدير بالذكر أن الضغط المهني لا يعد خلافاً في الأسلوب التي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل و أدائه بها, لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم اداري, حيث يصعب ان توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة و متنوعة من ضغوط العمل, مهما وضعت من خطط و بذل من جهد في أساليب اعدادها و تنفيذها. (الهنداوي, 1994,125)

لهذا كان للولايات المتحدة الأمريكية سبق الاهتمام بموضوع الضغط المهني منذ بداية السبعينات, حيث احتل حيزاً ملموساً في فكر الباحثين و الهيئات العلمية و المنظمات المهنية و رجال الأعمال لتزايد الشكاوي بارهاق العمل و الاجهاد النفسي الناتج من الضجر و تزايد حالات القلق, التوتر, و الاكتئاب و الانهيار العصبيالخ. (الهنداوي, 1994,89)

كما أشار تقرير آخر عن كندا أن ما يقرب من 80% من العاملين الكنديين يعانون من الضغط المهني و القلق بسبب عدم قدرتهم على الموازنة و تطلعتهم الخاصة. (Lander F , 92,2009)

كما أعلنت منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة, و المعنية بشؤون العمل و العمال نتائج بحثها المستمدة من معطيات مجموعة من الدراسات الاحصائية و العلمية تتعلق بالموضوع, أجرتها على خمس

دول صناعية، و تبين أن نحو (10%) من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الاحباط المؤدية للكآبة كل عام، و تذكر الدراسة أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية الذهنية تقدر بنحو (2.2) مليار دولار في العام، و في بريطانيا يعاني (30%) من قوة العمل من شكل من أشكال الضغط النفسي أو الاحباط.

و في بولندا نما القلق من الضغط المهني و الخوف من فقدان الوظيفة بنسبة (50%) خلال الفترة من 97 حتى 1999م، و أدت هذه النتائج السلبية التي توقع المنظمة الدولية حدوث ارتفاعات شديدة في الضغوط النفسية و الكآبة الناتجة من ظروف العمل.

كما وجد الباحثون في جامعة ماسترخت الهولندية بعد أكثر من ثمانية آلاف موظف في شركات مختلفة لمدة ثلاث سنوات أن العاملين في وظائف تتصف بضغط مهني، و ذات متطلبات وظيفية متعددة يصابون بأمراض القناة الهضمية بنسبة (20%) عن أقرانهم العاملين في الوظائف الأقل متطلبات.

و قد حظيت ضغوط العمل بقدر كبير من الاهتمام من حيث التعرف على أنواعها و مصادرها و مظاهرها، و الآثار المترتبة عنها و كيفية التعامل معها و يظل هذا الجانب بحاجة الى المزيد من الاهتمام و ذلك لمساعدة الأفراد الذين يتعرضون للضغوط لمواجهةها و تدريبهم على كيفية ادارتها و سياستها لاتقاء أضرارها .

ونظرا لأهمية العنصر البشري داخل المنظمات ووجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة الانتاجيته و فعاليته و رضاه، و نظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي اهتم معظم الباحثين بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين و من الافتراض القائل " بأن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي عن عمله "لذلك فإن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية.

ومن الحقائق العلمية أن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليلٌ على مدى رضاه عن عمله، ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه، وهو يمثل مؤشراً هاماً على فعالية التنظيم، و بما أن القطاع الصحي من أهم القطاعات في أي دولة من دول العالم ومن هذا المنطلق فإنه من الضروري العمل على توطين العمالة في هذا القطاع حيث ليس من المنطقي الاعتماد على العمالة الوافدة في قطاع حيوي وضروري كقطاع الصحة وعليه فإن عملية توطين تلك الوظائف قد تتطلب التعرف على أهم العناصر التي يمكن من خلالها رفع مستوى الرضا الوظيفي، وتشجيع دخول القوى العاملة الوطنية فيها، أو خفض مستوى الرضا في هذه المهن، وذلك لمحاولة التغلب على أهم المعوقات أو العوامل التي قد تؤثر سلباً في رضاهم الوظيفي مما قد يسبب إهمالهم في أداء أعمالهم وقلة إنتاجيتهم وهو ما يسمى بالتسرب الوظيفي ومن ثم تؤدي إلى تركهم للعمل أو ما يسمى بالتسرب الوظيفي.

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

هذا إن دل على شيء فإنما يدل على حساسية مهنة التمريض، مقارنة بغيرها من المهن، قد يرجع ذلك إلى الضغوط والمشكلات الوظيفية الصعبة التي يتعرض لها الممرضون بشكل يومي متكرر والتي قد تفوق القدرات النفسية والجسمية للممرض ، ومن الصعب التكيف معها.

هذا ما أشارت له نتيجة دراسة « التويجري » (2012)، التي هدفت إلى التعرف على أهم المشكلات التي يعاني منها ممارسو مهنة التمريض في بيئة العمل، و توصلت إلى أن مشكلتي صعوبة المهنة وضغوط

العمل، تحتلان المرتبة الثانية في ترتيب أهم المشكلات التي تواجه الممرضين في بيئة المهنة بعد مشكلة الضعف التثقيفي و التوعوي .

و تجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من الاهتمام الكبير الذي أولته الدول المتقدمة لموضوع الضغط المهني، و ارتفاع التكاليف التي تلحقها باقتصاديات الدول من ناحية و خطورته من ناحية أخرى، إلا أنه لم يلق الاهتمام الكافي في بيئة العمل العربية بشكل عام و بيئة العمل الجزائرية بشكل خاص، أما في الجزائر فقد جاء الاهتمام بالصحة العقلية لعمال القطاع الصحي في التعليم الوزاري رقم 18 المؤرخة بتاريخ 27 أكتوبر 2002 التي جاء فيها غالبا ما يواجهها مهنيو الصحة وضعيات قصوى في كفاحهم الدائم ضد معاناة المرضى الذين يتكفلون بهم فهم يخضعون للعبئ الكمي للمهنة ، لكن أيضا لأعباء فكرية و انفعالية تتزايد في المصالح ذات النشاط المكثف، نظرا للضغوط التنظيمية و العلائقية، أو تلك المرتبطة بمعاشهم المهني ...الخ، و قد ينجز عن كل هذه الارغامات معاناة نفسية خصوصا لما تكون ظروف العمل غير ملائمة، فتؤدي الى ضغط المهنة.(ميهوبي فوزي .2013,180)

لذا تأتي الدراسة الحالية لتهتم بالضغط المهني لدى الممرضات و تحاول التعرف عن مصادره مما يساعد على وضع برنامج للوقاية منه، و تحسيس المختصين في هذا الميدان بأهمية هذه الظاهرة و بالتالي السيطرة عليها و توجيهها من أجل القضاء على سلبياتها و كذلك علاقته بالرضا الوظيفي.

و تستمد الدراسة الحالية، أهميتها باعتبارها موضوعا من المواضيع التي لقيت و ما تزال تلقى اهتماما كبيرا من الباحثين و لهذا الغرض قسمت الدراسة إلى جانبين هاميين مدعمين لبعضهما البعض، جانب نظري و جانب تطبيقي، يحتوي الجانب النظري على أربعة فصول، الأول خاص بأهمية المشكلة و أبعادها حيث قمنا بعرض أهم الدوافع التي أدت بنا للبحث في هذا الموضوع و الأهمية و الأهداف الموجودة في هذا البحث، كذلك قمنا بطرح الإشكالية التي تقوم عليها الدراسة و صياغة الفرضيات التي تعكس الإشكال المطروح سابقا و يتناول الفصل الثاني تحديد المفاهيم المستعملة في الدراسة أي تحديد

مفهومي الضغط و الضغط المهني, وأسباب الضغط التنظيمية منها و الشخصية و قمنا بعرض النتائج و العواقب المترتبة عن الضغط المهني و هذا على مستوى الفرد و المنظمة و ذكر أهم طرق قياس الضغط و كيفية إدارته, أما الفصل الثالث فكان خاصا بالرضا الوظيفي هذا فيما يتعلق بالجانب النظري, أما الجانب التطبيقي فيحتوى على فصلين الرابع و الخامس .

الفصل الرابع قد خصص للإطار المنهجي, حيث تم عرض خصائص العينة و أدوات جمع البيانات و طرق تحليلها الإحصائي, في حين خصصنا الفصل الخامس لعرض النتائج و تحليلها و مناقشتها, و في الأخير ننهي هذا البحث باستنتاج عام و خاتمة لخصنا فيها نتائج البحث, مع تقديم جملة من الاقتراحات و التوصيات التي ارتأيناها مناسبة .

الجانب النظري

الفصل الأول

أهمية المشكلة و أبعادها

الإشكالية :

تعتبر الضغوط التي تشمل مناحي الحياة سمة من سمات العصر الحديث، ويعتبر الضغط في العمل أحد المظاهر الأساسية في التنظيمات على اختلافها، حيث يتعرض العاملون في المهن والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المتعلقة بالعمل تنجم عن أسباب عدة، منهم من يستطيع التكيف معها والاستفادة من وجودها؛ إذ تشكل له حافزاً يدفعه لمزيد من الجهد والعمل، ومنهم من يفشل في ذلك فيتعرض إلى العديد من المشاكل النفسية والصحية مما يؤثر سلباً على سلوكه ومستوى أدائه وعلى المنظمة التي يعمل فيها مما يحملها تكاليف إدارية ومالية باهظة . (أيمن عودة المعاني وعبد الحكيم عقلة أخوارشيدة ،2006، 355) ،وتختلف طبيعة هذه الضغوط من مجتمع إلى آخر وذلك حسب طبيعة المجتمع نفسه و درجة تحضيره وما يفرضه من شدة التفاعل و الاعتماد المتبادل بين المؤسسات و الأفراد وندرة الموارد و الصراع بين الأفراد للفوز بتلك الموارد وسرعة معدل التغيير في تلك المجتمعات.(عن السيف ،2000، 675).

و لكون ظاهرة الضغط منتشرة في جميع المهن و الوظائف ، إلا أنها تتباين في شدتها وطبيعتها و متطلباتها من مهنة الى أخرى ، و حسب حمدي ياسين أن المهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات و طريقة الأداء و النتائج المرتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد و هذا التباين يؤدي الى درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه. (حمدي ياسين و آخرون، 1999، 98).

و تشير العديد من الدراسات إلى أن الضغط المهني قد يؤدي إلى خسائر جسمية تخص بالفرد أو بالمنظمات ، و نظرا لحجم هذه الخسائر على الفرد و المنظمة ، فقد أولى الباحثون الضغط المهني أهمية كبرى ، أن هذا الأخير يصيب كل الفئات المهنية ، غير أن مصادره و مظاهره تختلف باختلاف المهن

كما أن هناك مهن تستهدفها الضغوط أكثر من غيرها، ففي العديد من الدراسات العربية حول الضغط المهني في بعض المهن الاجتماعية، تبين أن هذه المهن أكثر تعرضاً للضغط. (ع. عن السيف, 2000, 675).

و هذا ما ذهبت اليه بعض الدراسات التي أظهرت أن العاملين في المهن المرتبطة بالخدمات الانسانية مثل الطب و التمريض و الملاحة الجوية هم أكثر العاملين تعرضاً للضغوط النفسية من غيرهم في القطاعات و المهن الأخرى.(عبد الفتاح خليفات و عماد الزغلول , 2003 , 63-64)

و في نفس الاتجاه أجرى عبد الرحمان الطريري دراسة على مجموعة موظفين من قطاعات عمل متنوعة في المجال التعليمي و الصحي و الصناعي و الاجتماعي و الاقتصادي و التجاري و الخدمات العامة بالإضافة الى قطاعات أخرى حول أسباب الضغط و نتائجه و قد تبين من نتيجة الدراسة أن عمال القطاع الاجتماعي هم أكثر عرضة للضغط . (عبد الرحمان الطريري , 1994 , 58).

أما سليمان الوابلي, و بناء على نتائج عدة دراسات أجنبية توصل الى أن أكثر المهنيين عرضة للخطر الاحتراق النفسي أولئك الذين يشغلون وظائف ذات صلة مع الجمهور , مثل الطب و التمريض, التدريس و الشرطة .و غيرها من المهن الأخرى لأنهم لا يجيدون دعماً من رؤسائهم مع تعرضهم لقدر كبير من ضغط العمل بهدف زيادة الانتاجية في العمل .

و توصل رداري و آخرون **Radary et al1993** أن 20 % الى 40% من المعالجين هم في احتراق نفسي و 25% من ممرضات المستشفيات العامة باختلاف المصالحات يعانون من عملهن, 56%منهن رغبت مؤخراً في التخلي عن مهنتها.

و يبين أم و هاريسون 1998م Um et Harrison أن ضغوط الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية تنشأ عن العلاقة المهنية , و أعباء و علاقة العمل و خصائص مؤسسات الخدمات و هذا نتيجة لطبيعة المهنة التي تتطلب ذلك.

أما دراسة **فهد السيف 2000م** لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية المتمثلة في القطاع الصحي و التعليمي أن الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة الوظيفة عال , و هو راجع الى قصر المسار الوظيفي و فرص الترقى و الندم لاختيار هذا التخصص , و الحاجة للقيام بأعمال أخرى لزيادة الدخل و تشعب المسؤوليات المسببة للتوتر , و تظهر من بين الأعراض الخاصة بالعلاقات الاجتماعية تبنى سلوك اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين تتمثل في عدم الثقة الغير مبرر بالآخرين , و تجاهل الآخرين و التفاعل مع الغير بشكل ألي مع صعوبات في الاتصال .(علي عسكر ,2003, 46).

و نستند الى ما قلناه بدراسة كل من **ألكندر 1981** , و دراسة **باك 1988** , و دراسة **الاماش 1989** , و دراسة **هاري 1989** , و دراسة **كين 1985** , و دراسة **يوليرتيش و فيتزجيرالد (Ullirich & Fitzgerald 1990)** و دراسة **ماكوي 1998** التي توصلت إلى أن العاملين بقطاع الصحة من مشرفين , و أطباء و ممرضين يظهرون استعداد كبير للإصابة بالضغط المهني نتيجة الضغوط النفسية و الاجتماعية , هذا لكونهم عرضة لمواجهة العديد من المواقف الضاغطة و الاستجابة لها في أن واحد , مما يزيد من حدة الإشكال . (Marrina-1984, 303-292).

كما اشارت بعض الدراسات الى ان الضغوط قد تكون منتشرة لدى الاناث بصورة كبيرة مما لدى الذكور او بفتة عمرية معينة اكثر من باقي الفئات الاخرى وهذه الفقرة تؤكد اهمية البحث الحالي في سعيه لتحقيق هذا الافتراض . (عن يوسف جمعة محمد,1994). و قد أيدت بعض الدراسات العربية هذه النتائج فقد أشارت الى أن الممرضات يشعرن بدرجة عالية من القلق و الاكتئاب مقارنة بغيرهن من العاملات في المهن الأخرى(النيال 1991, 110), (الأمانة 2001, 99), ويتحكم في ضغط العمل والشعور به العديد من العوامل البيئية والذاتية,وبالنظر إلى العوامل البيئية المدركة ودورها في تنامي الظاهرة وتأكيداها في المجال الطبي، نجد أن كل من " كوبر ومارشال Cooper&Marshal عام 1976 قد أكدوا على أن

تتامي الشعور بضغط العمل يرتبط ببيئة العمل الخارجية - وما تحويه من فرص وتهديدات- ، في تفاعلها مع مكونات بيئة العمل الداخلية - وما تحويه من نقاط قوة ومناطق ضعف ومدى التوازن بين الحقوق والواجبات والتزامها بالتوصيف الوظيفي الفعال ، ومن ثم فإن المحرك البيئي الداخلي والخارجي يلعب الدور الأبرز في حدوث المشكلة ويزيد من الشعور بالضغط لدى العاملين (R)

Lakshminarayanan, 2008, 4

وعلى الجانب الآخر نجد أن هناك تركيزاً على الاستجابات الذاتية الداخلية للضغط حيث تلعب العوامل الذاتية والاستعدادات الشخصية الدور الأبرز في الشعور بالضغط،" حيث التركيز على الشخصية المهنية لمقدم الخدمة الصحية وما يمتلكه من مهارات وخبرات وتجارب نوعية تؤهله لممارسة ما يكلف به من أعمل، بجانب ما تحويه شخصيته المهنية من نقاط قوة ومناطق ضعف ما يؤهله للتعاطي مع متطلبات الوظيفة ومشكلات الحياة الضاغطة بإيجابية ومنها ضغط العمل.

لذا أصبح موضوع الضغط محل اهتمام الكثير من الأفراد و المنظمات التي يعملون بها ، هذا الاهتمام يمكن رده إلى عاملين رئيسيين ، الأمراض المترتبة على هذه الضغوط و التكاليف الناتجة عنها وفيما يتعلق بالأمراض المترتبة على هذه الضغوط ، فان الدلائل المرتبطة بدراسة الضغط المهني تشير أن الضغط من الممكن أن يؤدي بالفرد الى الشعور بعدم الرضا عن عمله و من تم الوقوع في برائن الاضطرابات الجسمية و النفسية و العقلية ، مما يكون له العديد من الآثار السيئة على سلامة الفرد و المنظمة التي يعمل فيها ، ذلك أنه حينما يتجاوز الضغط لدى الفرد المستويات العادية أو المألوفة فإنه قد تظهر عليه بعض المشكلات الصحية .

ونظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي كذلك كونه حالة انفعالية يصعب التحكم فيها ، و ذلك راجع لما يرغب فيه أي فرد ، كالأجر المرتفع الذي له أهمية كبيرة من حيث اشباع حاجات الفرد كشعوره بالأمن و الارتياح، و كذلك لاعتراف منظمته بأهميته و مكانة و نظرة المجتمع اليه كدليل للنجاح و التفوق ، و

كذلك محتوى العمل الذي يعتبر عنصر مهم جدا في زيادة ارتباط الفرد بمنصبه , فكلما كانت الوظيفة تحتوي على قدر كبير من المسؤولية و تسمح للفرد بإبراز قدراته العالية كلما كان راضيا عن عمله , وكذلك وجود نمط اشراف مراعي لانشغالات و اهتمامات العمال , فالمشرف الذي يجعل اهتمامه حول مرؤوسيه , باهتمامه بكل قضاياهم و مشاكلهم و يعمل على تحسين العلاقة بينه و بينهم , و يحاول تفهم سلوكا تهم مع السعي لتفادي الأخطاء , يكسب ولائهم و يحقق درجة عالية من رضاهم.

و على اعتبار أن الرضا الوظيفي حالة وجدانية سارة تنتج تقويم جهد العامل و مدى توافق قدراته مع الوظيفة التي يشغلها و كذا الضغط المهني الذي يعتبر حالة من التوتر الانفعالي الناتجة عم المواقف الصعبة و محاولة التكيف معها قد يؤثر على جوانب كثيرة من الحياة المهنية .

و بناء على ما سبق فان مشكلة البحث الحالي ركزت اهتمامها للتعرف على مصادر الضغط المهني, و علاقته بالرضا الوظيفي عند الممرضات من خلال الاجابة على الأسئلة التالية :

- هل تعاني فئة الممرضات او العاملات في مهنة التمريض من ضغط مهني مرتفع ؟
- ماهي مصادر الضغوط المهنية و شدتها التي تعاني منها العاملات في مهنة التمريض أكثر من غيرها ؟

- هل هناك علاقة بين الضغط و العوامل المهنية التالية:

- ✓ العمل في حد ذاته.
- ✓ الدور الاداري .
- ✓ العلاقات البنشخصية .
- ✓ الجو و البنية التنظيمية .
- ✓ السيرة المهنية و الانجاز .
- ✓ التواجه بيت /عمل

- هل توجد علاقة بين كل من الضغط المهني و تقدير الذات لدى العاملات في مهنة التمريض؟
- هل توجد علاقة بين كل من الضغط المهني و مركز التحكم لدى العاملات في مهنة التمريض؟
- هل توجد علاقة بين كل من الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى العاملات في مهنة التمريض؟

الفرضيات :

الفرضية العامة : هناك علاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى العاملات في مهنة

التمريض.

الفرضيات الجزئية :

الفرضية الأولى : تعاني العاملات في مهنة التمريض (المرضات) من ضغط مهني مرتفع.

الفرضية الثانية : تؤدي المصادر التنظيمية التالية إلى حدوث الضغط لدى المرضات :

- العمل في حد ذاته.
- الدور الإداري.
- العلاقات البشخصية .
- السيرة المهنية و الانجاز.
- الجو و البنية التنظيمية .
- التواجه بيت /عمل .

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات و الضغط المهني.

الفرضية الرابعة : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و الضغط

المهني.

الفرضية الخامسة : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين كل من الضغط المهني و

الرضا الوظيفي لدى العاملات في مهنة التمريض.

3-أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية الموضوع الذي تتناوله حيث تتمثل أهميتها النظرية و التطبيقية فيما يلي :

-فمن حيث الأهمية النظرية , فان الدراسة الحالية تلقي الضوء على العلاقة بين كل من الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى الممرضة الجزائرية , مما يعزز الدراسات و الأبحاث النفسية في علم النفس العمل و التنظيم , و الصحة النفسية للممرضة.

و من هنا جاءت الحاجة الماسة لاجراء المزيد من البحوث و الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية بهدف التعرق على علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى الممرضات .

-أما من الناحية التطبيقية , فتكمن أهمية الدراسة الحالية في النتائج التي قد تفسر الدراسة الحالية عنها , و يمكن أن توظف في علم النفس العمل و التنظيم و الصحة النفسية من أهل الاختصاص لوضع برامج ارشادية للتخفيف من الضغوط المهنية و من هنا يمكن أن نستخلص بعض النقاط التي ترتبط بأهمية البحث الحالي :

1. طبيعة الظاهرة التي يتصدى لها البحث , و ما تتطوي عليه من مشكلات و آثار سلبية ناجمة عنها, و من هنا تأتي أهمية الكشف و تشخيص المشكلات التي تواجه ممارسة مهنة التمريض , مما يؤدي الى مواجهتها و تهيئة العوامل الملائمة لممارسة هذه المهنة .

2. يكتسب هذا البحث أهميته من أهمية الشريحة التي يتناولها بالدراسة , ألا وهي العاملات في مهنة التمريض اللواتي يسهمون في تقديم الخدمات الانسانية للمرضى , و لقيام الممرضات بهذا الدور على الوجه الصحيح لابد أن يتمتعن بمستوى عال من الصحة و السلامة النفسية.

3. يعد البحث الحالي اسهاما في مجال الدراسات النفسية المتعلقة بالتمريض , فهو يعد اضافة أكاديمية جديدة في أدبيات علم النفس المهني .

4-الهدف من البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغط ، خاصة أن كل الدراسات التي تناولت موضوع الضغط كان التركيز فيها أكثر على الحلول من التركيز على تحديد الأسباب المحتملة المسئولة عن توليد الضغط ، هذا بالإضافة إلى كون حجم العينات في مختلف الدراسات الأخرى يطرح إشكالا يتمثل فيما إذا كانت هذه الدراسات قابلة للتعميم ، رغم أنه و حسب بعض المؤشرات، فان عددا من أسباب الضغط مشتركة بين معظم أفراد عينة الدراسة ، هذا الرأي يحتاج إلى التأكد منه عن طريق تطبيق التجربة على عينات كبيرة .

كما تهدف الدراسة الحالية الى التعرف على العلاقة بين كل من الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى الممرضات أما السبب الأخير فيتعلق بالمنهجية المستخدمة في الدراسات ، حيث يبدو أن مصادر الضغط قد استخرجت مبدئيا على ضوء خلفية مسبقة مع قليل من التركيز على الظروف التي تعتبرها عينة الدراسة نفسها كمصادر محتملة للضغط.و محاولة منها للتغلب على هذه النقائص المذكورة أنفا ، فان هذه الدراسة أخذت في الحسبان تلك الظروف التي تعتبرها عينة الدراسة مثيرة للضغط و هذا باستعمال عينة واسعة النطاق .

كما تهدف الدراسة الحالية كذلك الى تقديم بعض التوصيات للمنظمة المبحوثة , من أجل اتباع الأساليب التي تمكنها من تقليل ظاهرة الضغط داخل محيط العمل , و تجنب مخاطرها و أثارها.

5-التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة:

1-التعريف الاجرائي للضغط المهني: هي الدرجة الفرد المتحصل عليها من خلال تقديره لمدى الضغط

و التوتر الذي يعانيه في المهنة ، و هذا على مقياس الضغط المستخدم في الدراسة.

2-التعريف الاجرائي لمصادر الضغط المهني: هي مجموعة الأحداث التي تتعرض لها الممرضة أثناء

تأديتها لمهامها التي تشكل مصدرا للضغط .

1- التعريف الاجرائي للرضا الوظيفي: الرضا هو شعور داخلي بالارتياح يصعب تحديده بعامل

واحد ، و لا يمكن خلقه بالحوافز المادية وحدها ، قد يكون متعلق بالأجر ، نمط الاشراف و

محتوى العمل .

6-الدراسات السابقة :

تعتبر ظاهرة ضغوط العمل بصفة عامة ، ظاهرة قديمة قدم الإنسان نفسه ، فان الاهتمام بها كموضوع للدراسة يعتبر حديثا نسبيا . ففي العصر الحديث يعتبر **كانون 1932م Cannon** أول باحث يهتم بدراسة الضغوط ، حيث قادت دراسته إلى الحكم بأن الضغوط عندما تكون مستديمة أو طويلة الأجل تترك آثار قاسية على الشخص تؤدي في النهاية إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه . (S.E . HOBFOLL, 1989, P513)

أما الدكتور **فيرنون كوليمان 1977م Vernon Coleman** ، فقد أشار إلى الاهتمام بالضغط في مجال الصناعة ، فقد تم الانتباه لأول مرة في أمريكا عام 1956م ، حيث تعرض أحد عمال التشغيل في شركة **جينيرال موتورز Général Motors** ، لانهايار عصبي أثناء عمله ، مما أعاقه عن مواصلة العمل هذه الحادثة دفعت به غالى أن يقاضى هذه الشركة .

لقد كانت القضية في ذلك الوقت تعد من أهم القضايا القانونية ، فقد كسب ذلك العامل القضية ، و أصبح معظم المديرين و المحامين في الولايات المتحدة الأمريكية من ذلك اليوم إلى يومنا هذا ينظرون إلى موضوع العالقة بين الضغوط و العمل على أنها علاقة مهمة جدا .

و عل هذا مهما كانت الكتابات التاريخية بشأن بداية الاهتمام بموضوع الضغوط ، فان معظم المصادر تجمع على أن موضوع الضغط في العصر الحديث يرتبط بدراسات **هانز سيللي** ، و الذي تركز عمله في البداية حول تحديد المصطلحات الفيزيولوجية المرتبطة بردود أفعال الجسم اتجاه الضغوط .

فقد ظهر الاهتمام بالضغط المهني بشكل جلي بعد الدراسة التي أجراها كل من **وولف** ، و **كاهن** و **كوين** و **سنوك Wolf, Cahn, Quin and Snock** ، لهذه الدراسة أثر على الاتجاهات اللاحقة في التعامل مع الضغوط ، بحيث ركزت على أسباب الضغوط ، و النتائج المترتبة عليها و العوامل الوسيطة

التي تقع بين الأسباب و النتائج ، هذا الاهتمام بموضوع الضغط نراه مماثلا أيضا في الجهود التي قام بها كاري و كوبر Cary L . Cooper سواء بمفرده أم مع زملائه.

فقد نشر كاري كوبر و روي باين 1969 Cary L Cooper and Roy Payne كتابا بعنوان الاهتمامات الحديثة بالضغط التنظيمية ، ضمناه جهود الكثير من الباحثين المتعلقة بمخاطر الضغط في العمل ، و الجوانب المعاصرة للحياة العلمية و مدى تأثيرها على خلق الضغط .

الى جانب شرح الاستراتيجيات الملائمة لإدارة الضغط ، كذلك فقد نشر كوبر Cooper في عام 1979م بالاشتراك مع تورينجتون Torrington مقالا بعنوان - التعرف و التغلب على الضغط في المنظمة - تحدثا فيها عن أسباب الضغط المهني و الاستراتيجيات الملائمة لمواجهتها .

و قد أطلعت الباحثة على العديد من البحوث و الدراسات ذات العلاقة بالموضوع و التي أجريت في البيئات الأجنبية و العربية و قد تم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بمتغيرات البحث و من هذه الدراسات التي تناولت الضغط المهنية:

الدراسات الأجنبية:

1-دراسة كين 1985Keane:

و التي هدفت الى التأكد مما اذا كان الممرضون العاملون في وحدات العناية في مستشفيات بعض المدن الأمريكية يتعرضون لضغوط عمل أكثر مقارنة بالوحدات الطبية الأخرى ، و تكونت العينة من "38" ممرضا و ممرضة يعملون في وحدات العناية المركزة و "58" ممن يعملون في أقسام الجراحة العامة ، و أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستويات ضغط العمل بين المجموعتين و لمصلحة المجموعة الأولى.

2-دراسة بوليرتيش فيتزجيرالد 1990ULLIRICH & FITZGEROLD:

و التي هدفت التعرف الى مسببات الضغط لدى الأطباء و الممرضين في جناح الأمراض السرطانية ، تكونت العينة من "57" طبيبا و "91" ممرضا و ممرضة ، و أظهرت النتائج أن الضغط لدى أفراد

العينة مرتبطة الى حد ما بنقص الثقة بالنفس عند مواجهة حالات مستعصية يصعب معها تغيير مسار المرض , كما أن ظروف العمل و انخفاض مستوى الرضا الوظيفي , و صعوبة التعامل مع المرضى من أكثر المصادر التي تسبب الضغط النفسي لدى أفراد العينة .

و إذ كان كل من كان و كوبر 1993 م فقد حاولا إبراز الاتجاهات المختلفة في دراسة الضغوط , فان تيري بير 1995 T.A Beehr أوضح في عمله الذي أسماه الضغوط النفسية في مقر العمل **Psychological Stress in The Work Place** , ما يمكن أن نطلق عليه خلاصة شاملة لطبيعة البحوث و الدراسات في مجال ضغط العمل , حيث بين المداخل و النماذج التي سار عليها الباحثون في دراستهم لموضوع الضغط . كما أشار الى زيادة حجم الاهتمام بموضوع ضغوط العمل من قبل الباحثين .

3-دراسة تايلر و ايليسون 1996 Tyler & Ellison:

و التي هدفت التعرف الى الفروق الفردية في ادراك ضغط العمل و التعرف الى الرضا الوظيفي في وحدات العناية المركزة و تكونت العينة من "60" ممرضا و ممرضة يعملن في وحدات طبية أمريكية , وأستخدم اختبار ضغط العمل المهني و قد أشارت النتائج الى أن مصادر الضغط تتمثل في نقص الخبرة التدريبية , و كثرة الخلاف مع الأطباء , و عبء العمل , و نقص التشجيع الاجتماعي .-

4-دراسة ماكوي 1998 Mccoy:

و التي هدفت الى و وصف ظروف التكيف و الضغوط النفسية لدى الممرضين داخل لأقسام الطوارئ في مستشفيات احدى المدن الأمريكية , و تكونت العينة من "52" ممرضا و ممرضة , وزعت عليهم استبانة تطلب منهم ترتيب ضغوط العمل لديهم , و أشارت النتائج الى وجود بعض درجات ادراك الضغوط النفسية لدى العينة ككل , كما أوضحت أيضا أن تعليمات المسؤولين عنهم , و مطالب المرضى كثيرة , فضلا عن المتطلبات الادارية في الشفى من المصادر الأساسية للضغوط النفسية لديهم.

5- دراسة تشايمان 1999:Chapman

و التي هدفت اختبار العلاقة بين ادراك الممرضين لمساندة زملائهم في العمل و مستويات ضغط العمل و تكونت العينة من "500" ممرضا و ممرضة أخذت من مستشفيات ولاية أيوا الأمريكية , و أستخدم الباحث استبانة معدة لهذا الغرض , و قد أشارت النتائج الى أن الممرضين و الممرضات يدركون أن انخفاض مساندة زملائهم يؤدي الى شعورهم بزيادة في مستوى الضغط النفسي لديهم , كما بينت الدراسة أن الذين أمضوا في العمل سنتين أو أقل كانوا أعلى في مستويات ضغط العمل من زملائهم الآخرين .

6- دراسة هانبونجكيتيكول 1999:Hanpongkittikul

و التي هدفت التعرف الى مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضات في مستشفيات ماي الصينية , و تكونت العينة من "272" ممرضا و ممرضة تم اختيارها من أقسام مختلفة , و قد تم تطبيق استبانة أعدت من قبل الباحثة و التي تضمنت عدة مصادر من ضغوط العمل : الحمل الزائد , ضغط الوقت , العوامل التنظيمية , العلاقات الشخصية , و شروط العمل و قد أظهرت الدراسة أن مستوى الضغوط النفسية كان متوسطا لديهم .

7- دراسة كيلو 2001:Kellow

و التي هدفت الى الكشف عن أنماط الضغوط و مصادرها و طرائق التكيف معها لدى ممرضى و ممرضات قسم الطوارئ بمستشفيات وبنيج الكندية , حيث أشارت النتائج الى وجود ضغوط واضحة لها علاقة بالتعامل مع الممرضى , و أخرى لها علاقة بنظام العمل القائم في قسم الطوارئ , و ثالثة تتصل بالعلاقات الشخصية مع زملائهم في العمل مع بعضهم و مع الآخرين .(رجاء مريم, 2008 , 485-

(.487)

الدراسات العربية:

أما في العالم العربي فان الاهتمام بالضغط المهني كموضوع للدراسة و البحث يعد حديثا نسبيا ، فيمكن القول بأن الدراسة الأولى و الرائدة لضغوط العمل كانت تلك التي قام بها **سمير أحمد عسكر 1988م** ، و التي نشرها في مجلة الإدارة العامة تحت عنوان -متغيرات ضغوط العمل - ، دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، فقد استهدفت هذه الدراسة توضيح طبيعة الضغط و مصادره المختلفة في المنظمة ، و الآثار المترتبة عليها ، مع تحديد الاستراتيجيات الهامة للتعامل مع الضغط المهني على المستوى الفرد و المنظمة ، و ذلك بناء على النتائج التي تم التوصل إليها .

. دراسة علي عسكر: حول مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، هدفت هذه الدراسة الى مقارنة درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس، الصحة، والخدمة النفسية والاجتماعية، وقام الباحثان بتصميم استبانة مكونة من ثلاثة اجزاء هي بيانات عامة، وينود تتمثل في مجالات العمل المختلفة، وعبارات

تتضمن المظاهر الفسيولوجية والنفسية الناجمة عن الضغوط وتم حساب صدق الاستبانة في عرضها على المحكمين اما الثبات فقد حسب بإعادة التطبيق بعد اسبوعين والذي وصل الى 0.86لمجالات العمل و0.82 للأعراض الفسيولوجية، وشملت عينة الدراسة 353 من العاملين بالمهن السابقة بعضها اختير بالطريقة العشوائية والبعض بالطريقة الطبقة والبعض بشكل كلي وذلك لقلتهم ببعض المهام، وباستخدام اساليب النزعة المركزية والتشتت وأسلوب تحليل التباينو اختبار T توصل الباحث الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين بعض المهن رغم اختلاف المتوسطات بينهم، كذلك لوحظ وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المهن المبحوثة في مجالات العمل المختلفة ولم تظهر أي فروق دالة حول المتغيرات الديموغرافية عدا متغير الجنس حيث تبين ان الاناث اكثر تعرض للضغوط من الذكور في بعض المهن كما ان المتزوجين اكثر عرضة للضغوط من غير المتزوجين خاصة في مجال الصحة

والخدمة الاجتماعية، وفيما يتعلق بالأعراض الفسيولوجية والنفسية لوحظ ان 43% يعانون من الصداع، و 52 % يشعرون بالإرهاق، % 20.2 يشعرون بعدم الامان الوظيفي، وتبين ان العاملين في مجال الصحة هم الاكثر تعرضا للإرهاق وعدم الامان الوظيفي.(-عسكر، علي، احمد عباس عبد الله (1988,

2-دراسة بسطامي 1990 و التي هدفت الى تحديد الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون العاملون في أقسام الرعاية الحرجة في الأردن , تكونت العينة من "70" ممرضا و ممرضة و استخدم في الدراسة مقياس الضغوط النفسية الذي طورته أنتونيلي Antonelli , و الذي يتكون من ستة أبعاد و هي الصراع العاطفي , الصراعات بين الممرضين و الموظفين , مسؤوليات المرضى , المعرفة و المهارات , و العلاقات البنشخصية , والبيئة و ظروف القسم.

و أشارت النتائج أن أكثر مصادر الضغوط المهنية تأثيرا هي اساءة و فهم دور الممرضين من قبل ادارة المشفى , و عدم وجود التعليم المستمر في أثناء الخدمة , و عدم كفاية الممرضين من حيث العدد , و قلة التعاون في العمل بين أفراد الفريق الصحي , فضلا عن عدم توافر تجهيزات كافية للعمل .

3- دراسة النبال 1991 : و التي هدفت الى فحص الفروق بين الممرضات التي يعملن في قسم العناية المركزة و الممرضات في الأقسام المختلفة في مستشفيات مدينة الاسكندرية , و تكونت العينة من "60" ممرضة و طبق عليهن كل من المقاييس التالية : " قلق الموت , بيك للاكتئاب , العدوانية " و قد أشارت النتائج الى وجود ارتباطات جوهرية بين كل

من قلق الموت و الاكتئاب و العصابية لدى أفراد العينة , و أرجعت هذه الارتباطات الى أن مهنة التمريض تعد من المهن الضاغطة و التي تتضمن مواقف مفاجئة تعرض الممرضات للمشقة و الانعصاب.

4- كما أجري عبد الرحمان سليمان الطريبي 1993م دراسة تحت عنوان - الضغط النفسي مصادره و أسبابه - ، أشار الباحث خلالها إلى أن مصدر اهتمامه بهذا الموضوع يعد في الأساس إلى أهمية الضغط النفسي في المجتمعات الحديثة ، و لاسيما المجتمع السعودي . و قد أجرى الباحث هذه الدراسة على عينة بلغ عددها 84 موظفا ممن يعملون في الجهاز الحكومي ، و بينت نتائج الدراسة أن أهم مصادر الضغط لدى عينة البحث ، هي أبعاد تكون الشخصية و خصائصها و سماتها .

كذلك أجرى عبد الرحمان سليمان الطريبي دراسة أخرى على عينة من المجتمع السعودي بلغ عددها 84 موظفا ممن يعملون في القطاع الحكومي من قطاعات متنوعة في التعليم ، الصحة و الاقتصاد ، التجارة ، الخدمات الاجتماعية ، الاتصالات ، و المواصلات بالإضافة إلى عدد آخر لم يحدد طبيعة القطاع الذي يعمل فيه ، و قد كان الهدف من هذه الدراسة هو البحث عن طبيعة الضغط النفسي و مصادره . و تبين من نتائج هذه الدراسة أن أهم مصادر الضغط عند العينة الكلية تتمثل في خصائص و سمات الشخصية ، و ظروف الحياة الخاصة و ملابساتها و العلاقات مع الآخرين بالإضافة إلى التنظيم العام للمؤسسة أو القطاع الذي يعمل فيه الفرد.

5- دراسة الهنداوي سنة 1994 :دراسة تهدف الى التعرف حول مسببات ضغوط العمل و مقارنة مستوى الضغوط بين العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض السعودية و أشارت النتائج الى أن ادراك الأفراد لجميع مسببات الضغوط محل الدراسة يختلف باختلاف الجنسية و طبيعة الوظيفة و أن العاملين بوظيفة التمريض يشعرون بدرجات أكبر من الضغوط النفسية مقارنة بزملائهم العاملين بهذا القطاع من أفراد العينة

6- دراسة عبد الرحمان بن علي المير سنة 1995م : دراسة تحت عنوان - العلاقة بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي و الأداء و الرضا الوظيفي و الصفات الشخصية ، دراسة مقارنة تضمنت أهدافها قياس و مقارنة مستويات صراع الدور و غموض الدور بين أربع مجموعات من اليد العاملة ،

هي المجموعة السعودية و المجموعة العربية ، المجموعة الآسيوية و المجموعة الغربية ، إلى جانب هذا الهدف حاولت الدراسة مقارنة طبيعة العلاقة الارتباطية بين صراع الدور و غموض الدور ، و الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي و الرضا الوظيفي و صفات الشخصية بين المجموعات الأربعة .

لقد تم إجراء هذه الدراسة على 200 فرد من الناطقين باللغة الانجليزية ، و تمكنت هذه الدراسة على دعم العديد من نتائج الدراسات السابقة ، حيث أشارت نتائجها إلى أن هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى صراع الدور بين المجموعة الغربية و المجموعة العربية ، و بين المجموعة الآسيوية و المجموعة الغربية ، فقد تبين أن مستوى صراع الدور لأفراد المجموعة الغربية أعلى من صراع الدور عند أفراد المجموعة السعودية و المجموعة الآسيوية و العربية هذه الاختلافات بين نتائج الأفراد تدل على أهمية التكوين الثقافي ، و الصفات الشخصية في تحديد سلوك و مواقف الأفراد ، الأمر الذي أدى الى وجود مستويات مختلفة من صراع الدور و غموض الدور في وظائف أفراد المجموعات الأربعة .

7-دراسة احمد، واخرون1995 كانت الدراسة حول الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون العاملون في وحدات العناية الحثيثة وكان هدفها التعرف على العوامل الرئيسية المسببة لضغط العمل بالإضافة الى الآثار النفسية المترتبة على الضغوط، وتألقت عينة البحث من ثلاث مجموعات شملت المجموعة الاولى50 ممرضا وممرضة بوحدات العناية المركزية ووحدات العناية التاجية، اما الثانية شملت 20ممرضا في وحدة الكلية الاصطناعية، اما الثالثة شملت 50 ممرضا يعملون في وحدات الباطنية والجراحة،توصلت الدراسة الى نتائج مفادها ان ممرضي المجموعة الاولى يواجهون ضغوطا اعلى من المجموعتين الاخرين، اما فيما يتعلق بالآثار النفسية تبين ان ممرضي المجموعة الاولى هم الاكثر قلقا وكابة وسوء التوافق.

8- دراسة الـوائلي سنة 1998: و التي هدفت الى تعرف مستويات ضغط العمل بين الممرضين العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن , و تكونت العينة من "474" ممرضا و ممرضة و استخدم الباحث مقياس كينزل **Kinzels** بعد أن قام بتعريبه و اجراء الصدق و الثبات له .

و قد أشارت النتائج الى وجود اتفاق بين أفراد العينتين بشكل عام بشعورهم بمستوى متوسط من ضغط العمل , كما قيم أفراد العينتين مصدر ضغط التعامل مع زوار المريض بالمرتبة الأولى من حيث الترتيب مقارنة بمصادر ضغط بيئة العمل الأخرى, كما توصلت الى عدم وجود فروق في ادراك مستويات ضغط العمل تعزى الى العمر , الحالة الاجتماعية,الدخل الشهري, و عدد الأطفال.(رجاء مريم, 2008, 487-489)

الدراسات السابقة حول الضغط النفسي و الرضا الوظيفي :

1-دراسة" بيورك و ريتشارد سون:"

قاما بدراسة ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب من خلال دراسة طويلة على عينة شملت 2087 طبيبا في كندا، ثم في هذه الدراسة استخدام أداة استبيان تتضمن عدة مقاييس منها مقياس لمصادر ضغوط العمل، و مقياس عام للضغوط، إضافة إلى مقاييس للرضا الوظيفي، و بلغت نسبة الاستبيان الراجعة (60 %) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، و ثم في هذه الدراسة التوصل إلى أن هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء منها، حجم العمل، المشاكل الاقتصادية، الهموم العائلية، المرض، المنظمة، الزملاء، إجمالي ساعات العمل، مدة المناوبات، المتطلبات المهنية). (أحمد زكي صالح، 1966, 35)

2- دراسة خليل حجاج (2007): تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي

يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات

دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير) العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ 68.79

2- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.

3- وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي.

كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

من الاستعراض السابق للدراسات في مجال الضغوط النفسية بصفة عامة و الضغط المهني بصفة خاصة بين أن موضوع الضغوط يعتبر بحق موضوعا حديثا نسبيا و خاصة للباحث العربي، حيث الدراسات و المؤلفات العربية في هذا المجال ما زلت محدودة.

أما الدراسات الخاصة بالمجتمع الجزائري ، نذكر منها دراسة دراسة ميهوبي فوزي سنة 2013 الذي تناول فيها المناخ السائد داخل المؤسسة الصحية ، و دراسة شويطر خيرة في نفس السنة التي تناولت مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات و الممرضات، و دراسة غربي صبرينة سنة 2014 حول مصادر و آثار الضغوط النفسية المهنية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

كشفت العديد من الدراسات السابقة وجود أنواع مختلفة من الضغوط باختلاف أهداف و عينة الدراسة, و كانت هناك العديد من الدراسات التي تناولت الضغوط النفسية و المهنية التس يتعرض لها الممرضون و الممرضات في أقسام المستشفيات المختلفة .

و قد اختلفت نتائج هذه الدراسات باختلاف المتغيرات التي وضعت لقياسها و كذلك باختلاف البيئات التي أجريت فيها هذه الدراسات.

أظهرت الدراسات أن هناك تشابه الى حد بعيد في أنواع الضغوط التي يتعرض لها الممرضون و الممرضات, كذلك أكدت الدراسات على أن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون و الممرضات و التي قد تسبب في الاحتراق الوظيفي قد تمتد لتؤثر على ردود الأفعال السلوكية و الإدراكية. لاحظت الباحثة أن الدراسات التي عينت بموضوع الضغط المهني لدى الممرضات هي محدودة لاسيما في البيئة الجزائرية و قليلة في -حدود علم الباحثة- فيما يتعلق بالرضا الوظيفي.

الفصل الثاني

الضغط المهني و التمريض

تمهيد:

يمكن لحالة العمل أن تكون مصدرا للعديد من الضغوطات ,و نظرا لطبيعة مهنة التمريض التي تعتبر مجالا لهذه الضغوطات فان استدامتها قد تؤدي الى نتائج وخيمة , الذي يعتبر مشكل جدي في مثل هذه المهن (مهن تقديم المساعدة) , لذلك يهدف هذا الفصل الى تحديد كل من مفهوم الضغط و مفهوم الضغط المهني و مفهوم مهنة التمريض .

1- الضغط

1-1 الخلفية التاريخية لمصطلح الضغوط النفسية:

إن دراسة تاريخ مفهوم الضغط من الناحية الزمنية لهو أمر ليس باليسير لأن كلمة "ضغط" stress في حد ذاتها سابقة لتاريخه, فهناك من يراها مأخوذة من الكلمة اللاتينية (stringere) التي تعني "سحبه بشدة", "وأن هذه الكلمة استخدمت لأول مرة خلال القرن الرابع عشر , ولكن لم يكن هذا الاستخدام بصورة ثابتة ومنظمة.

في حين يرى البعض أن المصطلح مشتق من الكلمة الفرنسية القديمة Désstresse و التي تشير إلى معنى الاختناق و الشعور بالضيق أو الظلم , وقد تحولت في الانجليزية إلى Stress والتي أشارت إلى معنى التناقض . والمصطلح في الأصل قد استخدم للتعبير عن معاناة وضيق أو اضطهاد ,وفي الانجليزية الحديثة ظهرت الحاجة لوجود مصطلح يعني معنى الضغط Pressure و التوكيد Emphasis في آن واحد وذلك لوصف الألم الكامن و المتضمن الكلمة الأولى "الضغط"و أيضا الاعترالية المتضمنة في الكلمة الثانية " التوكيد ."وعبر الوقت استخدم مصطلح Stress ليعطي هذا المعنى ,وفي الأدب التكنيكي فقد كان الإجماع إلى إعطاء مصطلح Stress معنى التوكيد على الشيء. (فونتانا ,1994, 12).

أما (Smith) فقد أصل المعنى الاشتقاقي للمصطلح بعرض أصوله اللغوية في منبته اللاتيني فذكر أن مصطلح التوتر Stress اشتق من الاسم اللاتيني "Strictus" بمعنى الشدة "Tight" أو الضيق "Narrow" وهذا الاسم مشتق من الفعل اللاتيني "Stringer" بمعنى سحبه بقوة "To Tighter" وقد ظهرت كلمة Stress لأول مرة في قاموس مفهوم الانفعال "Emotion" ثم اشتهر بعد ذلك باسم Stress كونه يعبر عن الجوانب السلبية للانفعال و الغضب.

ويرى (لازاروس Lazarus 1966) أن الأدبيات المعنية بهذا المصطلح ترى أن نشأة مفهوم الضغط يرتبط تاريخيا بميدان الهندسة ،وهي تعني في الاستخدام العلمي قوة خاصة ، أو تأكيد لكلمة أو فكرة خلال الكلام أو الكتابة . و ترى (كوباسا Kobasa 1979) أن مفهوم الضغط انتقل إلى علم الاجتماع عام 1946 ، وأوضح (وكس Cox) أن الضغوط تظهر في مجموعة من المتاعب Troubles التي يقصد بها المواقف التي تخرج عن النمط العادي للحياة أو مواقف تعرقل الأنشطة العادية. (الموسوي ، 1998 ، 102).

إن هذا المفهوم الذي شاع استخدامه في علم النفس والطب النفسي، تمت استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية، حينما كان يشير إلى (الإجهاد Strain ، والضغط Press ، والعبء Load). هذا المفهوم استعاره علم النفس في بداية القرن العشرين عندما انفصل عن الفلسفة وأثبت استقلالته كعلم له منهج خاص به .وأيضاً جرى استخدامه في الصحة النفسية والطب النفسي على يد (هانز سيللي) الطبيب الكندي في العام 1956 م عندما درس أثر التغيرات الجسدية والانفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والإحباط والإجهاد.

و يرى مارشال و كوبر (Marshall and Cooper, 1979) أن الاشتقاق اللغوي للمصطلح مشتق من اللغة اللاتينية ،وقد استخدمت شعبيا في القرن السابع عشر بمعنى الشدة ،الحزن ،أو البلاء .

و طوال القرنين الثامن عشر و التاسع عشر أصبحت الكلمة تشير إلى القوة, الضغط ,أو الإجهاد ,إضافة إلى أن المصطلح ازداد انتشارا و تداولا في علم الفيزياء والهندسة كما أسلفنا .كما استخدم مصطلح ضغوط العمل أو الضغوط المهنية في مجال الإدارة ,وحظي باهتمام العديد من الباحثين فكتاب السلوك التنظيمي , وقد وجهت جهودهم نحو التعرف إلى طبيعة ضغط العمل, ومسبباته , والآثار المترتبة عليه , ومعاونة الأفراد من ضغط العمل تمثل احد الجوانب الهامة في حياة المنظمات و المؤسسات الحديثة. (علي عسكر, 1988 , 54).

و قد رتبت شيلي تيلر المساهمات التاريخية الأولى في مجال الدراسات الخاصة بالضغط النفسي على النحو التالي:

مساهمات والتر كانون (walter cannon):

أول من وصف مصطلح المواجهة أو الهروب (fight or flight) من جانب أن استجابة الهجوم أو الهروب هي طريقة للتكيف , سلوك تكيفي لأنها تعين الكائن على أن يستجيب بسرعة للتهديد وخلص إلى القول من جانب آخر أن الضغط قد يؤدي بالكائن إلى أن يغير من الأداء الوجداني و الفسيولوجي ,وقد يؤدي إلى مشاكل طبية مع الوقت ,و بالذات حينما لا يستطيع الكائن أن يهاجم و يتعرض إلى خطر مستمر فان حالة التهيج الفسيولوجي قد تستمر دون انقطاع الأمر الذي يمهد لأرضية خصبة لحدوث مشاكل صحية ,و مثال ذلك الأعمال التي قام بها ماehl 1952, Mahl على الكلاب والقروود و التي كشفت أن تعرضها المستمر لظروف تثير القلق أدت إلى زيادة إفرازات حمض الهيدروكلوريك الذي قد يؤدي إلى تكوين تقرحات.

مساهمات ولف و ولف (1940 Wolf & wolf) :

ركزت أعماله على اثر الانفعال على إفرازات الجسم , وان الناس يطورون استجابات فسيولوجية مختلفة مع أنهم يتعرضون إلى نفس الضغوط ,وهذا يظهر استعداد وراثي للمرض الأمر الذي يجعل فلانا يصاب بالقرحة وآخر يصاب بضغط الدم.

أعمال هانز سيلبي (1956-1976) Hans Seyle :

طور هذا العالم مفهوم حالة التكيف العام (Général Adaptation Syndrome) التي تعتبر حجر الزاوية في موضوع الضغوط و تتكون من ثلاث مراحل:

- مرحلة اليقظة Alarm
- مرحلة المقاومة Resistance
- مرحلة الإنهاك أو الإعياء Exhaustion

أعمال لازاروس (1964) Lazarus:

كان التركيز قبل لازاروس على العوامل النفسية في موضوع الضغوط مفقودا ,وذلك أن الأبحاث كانت تركز وتجري على الحيوانات بهدف التعرف على إفرازات الجسم بعد تعرضه لضغوط. وبعد ظهور لازاروس LAZARUS الذي قام بالعديد من الأبحاث على البشر ,وبذلك أصبح هناك أهمية للعوامل النفسية في موضوع الضغوط وينسب إليه نظرية التقدير المعرفي في الضغوط (Taylor, 1995, 220).

1 - 2 تطور دراسة مفهوم الضغط :

إن مفهوم (الضغط النفسي) قد تطور كمفهوم يستحق الدراسة و بشكل سريع خلال الثمانينات , و إلى حد كبير بسبب الضرورة التي أوجدتها الأعداد الكبيرة للذين يحتاجون إلى رعاية أو علاج ,وعلى الرغم من ذلك كان الضغط النفسي كموضوع محطة للدراسات المتقدمة خلال هذا القرن تحت وجهة النظر القائلة بان الأحداث الخارجية أو الصدمات النفسية هي التي تحدث اعتلالا في الصحة.

(Puckett, 1993 , 32) .

المصطلح كمفهوم آثار اهتمام العديد من الباحثين في مجال الفيزيولوجيا و الطب و علم النفس، خلال العقود الثلاثة الأخيرة، غير أنهم اختلفوا في تعريفهم له.

ففي بداية الأمر قام الباحثون بالربط بين مفهوم الضغط و البقاء بالنسبة للإنسان. لذلك نجدهم يشيرون إلى أن الإنسان قد عرف الضغط منذ أن وجد على الأرض، فقد اعتبرت هذه الضغوط سببا من أسباب البقاء إلى يومنا هذا. و ذلك لما يترتب عليها من محاولة الدفاع عن النفس و البحث عن وسائل الحماية و التكيف. فلقد لاحظ "برينر Briner" 1986 ان واحدة من أشهر وجهات النظر المتعلقة بعمليات الضغط تقوم على أساس الحجة إلا إن الجسم البشري قد ركّب بطريقة تمكنه من الصراع من اجل البقاء. كذلك أشار برينر Briner،# إن خوف الإنسان في القديم من مواجهته الحيوانات المفترسة قد اوجد لديه بصفة طبيعية ردود فعل عصبية متناسقة من اجل الاستعداد لمواجهة الهجوم الخارجي#.

هذا الاستعداد يتمثل في تغير الجسم أثناء الخطر، سواء ما تعلق الأمر باتساع حدقة العين أو زيادة ضربات القلب أو التنفس، مما يؤدي بدوره إلى زيادة طاقته و من تم قدرته على مواجهة الخطر.

ففي بداية القرن العشرين بدأ الأطباء النفسانيون ينتبهون أكثر فأكثر إلى التأثير الذي يمكن إن تحدثه العوامل الخارجية في مجرى الأحداث الحياتية أو ظهور الاضطرابات النفسية.

فابتداء من سنة 1913 ادخل "أدلف ميير، **Adulf Maire**" بالولايات المتحدة الأمريكية كلمة "رد الفعل" حيث فسّر ردود الفعل الكلية البيونفسية السوية أو المرضية للفرد على أنها ناتجة من تغيرات داخلية أو خارجية تحتاج إلى تكيف. و مفهومه هذا كان معاكسا تماما في عصره للنظرية الفرويدية، ذلك لان النزاع لم يكن خارجيا بل كان داخليا نفسيا.

و في عام 1927 ذكر "روزانوف" في كتابه "دليل الطب النفسي" الأهمية المقاعدة للاضطرابات الناتجة عن التكيف الاجتماعي، و كانت الحرب العالمية الثانية المرحلة الحاسمة التي أدت إلى تطور مفهوم الاضطراب المؤقت « le trouble situationnel » .

و على الرغم من أهمية هذه النظرة التاريخية في النظر إلى طبيعة الضغوط فان معظم الباحثين الذين يعتبرون إن الضغط يمثل استجابة للتهديد إنما يقيمون وجهة نظرهم هذه على أساس النتائج المتوصل إليها من طرف "كانون **1932 Cannon**". على اعتبار انه ربما يكون أول باحث في العصر الحديث يقوم بدراسة تأثير هذا المفهوم على الإنسان، بعدما كانت دراسة الضغط مقتصرة على حقل الفيزياء و الهندسة باعتبارهما عوامل طبيعية. لقد نظر **كانون Cannon** إلى الإنسان على أنه يماثل بطريقة أو بأخرى الأشياء المادية مثل المعادن التي تقاوم القوى الخارجية الواقعة عليها. و لكنها تفقد تماسكها بعد فترة عند درجة معينة من الضغط الشديد.

فلقد كان **كانون Cannon** سنة 1932 مهتما في دراسته على الضغط بمعرفة مدى تأثير عدة عوامل مثل : البرودة و نقص الأكسجين و غيرها على الإنسان و قد قادت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها انه من الممكن تحمل الضغوط الناجمة عن المصادر، و خاصة عندما تكون خفيفة أو معتدلة، غير انه عندما تدوم هذه المسببات لفترة طويلة أو تكون آثارها قاسية، فإنها في النهاية قد تقود إلى تخلخل النظام البيولوجي للفرد .

ثم تم تطوير عمل (كانون Cannon) من قبل (هانز سيلبي Hans Selye) ، و كان عمل سيلبي قائما حول تحديد المصطلحات المرتبطة بردود أفعال الجسم اتجاه الضغط ، هذا العمل قاده إلى اكتشاف أن الغدد التي تفرز مادة الأدرينالين هي المستجيب الأول للضغط ، و بناءا على هذه النتيجة فقد تحوّل النظر إلى التفكير في الضغط على انه ليس مجرد أمر متعلق بالعقل ، بل انه رد فعل كيميائي للجسم اتجاه الأحداث اليومية. (عبد الرحمان بن احمد الهيجان، 1998, 15).

و بالتالي يرجع الفضل لـ "H. Selye" في إدخال مصطلح الضغط سنة 1935 حيث ركّز بحثه حول كون أغلبية المنبهات الخطيرة بالنسبة للعضوية تثير رد فعل ثابت ، و هذه الاستجابة الغير محددة للعضوية و التي تسمى **العرض العام للتكيف**، و في سنوات الخمسينات أصبح Selye أب لنظرية الضغط ، و الذي لم يستعمله في كتاباته إلا لاحقا ، و كان الضغط آنذاك يحمل معنى بيولوجي أكثر منه نفسي.

و بين 1946 و 1950 أسس Selye مجموع نظرياته و التي طورها في أول فرضية مفادها أن الأمراض التي يقال عنها أنها تكيفيه يمكن أن تكون نتيجة استجابات تكيفيه غير عادية في ظروف يتواجد بها الضغط كمنبه أو كعامل يثير رد فعل العضوية. و في أول كتاب له تحت عنوان " **Le Stress**" استعمل هذه الكلمة بمعنى الظروف التي تستجيب فيها العضوية لمختلف العوامل الطاغية).

(J.B STORA, 1991, 06)

3-1 تعريف الضغط :

لقد اختلف العديد من الباحثين في تعريفاتهم لكلمة الضغط و هذا نتيجة لاختلاف تخصصاتهم العلمية ، فمثلا عند المهندسين ، القوة الضاغطة على قطعة ما ينتج عنها تشوهات في شكلها ، أما عند البيولوجيين و الأطباء فلهم مفهوم مغاير حيث أنها تترجم السيرورة التي تحدث في الجسم أي الاستجابة الكلية للجسم للعوامل التي تتطلب منه التكيف للوضعيات الجديدة و هذه الاستجابة تحدث اعتداءات فيزيقية (كالرطوبة، الحرارة، الخ) أو ذهنية مثل صعوبة فهم الرموز أو الإشارات التي تتطلبها المهمة أو اجتماعية مثل المشاكل العائلية .

الضغط Stress كلمة انجليزية مشتقة من كلمة تعني الحزن و البؤس و الإنهاك

أول من استخدم مصطلح الضغط هو الطبيب الكندي هانس سيلبي Hans Selye عام 1963 و قادته دراسته المخبرية إلى تعريفه (Selye 1976) والذي يعد الأب الروحي لدراسات الضغط فيعرفها بأنها "الاستجابة الفسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف ، فالجسم يبذل مجهودا لكي يتكيف مع الظروف الخارجية و الداخلية محدثا نمطا من الاستجابات الغير نوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم" وعرفها غولدنبرغ (Goldenberg, 1977) بأنها " ظروف شديدة تهك الإنسان وتبدد قدراته " , ووصفها بلوشر (Blosher 1987) بأنها " التهديد الذي يواجه إشباع الحاجات , " أما سبيك (Speck 1993) فعرف الضغط بأنه " صراع ضميري يقود الإنسان إلى الانطفاء , " وهو مشكلة معنوية يمكن حلها بتقييم الإنسان لنفسه حين يعرف ما هو صحيح و ما هو خطأ , أي انه يعتبر الضغط مثيرا , مثله مثل كل من عبد الله و عبد الفتاح (1995) حيث عرفا الضغط على انه " خلجات نفسية لا تجد لها مصرفا ملائما موقفا , مصيره إلى الانحباس في تغيرات عضوية قد تكون على درجة عظيمة من الخطورة "أما العاصي (1993) فقد عرفه بأنه " مجموعة من المؤثرات التي تتجمع في الإنسان."

الضغط النفسي: حالة من التوتر الشديد و الانعصاب يحدث بسبب عوامل خارجية تضغط على الفرد ,
وتخلق حالة من اختلال التوازن و اضطراب السلوك). (الرشيدي, 1999, 17).

1-3-1 التعريف اللغوي للضغط :

إن الضغط كلمة انجليزية مشتقة من كلمة أخرى يعني الحزن، البؤس أو الإنهاك Détresse و

تنقسم إلى جزأين :

- Stresse الضغط.

- Détresse تعني سيء.

كذلك الضغط (Stresse) كلمة مشتقة من الفعل اللاتيني (Stringer) الذي يعني ضيق (J.B

.(STORA, 1991, 03).

ما يلفت الانتباه في تعريف هذا المصطلح هو أنه منذ نشأته لم يعرف اتفاقاً حول المقصود منه, إلى
درجة أن معظم الباحثين الذين واجهوا هذا المشكل اقترحوا أن يعرف كل حسب منظوره الخاص، و هذا
راجع دون شك إلى تعقد ظاهرة الضغط التي تخص كل جوانب الحياة من جهة، و من جهة أخرى نجد
أن هناك من يعرف الضغط كمثير. و هناك من يعرفه كاستجابة و هناك من يعرفه كمثير و استجابة في
الوقت نفسه، فللتجاه الأول يتناول الضغط باعتباره أحد المثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة و
تحدث تأثيرها على الفرد، و الاتجاه الثاني يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات (مسببات الضغط)،
في حين أن الاتجاه الثالث يتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين هذين العنصرين: مسببات
الضغط و الاستجابات نحوها.

إن هناك مأخذ على التناولين الأول و الثاني فالاعتراض فيما يخص الأول يرجع إلى أن نفس المثير
بإمكانه إحداث استجابات متعددة و مختلفة باختلاف الأفراد، فمعرفة ظروف المثيرات لا يعني بالضرورة

التنبؤ بالاستجابات النفسية و النفسجسمية، لأن هناك اختلافا و فروق فردية، فنتيجة للتجارب الحياتية للأفراد. تختلف تقسيماتهم لتهديد و المقاومة و أساليب الدفاع، أما في التناول الثاني فان الاستجابة يمكن أن تغير تغييرا بارزا مع استمرار و تكرار نفس ظروف المثيرات بعد وقت من الزمن.

و بالتالي فان التناول الثالث هو العملي أكثر بحيث يركز في تعريفه للضغط على العلاقة الموجودة بين الفرد و المحيط و بالتالي تأخذ بعين الاعتبار مميزات الفرد من جهة، و طبيعته موقف الضغط من جهة أخرى. فالضغط النفسي ينشأ نتيجة تقييم الفرد للمحيط الذي يعيش فيه على أنه يهدد أو يفوق قدراته و يسيء من رفايته.

فقد نص سلي Selye من الناحية الفيزيولوجية على أنه "من الصعب إعطاء تعريف لمصطلح الضغط. فهو في حد ذاته غامض ليكون موضوعا لتحليل عملي". هذه عبارات Selye في آخر أيام عمره، فالضغط عنده كلمة مجردة ككلمة "الحياة" لا تدرس بمعزل عن العناصر المحيطية، فقد عرفه على أنه شيء طبيعي و عادي، يعبر عن استجابة الجسم لأي مثير كان. سواء كان الضغط نتيجة موقف مفرح أو محزن، و يدعونا "سلي Selye" كذلك الى ضرورة التمييز بين الضغط Stress كرد فعل فيزيولوجي، و بين الضيق Détresse كحد أقصى للضغط السلبي، و الذي يحدث اضطرابات على المستوى الفيزيولوجي (Selye, H , 1975).

أما برودسكي Brodsky فيصف الضغط النفسي بأنه تقييم الفرد للأحداث بأنها مهددة , أو أنها يمكن أن تكون باعثة للألم , و هو يكمل الاستجابات التالية للتهديد سواء كانت نفسية أو جسدية . (Brodsky 1988, 108)

و ينظر لازروس LAZARUS الى الضغط على أنه ليس مثيرا و ليس استجابة , و يركز على العمليات الوسيطة . لذلك فالضغط النفسي حسب رأيه هو تقييم الفرد للأحداث , و توقعاته فيما يتعلق

بنتائجها وكذلك عن تقييمه لإمكانيات مواجهتها أو التكيف معها. (Lazarus R.S and Folkman, 1984, 13).

مما سبق ذكره نستنتج أن الضغط النفسي حالة ديناميكية تقوم على ادراك الفرد للفرص و المحددات و المتطلبات التي تقود لأهداف هامة لكنها غير مؤكدة , أ ي أن هذه الأهداف ذات قيمة مادية أو معنوية هامة بالنسبة للفرد و الذي يشعر بالمخاطر أو عدم التأكد من تحقيقها , و بالتالي فان الشروط التي قد تؤدي الى الضغط المحتمل لدى الفرد تتضمن وجود عنصرين مترابطين هما : وجود هدف , وجود مخاطرة محيطية بالهدف.

4-1 طبيعة الضغط:

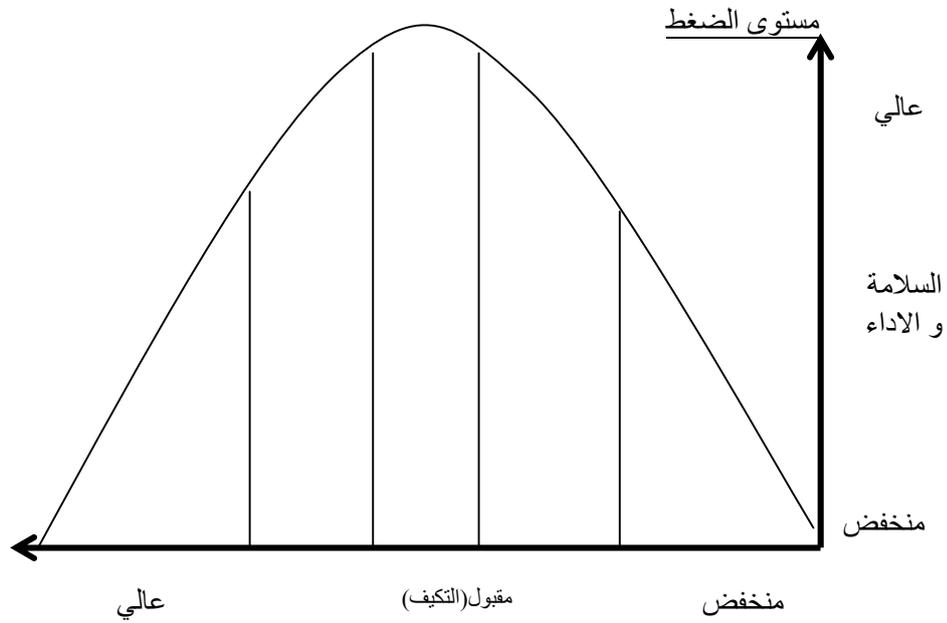
عند الحديث عن الضغط لا يجوز ربط هذا المفهوم مباشرة بالآثار السلبية فقط، بل له أيضا مستويات ايجابية، لأنه لقد كان و ما يزال ينظر إلى الضغط على انه يمثل حوادث سيئة. كما ينظر إلى الضغط الذي تسببه هذه المصادر على انه يمثل نتائج غير مرغوب فيها و أيًا كانت النظرة بالنسبة للضغط. فإننا يجب أن نفرق بين نوعين من الضغط: الضغط الإيجابي و الضغط السلبي. (انظر الجدول رقم-1- يمثل المقارنة بين الضغط الإيجابي و الضغط السلبي). (J. Killy, 1994, 155))

الجدول رقم-1- يمثل المقارنة بين الضغط الإيجابي و الضغط السلبي

الضغط السلبي	الضغط الايجابي
1- تسبب انخفاضا في الروح المعنوية.	1- تمنح دافعا للعمل.
2- تولد ارتباكا.	2- تساعد على التفكير.
3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول.	3- تحافظ على التركيز على النتائج.
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4- تحافظ على التركيز على العمل.
5- الشعور بالأرق.	5- النوم الجيد.
6- ظهور انفعالات و عدم القدرة على التعبير عليها.	6- القدرة على التعبير على الانفعالات و المشاعر.
7- الإحساس بالقلق.	7- تمنح الإحساس بالمتعة.
8- تؤدي إلى الشعور بالفشل.	8- تمنح الشعور بالانجاز.
9- تسبب للفرد الضعف.	9- ... الفرد بالقوة و الثقة.
10- التشاؤم من المستقبل.	10- التفاؤل بالمستقبل.
11- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	11- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

فمن الممكن أن يكون الضغط مفيدا و نافعا بالنسبة للفرد و المنظمة، و ذلك عندما تكون هذه الضغوط معتدلة، بحيث تعمل على تحفيز العمل و الإنتاج كما هو الأمر بالنسبة للنجاحات التي يحققها الكثير من الأفراد في مختلف المجالات حيث تمثل الرغبة في تحقيق النجاح. نوعا من الضغوط تدفع الفرد لتحقيق أقصى النتائج غير أن هذه الضغوط إذا تجاوزت درجة معينة بحيث تكون حادة أو نسبية

غائبة في حياة الفرد فإنها تكون ضغوطا هدامة و ضارة سواء أكان بالنسبة للفرد أو المحيط. وذلك أن هناك درجة مقبولة من الضغط تعتبر ضرورية بالنسبة للفرد و بالتالي فان زيادة درجة الضغط أو نقصانها عن الحدّ المقبول من الممكن أن يؤثر على أداء و سلامة الفرد سلبا. فقد اكتشفت كل من **يركز و بودسن (Yerkes et Dodsen 1980)** أن الأداء يتحسن كلما زاد مقدار الضغط إلى درجة مقبولة. و بالتالي فإنّ الزيادة عن هذه الدرجة أو النقصان بشكل كبير قد يسبب الضرر للفرد سواء أكان ذلك في صحته أو سلوكه معا يؤدي بالتالي إلى تدني مستوى إنتاجيته. انظر الشكل رقم -1-



الشكل رقم -1- مستوى الأداء و الضغط

فقد حاول سيلبي (Selye) 1980 أن يميز أربعة أنواع رئيسية من الضغط و هي:

الضغط الحاد جدا و الضغوط القليلة جدا و الضغوط المفيدة و الضغوط الضارة، و يرى أنه من الواجب على الفرد أن يقيم نوعا من التوازن بين هذه الأنواع الرئيسية ذلك أنّ غياب هذا التوازن يعتبر سببا في

وقوع الكثير من الأفراد تحت طائلة الضغط. (T.C Quick J.D Quick, 1984, 7)

الشكل رقم-2-: الأنواع الرئيسية للضغط:



و الضغط يعتبر سببا حتميا في حياة الأفراد و المنظمات، بحيث لا يمكن تجنبها بأي حال من الأحوال. فإنّ المقصود من مناقشة موضوع الضغط هنا. ليس تجنب الضغط تماما و لكن إدارته و مواجهته، من حيث التصدي له قبل وقوعه و الاستفادة منه. و توجيهه التوجيه السليم، و ذلك عن طريق العمل على زيادة الضغط النافع الذي قد يدفع الفرد إلى النمو و الازدهار و التقليل من الضغط الضار الذي يعرض سلامة الفرد للخطر(عبد الرحمان بن احمد الهيجان، 1998، 32).

1-5-1 بعض المفاهيم التي لها علاقة بالضغط

1-5-1-1الظواغط : تشير الى تلك القوى و المؤثرات التي توجد في المجال البيئي , فيزيقية , اجتماعية , نفسية و التي يكون لها القدرة على انشاء حالة ضغط , أما كلمة الضغط فتعبر عن الحادث ذاته , أي وقوع الضغط بفاعلية , الضواغط بمعنى أن الفرد وقع تحت طائلة ضغط ما .
و يرى سيلبي SELY أن الضواغط هي مثيرات قادرة على أن تنتج استجابة تكيفيه سوماتية و توضع هذه المثيرات في التصنيفات التالية :

- أي حادثة أ و عامل يغير الجوانب الداخلية أو الخارجية للبيئة الفيزيقية للتنظيم.
 - أي صدمة غير متوقعة.
 - أي حادثة أو موقف قادر على أن يثير جوانب معرفية و ينتج الاستجابة العاطفية و تكون الضواغط فيزيقية و تتضمن اي تغيير في البيئة الفوقية , داخليا و خارجيا و هناك كذلك ضواغط فجائية و سريعة و هي مثيرات صدمية مثل طلق ناري , غلق الباب بقوةالخ.
- (هارون الرشيدى, 2004, 15-18).

و يرى لازروس و كوهين Lazarus et Kohin أن هناك ثلاثة أنواع من المثيرات الضاغطة, و هي :

- مثيرات تؤدي الى حدوث تغييرات رئيسية , و عادة تحدث خارج سيطرة الفرد , و تؤثر على عدد كبير من الأفراد مثل الكوارث الطبيعية , كالزلازل , البراكين , الحروب و الفيضانات.
- أحداث الحياة الرئيسية و التي ربما تكون تحت سيطرة الفرد و تحكمه أو عدم سيطرته, و لكنها تؤدي الى مستوى هام من التغيير في حياة الفرد مثل ميلاد طفل أو الانتقال الى بيت آخر.
- الخبرات اليومية الضاغطة و التي تكون أقل درامية للفرد إلا أنها تثير الغضب و القلق و تتضمن بعض التغيير في الروتين اليومي. (طه عبد المنعم حسين , 2006, 23)

Burn-out: الاحتراق النفسي: 2-5-31

انطلقت ظاهرة الاحتراق النفسي Burn-out في بداية السبعينات من خلال فرويد بنبرقر
Freud benberger في نيويورك و مسلاش و بينز Maslash et Pines في كاليفورنيا , ثم
أصبحت دراسة هذه الظاهرة فيما بعد أكثر شيوعا في الثمانينات حيث ركزت معظم الدراسات و
البحوث الاجتماعية على وصف الحالة النفسية للمهني الذي يعمل في قطاعات الخدمات الاجتماعية
و الانسانية.

لقد استخدم العديد من الباحثين مصطلح الاحتراق النفسي للتعبير عن ظاهرة الضغط
المرتبطة بظروف العمل و بيئته, على اعتبار أن استمرارية الضغط و عدم القدرة على التصدي لها
غالبا ما يؤدي بالعاملين الى الشعور باليأس و الانهالك و العجز عن تحقيق الأهداف على أتم وجه
(Chan et Him 1995; 15-18).

و ينظر للاحتراق النفسي بشكل عام على أنه استنفاد تدريجي للرضا الوظيفي و
للحماس, و بصورة عامة هو عبارة عن شعور عام لدى الفرد بعدم أهمية النتائج,
شعور الفرد بأنه لا يلقي عن التقدير المادي و المعنوي بما يتناسب و الجهد المبذول.
(نصر يوسف مقابلة, 1996, 112).

و يمكن التمييز بين مصطلحي الضغط و الاحتراق النفسي من خلال عدة نقاط , فالضغط عبارة عن
حالة من عدم التوازن الانفعالي و الجسدي , أما الاحتراق فهو ظاهرة ناتجة عن تطور خيبة أمل , و
بينما يتولد الضغط عن ادراك الفرد للوضع , و ينبعث الاحتراق من شعور الفرد بعدم تلبية احتياجاته
و عدم تحقق توقعاته , كما يمكن أن يبقى الضغط لفترات قصيرة و مؤقتة أو طويلة و يتطور تدريجيا
مع مرور الوقت الى احتراق .

و يمكن أن يكون الضغط ايجابيا أو سلبيا , بينما الاحتراق سلبيا دائما , يمكن أن يحدث الاحتراق عند الأشخاص الذين بدعوا حياتهم بمثل عليا , و دافعية شديدة , يحدث الضغط لعدد أكبر من الأفراد نتيجة سوء العلاقات مع الزملاء, بينما يحدث الاحتراق النفسي لعدد أقل من الأفراد و يحدث الضغط في جميع أنواع المهن التي تتضمن التعامل مع الناس. (فوزية عبد الحميد, 2003,162-163).

1-6 نظريات الضغط: (الأسس النظرية للضغط النفسي)

من خلال كل النظريات السابقة التي ذكرت في هذا الفصل يتضح لنا مدى تعقد مفهوم الضغط و صعوبة تحديده و ذلك لكونه مجرد ، إلا أنه ممكن القول أن الضغط هو عبارة عن استجابة جسم الإنسان لمثيرات خارجية كظروف العمل أو إلى مدركاته، فالضغط يمر ب ثلاثة مراحل يحاول فيها الجسم التكيف و الدفاع ضد هذا التمهيد الخارجي و قد تتمكن إمكانياته من مقاومته، و إزالة الخطر المحقق و لكن في حالة استمراره قد تلحق به أضرار خطيرة و سوف نتطرق إلى معرفة النظريات التي تناولها الباحثون حول موضوع الضغط و الضغط المهني بشكل خاص.

1-6-1 النظرية الفيزيولوجية للضغط النفسي :

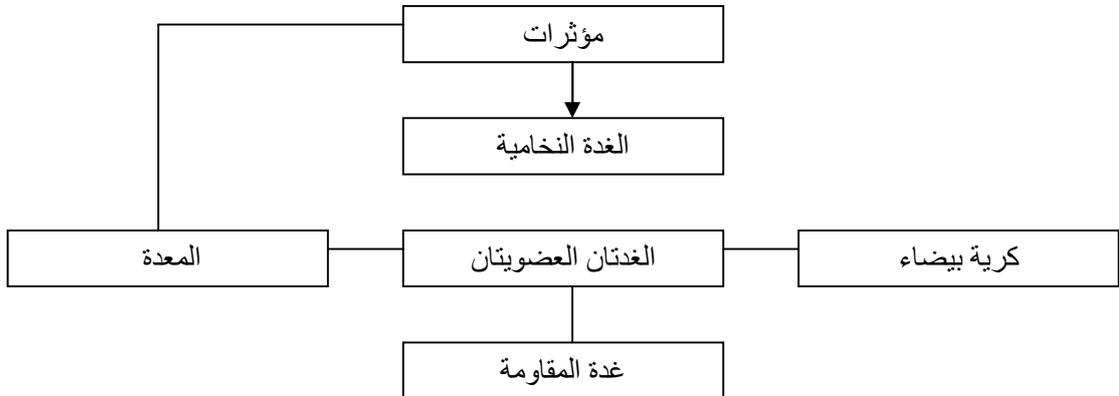
يتزعمها الطبيب الكندي هانس سيلبي H. Selye، إذ عمل على تطوير أعمال كانون Cannon و ذلك عندما بحث عن هرمون جديد خاص بالجنس (الأنوثة و الذكورة). فقد بدأ "سيلبي" دراساته في بداية الأمر في جامعة "ماكجيل" « **Mac Gill University** » ثم بعد ذلك في معهد تجريب العلاج و الجراحة التابع لجامعة "مونتريل" « **The Univesity of Montreal** » و كان عمل سيلبي Selye قائما حول تحديد المصطلحات الفيزيولوجية المرتبطة بردود أفعال الجسم اتجاه الضغوط.

هذا العمل قاده إلى اكتشاف أن الغدد تفرز مادة الأدرينالين هي المستجيب الأول للضغط، و بناء على هذه النتيجة فقد تحول النظر إلى التفكير في الضغوط على أنها ليست مجرد أمر متعلق بالعقل بل إنها رد فعل كيميائي للجسم اتجاه الأحداث اليومية.

لقد لاحظ سيلبي H. Selye كذلك أن المرضى الذين يعانون أمراضا متعددة يظهر الكثير من الاستجابات النفسية المتماثلة، هذه الملاحظة دفعته إلى إجراء المزيد من الدراسات اللاحقة على الحيوانات و البشر و التي توصل من خلالها إلى أن هناك استجابة متسلسلة للضغوط من الممكن التنبؤ بها و التي اسماها "الأعراض العامة للتكيف" « **Général Adoptation Syndrome** » فالضغط بالنسبة إليه استجابة الجسم لأي مثير سواء كان سيكولوجيا أو فيزيولوجيا لكن في حالة ما إذا تجاوزت تلك المواقف الضاغطة طاقة تحمل الجسم فان الأعراض المرضية تظهر و تحدث المرض. (عبد الرحمان بن احمد الهيجان، 1998، 15).

و عرض سيلبي سنة 1950 نظرية حول "الزملة العامة للتكيف" و ابرز مدى تداخل الأجهزة في سياق التكيف و دور الغدة النخامية في الغدتان العضويتان و استجابتها للضغط. "الميكانيزم البيولوجي

للضغط" أنظر الشكل رقم -3- الزملة العامة للتكيف



تنشط الأجهزة الباطنية عدد من الهرمونات بإفرازاتها البيوكيماوية لكل غدة أثناء ظهور الزملة العامة للتكيف و التي هي تفاعل قوة المؤثر و مواجهة الجسم لها. لاسترجاع التوازن الأساسي للجسم و التكيف مع الوقائع الجديدة.و الضغط في الزملة العامة للتكيف: هو هجوم الاستجابات التالية على الجانب الفيزيولوجي للجسم. و هذه الاستجابات تمر بثلاث مراحل:

-مرحلة الإنذار (Réaction d'alarme):

تمثل الرد الفعلي الأولي للجسم لحالة الضغط و التي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان و يظهر في توتر الأعصاب و ارتفاع ضغط الدم و زيادة معدل التنفس و غير ذلك من الأعراض، هذه المرحلة حسب سيللي تعبر عن أولى ردود أفعال الجسم في أي اعتداء خارجي. وهي دعوة لتجنيد كل القوى الدفاعية للجسم. و كلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط، انتقل الفرد إلى مرحلة موائية و هي:

-مرحلة المقاومة (Stade de résistance):

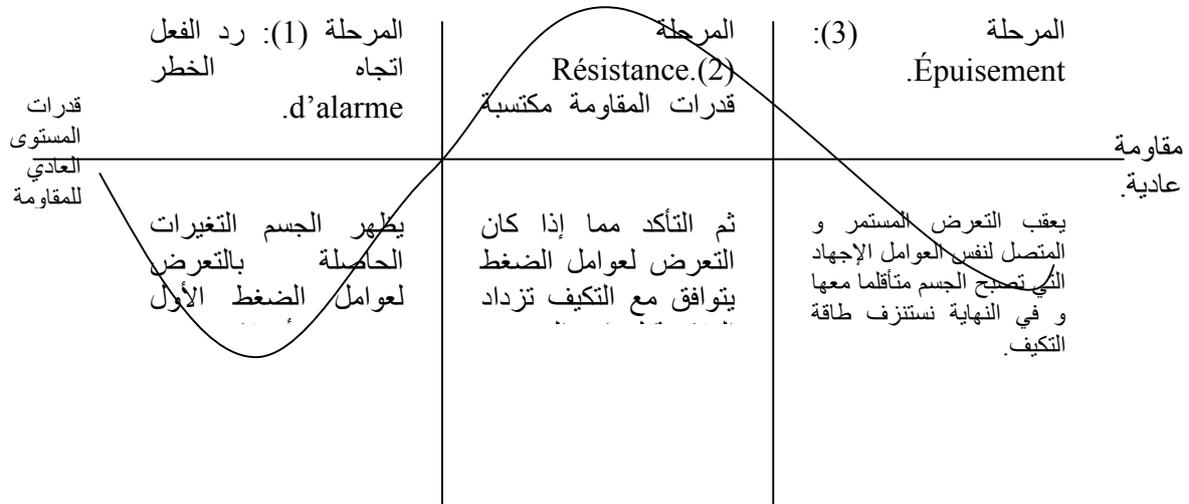
في هذه المرحلة تتضاعف ردود الأفعال الدفاعية فيها و تكون استجابات الجسم الدفاعية عكس استجابته في المرحلة السابقة، ففي مرحلة الإنذار خلايا اللحاء الغيد تفرز محتوياتها الهرمونية في الدم، لكن يحدث العكس في هذه المرحلة حيث إن اللحاء يترسب منه المحتويات المفترزة، فخلال مرحلة الإنذار ينقص الوزن قليلا أما في هذه المرحلة يسترجع الجسم وزنه المعروف و يعرف الدم سيلانه العادي ، و في حالة ما إذا فقد الكائن الحي قوته يدخل في مرحلة أخيرة و هي مرحلة الإنهاك.

-مرحلة الإنهاك (Stade d'épuisement):

تظهر في هذه المرحلة الأعراض الناتجة عن وهن الجسم و عدم تمكنه من الاحتفاظ بقدراته الدفاعية و إن طال الضغط يصاب الفرد بمرض أو يموت.

أنظر الشكل رقم -4- الأعراض العامة للتكيف . المصدر : (عبد الرحمان بن احمد الهيجان, 1998

(16).



نقد النظرية:

رغم أهمية نظرية الضغط الفيزيولوجي، لـ **H.Selye** إلا أنها كانت عرضة لنقد الباحثين أمثال

بارن (Berne 1984) . الذي يرى أن التفسير الفيزيولوجي للضغط تفسير آلياً.

كما أن دراسة الضغط عند الحيوان تقتصر على هيكل سلوك رد الفعل أما عند الإنسان، فالعكس

من ذلك، فإن الضغط عملية معقدة و هذا راجع إلى الجانب النفسي للإنسان و لأجهزته المعقدة كالشعور

و اللاشعور و الإدارة.

معظم الباحثين يأخذون على "سيلي Selye" كونه اقتصر على الجانب الفيزيولوجي لتفسير

الضغط. و إن هناك جوانب معرفية و أخرى سلوكية و اجتماعية تؤدي إليه، لكن سيلي لم يدرس عوامل

الضغط، بل قام بدراسة ردود الأفعال الكيميائية و التي اسماها **بالضغط**، فهو لم يكن يهتم بالمشير أو

بعوامل الضغط بل كان يهتم بالنتيجة.

1-6-2 نظرية علم النفس الاجتماعي و الضغط :

و من بين نظريات علم النفس الاجتماعي المعروفة نجد نظرية "الضغط و حوادث الحياة" لهولمز و راي (Holmes et Rahe) 1967. إذ اعتمد على الفرضية التي ترى أن المؤثرات النفسية الاجتماعية التي تدوم مدة أسابيع و شهور و التغيرات في الحياة تؤدي إلى ارتفاع ضغط سيلي و تدخل نظرية هولمز و راي (Holmes et Rahe) ضمن التناول النفسي الاجتماعي للضغط، إذ تدرس التأثيرات النفسية الاجتماعية لهذه الظاهرة.

و يظم سلم "راي و هولمز" على 43 بند مقسمة إلى (05) فروع، تظم محاور الصحة و العمل والعائلة و العلاقات الاجتماعية و تظم القائمة أحداث سارة و أخرى غير سارة، و يتراوح السلم من 0 إلى 100 درجة. ، من بين عوامل الضغط التي في السلم نذكر ما يلي:

أنظر الجدوال رقم-2- سلم هولمز و راي(Holmes et Rahe)

الدرجة	سبب الضغط
100 نقطة.	1- وفاة احد الزوجين.
50 نقطة.	2- زواج.
40 نقطة	3- حالة حمل.
29 نقطة	4- تغيير المسؤولية المهنية.
25 نقطة	5- تغيير ظروف المعيشة.
20 نقطة	6- تغيير أوقات أو ظروف العمل.
18 نقطة	7- تحول الوضع المالي.

ما يهمننا في سلم هولمز و راي (Holmes et Rahe)، هو انه كلما تعرض الفرد للتغيرات في مرحلة معينة من حياته، كلما زادت إمكانية الإصابة بالمرض في خضم السنوات الموالية، فحسب هذا الاتجاه

الضغط مرض من أمراض التكيف. (D. A . GIRDANO G.S.Every.jr D.E Dusek
1990,65-66)

نقد النظرية :

يعطي سلم هولمز و راي قيمة للأحداث المنتظمة و ليس للضغوط طويلة المدى، كما إن أحداث السلم لا تسمح بالتكهن عن الأمراض، فنظرا للنقص الملاحظ في نظرية علم النفس الاجتماعي، هناك دراسات ترى أن بعض الأحداث تؤثر على بعض الأفراد لكنها تعتبر مفيدة لأفراد آخرين، إضافة إلى هذا هناك باحثون أمثال لازروس، ديلونجس، فولكمان، و جرون 1985 Folkman ، Gruen ، Lazarus، Delongis ، يرون أن المشكلات اليومية و التي نعتبرها تافهة هي التي تؤدي إلى الإصابة بالمرض مقارنة بالأحداث المؤثرة في حياة الفرد. (R.S Lazarus A Delongis S. Folkman and R Gruen 1985 ,770)

1-6-3 نظرية علم النفس المعرفي و الضغط :

يفسر التناول المعرفي، الظواهر النفسية بكيفية تطور الفرد و إدراكه لهذه الظواهر و يؤكد باك (Beck) إن سلوك الإنسان يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الفرد الواقع و المحيط، و من بين النظريات لدينا نظرية Lazarus، حيث تعتبر هذه النظرية الضغط على انه ناتج عن التفاعل الديناميكي بين الفرد و المحيط. بهذا تختلف عن النظريات السالفة الذكر القائلة بان مصدر الضغط هو المحيط. تركز هذه النظرية على دور التداخل و التفاعل الديناميكي لكل العوامل المتعلقة بالظاهرة باعتبارها مؤثرا و استجابة، و العمليات العقلية و المعرفية التي يستعملها الفرد للغرض و التحكم في الظاهرة لتحديد أساليب المقاومة المستعملة. (Lazarus, 1966 , 126).

طور "لازاروس" نموذجا للضغط يركز على فكرة رئيسية و هي التقويم المعرفي للواقع. فيحدث الضغط إذ توقع الفرد إن الحالة هي ضاغطة بالنسبة إليه، حينها يحدد الفرد وسائل المقاومة، ثم يستجيب للمؤثر

الضاغط. فيستجيب الفرد للعوامل الضاغطة من خلال مواجهته لها و هذا باستعماله استراتيجيات المواجهة Coping، التي قد تكون مركزة نحو المشكل أو نحو الانفعال أو الاثنين معا. و يتعامل الفرد مع الوضعية الضاغطة من خلال ما يسمى ب "التقدير المعنوي" فالتقدير نسق معرفي، و يقدر الفرد من خلاله الطريقة التي يستطيع بها موقف معين أن يهدده، و يتمكن اعتبار المواجهة تلك المواجهات المعرفية و التصرفية التي يختارها و يستعملها الفرد اتجاه وضعية ضاغطة قصد ترتيب الطلب الناتج من تفاعله و تبادله مع المحيط. و قد قسم لازروس و فولكمان **Lazarus et Folkman** سنة 1984 أساليب التعامل مع الضغط إلى مجموعتين كبيرتين، الأولى منها يركز مجهوداته على المشكلة و الثانية منها على الانفعال المسبب من المشكلة.

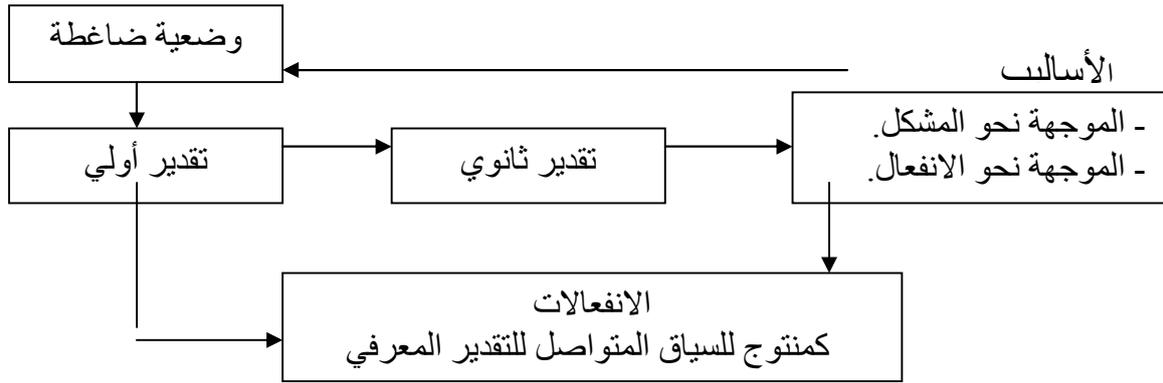
-الأساليب الموجهة نحو المشكلة :

هنا يعمل الفرد على تنظيم المشكلة. إذ هذا النوع من الأساليب يتمثل في تلك المجهودات التي يحاول الفرد من خلالها تغيير الظروف الضاغطة الناتجة عن التفاعل فرد/محيط. و عموما إذا استعمل الشخص هذا النوع من المواجهة، فإنه يقوم بجمع معلومات ذات نوعية جيدة، من خلال توجيه أسئلة إلى كل من لديه معلومات حول المشكلة و الحلول الممكنة.

- الأساليب الموجهة نحو الانفعال :

و تتمثل التصرفات الانفعالية كالهروب و تجنب المشكل، أو البحث عن مساعدة بغية التحكم في الانفعالات الناجمة عن الضغط و كل وسائل الاستجابة. هذه تهدف إلى التقليل من شدة الانفعال و بالتالي تكون استجابات توافقية مؤقتة و ذات فعالية ضعيفة.

و يرى لازروس **Lazarus** انه كلما بقي التبادل فرد محيط ضاغطا كان التقدير المعرفي والمواجهة متتابعان على شكل حلقة كما هو موقع في الرسم التوضيحي.



شكل رقم 5- رسم تخطيطي يوضح: حلقة السياقات المعنية من طرف التبادلات الضاغطة.

(Lazarus, 1966, 126)

1-7 الضغط المهني:

أصبح موضوع الضغط المهني محل اهتمام الكثير من الأفراد والمنظمات التي يعملون بها. هذا الاهتمام يمكن رده إلى عاملين رئيسيين هما الأمراض المترتبة على هذه الضغوط والتكاليف الناجمة عنها، وفيما يتعلق بالأمراض المترتبة على هذه الضغوط، فإن الدلائل المرتبطة بدراسة الضغط المهني تشير أن الضغط من الممكن أن يؤدي بالفرار إلى الشعور بعدم الرضا عن عمله ومن تم الوقوع في الاضطرابات الجسمية والنفسية والعقلية، مما يكون له العديد من الآثار السيئة على سلامة الفرد والمنظمة ذلك حينما يتجاوز الضغط لدى الفرد المستويات العادية أو المألوفة فإنه قد تظهر عليه بعض المشكلات الصحية التي قد تكون في شكل الإصابة بالصدع أو قرحة المعدة.. الخ.

كذلك فإن هذه الاضطرابات قد تظهر في شكل ردود فعل سلوكية عديدة تشمل القلق العدوانية واللامبالاة أو الانزلاق في مشكلات الإدمان، الكحول والمخدرات .

والى جانب الآثار المرضية المترتبة على الضغط المهني، فإن هناك الكثير من المشكلات المالية المترتبة عنه. فهناك الكثير من الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين للضغط. فعلى سبيل المثال نصت مجلة (**The Economist 13 april 1985**) إن الأمراض المتعلقة بالضغط المهني. تكلف الاقتصاد الأمريكي ما يقرب مائة مليون دولار سنويا، وهو مبلغ يعادل عشرة أضعاف ما تسببه اضطرابات العمال التي قد ينجم عنها التوقف عن العمل .

أما على المستوى التنظيمي فقد تزايد التأييد النظرية التي تنص أن الضغط هو العامل الرئيسي في المشكلات التنظيمية وخاصة مشكلة الأداء المنخفض والدوران في العمل والتغيب.

ومما سبق يمكن أن نستخلص أن الضغط المهني من الممكن أن يؤدي إلى توتر الفرد وبالتالي إلى حدوث عواقب وخيمة على صحته وإنتاجيته وبالرغم من هذا فإن محاولات الباحثين لتحديد مفهوما للضغط المهني تبقى لحد ما غامضة، وتتقصها الدقة، وهي في غالبها تعاريف عامة-

1-7-1 مفهوم الضغط المهني:

أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي في الدول الغربية، أهمية كبيرة لموضوع الضغط المهني خلال العقود الثلاثة الأخيرة غير أنها اختلفوا في تعريفاتهم له (طبيعته، مصادره، آثاره وكيفية السيطرة عليه وذلك باختلاف التناولات والنماذج التي استعملوها، مما عقد ويعقد الدراسات حول هذا الموضوع. وبالتالي تبقى محاولات الباحثين لتحديد مفهوما حول الضغط المهني لحد ما غامضة، وتتقصها الدقة وهي في غالبها تعاريف عامة، و يتضح هكذا أن كل المحاولات السابقة لتحديد تعريف للضغط المهني تبقى ناقصة لأنها تتجه لتعريفه من خلال أسبابه أو نتائجه و ليس من خلال جوهره، و نظرا لتداخل هذا المفهوم مع مفاهيم أخرى، فإن المحاولات تبقى ناقصة، رغم ذلك يمكن اعتباره - أي ضغط - توترا أو اضطرابا نفسيا و فيزيولوجيا يصيب العامل عندما يختل التوازن بين متطلبات العمل و قدرات الفرد اللازمة لمواجهة هذه المتطلبات و التكيف معها.

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

و قدم كل من سزلاجي ووالاس (Szylagy and Wall) تعريفا لضغوط العمل بأنها: تجربة ذاتية، تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، نتيجة لمجموعة من العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد ذاته. (عبد الفتاح صالح خليفات ، 2010 ، ص605)

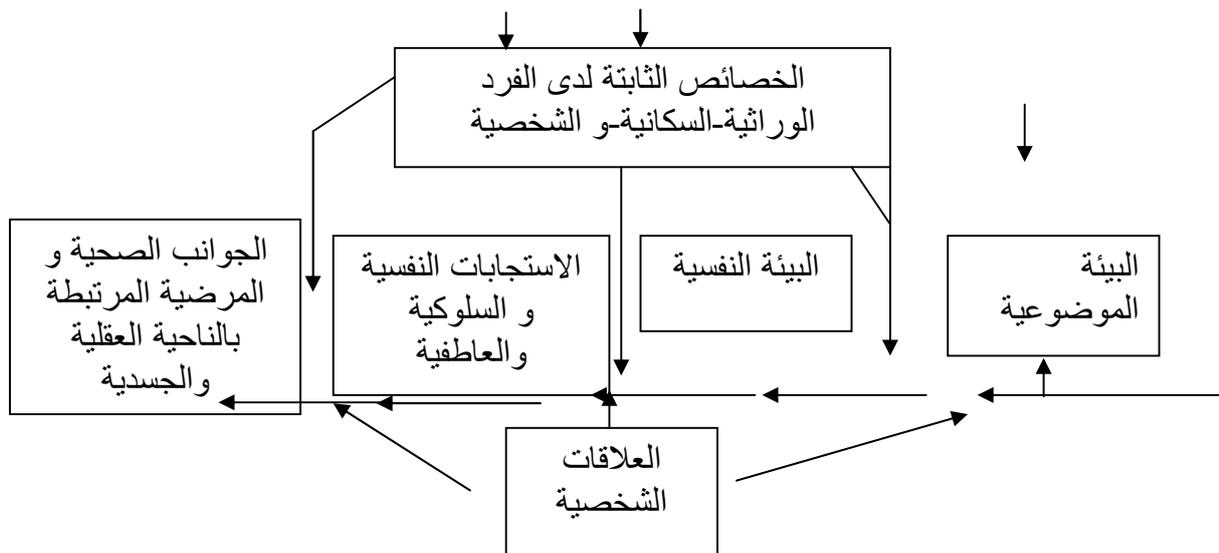
1-7-2 نماذج دراسة الضغط المهني: مما لا شك فيه ان موضوع الضغط المهني يعتبر من الموضوعات المهمة لدى الباحثين في مجال علم النفس , و ذلك لما لموضوع الضغط من علاقة بالجوانب الصحية و النفسية و السلوكية للفرد الى جانب الآثار التي يتركها الضغط على نجاح أو عدم نجاح المنظمات في تحقيقها لأهدافها , إلا أنه على الرغم من أهمية هذا الموضوع , فان الاختلاف بين الباحثين في تحديد مفهومه يعد اختلافًا كبيرًا و يعود ذلك الى طبيعة المجالات التي ينطلق منها هؤلاء الباحثون في دراسة و تحليل هذه الظاهرة هذه المجالات قد تكون طبية أو نفسية أو اجتماعية أو تنظيمية , تنعكس في واقع الأمر على نظرة هؤلاء الباحثين لموضوع الضغط المهني و طريقة تناولهم أو دراستهم له , فقد توصل كل من بير و فرانز 1987م Beehr and Franz من تحليلهما للدراسات التي تناولت الضغط الى أن هناك على الأقل أربعة مجالات رئيسية من التخصص تناولت هذا الموضوع و لكل مجال منها افتراضاته الخاصة به كما أن كلا منها استخدام أساليبه البحثية الخاصة في دراسته و تحليله لظاهرة الضغط. (T.A Beehr and Franz, 1987, 5-18)

1-2-7-1 نموذج ميتشجان:

يسمى هذا النموذج نسبة الى جامعة ميتشجان , حيث ظهر هذا النموذج نتيجة للدراسات العديدة التي قام بها معهد البحث الاجتماعي التابع للجامعة , و في الحقيقة فان هذه الدراسة لم تشير الى نموذج واحد و انما الى نموذجين رئيسيين لدراسة و تحليل ظاهرة الضغط المهني , النموذج الأول و الذي نحن بصددده هو مايسمى بالنموذج الاجتماعي البيئي الذي اقترحه كل من كاتز و كان 1978 م Katz and Kahn و النموذج الثاني هو نموذج الموازنة بين الفرد و البيئة .و يمثل النموذج الأول محاولة مبكرة لفهم عمليات الضغط المهني من خلال التركيز على تأثير البيئة مصدر الضغط و على إدراك الفرد لهذه البيئة , حيث يؤثر هذا الإدراك بدوره على استجابات الفرد لهذه المثيرات و التي تؤثر في نهاية المطاف على صحته. (عبد الرحمان بن احمد الهيجان، 1998، 56).

في هذا النموذج يشير كل من كاتز و كان 1978 م Katz and Kahn أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغط و استجابته لها ،أولى هذه العوامل هي العوامل البيئية و التي تتضمن نوعين النوع الأول هو البيئة الموضوعية و ما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية ، و النوع الثاني هو البيئة النفسية و تتضمن العوامل التي تشير الى درجة تعرض أو سلامة الفرد للاضطرابات النفسية مثل القلق و الشعور بالاكتئاب و عدم الاستقرار ، و اضطرابات النوم و الشخصية و التي تفقد في نهاية الأمر الى تذبذب في الكفاية النتاجية للفرد ، و هذا التأثير لهذه العوامل البيئية على درجة الفرد أو الأفراد ، يتوقف على مدى ادراكهم لها و الذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهم ، و التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية و السلوكية و العاطفية ، و التي تؤثر على الأسلوب التي يستجيب به الأفراد نحو هذه البيئية بالإضافة الى طبيعة الخصائص الثانية لدى الفرد و المتمثلة في الخصائص الوراثية و السكانية و الشخصية و أخيرا العلاقات التي يتمتع الأفراد في محيطهم البيئي حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل أنظر الشكل رقم(06). المصدر: : T.A Beehr (1995) p51 الشكل رقم (06) نموذج ميتشجان (كاتز و

كان) للضغط المهني



1-7-2-2- نموذج المواءمة بين الفرد و البيئة :

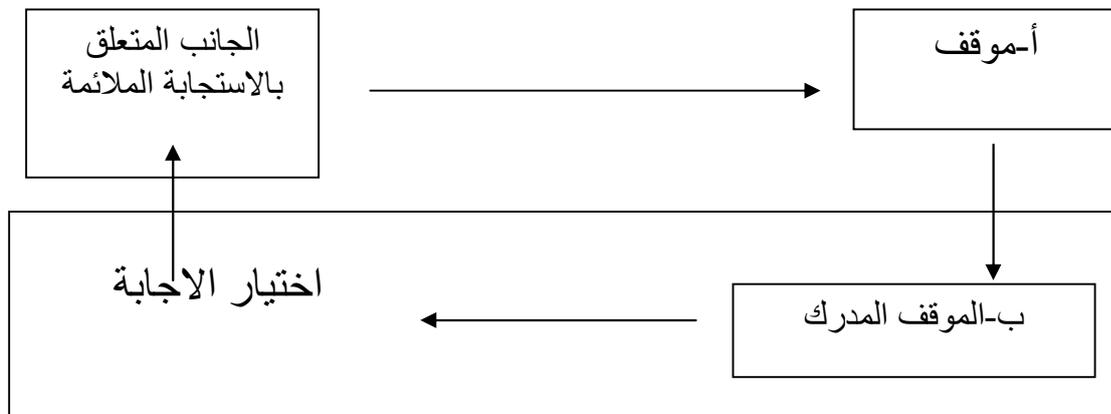
و هو النموذج الثاني للضغط المهني و النابع من دراسات معهد البحث الاجتماعي التابع لجامعة ميتشجان الذي اقترحه كل من فرنش و روجرز 1974م French and Rogers , يقدم هذا النموذج توضيحا موضوعيا و ثانيا لخصائص الفرد و بيئته , حيث يشير الى وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفرد و البيئة و التي يتوقع أن تقود الى التأثير سلبيا على صحة و رضا الموظفين , النوع الأول من عدم المواءمة يتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد و تفضيلا ته مع مكافآت المنظمة , أما النوع الثاني فيتمثل في عدم التطابق بين مهارات الفرد و قدراته و متطلبات و شروط الوظيفة أو العمل و في كلا النوعين فان الخلل المتمثل في عدم تطابق الفرد و مكافآت المنظمة و شروط الوظيفة قد يؤدي الى حدوث الضغط لدى الفرد في العمل , على أن هذه المواءمة بين الفرد و بيئته ليست مطلقة في كل الحالات , و انما مرتبطة بتوفر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد و الكيفية التي تتجز بها هذه الأعمال , و بعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائه الشخصية أو الصحية. (أحمد الهيجان , 1998, 58).

1-7-2-3- نموذج الضغوط المهنية :

هو النموذج الثالث من نماذج الضغط المهني و هذا النموذج نابع من دراسات ماكجراث 1986م Mc Grath (أنظر الشكل رقم) , في هذا النموذج يتم ادراك الموقف من قبل الفرد , كما هو الحال في هذا النموذج الاجتماعي و البيئي لدى ميتشجان , غير أن هناك تأكيدا قويا في هذا النموذج على تقويم الموقف في عملية الادراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي و البيئي لدراسة الضغط , هذا التقويم من قبل الفرد للموقف قد يقوده الى القيام باستجابة محددة اتجاه هذا الموقف , هذه

الاستجابة هي سلوكية تطوعية في المقام الأول ، بدلا من كونها تمثل اتجاهها أو مجموعة من الاستجابات العضوية و السلوكية و النفسية و كما هو الحال في النموذج الاجتماعي البيئي . و على الرغم من هذين النموذجين ، نموذج الضغوط المهنية و النموذج الاجتماعي البيئي يوجد بينهما وجه من التماثل في تفسيرهما للضغط المهني ، فإنهما يختلفان في نوع النتائج التي يركزان عليها ، ففي الوقت الذي نجد فيه النموذج الاجتماعي البيئي يركز بدرجة أكبر على أنواع التوترات التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغط المهني ، فان نموذج الضغوط المهنية و الذي يطلق عليه أيضا نموذج عملية اتخاذ القرار يتجاهل هذه التوترات لينقل التركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل و بخاصة أداء المهمة .

الشكل رقم (7) نموذج ماكجراث 1976م **Mc Grath** الخاص باختبار استجابة الضغط



المصدر: **Mc Grath 1976 ; 1351**

-1-7-2-4 نموذج عدم التأكد:

وهو النموذج الرابع في تفسير ظاهرة ضغوط العمل و قد قام به (بير و باجات 1980م Beehr and Bhajat), أن استخدام مصطلح عدم التأكد كأساس لتفسير ظاهرة الضغط المهني يشير الى أن الكثير من أنواع الضغط من جهة نظر علم النفس التنظيمي ، أمنا في مجملها نتيجة لوجود هذا العامل سواء لدى الفرد أو في داخل أو خارج بيئة العمل ، هذا العامل أي عدم التأكد يرتبط بدرجة قدرة الفرد أو

المنظمة على تحقيق أهدافها , و بالتالي أي شيء يعوق تحقيق هذه الأهداف قد يعد سببا من أسباب حدوث الضغط لدى الفرد في العمل .

ان نموذج عدم التأكد يتفق في كثير من أطروحاته مع نموذج الضغوط المهنية , إلا أن نموذج عدم التأكد يختلف عن نموذج الضغوط المهنية في كونه يؤكد على أن الأفراد يميلون الى المبادرة في تصرفاتهم , كاستجابة للمواقف الضاغطة , بدلا من أن تكون استجاباتهم مجرد ردود أفعال , و بالمقابل فان حالة عدم التأكد التي يخبرها الفرد في المواقف المختلفة التي قد تحد من قدرته على اتخاذ القرارات الملائمة فيما يتعلق بالتصرف الذي ينبغي اتخاذه .

1-7-2-5 نموذج للضغط المهني لبهر ونيومان (Beehr et Newman) 1978م

و هو النموذج الخامس في تفسير و دراسة الضغط المهني , و قد قام كل من لبهر ونيومان (Beehr et Newman) 1978 م , و قد تم تصميمه ليضم بالإضافة الى المتغيرات التي تمت دراستها من قبل المناهج المختلفة في دراسة الضغط المهني , كل النظريات ذات العلاقة بالموضوع, لذا فان العناصر الجوهرية بالنسبة للضغط المهني و العلاقة بين المسببات و التوترات التي تصيب الفرد , قد تم توضيحها في هذا النموذج من خلال العلاقة بين الجانب البيئي من النموذج (الذي يضم مسببات الضغط المهني و الآثار أو النتائج الانسانية التي تضم التوترات الفردية) و هي علاقة تمثل التفاعل بين هذين الجانبين (أنظر الشكل رقم) , هذه العلاقة بين مصادر الضغط المهني و نتائجها تمثل من وجهة نظر علم النفس التنظيمي مطلبا أساسيا في فهم الضغط المهني , باعتبارها تشكل جوهرها أو جزءا من تعريف الضغط المهني .

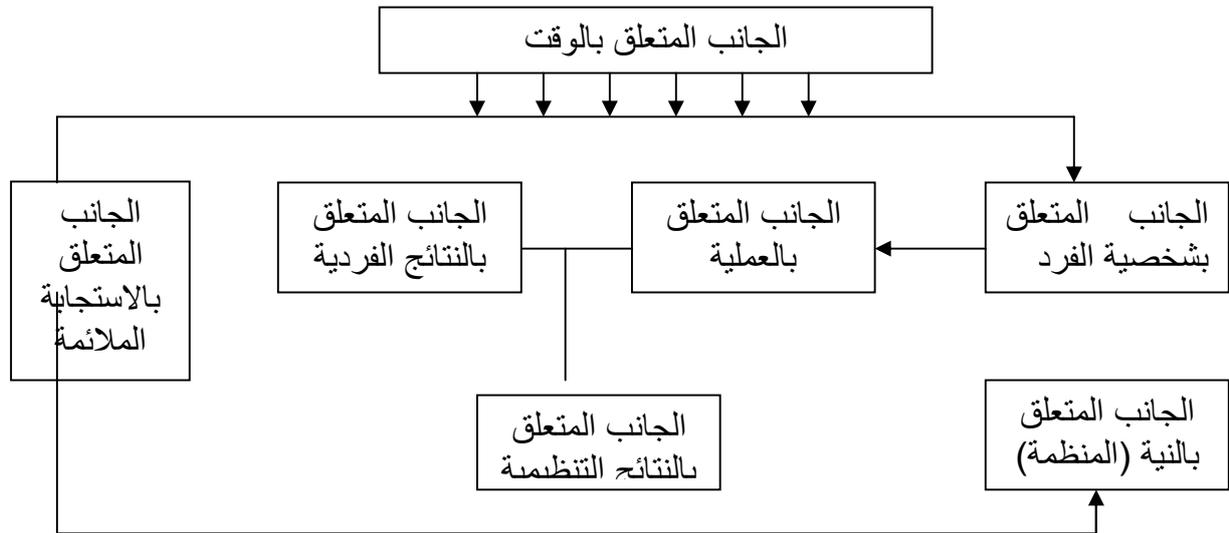
لقد ظهر نموذج بهر ونيومان نتيجة للعديد من الدراسات المتعلقة بالضغط المهني التي تمت في الفترة ما قبل 1978م , حيث يمثل نقطة البداية لتطوير العديد من الفروض و النماذج و النظريات التي من الممكن أن تكون مفيدة بالنسبة

لدراسات التجريبية في هذا المجال , و يركز هذا النموذج على تطبيق المتغيرات التي يهتم بها الباحثون عادة في مجال الضغط المهني .

ان هذا النموذج يفترض أن الضغط الذي يتعرض له الأفراد في بيئة العمل انما تأتي من مصدرين رئيسيين هما :الفرد و المنظمة , حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي الى أن تترك هذه الضغوط أثارها على كل من الفرد و المنظمة , مما قد يدفع كلا منهما الى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط .

و مع أن هذا النموذج من وجهة نظر كل من **لبيهر ونيومان** يعد نموذجا عادة ما تركز على أجزاء منه دون أن تحاول دراسة جميع الجوانب الواردة فيها المتعلقة بالبيئة و الفرد لهذا يطرح **بيهر ونيومان** ضرورة دراسة جميع العوامل الواردة في هذا النموذج , حيث أنه من الممكن أن يعمل كدليل أو موجه رئيسي في فهم التفكير الاعتيادي بخصوص الضغط المهني . (أحمد الهيجان,1998, 61).

الشكل رقم (8) نموذج توضيحي للضغط المهني لبيهر ونيومان (Beehr et Newman)



المصدر: T.A Beehr , 1995, 12

من الاستعراض السابق لنماذج و تفسير الضغط المهني , يمكن القول بأن هناك بعض التباين بين الباحثين فيما يتعلق بالنموذج الذي يمكن توظيفه في دراسة ظاهرة الضغط , على أن، هذا التباين لا يمثل في واقع الأمر اختلافا جوهريا في نظر الباحثين لهذه الظاهرة و تفسيرهم لها بقدر ما يمثل نوعا من تكامل الجهود المعنية .

التمريض:

تعد الخدمات الصحية احدى الدعائم الأساسية للخدمات الاجتماعية، التي تحرص الدول على تقديمها وتمويلها ، باعتبار أن تقديم الخدمات الصحية لأفراد المجتمع يعني المحافظة على الثروة البشرية التي تعد الركيزة الأساسية للتنمية ، و تعتبر الخدمات التمريضية أحد أهم عناصر نجاح العملية الصحية ، كما تعد مهنة التمريض عصب النشاط الصحي في المؤسسات الصحية لتأثيرها الواضح و الملموس على الخدمات الصحية المقدمة حيث يمثل التمريض أكبر الفئات المهنية العاملة في المنظمات الصحية.

وسنتعرض في هذا الفصل بعض الجوانب المتعلقة بمهنة التمريض، من أجل توفير الخلفية

الواقعية لمشكلة البحث و ربطها بواقع ممارسة مهنة التمريض و عليه يتضمن هذا الفصل :

1- مفهوم التمريض: هو علم و فن و مهارة يتم من خلاله تقديم الخدمات الصحية للمجتمع فهو علم

لأنه يعتمد على كثير من العلوم الأساسية كعلم التشريح و وظائف الأعضاء و هو فن و مهارة لأنه يتطلب الدقة و سرعة في البديهة مع الإخلاص. (بهية ابراهيم التويجري،2007،24)

فالتمريض هو الرعاية الشاملة للمريض من النواحي النفسية و الاجتماعية و هي مهنة تخدم المرضى و الأصحاء و تهتم بوقاية المجتمع كله من الأمراض و رفع المستوى الصحي و كفالة الصحة للجميع .

(سويدان محمد زكي ، 1988 ، 2)

2-أسس التمريض:

أداء التمريض على الوجه الأكمل يتطلب من ممارسي هذه المهنة مراعاة عدد من الأسس الهامة المرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا و التي ذكرها علي العقل (2003) كما يلي:

توفر المثل العليا الأخلاقية و الصحية و أهمها:

- روح العطف والشفقة.
- الشعور بالمسؤولية ومحاسبة النفس على التقصير .

- العناية و ملاحظة أية أعراض طارئة على المريض وتنبيه الطبيب لها.
- روح التعاون وذلك بين الطبيب و ممارسي مهنة التمريض وأهل المريض حتى يتم العلاج.
- الجد و المثابرة فيجب الا يبأس ممارسو مهنة التمريض او يملوا من طول مدة التمريض و الا يغضبوا من معاملة اي مريض.
- حفظ الأسرار فبحكم طبيعة العمل يتسنى لممارسي مهنة التمريض معرفة اسرار المرضى و عائلاتهم لذا لا بد ان يؤتمنوا على الأسرار و ان يحفظوها.

3-علاقة ممارسو مهنة التمريض بالمريض :

ان ممارسي مهنة التمريض يقوموا بأنبيل الأعمال الإنسانية و لذا فان عليهم القيام بخدمة المريض بطريقة جيدة نظرا لما قد يصيبه من حالات و مؤثرات نفسية نتيجة للمرض فيكون اكثر حساسية منه في حالته السليمة و عليهم ان يكونوا صبورين و مثابرين و بشوشين في خدمة المريض و ان يتعلموا طرق كسب تعاونه في تنفيذ العلاج، و يتأتى ذلك من خلال دراسة النواحي المختلفة للمريض سواء الثقافية او النفسية او الدينية او الاجتماعية.

4-علاقة ممارسو مهنة التمريض بالفريق الطبي :

ان ممارسي مهنة التمريض هم حلقة الاتصال الهامة في جميع الاعمال الطبية و عليهم ان يعاونوا الطبيب في المساعدة لعلاج المرضى من مبدا الاحترام و الطاعة و التعاون كما يتضمن ذلك اسلوب عملهم الذي يعتمد على التعاون و المساعدة مع زملائهم في العمل.

5-علاقة ممارسو مهنة التمريض بالمجتمع:

يقوم ممارسو مهنة التمريض بالاختلاط بجميع افراد المجتمع، فعليهم التزام الاخلاق الحميدة و السلوك المؤدب في التعامل مع المرضى، كما يقع على عاتقهم رفع المستوى الصحي للمجتمع و الحرص على وقايته من الأمراض و الأوبئة ، كما على ممارسي مهنة التمريض ان يتعرفوا على العادات و التقاليد و

السلوك الديني و المستوى الثقافي للمجتمع حتى يسهل عليهم اختيار الطرق الصحيحة في علاج المرضى. (بهية ابراهيم التويجري, 2007, 26)

6- أهداف التمريض:

هناك مجموعة من الأهداف العامة للتمريض و التي حددت فيما يلي:

- المساعدة في تقديم الخدمة الطبية و العلاجية للمرضى.
- الاهتمام بتوفير خدمات الرعاية الصحية اللازمة للنهوض بصحة المجتمع.
- الحرص على وقاية المجتمع من الأمراض والأوبئة لضمان الحياة الصحية و السليمة لكل فرد.
- تقديم التثقيف الصحي للأفراد لزيادة مستوى الوعي لدى المجتمع.
- التعاون مع جميع الأقسام لتحقيق الأهداف الرئيسية للمستشفى.
- بذل أقصى جهد لتقديم الخدمات الإسعافية في الحالات الطارئة وعلاج المصابين.

7- دور ممارسي مهنة التمريض

التمريض يعنى بإمداد المجتمع بخدمات علاجية في طبيعتها تساعد على بقاء الفرد صحيحا كما تمنع المضاعفات الناتجة عن الأمراض و الإصابات و من أهم واجبات ممارسي المهنة ما يلي:

- تقديم العناية التمريضية الشاملة فيقوم ممارس المهنة بتوفير متطلبات الشخص الذي يرعاه الجسمانية و العقلية و العاطفية سواء الوقائية منها او العلاجية.
- تنفيذ الخطة العلاجية للطبيب و أداء احتياجات المريض التمريضية في حدود اختصاصاتهم

الفنية

تنسيق خطة الرعاية التمريضية للمريض مع باقي أعضاء الفريق الطبي و أداء و مراقبة كل الإجراءات التمريضية اللازمة لشفاء المريض. (سويدان محمد زكي ، 1988 , 29)

خلاصة:

لكي تكتمل الصورة بشكل واضح عن الضغط و التمريض ، كجزء من الإطار النظري لدراسة ضغوط العمل، تم تخصيص هذا الفصل لعرض مختلف التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالموضوع . من الملاحظ أن من خلال هذا العرض الذي جاء في هذا الفصل أن الضغط المهني تعددت تعاريفه و مفاهيمه لدى الكثير من الباحثين كل راه من زاويته أو من مجال تخصصه, على أن هذا التباين لايمثل في واقع الأمر اختلافا جوهريا في نظر الباحثين لهذه الظاهرة و تفسيرهم لها بقدر ما يمثل نوعا من تكامل الجهود المعنية .

لذا فاننا في طرحنا و مناقشتنا لموضوع الضغط المهني فاننا لن نتبنى نموذجا بعينه لعرضنا لأسباب الضغط المهني , حيث سيكون منهجا شاملا يتضمن العوامل الفردية و ما يرتبط بها من جوانب صحية و نفسية و سلوكية و العوامل التنظيمية بما فيها البيئية , و ما يرتبط بها من طبيعة القيم السائدة في المنظمات التي يعمل بها الأفراد و طبيعة الأعمال التي يقومون بها و التفاعل القائم بين الأفراد و علاقة كل ذلك بالضغط المهني , فإننا في مناقشتنا للضغط المهني من حيث مصادره و نتائجه و كيفية ادارته و التي هي محور موضوعات الفصول القادمة , سوف نعرضها وفقا لمحورين أساسيين هما الفرد و المنظمة .

الفصل الثالث

مصادر الضغط المهني

أثاره و علاجه

نماذج دراسة مصادر الضغط المهني:

يتفق الكثير من الباحثين في مجال الضغط المهني إلى الأخذ بالمنهج الذي يرى أنه من الممكن تصنيف مصادر الضغط المهني إلى مجموعتين رئيسيتين هذه الفئة تشمل مجموعة من الباحثين من أمثال : روبرت سي ديلي (Robert C. Daily, 1988) ، روبرت اليه بارون و جيرالد جيرين بيرج (Robert .A. Baron and Jerald Greelberg, 1990) و هووارد كان و كاري كوبر (Haward Kahn and Cary L. Cooper, 1993) ، حيث حاولوا تصنيف هذه المصادر إلى مجموعتين رئيسيتين هما : المصادر المتعلقة بالفرد و المصادر المتعلقة بالمنظمة.حيث ذكر تحت كل فئة من هاتين الفئتين مجموعة من العوامل التي يعتقد أنها ذات صلة بالضغط المهني، بالنسبة للمصادر المتعلقة بالفرد أشار الباحثون إلى عدد من العوامل المسببة للضغط و التي من بينها صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، المشاركة في المسؤولية اتجاه الآخرين.

كما ذكروا تحت الأسباب المتعلقة بالمنظمة عددا من العوامل ذات الصلة بظروف العمل ذاتها و التي من بينها: درجة الحرارة، التلوث البيئي و الإضاءة .

* أما الذين قاموا بتصنيف مصادر الضغط المهني ثلاثة مجموعات رئيسية حيث يميلون إلى تقسيمها إلى عوامل خاصة بالفرد، بالمنظمة و الثالثة بالبيئة، لعل أبرز من يرون بهذا النموذج في دراسة ضغوط العمل : دانيال جيردانو و جورج ايفرلي و دوروتي داسك.

(D.A. Girdano and G.S. Everly ... and D.E. Dusk, 1990, 55).

الجدول (03) يمثل مصادر الضغط المهني عند جيردانو و زملائه.

أسباب نفسية اجتماعية أسلوب الحياة	البيئة العضوية الحيوية	الشخصية
- درجة التكيف. - العبء الزائد في العمل و خارجة. - الإحباط. - الحرمان.	- الاتزان العفوي. - درجة الانزعاج التي يتعرض لها الفرد. - طبيعة التغذية. - الحرارة و البرودة.	- إدراك الذات. - فقدان بعدم السيطرة على الأمر. - الغضب و العدوانية.

مع أنّ تصنيف جيردانو و زميله (1990) يركز على أسباب أو مصادر الضغوط بصفة عامة، فإن النموذج الذي اتبعوه في تصنيف مسببات الضغط ضمن ثلاث فئات، و فضلا عن ذلك فهناك الكثير من العوامل المتشابهة و المتداخلة بين مسببات الضغط المهني.

أما أصحاب المنهج الذين صنفوا مصادر الضغط المهني إلى أربع مجموعات رئيسية فأكثر يعتقدون أنه من الصعب حصر مسببات الضغط إلى فئتين أو ثلاث فإنهم يرون أن أي منهج يتصدى لمعرفة مصادر الضغط المهني ينبغي أن يكون متعدد الأبعاد.

هذا المنهج يميل إلى الأخذ به كل من جيمس كويك و جونتان كويك (J.C Quick and D.

Quick, 1984) الذين كان لهما اتجاه آخر في تقسيم مصادر الضغط المهني حيث صنفا هذه

المصادر في أربع مجموعات رئيسية شملت : مطالب المهنة، مطالب الدور، مطالب بيئة العمل و

المطالب المتعلقة بالعلاقات الشخصية في بيئة العمل يعتبر هذا التصنيف من أكثر التصنيفات التي يرجع

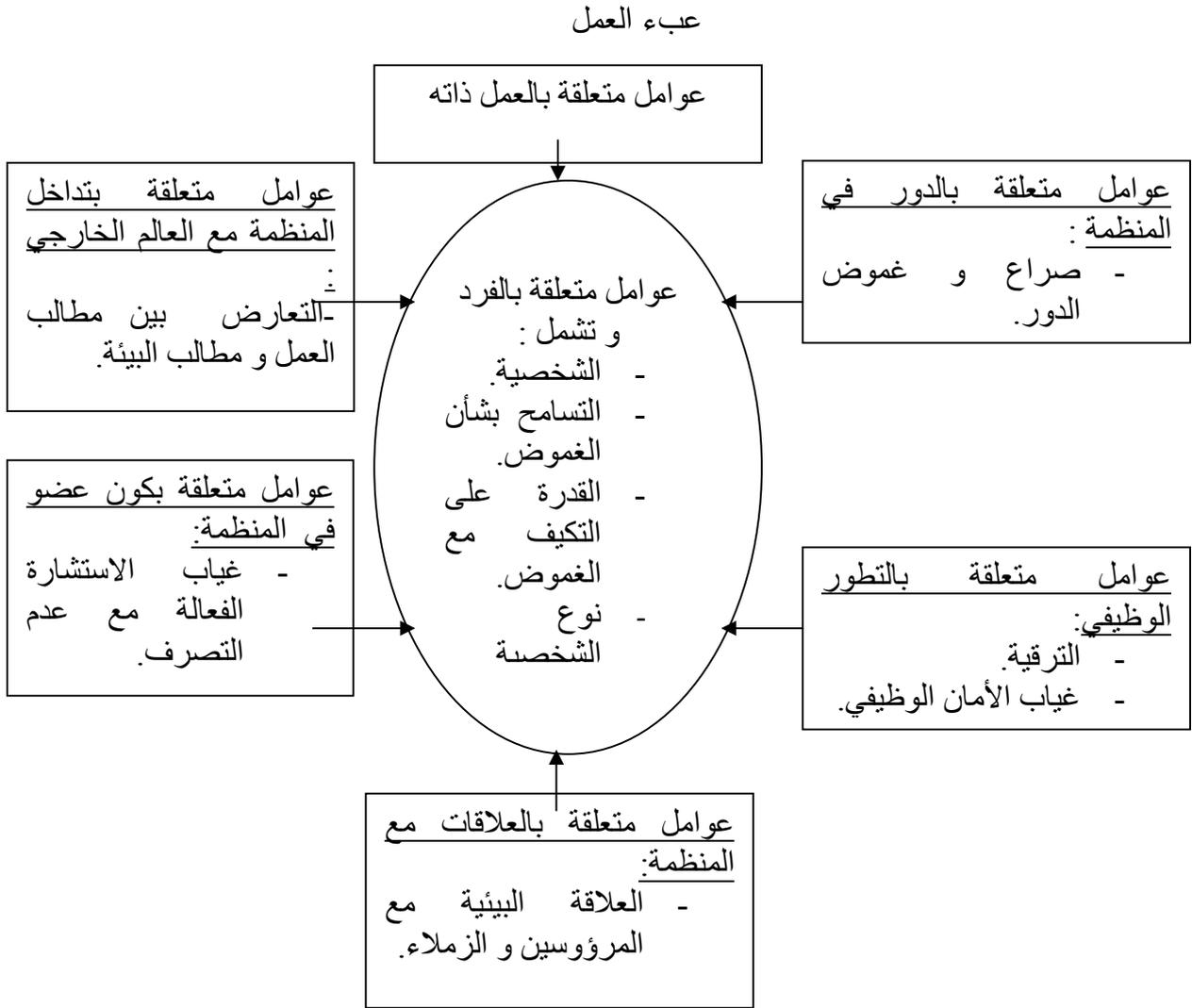
لها الباحثون المهتمون بدراسة الضغط المهني.(J.C. Quick and D. Quick, 1984, 19)

الجدول رقم (04) يمثل : مصادر الضغط المهني.

مطالب المهنة	مطالب الدور
<ul style="list-style-type: none"> - الفئة الوظيفية. - الأعمال الإدارية. - التقدم الوظيفي. - تقديم الأداء. - عبء العمل. - عدم الأمان. 	<ul style="list-style-type: none"> - صراع الدور. - غموض الدور.
المطالب المتعلقة ببيئة العمل	المطالب الشخصية
<ul style="list-style-type: none"> - الحرارة و البرودة. - الإضاءة. - ذبذبة الصوت. - تصميم المكاتب. 	<ul style="list-style-type: none"> - انسجام و تعارض المكانة. - العبء الاجتماعي. - التفاعل الاجتماعي. - أسلوب القيادة.

أما كوبر و ديريك تورينجتون (Cooper and Derek Torington, 1979) و كويك و كويك (Quick and Quick, 1984) و لوسير (Lussier, 1991) فعلى سبيل المثال حاول كل من كاري كوبر و ديريك تورينجتون (1979) تصنيف المصادر التي أكتدها الباحثون في مجال الضغط المهني إلى سبع مجموعات رئيسية تضمنت : العوامل المتعلقة بالفرد مثل الشخصية، الدوافع ... ، العوامل المتعلقة بالعمل ذاته مثل عبء العمل، العوامل المتعلقة بالدور في المنظمة مثل صراع أو غموض الدور، العوامل المتعلقة بالتطوير الوظيفي مثل الترقية، العوامل المتعلقة بالعلاقات داخل المنظمة مثل العلاقة بين الرؤساء أو الزملاء، العوامل المتعلقة بكون الفرد عضو في الجماعة و ما يترتب على ذلك من مشاركته و حريته في التصرف، و أخيرا العوامل المتعلقة بالتداخل بين المنظمة و العالم الخارجي مثل التعارض بين مطالب العمل و مطالب البيت. (أحمد الهيجان, 1998, 87)

مصادر الضغط المهني



شكل رقم (09) يوضح مصادر الضغط المهني لدى كوبر

من الاستعراض السابق لأراء الباحثين حول مصادر أو مسببات الضغط المهني، يتضح لنا أنه لا يوجد هناك تصنيف واحد متفق عليه بين الباحثين فيما يتعلق بالفئات التي يمكن أن تصنف وفقها هذه المصادر، و لا ما تتضمنه هذه المصادر من متغيرات أو عوامل مسببة للضغوط غير أنه مع وجود هذا الاختلاف بين الباحثين في هذا الجانب فإنه يمكن القول بأنه هناك قوائم مشتركة فيما بينهم.

فيما يتعلق بشرح مسببات الضغط المهني، ذلك أن التصنيفات في مجملها تجمع على أن العوامل الفردية و العوامل التنظيمية تعد من بين أهم مصادر الضغط المهني و ربما تكون أكثرها أهمية، و فضلا عن ذلك فانه حتى تلك

النماذج التي تقتصر بشرح مصادر الضغط المهني على فئتين رئيسيتين كالفرد و المنظمة، فإنها لا تغفل في كثير من الأحيان المصادر الأخرى كتلك المتعلقة بالبيئة حيث أنها غالبا ما نتحدث عنها تحت هذه الفئات بتسميات مختلفة.

لذا فإننا و في هذا الجانب النظري، و مع التسليم باختلاف آراء الباحثين حول تصنيف مسببات الضغط المهني، سوف نعتمد في تصنيف مصادر الضغط المهني على وجهة النظر التي ترى انه من الممكن تصنيف مصادر الضغط إلى فئتين رئيسيتين هما الفرد و المنظمة، كإطار لتقديم و شرح المصادر أو مسببات الضغط المهني آخذين بعين الاعتبار ما يلي :

- أن الفرد و المنظمة هما المحوران الأساسيان في موضوع الضغط المهني، حيث نتكلم عن الضغط المهني بصفة خاصة و ليس عن الضغط بصفة عامة.
- مع الاعتراف بوجود عوامل أخرى خارج هذه المحاور (الفرد و المنظمة) فان هذه العوامل الخارجية، و التي غالبا ما تكون مرتبطة، من الممكن ربطها بهذين المحورين.
- تعدد مصادر الضغط بصفة عامة، و الضغط المهني بصفة خاصة و العوامل الداخلية فيها إذ انه لا يمكن لأي باحث في مجال الضغط المهني بحال من الأحوال أن يلم بهذه المصادر جميعها و أن يصنفها أو يتعرض لها بشكل مستقل.

1-المصادر المتعلقة بالفرد:

إن الحديث عن مصادر أو مسببات الضغط المهني، لا يمكن أن يتم بمعزل عن فهم الفرد ذاته و ردود أفعاله اتجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان في داخل نطاق العمل أو خارجه، إذ أن الفرد ربما يكون بتركيبته الخاصة و طبيعة الأحداث التي يتعرض لها اكبر مصدر للضغط المهني، ذلك انه على الرغم من أن العمل يعتبر من أهم الأنشطة في حياة الكثير من الأفراد، فان الأفراد لهم شخصياتهم و حياتهم الخاصة خارج نطاق العمل المليء بالإثارة و التعقيد، لذا فانه ليس من الغريب إن نجد أن العوامل الفردية المتمثلة في بناء شخصيات الأفراد من خلال الوراثة و

البيئة التي يعيشون فيها تشكل مصدرا قويا من مصادر الضغط المهني، إذ من المعلوم أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية و البيئة على سلوك الفرد كثيرا ما ينقلها معه إلى بيئة العمل، و بالتالي فإنها تؤثر على أداء العمل سلبا أو إيجابا.

هناك الكثير من العوامل المتعلقة بالفرد، و التي تساهم في حدوث الضغط، هذه العوامل لا يمكن حصرها بالطبع و ذلك عائد إلى تعقد السلوك الإنساني، لذا فإننا سنركز هنا على أهم المصادر المتعلقة بالفرد التي نعتقد أنها ذات صلة قوية بالضغط.

إن دراسة الشخصية تعتبر مهمة لفهم الأفراد و التنبؤ بسلوكهم و التحكم في السلوك إذا ما أمكن، و من ثم تصنيفهم و التعامل معهم وفقا لشخصياتهم و القيم و السلوك الذي يظهره هؤلاء الأفراد في تفاعلهم مع البيئة التي يعيشون و يعملون بها، إننا نميل في حياتنا اليومية سواء أكان ذلك في العمل أو خارجه إلى تصنيف الأفراد حسب سماتهم فهناك الشخص اللطيف و الشخص العدواني، الشخص القلق و الشخص الهادئ، كذلك هناك الشخص الانطوائي و الشخص المنبسط كل هذه الفئات تتباين فيما

بينها، من حيث سلوكها و ردود أفعالها للمؤثرات التي تتعرض لها في حياتها، و نظرا لأهمية موضوع الشخصية، فان الكثير من المنظمات تحرص عند توظيفها للأفراد على التأكيد من وجود سمات محددة

تتلاءم و العمل الذي سيكلف الشخص، حيث نعتبر هذه السمات عاملا حاسما في نجاح الفرد أو فشله، كما هي أيضا عامل حاسم في مدى إمكانية الفرد في التعامل مع الضغوط التي تواجهه في بيئة العمل.

- لقد تم النظر في علاقة الشخصية بالضغط من خلال محورين : المحور الأول هو أن نمط شخصية الفرد، يعتبر مؤشرا على قابلية تعرضه للضغوط الناجمة، حيث نجد الشخصية العدوانية أكثر احتمالا من أن تكون عرضة للضغط من الشخصية الودودة. أما المحور الثاني فهو تحديد نمط الشخصية و درجة خطورة النتائج الناجمة عن الضغوط، التي من المحتمل أن تترك أثارها على صحة الفرد، فالشخصية القلقة قد تكون أكثر عرضة للإصابة بالأمراض النفسية و البدنية من الشخصية الهادئة. (H.

Cahn and C.H Cooper, 1993, 59)

و نظرا لتعدد العوامل المرتبطة بشخصية الفرد في مجال الضغط المهني، فان الانتباه في الوقت الراهن موجه إلى ما يسمى بمفهوم الذات Selfconcept و نمط و سلوك الشخصية (أ) و (ب) و الشخصية القلقة و مركز التحكم Locusof Central، و سوف نتكلم عن هذه العوامل و علاقتها بالضغط المهني على النحو التالي:

1-1 مفهوم الذات: يقصد بمفهوم الذات هنا ،اتجاه الإنسان أو فكرته الشاملة عن ذاته وهو

يعتبر جوهر الشخصية ،حيث بنظم ويحدد إلى درجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض إلى الضغط والتعامل معه، أن مفهوم الذات يمثل إدراكنا الشخص لدواتنا ،والذي ربما لا يتطابق مع الطريقة التي ينظر بها إلينا الآخرون ،لذا فان فكرتنا عن دواتنا لها التأثير الكبير فيما يتعلق بتحديد ثقنتنا في أنفسنا وبالتالي في سلوكنا .

تتمثل خصائص هذا المفهوم في مدى حاجة الفرد إلى تقدير الذات و الاحترام من قبل الآخرين، و الحاجة إلى تنمية الشعور بالثقة و الاعتبار، هذه الحاجات تم إشباعها من خلال تحقيق أو انجاز الفرد لمهمة معينة بنجاح.(DA. Girdano, 1990, 113) و بالتالي فان مفهوم الذات معقد سواء أكان ذلك

من حيث تكوينه أو من حيث تأثيره على سلوك الفرد ولكن يمكن القول بأن هناك ستة مكونات أساسية لمفهوم الذات وهي :

1-1-1 الوعي بالذات: SELF AWARENESS

و يقصد بها مدى إدراك الفرد أن لديه قدرة على التأثير على عالمه من حوله، أي أن حضوره و تصرفاته من الممكن أن تؤثر في الآخرين كما أن حضور و تصرفات الآخرين من الممكن أن تؤثر فيه .و بالتالي يعني درجة وعي الإنسان و إدراكه بأنه يستطيع أن يلعب دورا رئيسيا في التأثير على مجريات الأمور من حوله .

2-1-1 القيمة الذاتية: SELF -WORTH

تعني مدى شعور الفرد بأنه مساو للآخرين في الحقوق و الواجبات ، هذا الشعور ربما يعود جزء منه الى التنشئة الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد.

3-1-1 حب الذات: SELF LOVE

يعني في أبسط معانيه عدم تعريض الفرد لنفسه للمشاق أو المخاطر التي تزيد عن طاقته .

4-1-1 تقدير الذات: SELF ESTEEM

يستخدم في كثير من الأحيان بنفس المعنى الذي يستخدم به مفهوم احترام الذات ، و هو يمثل المستوى الرابع من مدرج ماسلو الهرمي للحاجات ، و يتضمن هذا المفهوم شعور الفرد بأنه متميز عن الآخرين من حيث أهميته و خصوصيته ، و يظهر هذا التمييز في رغبته في الحصول على تقدير الآخرين و الشعور بأهمية و هدف حياته و القيام بأنشطة معينة تشعره بأنه قادر و مفيد لنفسه و لغيره.

1-1-5 الثقة في الذات: SELF CONFIDENCE

و تكمن في قدرة الشخص على أن يتكيف مع العالم من حوله ذلك لن لكل شخص إدراكه للعالم من حوله ، كما أن له طريقته أو أسلوبه الخاص الذي يعالج به الأحداث التي تقع له في محيطه ، بناءا على إدراكه لها .

إن النجاح في تحقيق الثقة بالذات يأتي من خلال رؤية النتائج المخطط لها من قبل الفرد وهي تتحقق بشكل واقعي ، وذلك من خلال استخدام الفرد لإمكاناته المتمثلة في خبراته السابقة .

1-1-6 احترام الذات: SELF RESPECT

و يتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة . هذه المشاعر تتمثل في الحب أو الكراهية و الإعجاب و الغضب و يرتبط احترام الذات بتقدير الفرد لذاته ، ذلك أن الشخص عندما يقدر نفسه تقديرا عاليا دون مبالغة ، فان ذلك يستتبعه قدرة الشخص عن التعبير عن مشاعره بشكل طبيعي و ملائم .

و بالتالي فان مفهوم الذات يتطور و يتبلور على مدى السنين ، ذلك من خلال المؤشرات و التوجيهات التي يتلقاها من الآخرين .

1-2 نمط و سلوك الشخصية (أ) و (ب) :

بعد شيوع نمط ما يسمى بنمط الشخصية (أ) و الشخصية (ب) في فترة السبعينيات، و ذلك عندما قام كل من (فريدمان و زورنمان 1974 Fredman and Rosenman) بالفصل بين هاتين الشخصيتين، كما كشفنا عن مجموعة من الأنماط السلوكية، التي اتضح أنها مرتبطة بأمراض القلب في الأشخاص الذين ضمتهم العينة التي قاما بدراستها، و حيث صنفا هذه الأصناف السلوكية في آخر الأمر إلى نمط سلوك الشخصية (أ) و الشخصية (ب).

فبالنسبة لنمط الشخصية (أ)، فإنه يتسم بوجه عام، بالإقدام و الطموح و التنافس و الجراءة، كما يتحدث بانفعال و يستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله لهم، إلى جانب ذلك فإنه يكافح لانجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن لذا فإنه مشغول دائما بالمواعيد المقررة لانجاز الأعمال، على انه و مع دقة هذه و انجازه غير صبور و يكره الانتظار، كما انه في صراع مستمر مع الأفراد و الأحداث و الأشياء.

أما بریف و رود و رابينوتز 1983م **Brief, Rude and Robinowtz** فقد وصفوا نمط الشخصية

(أ) بأنه ذلك الشخص الذي يعمل ساعات طويلة و شاقة مستمرة ليحقق المواعيد النهائية لانجاز الأعمال رغم أنه متقل بالأعباء الزائدة هذا الشخص غالبا ما يأخذ معه العمل الى البيت في الليل أو في نهاية الأسبوع و بالتالي غير قادر على الاسترخاء بل انه دائما في تنافس مع نفسه , يحاول أن يحقق معايير عالية من الانجاز , هذا السلوك غالبا ما يقوده الى الاحباط في بعض الأوقات و خاصة في علاقاته مع زملائه الذين لا يشعرون أنهم لا ينجزون , كما أنه يساء فهمه من قبل رؤسائه الذين يرو أن له أغراضا شخصية من وراء هذا الجهد. (H.Kahn and C. Cooper, 1993, 59)

أما فيما يتعلق بنمط الشخصية (ب)، فإنه ليس لديه أي من الأنماط السلوكية السابقة التي يتصف بها نمط الشخصية (أ)، على أن هذا لا يعني أن الأفراد من نمط الشخصية (ب) لا يتصفون بالتنافس و الدافعة للأداء أو أنهم غير متفوقين في أدائهم، بل من الممكن أن يكونوا كذلك. ذلك أن الاختلاف الأساسي بين النمطين، يكمن في أن نمط الشخصية (أ) سابق الزمن، بينما يعمد الشخص من النمط (ب) إلى إيقاع منتظم.

لقد حاول لوتانس **LUTHANS 1985م** أن يفرق بين **نمط الشخصية (أ)** ، و نمط الشخصية (ب)

وذلك من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما ، وذلك كما يوضحه الجدول رقم(5)

(LUTHANS. F, 1985, 137).

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
مستعجل دائما	ليس على عجلة من أمره دائما
يمشي بسرعة	متأن في مشيه
يأكل بسرعة	يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب
شديد و عنيف	ذو أسلوب لطيف في الحياة
يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت	

الجدول رقم - 5 - نمط الشخصية أ وب

1-3 الشخصية القلقة :

يمكن تعريف القلق بأنه حالة توتر شامل و مستمر نتيجة توقع تهديد خطر فعلي أو رمزي ممكن حدوثه , حيث يصاحبه خوف غامض و أعراض نفسية جسمية (حامد زهران, 1987 , 398).

كما يعرف جيردانو و زملاءه 1990م (Girdano et al), القلق بأنه نوع من الخوف الدائم أو الشعور بعدم الأمان لدى الفرد الناجم عن إدراكه للمثيرات من حوله سواء كانت هذه المدركات أشخاصا أم مواقف أم أشياء على أنها مهددة لبقائه أو متحديّة له . (D.A Girdano et al, 1990, 121)

كذلك فقد حاول حامد زهران 1978 م أن يفرق بين القلق و الخوف العادي و ذلك من حيث مصدرهما و استمرارهما و نشأتها و الأثار التي يخلفها كل منهما على الفرد.(حامد زهران ,1978, 401)

يعتبر الضغط سببا أساسيا من أسباب الضغط, ذلك من خلال ملاحظات الباحثين للأشخاص الذين يعانون القلق , تبين أن ردود أفعال هذه الشخصيات للمواقف الضاغطة أكثر حدة و تطرفا من الشخصيات العادية .

ان معظم الأفراد الذين هم من الشخصيات القلقة عادة ما يتأثرون بالمواقف الضاغطة أكثر من غيرهم , وذلك لأن ردود أفعال هذه الشخصيات نحو مسببات الضغط غالبا ما تتسم بالمبالغة في التفكير في الأحداث المسببة للضغط بعد زوال المؤثر , حيث تستمر طويلا في تذكر المواقف السيئة و صعوبة التخلص من التفكير فيها .

ان الشخصيات القلقة لها حساسية تظهر بدرجة كبيرة لأي انتقادات توجه اليهم , حتى لو كانت هذه الانتقادات بناءة , حيث ينظرون على أنها مصدر تهديد لوضعهم الوظيفي , مما يضاعف درجة القلق لديهم و بالتالي زيادة حدة الضغط عليهم , لذا فان الأفراد الذين يخبرون بدرجة عالية من الضغط نتيجة للقلق الحاد عادة ما يلجأون الى الحيل اللاشعورية , مثل الكظم , الكبت , التبرير و الاسقاط و التقمص و التخيلات و الأوهام للتخفيف من آثار الضغط عليهم , علما بأنهم في الواقع يزيدون من حدته و خطورته على المدى البعيد نتيجة للجوء الى هذه الحيل.(عبد الستار ابراهيم ,1993, 24).

1-4 مركز التحكم:

يعرف مركز التحكم locus of control، على أنه اعتقاد الفرد في أن ما يحدث له من نجاحات أو أحداث سيئة في حياته، إنما هو محكوم بتصرفات وإدارة الشخص ذاته (في الغالب السيطرة الداخلية).أو أنه خاضع لعوامل خارجة عن إرادته،مثل الحظ والصدفة (السيطرة الخارجية) ويعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها وبحثها (روتر **Rotter 1966**) حيث أشار إلى انه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية، فالأشخاص الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي،يعتقدون أن ما يحدث لهم في حياتهم، إنما يحدث نتيجة لعوامل خارجة عن إرادتهم، فيما يعتقد الأشخاص الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي أن في استطاعتهم شخصيا التأثير على الكثير مما يحدث لهم.

(H. Kahn and C. Cooper, 1993, 67)

يعتبر مركز التحكم احد خصائص الشخصية الذي يتسم بالثبات النسبي ،كما أنه يعتبر من أكثر صفات الشخصية تأثيرا في زيادة أو قلة حدة الضغط لدى الفرد ،ذلك أنه يمثل شعور الفرد لمدى قدرته على التحكم في الأمور من حوله ،وبالتالي مدى استطاعته في مواجهته المواقف الضاغطة والتخفيف من حدتها، بل انه يمكن القول بأن فقدان السيطرة أو الاعتقاد بان الأمور خارج نطاق تحكم الفرد، بعد من أكثر أبعاد الشخصية ارتباطا و تأثيرا في الأبعاد الأخرى المتمثلة في عدم القدرة على التكيف و الإحباط و نوع الشخصية (أ) و (ب).

لقد ذكر الدكتور لازروس Lazarus 1966 في كتابه (psychological Stress and coping processus)، الضغط النفسي و عمليات التكيف، بأنه كلما كانت درجة إدراك الفرد لذاته بأنه قادر على التحكم في المواقف عالية، كانت درجة تعرضه للضغط قليلة و العكس صحيح – هذا القول يشير إلى أن الشعور بفقدان الأمل و عدم القدرة على التصرف ربما يكون سببا رئيسيا من أسباب الضغط.(R.S, Lazarus 1966, 126)

كذلك فقد بين جيراد فيشون و جانتشل Deer, Davisonand Gatchel 1970 أن مجرد توقع الفرد انه يستطيع التحكم في مسببات الضغوط من الممكن أن يكون وسيلة فعالة للتخفيف من حدة الضغط. (أحمد الهيجان, 1998, 114).

أما فيشر 1984م Fisher فانه يعتبر من أكثر الباحثين الذين استطاعوا أن يجمعوا العديد من الشواهد التي تشير أن مجرد الشعور بالقدرة على التحكم, ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغط من الممكن أن يوظفها الفرد للتعامل الأحداث حوله.(FISHER ,1984, 128)

مما سبق يمكن القول بان الاعتقاد الذي يحمله الشخص عن المنظمة التي يعمل بها، لكونها بيئة لا يمكن التحكم فيها أو عكس ذلك بأنها يمكن التحكم في مجرياتها، يكون له تأثير على سلوك و تصرفات الفرد، و من ثم على احتمال تعرضه لضغوط العمل. فالأشخاص الذين يعتقدون أن في استطاعتهم

التحكم في معظم المطالب الواقعة عليهم، و ذلك يعمل ما هو ضروري أو أنهم يحاولون التوصل إلى ما يمكن عمله و الكيفية التي يمكن أن يؤديوا بها هذا العمل لمواجهة المواقف الطارئة في حياتهم، هؤلاء من المحتمل أن يكونوا أقل عرضة للمواقف الضاغطة أو الشعور بالعجز، أما الأشخاص الذين يعتقدون عدم قدرتهم على التحكم في المطالب الواقعة عليهم، فهم أشخاص يتسمون بالقلق و بالتالي فهم أكثر عرضة للضغوط من الفئة الأولى.

لقد حاول تومبسون (1981 Thampson) تقسيم السمات الشخصية المتصلة بمركز التحكم إلى

أربع أنواع :

1- التحكم السلوكي: Behavioral control : و يعتقد أصحاب هذه السمة بأنه يمكنهم القيام

باستجابة سلوكية ملائمة لمواجهة أسباب التوتر و من ثم الشعور بالارتياح و الاطمئنان.

2- التحكم المعرفي: Cognitive control: و يتمثل في قدرة أصحاب هذه السمة على تبني

إستراتيجية مصرفية للتكيف مع الأحداث، و ذلك من خلال التجاهل و الابتعاد عن الأحداث

المسببة للضغوط.

3- التحكم المعلوماتي: Information control : و يشير إلى وجود نوع من الاتصال أو الرسائل

التحذيرية لدى بعض الأفراد، و التي تساعدهم على محاولة تفادي أخطار الأحداث قبل وقوعها.

4- التحكم المبني على استعادة الأحداث اليومية الماضية: Rétrospective control: يشير وجود

هذه السمة إلى أن الأفراد الذين يتسمون بها عادة ما يعززون أسباب الحوادث التي تقع عليهم إلى

حوادث وقعت لهم في الماضي.

فالقذ كانت خاصة التحكم و مدى تأثيرها على الضغوط، موقع اهتمام من قبل الباحثين باعتبار أنها تمثل

جانبا من اتجاهات و معتقدات الفرد بخصوص ذاته و مدى إمكانية تحكمه في الأحداث من حوله.

(أحمد الهيجان , 1998 , 116)

- 2المصادر المتعلقة بالمنظمة :

سبق أن ذكرنا من أهم الصعوبات التي تواجه الباحث في موضوع الضغط المهني، هي تحديد مصادر أو مسببات الضغط و تصنيفها، كما هو الحال في الأسباب المتعلقة بالفرد، فان هذه الصعوبة مماثلة لأي باحث عند معالجة مصادر و أسباب الضغط المتعلقة بالمنظمة، ذلك انه من الصعب أن يجد الباحث نموذجا متفقا عليه، فيما يتعلق بعد هذه الأسباب أو تصنيفها.

فقد سلك الباحثون في عرضهم لهذه الأسباب أو المصادر طرقا عديدة، بل أن المتبع لتصنيفات الباحثين يجد أن ما يؤكد عليه الباحثين يجد أن ما يؤكد عليه باحث بالنسبة لعامل ما على انه أهم مسببات ضغوط العمل يغفله آخرون إغفالا تاما و لا يتطرقون إليه و للتدليل على ذلك فانه يمكن الرجوع إلى جهود الباحثين في مجال الضغط المهني و منهم كوبر و تورينجتون **Cooper and Kahn and Cooper 1979 Terrington** و د. لظفي راشد محمد **1988**، و كان و كوبر **Kahn and Cooper 1993**، و بير **1990 T.A Beehr**، حيث سنجد أن هناك اختلافات في وجهات نظر هؤلاء الباحثين حول حصرهم وتعريفهم لهذه المصادر وان كان هذا التباين لا يلقي حقيقة الأمر اشتراكهم في كثير من العناصر الأساسية المرتبطة بالضغط المهني.

لذا فإننا في عرضنا لمصادر الضغط المهني المتعلق بالمنظمة، وكما ذكرنا سابقا لن نتبنى نموذجا بعينه من النماذج السابقة لعرض هذه المصادر، ولكن سنحاول عرضها وفق النموذج الذي نراه والذي لن يكون في حقيقة الأمر مختلفا كل الاختلاف عن عرض النماذج السابقة، بل ستكون هناك جوانب مشتركة بين عرضنا لهذه المصادر والنماذج السابقة، وقد بنت بعض الدراسات وجود عدد من المتغيرات في محيط العمل لها تأثير مباشر على معاناة الأفراد من الضغط وتتمثل هذه المتغيرات فيما يلي :

1-2 طبيعة الوظيفة:

إننا نعلم جميعا أن الوظائف ليست في درجة واحدة من حيث الأهمية و التعقيد حين تختلف فيما بينها ،وهذا الاختلاف يعد سببا رئيسا من أسباب الضغط لدى الأفراد ،هذا نظرا لتعدد العوامل المرتبطة "بطبيعة الوظيفة".

لو تأملنا عددا من الوظائف في حياتنا اليومية لوجدنا أن هذه الوظائف تتباين فيما بينها من حيث المهام المحددة لكل وظيفة والمواصفات التي تميزها عن غيرها من الوظائف ،فهناك الوظائف القضائية والسياسية والإدارية والتعليمية والطبية،بل انه حتى في داخل هذه الفئات من الوظائف نجد فئات أخرى ،لكلمنها مواصفاتها و شروطها الخاصة ،فالشخص الذي يعمل في موقع إداري تختلف مهام ومواصفات وظيفته عن الموظف العادي ،ذلك أن الشخص الإداري يقيم عليه عمله اتخاذ قرارات حاسمة تدخل فيها العوامل السياسية والإدارية والشخصية والاجتماعية ،كذلك فان الطبيب أو الممرض له ظروفه الخاصة التي تفرضها عليه طبيعة وظيفته ،حيث يواجه كل يوم بعدد من الحالات التي تستدعي منه مساعدة الآخرين والوقوف إلى جانبهم والتخفيف من آلامهم .بل أن الأمر بالنسبة للممرض قد يتجاوز حدود ساعات الدوام العادية ،فكثيرا ما يستدعي المرض في أوقات راحته لمباشرة العمل في حالة طارئة يستلزم وضعها اتخاذ قرار حاسم .

لقد كان موضوع العلاقة بين الفئة الوظيفية ودرجة الضغط التي تسببها هذه الوظيفة على شاغلها موضع اهتمام من قبل الباحثين ،ففي دراسته تم إجراؤها على 22000 موظف يعملون في 120 مهنة تعرض بعضهم للوفاة أو الدخول إلى المستشفى أو المراكز الصحية العقلية، تبين أن هناك 80علاقة بين ما حصل لهؤلاء الأفراد وبين الضغط الذي تعرضوا له نتيجة للوظائف التي يزاولونها، كذلك فقد وجد (كابلان ومجموعته 1980 Caplain et al) أثناء دراستهم لعدد من الوظائف الإدارية والفنية أن الأفراد الذين يشتغلون وظائف فنية مثل الباحثين يتعرضون لكثير من الضغوط .بسبب طبيعة

وظائفهم التي لا تتيح لهم ظروف الاحتكاك خارج مجال البحث والدراسة . (Quick and Quick, 1984, 20)

كما وجد (فرانش وكايلان وهارسيون 1982 French ,Caplan and Harrison) أن الاداريين عرضة لمصادر مختلفة للضغط، مقارنة بالعلماء، و ذلك بسبب كثرة الأعمال التي يقوم بها المديرين، و من جهة أخرى فان العلماء يتعرضون لضغط أشد في العمل من المديرين و ذلك بسبب التحديات و المطالب التي تواجههم من جراء أعمالهم.

أما (مايرسون و سايبيل، Mayrson and Sybil) فقد أوضحت دراستهما التي أجريها على 120 طبيبياً ، أن أفراد الدراسة يعتقدون أنهم يتعرضون للضغط بسبب العمل في أوقات غير مناسبة، و الحالات الحرجة لبعض المرضى، و على الرغم من أن الفئة الوظيفية لها تأثيرها الكبير على مستوى الضغط الذي يتعرض له الأفراد في العمل فان هناك اختلافات كبيرة بين الأفراد في درجة الضغط الذي يتعرض له الأفراد في العمل، و ذلك بسبب الفروق الفردية بينهم، و هكذا يمكن القول بان الفئة الوظيفية من الممكن أن تكون مصدر من مصادر الضغط المهني.

كذلك أن المكانة الوظيفية التي يشغلها الأفراد و إن تباينت درجاتها، تفرض على شاغلها عددا من المسؤوليات و الواجبات التي تجعلهم أكثر عرضة للضغط بسبب الأدوار التي يقومون بها و التغييرات التي تحصل في طبيعة مهامهم و مطالب الوقت الملحة عليهم.

كما عقد ممارسة المسؤولية عامل آخر مجهد مرتبط بالتنظيم و توضح بعض الدراسات أن المسؤولية عن الأفراد تعتبر مصدرا قويا للضغط بدرجة أكبر من المسؤولية عن الأشياء .

2-2 ثقافة المنظمة:

إذا كان للأفراد شخصياتهم التي تميزهم عن غيرهم من الأفراد الآخرين، فإن المنظمات التي يعمل بها هؤلاء الأفراد شخصياتها التي تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى ، و التي لها دور في زيادة أو نقصان الضغط الذي يتعرض له الفرد داخل المنظمة ، هذه الشخصية التنظيمية هي ما يسمى بثقافة المنظمة ، و يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الحديثة في الإدارة ، لذا يمكن النظر إليه على أنه يمثل مجموعة من الخصائص التي تصف منظمة ما ، بحيث تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى .

هذه الخصائص تتسم بالاستمرارية النسبية كما أنها تؤثر على سلوك و أداء الأفراد في المنظمة . كما أنه يمكن أن نجد أن هناك تعارضا بين القيم التي يؤمن بها الفرد و القيم التي تؤمن بها المنظمة ، مما يشكل بدوره مصدرا للضغط على الفرد الذي يحاول التكيف مع هذه المنظمة .

كذلك قد يجد الفرد صعوبة في التوفيق بين قيم الجماعة التي يعمل معها و قيمة الشخصية، لذا يمكن القول بأن الضغط المهني يحدث عندما يكون هناك فجوة ما بين قيم الفرد و قيم المنظمة التي يعمل بها. و قد أشار كل من بريف و زملائه **Brief et Al 1981** على أن السياسات التنظيمية التي تعد جزء من فلسفة المنظمة تمثل سببا من أسباب الضغط المهني و هكذا نجد أن فلسفة المنظمة التي تعكس أهدافها ، و سياساتها و إجراءاتها قد تمثل سببا من أسباب الضغط المهني ، إذ لم تتفق هذه الفلسفة مطالب و إمكانات الفرد . (أحمد الهيجان , 1998 , 159).

و هكذا نجد أن فلسفة المنظمة التي تعكس أهدافها و سياساتها و إجراءاتها قد تمثل سببا من أسباب الضغط المهني ، إذ لم تتفق هذه الفلسفة مطالب و إمكانات الأفراد.

مما سبق نخلص الى القول بأن ثقافة المنظمة بما يشمل من ممارسات تتمثل في فلسفة المنظمة ، وبنائها و قواعد السلوك السارية فيها ، تعتبر مصدرا من مصادر الضغط المهني خاصة اذا ما كانت هذه الثقافة

تتسم بالصرامة وعدم مراعاة حقوق الأفراد بما يتناسب مع احتياجاتهم و طموحاتهم و تحقيق مبدأ العدالة في العامل معهم.

2-3- الإحباط الوظيفي :

يقصد بالإحباط الوظيفي هنا عدم تمكن الفرد من القيام بدوره المطلوب في المنظمة، و ذلك بسبب العوائق الموجودة في بيئة العمل و هذا الدور يحدد للفرد بطريقة رسمية من خلال ما يسمى **بالوصف الوظيفي** الذي يوضح المهام و الواجبات التي ينبغي للموظف القيام بها، و المؤهلات و الخبرات التي يجب أو ينبغي أن تتوفر لديه، و موقعه في البناء التنظيمي، على أن دور الفرد في المنظمة يعتمد في الحقيقة على عاملين رئيسيين، توقعات الفرد من المنظمة و توقعات المنظمة من الفرد.

فالفرد سوف تكون له توقعاته بخصوص ما ينبغي أن يعمل للمنظمة التي يعمل بها و الأشياء التي ينبغي أن تقدمها له المنظمة، و في المقابل فان المنظمة لديها كذلك توقعات بخصوص ما الذي أن يقدمه لها الفرد و ما الذي ينبغي أن يتلقاها منها الفرد، و بالتالي فان النجاح في القيام بالدور المكلف للفرد في المنظمة يعتمد على مدى توافق توقعات الطرفين، على أن نجاح الدور المطلوب أو المتوقع من الفرد ليس في كل الحالات أمرا عسيرا يمكن التنبؤ به و تحقيقه، فهناك بعض المعلومات الخاصة بدور الفرد والتي لا تكون متوفرة أو كاملة كذلك فان هناك مشكلة أخرى تتمثل في عدم وضوح دور الفرد مقارنة بادوار الأفراد الآخرين في المنظمة ،هاتان المشكلتان يمكن التعبير عنها من خلال ما يسمى بغموض الدور و صراع الدور .

2-3-1- غموض الدور :

ينشأ هذا الموقف عندما لا تكون لدى الفرد معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة مرضية ،فالفرد في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة ،بأهداف العمل ،أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله ،كذلك فان الحيرة والغموض قد تنشأ لدى الفرد وتكون مصدرا من مصادر الضغط لديه .

ان غموض الدور في العمل ان تعددت مظاهره يمكن حصر أسبابه الى أربعة مصادر رئيسية و هي :

1- عدم اصال المعلومات الكافية الى العامل , فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل و

خاصة من الأشخاص الأساسيين (المديرين و المشرفينالخ), هذا الخلل في المعلومات

يجعله غير متأكدا من الدور المطلوب منه القيام به في المنظمة.

2- تقديم المعلومات الغير واضحة أو المشوشة من قبل المشرف أو الزملاء و خاصة في

الحالات التي تكون فيها مثل هذه المعلومات تحمل مصطلحات فنية غير مألوفة للموظف.

3- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه حيث نجد في مثل هذه

الحالة الكثير من المهام المسندة الى العامل دون وضوح الكيفية التي يمكن من خلالها أن

يقوم بتنفيذها .

4- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد.

هذه النماذج من غموض الدور تبين لنا أن العامل الذي يترك و شأنه في تفسير المواقف دون أن تكون

لديه المعلومات الكافية , أو الواضحة التي تحدد له الدور المطلوب منه و من الممكن أن يكون عرضة

للأخطاء نتيجة للسلوكيات التي يتبعها و التي تقود في نهاية الأمر الى تعرضه للضغط في بيئة العمل.

2-3-2 - صراع الدور : يقصد بصراع الدور هنا تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد

الوفاء بها ،حيث نجد الأفراد في بعض المنظمات قد يجدون أنفسهم في بيئة تشعرهم بالحرَج نتيجة

للمطالب المتعارضة ،والتي تقود في نهاية الأمر إلى فشلهم أو عجزهم عن تحقيق هذه المطالب أما جزئيا

أو كليا على أن صراع الدور هنا من الممكن أن يتخذ عدة أشكال في المنظمات منها :

- تعارض بين مطالب العمل من حيث الأولويات .

- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.

- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.

- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها.

وهكذا يتضح أن صراع الدور يعتبر مشكلة شائعة في كثير من بيئات العمل والتي من الممكن أن تواجه الأفراد من خلال طرق متعددة، على أن الأفراد عندما تحدث لهم مثل هذه المواقف غالباً ما يحاولون تحمله، والتكيف معها غير أنه إذا ما طالت مدة وجودها أو تكررت فإنهم يجدون من الصعب التكيف لها، و بالتالي ما يترتب على ذلك تعرضهم للضغوط الشديدة في بيئة العمل.(عن أحمد الهيجان، 1998 م، 178).

2-4 العمليات التنظيمية :

نقصد بالعمليات التنظيمية، تلك الممارسات الإدارية التي تهدف إلى توجيه و تنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة، ذلك أن ممارسة هذه العمليات بشكل سليم يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الموظف و المنظمة، مما يعزز من درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين، و بالمقابل فإنه إذا كانت العمليات تمارس شيء من التعسف و العشوائية فان و لا شك ستكون مصدراً من مصادر الضغط المهني الذي يؤدي بالعاملين إلى المواجهة مع إدارة المنظمة أو اللامبالاة، فان ما يهمننا الإشارة إليه من تلك العمليات المتعلقة بالإشراف و اتخاذ القرارات و الاتصال، و سوف نقوم بشرح هذه العمليات و علاقتها بالضغط على النحو التالي :

2-4-1 طبيعة الإشراف :

لقد حاول ماكجروجر **Mc Gregor 1960** ، دراسة مختلف أنماط القيادة في محاولة منه لفهم الأسباب التي تؤدي إلى زيادة مستوى الإنتاج لدى الموظفين، و بناء على هذه الدراسة ميز بين نوعين من الموظفين النوع الأول يتمثل في أولئك الذين يتحملون المسؤولية و فيمن هم منتجون و يمكن الثقة فيهم بتسليمهم المسؤولية، أما النوع الثاني فيتمثل في أولئك الذين يحتاجون إلى إشراف مباشر و لا يمكن الثقة فيهم كما أن إنتاجهم دائماً متدن لذا حاول (MC Gréregor) أن يفسر هذه الفروق بين هذين

النوعين من الموظفين من خلال نظريته المشهورة (X) و (Y) حيث أن لكل منهما افتراضاته الخاصة المبنية على اتجاهات المشرفين نحو موظفيهم و التي تؤثر بدورها على أسلوب تعاملهم معهم هذه الافتراضات يمكن عرضها على النحو التالي :

افتراضات X : و هي سلبية الطابع.

- الموظفون يكرهون العمل أساسا.
- الموظفون كسالى و لا يتحملون المسؤولية.

افتراضات Y : و هي ايجابية الطابع.

- الموظفون يجيدون العمل.
- الموظفون يمكن الثقة بهم ليعملوا بذواتهم.

لقد اعتقد Mc Gregor أن المشرف الذي يعمل بموجب نظرية (X)، سوف يعتمد الأسلوب الاستبدادي مع موظفيهم مما يدفعهم إلى أن يكونوا كسالى و لا يتحملون المسؤولية و يحتاجون إلى من يراقبهم، و بالتالي فان هذا يعرضهم إلى المزيد من الضغط المهني، أما إذا كان المشرف يعمل بموجب نظرية (Y)، فانه سوف يستخدم الأسلوب الديمقراطي أو المشاركة في معاملته لموظفيه، مما قد ينمي في موظفيه الثقة في أنفسهم و حب العمل و الإبداع و تقادي الوقوع في حالة الضغط المهني، لهذا تعتبر طبيعة الإشراف مصدرا من مصادر الضغط المهني .

2-4-2 اتخاذ القرار :

تمثل عملية اتخاذ القرارات جوهر الإدارة ،لذا فان اتخاذ القرارات بطريقة عشوائية أو استبدادية قد تكون مصدرا من مصادر الضغط المهني ،سواء كان ذلك بالنسبة للمشرفين أم الموظفين ،وخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة ،وعدم مشاركته الموظفين ،أو نقص المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار أو الاستعجال أو البطء اتخاذ القرار أو نقص المهارات الضرورية والمخاطر في

اتخاذ القرارات في الوقت المناسب ،هذه كلها تعد أمورا مخرلة بعملته اتخاذ القرارات ومن تم تعد مصدر الضغط المهني .

هذه النتائج المترتبة على اتخاذ القرارات ربما تليها في الأهمية درجة تعقيد القرار و كمية المعلومات المطلوبة لاتخاذها ، حيث أن معظم القرارات ترتبط بأطراف متعددة ، كما أنها تحتاج الى توفير معلومات مختلفة يصعب على متخذ القرار الاحاطة بها و توفيرها ، مما قد يسبب له ازعاجا كثيرا في العمل ، كذلك فان هناك نقطة لأخرى في اتخاذ القرارات تعد بالتأكيد سببا من أسباب الضغط المهني، و هي تتعلق بموضوع المشاركة في اتخاذ القرار وذلك أنه من الصعب على شخص واحد أن يضل دائما مسؤولا عن اتخاذ القرار بدلا من مشاركة الآخرين معه في اتخاذ القرار .

وهكذا يمكن القول بأن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من أبعاد من الممكن أن يعد سببا من أسباب الضغط المهني ، و خاصة اذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة و عدم مشاركة الأفراد أو نقص المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات أو الاستعجال أو البطيء في عملية اتخاذ القرار ، كلها تعد أمورا مخرلة بعملية اتخاذ القرارات و من تم تعد مصدرا آخر من مصادر الضغط المهني في المنظمة . (أحمد الهيجان،1998، 183).

2-4-3 الاتصال: أما فيما يتعلق بالعلاقة بين الاتصال والضغط المهني فإنها لا تزال في بدايتها

وان أكثرها يرتبط بمدركات الدور والأداء والرضا الوظيفي ،هذه الجهود تمثلها الدراسة التي أجراها (شولر schuler 1979) الذي يرى أن هناك تأثيرات الاتصال على الأفراد داخل المنظمات ذلك وعلى النحو التالي :

- إن الاتصال يؤثر على تأويل الشخص للمعلومات التي يستقبلها ،كما يؤثر على دوره في المنظمة .
- إن إدراك الشخص لدوره في المنظمة يتأثر بالاتصال الذي يؤثر بدوره على مستوى الرضا الوظيفي لديه ومن تم على درجة أو حدة الضغط الذي يتعرض له وأيضا كانت النتائج المتوصل إليها في هذه

الدراسة بخصوص تأثير عملية الاتصال على الضغط المهني فانه يمكن القول بان الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملا مهما في التخفيف من حدة الضغط في بيئات العمل.

فالثقة المتبادلة على سبيل المثال عامل أساسي في خلق التعاون بين الادارة و الموظفين و بين العاملين فيما بعضهم بشكل عام , ذلك أنه اذا كان المستقبل لا يثق بالمرسل , فانه على الأغلب سينظر بشيء من الشك الى الاتصالات التي يستلمها , و لقد وجد **ملنجر 1956م Mellinger** أن قلة الثقة المتبادلة بين المدير و مرؤوسيه تؤثر سلبا على كفاءة الاتصال , و التي تؤدي بدورها الى خلق حالة من التوتر لدى الطرفين . (أحمد الهيجان , 1998, 189).

وهكذا يمكن القول :بأن عملية الاتصال يمثل مصدرا آخر من مصادر الضغوط في بيئة العمل ،وذلك اعتمادا على الطريقة التي تتم بها هذه العملية ومدى أهمية المعلومات التي تنقل من خلالها ،وما يترتب عليها بالنسبة للأفراد في علاقاتهم مع مرؤوسيهم او الزملاء في العمل .

2-5 ظروف العمل المادية :

إن الكثير من مسببات الضغط المهني التي ناقشناها حتى الآن تتعلق أكثر بما يتعلق بخصائص الشخص ذاته أو بطبيعة العمل الذي يقوم به ،غير أن هناك عوامل أخرى بجانب هذه العوامل لها تأثير فيما يتعلق بالضغط المهني ،ونعني بهذه العوامل الظروف المادية لبيئة العمل .

قد استطاع الانسان في العصر الحديث أن يكيف البيئة التي يعيش فيها و يعمل فيها و ذلك من خلال جلب و توفير الوسائل الملائمة التي تساعد على أداء عمله براحة و أمان , على أن هذا التطور في بيئة العمل للأسف لم يجعل العامل في مناعة و حصانة من التعرض للضغط في البيئة الجديدة , بل ان بعض هذه الوسائل التي جلبها الانسان من أجل تسهيل و تيسير العمل كان سببا من أسباب الضغوط التي يعانيتها .

لقد كان (سيلبي Selye 1979 م) من أوائل الباحثين الذي وجهوا الانتباه إلى مصادر الضغط المتعلقة بنسبة العمل المادية ،حيث أشار إلى أن الكثير من ظروف العمل المادية تسبب الضغط للأفراد وتتضمن هذه الظروف ،الضوضاء ،والضوء واختلاف درجة الحرارة...الخ.

ونظرا لتعدد مصادر الضغط في بيئة العمل،فإننا سنعرض أكثر هذه المصادر شيوعا وذلك على النحو التالي :

2-5-1 الضوضاء:تعتبر الضوضاء سببا من أسباب الضغط المهني وذلك لما تتركه من آثار

نفسية وعضوية على الفرد ، فالموظفون يتأثرون بسرعة ومستوى ودرجة تغير الأصوات الموجودة في بيئة عملهم.

لهذا فان ضعف السمع أو فقده يعتبر من المشكلات الطبية الشائعة في بيئة العمل التي تلو فيها الأصوات اما بسبب استخدام الآلات أو بسبب مكان بيئة العمل ، و قريبا من مصادر الازعاج.

ان أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضغط هي الشدة و التردد و ذلك أن الصوت الذي يزيد مستواه عن درجة (30 إلى 40) ديسبل Decibles (ديسبل هي وحدة قياس الصوت) سوف يوقظ النائم في العادة ، في حين أن مستوى الصوت عندما يزيد من (55) ديسبل يجعل المحادثة العادية صعبة جدا ، أما اذا ازداد مستوى الصوت عن (65 الى 70) ديسبل فانه يبدأ في ترك آثاره النفسية و البيولوجية على الفرد على أن زيادة مستوى الصوت كما ذكرنا سابقا عن(80) ديسبل ، فقد تؤدي بالفرد الى فقدان سمعه.

فقد بينت نتائج الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤدي الى استشارة الجهاز العصبي ، لدى الانسان وزيادة افرازات الغدد الأدرينالية ، مما يؤدي الجسم الى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب و

ضغط الدم و التي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الفرد .(Quick and Quick,1984 , 33)

2-5-2 الضوء: يعتبر الضوء مصدر آخر من مصادر الضغط في بيئة العمل سواء كان هذا

الضوء عاليا أم منخفضا ، ان معظم بيئات العمل تتطلب اضاءة قوتها حوالي (100 نيتس nits)

(Girdano at al, 1990, 184)

هذه الإضاءة قد تزداد بالنسبة لبعض الهام التي تتطلب إضاءة شديدة ، فالأطباء في المستشفيات

وخاصة في غرف العمليات يحتاجون إلى إضاءة شديدة تعادل ستة أضعاف ما نحتاج إليه للقراءة العادية

إن الإضاءة التي قد تزداد بشكل كبير أو تنقص عن الإضاءة العادية ، قد تكون سببا في حدوث الضغط،

وذلك كما تخلفه من ألام مثل الصداع .(أحمد الهيجان, 1998, 200)

2-5-3 الحرارة والتهوية :

يختلف الأفراد في درجة تحملهم للحرارة و البرودة ، و ذلك حسب البيئات التي يعيشون فيها ، غير أن

الانسان يستطيع في الظروف العادية العمل في درجة حرارة تتراوح ما بين (70 و 75 درجة) وأي كان

الأمر فان معظم الأعمال و خاصة المكتبية منها لا تستلزم من الموظفين أن يعملوا تحت درجات حرارة

متباينة جدا ، من حيث الحرارة أو البرودة.

هذا التطرف في درجة الحرارة قد يكون مصدرا من مصادر الضغط و خاصة ان لم تكن هناك

الوقاية الكافية ، حيث أنها تؤثر على تركيز العامل و من تم كفاءته في اتخاذ القرار السليم الى جانب

امكانية تعرضه لبعض الأمراض و الحوادث التي قد تصل الى الوفاة.

2-6 التغيير في بيئة العمل: يعتبر التغيير سمة من سمات العمل في العصر الحديث ، بل انه

يعتبر جزء أساسيا من نمو و ازدهار الأعمال ، على أن هذا التغيير بالرغم ما فيه من مزايا سواء كان ذلك

للعمل ذاته أو للمنظمة أو للفرد، يعتبر أيضا مصدرا من مصادر الضغط ، لما قد يحمله من مخاطر لا

يمكن التنبؤ بها ، فضلا عن أنه قد يؤدي الى الاخلال بالنمط النفسي و الفسيولوجي والسلوكي للفرد،

ذلك أن التغيير غالبا ما ينتج عنه تغيير في محتوى الوظائف و ظروف العمل و العلاقات بين العاملين ،

كما أنه قد يهدد مكانة بعض العاملين ووظائفهم بسبب هذا التغيير , لذا فقد يقابل التغيير بعدم الارتياح و ربما بالمعارضة العلنية التي قد تصل الى حد محاولة افشال التغيير و هذا ما يسمى بمقاومة التغيير .
ان من بين الحقائق الثابتة في عملية التغيير هو أنه يتطلب من الفرد نوعا من التكيف للوضع الجديد سواء كان هذا التغيير محمودا أو سيئا , هذه الحقائق أشار اليها هانز سيلبي **Hanz Selye** , يقول أن الطاقة التي نصرفها في محاولة منا للتكيف هي التي تجعل التغيير مصدرا من مصادر الضغط. (أحمد الهيجان, 1998, 202).

2-7 العلاقات الشخصية :

2-7-1-العلاقة مع زملاء العمل :

يمكن أن يحدث الضغط في بيئة العمل نتيجة لفقدان الفرد الدعم الاجتماعي من قبل زملائه , كما أن طبيعة العلاقة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض تحدد درجة الضغط النفسي لديهم , فعندما تكون هذه العلاقة ذات طبيعة تنافسية و غير متوازنة , الأمر الذي يزيد من حدة الضغط النفسي .
ان الغيرة و التنافس , و سوء العلاقة أو التواصل مع زملاء العمل يؤدي الى زيادة الضغط النفسي في العمل و هذا ما توصلت اليه دراسة (Swanson 1999) (عن الشريف, 2003, 56).
كما أظهرت دراسة أخرى وجود علاقة بين انخفاض مستوى الدعم الاجتماعي و زيادة الضغوط النفسية في العمل لدى العاملين في مهنة التمريض.

2-7-2-العلاقة مع الإدارة :

كما أن العلاقات السيئة و المشحونة بين العاملين و المديرين تزيد من احتمال زيادة الضغط النفسي لديهما .

2-7-3- العلاقة مع المرضى:

ان تقديم الخدمة التمريضية لمرضى يعانون أمراضا مختلفة و في أوضاع نفسية سيئة هو بحد ذاته مصدر ضغط لعمل الممرض أو الممرضة .(رجاء مريم, 484,2008).

2- آثار الضغط المهني:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله , و اذا استمرت و زادت عن القدر المعقول , تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته , و على المنظمة , و هذا ما يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا يعني أن الضغوط يمكن أن تؤدي الى نتائج فعالة , حيث أن المتفوق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد و عليه فان للضغوط آثار سلبية و أخرى ايجابية .

2-1- آثار الضغط المهني على الفرد:

ان الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة معرضون لكثير من النتائج السلبية لهذه الضغوط فان هذه النتائج أو الآثار تتباين من فرد لأخر تبعا لتباين الأفراد فيما بينهم و ظروف العمل التي يعاشونها غير أن هذه النتائج في مجملها تتضمن الاضطرابات النفسية - الفيزيولوجية و الاضطرابات السلوكية.

2-1-1 الاضطرابات النفسية(السيكوسوماتية):

إن النتائج و الآثار الخطيرة التي يتركها الضغط تعود على سلوك العاملين وصحتهم، وهذا اعتقادا بان أكثر من نصف الأمراض النفسية مرتبط بطريقة أو بأخرى ، فالاضطرابات النفسية الفيزيولوجية في حالات معينة تكون فيها التغيرات التكوينية في الجسم راجعة بصفة رئيسية إلى الاضطرابات التي تسمى أحيانا بالأمراض السيكوسوماتية، إنما هي تعبير عن الاتصال الوثيق بين العقل و الجسم، أي بين الشخصية و الصراع الانفعالي من ناحية و الجهاز العصبي المستقل من ناحية أخرى،

ذلك أن أي نوع من الانفعال النفسي مثل الضغط لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الخارجية و التغيرات الفيزيولوجية الداخلية. (احمد الهيجان, 1998م , 225).

إن موقع الارتباط بين الاضطرابات الجسمية ذات المنشأ النفسي و الضغوط يعد من أكثر الموضوعات إثارة للاهتمام بين الباحثين، فقد دفعت نتائج الأبحاث الطبية بعض الباحثين إلى القول بان ما بين 50 و 70 من الاضطرابات الجسمية إنما يعود في طبيعتها إلى أساس نفسي .

(DA.GIRDANG ,1990, P 54)

وسبب المصادر المختلفة للضغوط فان الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر نظرا لوجود الاختلافات الفردية فإنهم يتباينون في مواجهتها، كما أن النتيجة السلبية للضغوط تعد من أهم المواضيع التي مازالت تلقى اهتماما و جدلا بحثيا واسعا لدى الباحثين، لما لها من آثار ضارة على الفرد و المنظمة و المجتمع بصفة عامة.

ونظرا لتعدد هذه الاضطرابات التي تصيب الفرد نتيجة للضغوط و صعوبة حصرها و تداخلها فيما بينها فإننا سنتعرض هنا لأكثر هذه الأمراض شيوعا بشي من الإيجاز ذلك على النحو التالي.

2-1-1-1 الصداع:

يعتبر مرض الصداع واحد من أكثر الاضطرابات شيوعا لدى الأشخاص المعرضين للضغوط، إذ انه غالبا ما تنشأ عوامل نفسية تؤدي إلى الاضطرابات في الجهاز الدوري لدى الفرد تقود بدورها إلى الصداع، و أكثر صور الصداع ارتباطا بالضغط هي الصداع النصفي-migraine- و الصداع الناشئ عن توتر عضلات الرأس -muscle contraction headache- فبالنسبة للصداع النصفي فان العوامل النفسية (كالضغط) دور كبير فيه، ذلك أن الموقف الذي يتميز بالضغط يجعل الشعيرات و الأوعية الدموية في الرأس تمتد و تتقبض و بذلك تثار الأطراف النهائية للأعصاب الموجودة مع الشرايين من هنا تبدأ الآلام إما فيما يتعلق بالصداع الناشئ عن توتر عضلات الرأس، فانه ينشأ في

كثير من الأحيان بسبب الضغوط و القلق التي يتعرض لها الفرد حيث يشعر المريض في البداية بالآلام في الرأس من الخلف و خلف الرقبة و الذي يمتد إلى جانبي الرأس في آن واحد كما يشعر المصاب أن رباطا شديدا في رأسه بحيث يفقده القدرة على التركيز و العمل.

2-1-1-2 اضطرابات الجهاز الهضمي:

تعتبر اضطرابات الجهاز الهضمي من الاضطرابات المألوفة بالنسبة لكثير من الأشخاص الذين يعانون من الضغط المهني و ذلك على اعتبار أن هذه الاضطرابات تمثل رد فعل الجسم اتجاه هذه الضغوط ، هذه الاضطرابات غالبا ما تشمل : قرحة المعدة ، قرحة الكولون و السمنة المفرطة.

فقد بينت الدراسات التجريبية في هذا المجال أن هناك عوامل ارتباط بين القرحة و العمل تحت ظروف التوتر و الضغط و تقمع الرغبات، كما أظهرت دراسات أخرى أن أكثر الأفراد إصابة بقرحة هم الأفراد اللذين يتسمون بقلّة النضج و التمركز حول الذات و الميل إلى المنافسة الشديدة و الطموح، و الرغبة في النجاح المتواصل على أن نتائج الضغط، لا تقتصر فقط على المعدة ، فقد تمتد إلى الكولون الذي يعتبر من أكثر الأجزاء استجابة لأنواع التوتر الانفعالي، لهذا فانه عندما يتعرض الفرد للضغط المهني، فان الضغوط تثير في داخله الاضطرابات التي ينتج عنها قرحة الكولون - و أخيرا فان السمنة - التي تعتبر مرض العصر الحديث تعتبر إحدى الاستجابات التي يلجا إليها الجسم. كما أثبتت الأبحاث التجريبية أن ما بين 62% إلى 65% من حالات السمنة ترجع إلى سبب نفسي بحث. ذلك أن الانفعالات الزائدة المتعلقة بالضغوط و القلق تعمل على تعطيل مراكز الشبع في الدماغ - الهيوتالاموس- بحيث تجعل الفرد الذي هو تحت الضغط النفسي يفقد القدرة على إدراك حالة الشبع و بالتالي لا يشعر الفرد عصبيا و فزيولوجيا بحالة الشبع مهما تناول من كميات الطعام و بذلك يتناول أكثر مما يحتاج إليه من طعام دون أن يعي نفسه.

3-1-1-2 اضطرابات الجهاز الدوري:

تلعب العوامل البيولوجية مثل الضغط ، التوتر و القلق دورا ملحوظا في طبيعة الأمراض التي تصيب القلب و الأوعية الدموية، فقد حاول الدكتور- ريشارد سمين 1979 - تقسيم أمراض القلب و الأوعية الدموية الناجمة عن أسباب نفسية إلى قسمين هما: ارتفاع ضغط الدم الأساسي و مرض الشريان التاجي -مرض القلب- فبالنسبة إلى ارتفاع ضغط الدم الأساسي فانه مرض يتميز بارتفاع مزمن لضغط الدم عن ذلك الذي نشهده و نسجله في حالات الأسوياء بحيث لا يكون له سبب عضوي معروف و إنما يعد ناشئا عن عوامل نفسية مثل الضغط .

أما فيما يتعلق بمرض القلب -الشريان التاجي- فهو مصطلح يستخدم للدلالة على حدة أمراض مثل انسداد الأوعية و الذبحة الصدرية، و على الرغم من أن مرض القلب قد عرف على انه مرض طبي بحث فان بعض الباحثين يرون أن هناك عوامل نفسية تؤدي لهذه الأمراض.

4-1-1-2 الاضطرابات الجلدية:

من الصعب أن نفكر أحيانا في الجلد كجهاز مستقل عن الجسم قادر على الاستجابة للضغوط لكن وظيفته المعقدة و أعصاب التحكم الموجودة فيه تجعله جهاز الاستجابة حساسا، كما و ضعه المكشوف في الجسم يجعله نافذة للتعبير عن الانفعالات التي يتعرض لها الفرد، فقد وجد الباحثون أن بعض الأمراض التي تصيب الجلد لها جذورها في حالاتنا النفسية التي نتعرض لها حيث ثبت طبيا أن الطفح الجلدي و البثور الشائعة الظهور على الجلد تعتبر أعراضا نفسية فزيولوجية ، حيث تمكن الأطباء النفسيون في الكثير من الحالات من إزالة هذه الأمراض، إذ ينص كل من الدكتور سول و برتشانين (Saul and Bernstein) 1941 أن أمراض الطفح الجلدي إنما هي مجرد مناف و مخارج يعبر من خلال المصابين بها عن قلقهم و انفعالاتهم بل أن الظهور المفاجئ للطفح الجلدي إنما يكون في اغلب الأحيان نتيجة للإحباط و التوتر و الفشل لذا يمكن القول بان الجلد يشكل متنفسا لاضطرابات

الفرد الداخلية التي تظهر على شكل حب الشباب ، سقوط الشعر، الاكزيما و غيرها من الالتهابات الجلدية الأخرى. (عطوف محمود ياسين, 1986, 180)

بالإضافة إلى الأمراض السالفة الذكر هناك أمراض أخرى ، كاضطرابات الجهاز التنفسي و الإصابة بالمرض السكري و التهاب المفاصل و أوجاع الظهر الراجعة إلى حالات الانفعال و هكذا نرى مما تقدم أن الكثير من الاضطرابات النفسية الفيزيولوجية غالبا ما ينتج الحالات الانفعالية التي يمر بها الفرد. فالنسبة إلى الاضطرابات الغددية فيما يخص إفراز الغدة الدرقية -الثيروكتين- فيؤدي زيادة نشاط الفرد و قابليته للاستشارة و النرفزة ، التوتر و تغير المزاج و الإصابة بالأرق أما الغدة الكظرية فان الزيادة في إفرازها لمادتي الأدرينالين و النورادرينالين يسبب الضغط يؤدي إلى زيادة دقات القلب و زيادة السكر في الدم و ارتفاع ضغط الدم

2-1-2 الاضطرابات النفسية:

تعتبر الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج أو آثار الضغط، ذلك أن الناس جميعا لديهم درجة من التحمل للضغوط الواقعة عليهم وهو عليه عادة " عتبة الإحساس" لذا فانه عندما يتجاوز الأفراد هذه النقطة نتيجة للضغوط العالية التي يواجهونها، تبدأ الكثير من الاضطرابات النفسية تظهر عليهم حيث تشير هذه الاختلالات إلى وقع آثار الضغوط عليهم، و الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة للضغط المهني كثيرة و متنوعة فهناك القلق و الإحباط و عصاب الصدمة و الاحتراق الداخلي و توهم المرض ، هذه الحالات قد تؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان و إلى زيادة الحساسية و التوتر و التهيج و المبالغة في ردود الأفعال السلوكية و الشعور بعدم السعادة و بالحزن، وقد يبكي الفرد فجأة دون سبب ظاهر أو ربما يصبح أسير الصمت و الانطواء، كذلك فان بعض الأفراد قد يميل إلى قطع علاقاته مع الآخرين .

و نظرا لتعدد الاضطرابات النفسية التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد نتيجة للضغط المهني ، فإننا سوف نناقش أكثر الاضطرابات شيوعا و منها القلق، الاحتراق النفسي و الاكتئاب.

1-2-1-2 القلق: تحدثنا في السابق عن القلق باعتباره مصدرا من مصادر الضغط المهني،

وذلك عندما تكون الشخصية من النوع القلق التي تستجيب بحساسية شديدة لمؤثرات العمل، على أن القلق من الممكن أن يكون أيضا اثر أو نتيجة من نتائج الضغط، وتتميز استجابة القلق بأنها واحدة من أكثر الاستجابات شيوعا لدى الأفراد الذين يعانون من الضغط المهني، يمكن بأنها حالة انفعالية غير سارة تثيرها مواقف طاغية و ترتبط بمشاعر ذاتية من التوتر.

2-2-1-2 الاحتراق النفسي:

نقصد بالاحتراق النفسي درجة الإرهاق العالية التي يتعرض لها الأفراد نتيجة للضغوط التي يواجهها في عمله و التي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي.

و يعرف **موس 1981** الاحتراق بأنه شعور عام بالإنهاك ، و الذي ربما يتطور عندما يعيش الفرد الكثير من الضغوط و القليل من الرضا.

ان الشخص الذي يتعرض للاحتراق نتيجة للضغط المهني يظهر عليه العديد من الأعراض و لعل أهمها الشعور بالإنهاك أو التعب الشديد ، و هي حالة من التعب النفسي و الضعف العام الجسمي و العصبي قد تصل بالفرد الى الارهاق و التعب ، و عدم القدرة على انجاز أية مهام يكلف بها. (عطوف ياسين، 1986 ، 232).

لهذا نرى أن الفرد الذي يعاني حالة الاحتراق النفسي لا يستطيع مواصلة العمل، و لو وفرنا له راحة طويلة جسدية، و ذلك لان الحقيقي هو الراحة النفسية التي تمكنه من أداء العمل دون أي تعب.

ان الفرد الذي يعاني الارهاق أو الانهاك بسبب الاحتراق النفسي الناجم عن العمل كثيرا ما يعاني عدم القدرة على التركيز الذهني و العملي و التردد و اضطراب النوم و الأرق و الصداع و ضغط الدم ..الخ.

كذلك فان الفرد نتيجة لهذا الانهاك يصبح حساسا اتجاه الآخرين و عدوانيا يحمل الأفكار السلبية اتجاه عمله و اتجاه زملائه , بل أنه ينظر للعالم من حوله نظرة تشاؤم حيث لا يرى أملا في المستقبل. مجمل القول أن الاحتراق النفسي كنتيجة من نتائج الضغط المهني من الممكن أن يظهر على الفرد في شكل أعراض بدنية أو نفسية أو عقلية أو عملية , حيث قد تدفع بالفرد الى من المنظمة.

2-1-2-3 الاكتئاب :

يعتبر الاكتئاب احد الاستجابات التي تتركها ضغوط العمل على الأفراد و ذلك عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بنية العمل فان البعض منهم لا يستطيع مواجهتها و التكيف معها بالطريقة الملائمة مما يؤدي به إلى الاكتئاب في هذه الحالة يصبح الفرد عرضة للحزن و توتر الأعصاب و الشعور باليأس و قلة النشاط و تناقص الاهتمام بالعمل بل و العجز على القيام بأي عمل مهما كان حجمه ، ذلك بسبب عدم ثقته في نفسه أو القدرة على التركيز . (احمد الهيجان , 1998 , 241)

2-1-3 الاضطرابات السلوكية:

تمثل الاضطرابات السلوكية نمطا آخر من الاستجابات التي يلجا إليها الأفراد الذين يعانون وطأة ضغوط العمل ومع أن هذه الاضطرابات ترتبط إلى حد كبير بشخصية الفرد من حيث كونه شخصية عاجزة (inadequate) أو عصبية neurtic ، أو غير متزنة انفعاليا أو عدوانية aggressive. فان بعض هذه الاضطرابات تكون غير مرتبطة ارتباطا قويا بطبيعة الضغوط التي يقاسي منها الفرد في العمل حيث تمثل وسيلة من الوسائل التي ينفس بها الفرد عن نفسه من الضغوط التي يواجهها. فإننا هنا سوف نتعرض لأكثر الاضطرابات علاقة بالفرد و إلحاحا في مجال الضغط المهني و المتمثلة فيما يلي :

-عادات الأكل و الشرب

-التدخين و تعاطي الكحول و المخدرات

-الاضطرابات في النوم

1-2-1-3 عادات الأكل و الشرب: قد أصبح من المؤلف لدى كثير من الباحثين في مجال علم

النفس و الطب ظهور العديد من الحالات التي تعاني من الاضطرابات متعددة في صحتها ، وذلك

نتيجة لإفراطها الشديد في الأكل أو التدخين أو تعاطي الكحول و المخدرات و التي يمكن ربطه

بطريقة مباشرة أو غير مباشرة للضغوط التي يتعرض لها الفرد في حياته. فالبنسبة للأكل تبين أن

الضغوط بصفة عامة و منها الضغط المهني تترك أثارها على الفرد من حيث رغبته في الأكل، سواء

كان ذلك بفقدانه للشهية أو زيادة رغبته في الأكل، ومع انه في بعض الحالات تجد أن هناك الكثير

من الأفراد الذين يفقدون شهيتهم للأكل نتيجة للاضطرابات أو الصدمة الانفعالية التي يتعرضون لها

في حياتهم. فإننا نجد في المقابل إن هناك أشخاصا تزداد شهيتهم للأكل نتيجة للصدمة الانفعالية و

ذلك كنوع من التنفيس و محاولة صرف الطاقة الانفعالية و الغضب الذين يشعرون به نتيجة

الضغوط التي تعرضوا لها، مما قد يترتب عليه زيادة أوزانهم و إصابتهم بالسمنة. (عطوف محمود

ياسين, 1986, ص161)

1-2-2-3 التدخين و تعاطي الكحول و المخدرات: إن الإفراط في التدخين و تعاطي الكحول و

المخدرات يعتبر من المؤشرات السلوكية البارزة التي تدل في الكثير من الأحيان على وقوع الفرد في

التوتر و الضغط، ففي دراسة مسحية أجراها روسك1952 rossek على عينة شملت اثني عشر ألف

شخص من محترفين يعملون في أربعة عشر مهنة مختلفة تبين له من نتائج هذه الدراسة أن 46% من

الأشخاص الذين يعملون في مهن تتسم بالضغط الشديد يعمدون إلى التدخين وذلك في مقابل 32% من

الأشخاص الذين يعملون في مهن اقل ضغطا على الأفراد. كذلك فقد وجد كون واي وزملائه1981-

CONWAY- أن هناك علاقة قوية بين التدخين و الضغط حيث وجدوا أن الميل إلى التدخين تحت

تأثير الضغط مع عدد المثبرات المسببة للضغط في فترة معينة أي انه كلما زادت حدة الضغوط زادت كمية السجائر التي يدخنها الفرد.(J.Quick and Quick, 1984, 51).

أما فيما يتعلق بتعاطي المخدرات ، الكحول أو إدمان الخمر فانه ربما يعتبر واحد من أكثر نتائج الضغط شيوعا ، إذ أن إدمان الكحول يعتبر في نظر الكثير من علماء النفس وسيلة للتنفيس عن الضغط و ما يترتب عليه من كبت و كآبة و ضيق .

2-2-آثار الضغط المهني على المنظمة:

2-2-1عدم الدقة في اتخاذ القرارات:

لمعرفة مدى تأثير الضغط على عملية اتخاذ القرارات فقد اجري (كانيان1987Kenian) تجربة على مجموعة من الأفراد ، كان الهدف منها اختبار فرضية تتضمن أن الأشخاص الذين يتعرضون للضغط المهني سوف تكون قراراتهم سيئة و لإجراء هذه التجربة اختار مجموعتين إحدهما تجريبية و الأخرى ضابطة، حيث طلب من المجموعة التجريبية أن تتخذ قراراتها في ضوء مواقف ضاغطة و كان يتم تهديدها بالعقاب من خلال الصدمة الكهربائية إذا ما اتخذت قرارات خاطئة ، في حين أفراد المجموعة الضابطة لم يهددوا بالعقاب علما بأنه لم يعاقب أي فرد من المجموعتين، غير أن الضغط بالنسبة للمجموعة التجريبية كان قائما فقط بسبب أن العقاب سوف يحدث.

فقد أثبتت تجربة كنيان صحة الغرض الذي كان يسعى إلي التحقق منه، فقد اتخذت المجموعة التجريبية قرارات سيئة و ذلك لان الأسلوب الذي كانت تتبعه في اتخاذ قراراتها غير فعال بسبب الضغوط ، فقد غلب على أصحاب هذه المجموعة الخوف و التردد و بالتالي عدم القدرة على توفير البدائل الملائمة و المقارنة بينهما مما جعل قراراتهم عشوائية و غير ملائمة (G.Kenian 1987) بما أن الضغط يمثل سببا من أسباب تعثر عملية اتخاذ القرارات فانه لا يمكن اغفال اثر العوامل الأخرى في

المنظمة ، مثل عدم كفاءة متخذ القرار ومناخ المنظمة ذاتها، ذلك انه كلما اتسم مناخ المنظمة بالصراع والتشويش في عملية الاتصال و عدم توفير المعلومات الضرورية لمتخذي القرار أدى ذلك إلى الكثير من الأخطاء في القرارات مما يؤثر على الأفراد و المنظمة بشكل عام و قد يزيد من حدة الضغط الواقع عليهم.

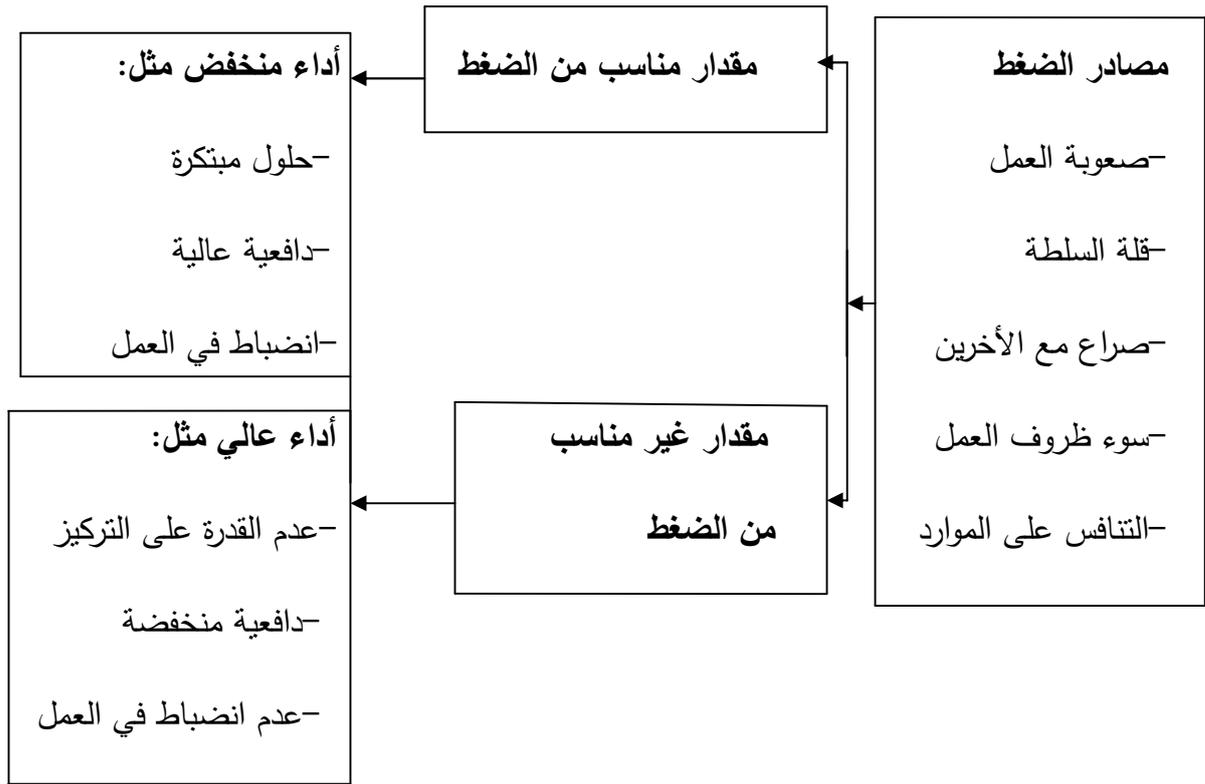
2-2-2-2-التكاليف المالية:

نظرا لعدم توفر البيانات التي تشير إلى التكاليف المالية المترتبة عن الضغط المهني في المنظمات العربية فإننا سوف نعرض هنا البيانات و الإحصاءات التي تشير إلى تكاليف الضغوط في المجتمعات الصناعية ، فلقد أشارت الكثير من الدراسات و التقارير المنشورة في مجال الضغط المهني إلى أن هناك خسائر اقتصادية كثيرة تترتب على تعرض الأفراد لضغوط العمل و التي تنعكس بدورها على المنظمات، فقد أشارت مجلة the economist الصادرة في افريل عام 1975 أن الأمراض المتعلقة بالضغط المهني تكلف الاقتصاد الأمريكي ما يقرب من مائة مليون دولار سنويا كذلك أشارت تقارير نشرت حديثا في عدد من المجالات الأمريكية أن مطالب التعويض في نهاية ثمانيات القرن العشرين بسبب الضغوط تمثل ما يقرب 14% إلى 25% من كل المطالب و الدعاوى المتعلقة بأمراض المهنة في حين أن هذه النسبة كانت تمثل 5% فقط في نهاية سنة 1980. (احمد الهيجان, 1998, 270).

2-2-2-2-1-انخفاض الأداء :

ان ارتفاع مستوى الضغط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه , ذو تأثير سلبي على أداء العامل , و يؤدي الى ضعف الأداء و انخفاضه.

كما أن مقدارا عاليا أو منخفضا من الضغط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدارا مناسبة للضغط يكون مثيرا, و نسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغط و الأداء.(أحمد ماهر , 2003 , 392)



الشكل رقم (10) يوضح تأثير الضغط المهني على الأداء

2-2-2-2 الملل :

يقصد به اضطراب الفرد الى الاستمرار في عمل لا يميل اليه , و الضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل , و الوضع الاجتماعي و الشخصي مما يقلل انتباه و انجذاب الفرد نحو عمله.

2-2-2-3 التعب :

يعرق التعب بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل , حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات و عدم الاستقرار و القلق , و الضيق الشديد, و اضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي الى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.(كامل محمد عويضة ,1996, 151)

2-2-4-2 التغيب:

تعتبر مشكلة التغيب هامة، و تكون مرتبطة بطبيعة الأعمال و المواقف التي يمر بها الفرد في عمله . حيث يميل الفرد الى التأخر عن العمل شيئا فشيئا الى أن يتغيب تماما.(دفيد فونتانا , ترجمة حمدي علي الفرماوي , رضا عبد الله, 2009 , ص 37) و ذلك نتيجة الارهاق و الملل أو عدم الرضا عن العمل , حيث اذا تعددت حالات الغياب يؤدي الى توقف العمل تماما كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل .

لقد حاول بعض علماء النفس تفسير ظاهرة الغياب و التسرب المهني الوظيفي من حيث ربطها بالصحة النفسية و العقلية للفرد فقد أشار (ماينرو بريوير **Miner et Brewer 1976**) أن الاضطراب العقلي الناجم عن الضغوط يعتبر سببا رئيسيا للتسرب الوظيفي كما أن هناك علاقة ايجابية بين الضغط و الغياب و بين الضغط و التسرب الوظيفي, كذلك أشار جرمان , كذلك أشار جرمان **GHERMAN** 1971م أن هناك علاقة مباشرة بينة حضور الموظف المنتظم و بين سلامته الصحية و النفسية. أما ستيرز و رودس (**steer and rhodes**) فان لهما و جهة نظر هما الأخرى في تفسير الغياب و التسرب الوظيفي حيث يعتقدان انه يمثل متنفسا ايجابيا بالنسبة للفرد يسمح له مؤقتا الهروب من المواقف الضاغطة مما قد ينعكس على تحسين سلامته النفسية و العقلية.

هذه النظرة يؤديها كل من كامبيون و ميشيل **Champion et Mitchel** حيث توصلا من خلال دراستهما على(143) مديرا أن الاستقالة لها نتائج ايجابية على الفرد و المنظمة وذلك اذا ما كانت الأعمال التي يقوم بها هؤلاء المديرون من النوع الضاغط و على أية حال فانه ليس كل تأخيرا أو غياب أو استقالة تدل على الأفراد واقعون تحت ضغوط العمل ذلك أن جميع المنظمات تخبر مثل هذه السلوكات ، غير أنه اذا ما كانت هذه السلوكات متكررة فانها بالفعل ربما تعتبر مؤشرا قويا على تعرض أصحابها للضغوط العمل .(E.M GHERMAN, 1981, 23)

2-2-3- ارتفاع معدل الشكاوي و أحداث العمل:

تعتبر الشكاوي و أحداث العمل من ابرز الظواهر السلوكية على أن هذه الشكاوي قد تتطور و تصبح أكثر حدة و خطورة و ذلك عندما يشعر الأفراد أن الشكاوي لم تجدي معهم نفعا حيث يدفعهم هذا الإحباط إلى اللجوء للعنف و ارتكاب الحوادث حيث ينص ليفي Levi1981 أن الكثير من الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة قد يستجيبون لذلك بالعدوان و العنف وربما وصل بهم الأمر إلى الانتحار (Levi , 1981, 75) .

فالشكاوي تمثل تظلم العامل أو الموظف بشأن أحد جوانب العمل الذي يقوم به أو بسبب مضايقة الزملاء أو سوء معاملة الادارة و لقد ميز أش Ash 1970م بين نوعين من الشكاوي الفردية , فالشكاوي الجماعية هي التي يتقدم بها مجموعة من الموظفين من فئة معينة و تتعلق ببعض اجراءات العمل التي تؤثر على جميع أعضاء هذه الجماعة بشكل سلبي, أما الشكاوي الفردية فهي في العادة تظلمات يقدمها شخص حول قرار معين أشد عليه بشكل سلبي.

على أن هذه الشكاوي قد تتطور و تصبح أكثر حدة و خطورة , و ذلك عندما يشعر الأفراد أن الشكاوي لم تجد معهم نفعا و لم تحل متاعبهم في العمل حيث يدفعهم هذا الاحباط الى اللجوء الى العنف و ارتكاب الحوادث , كمل يقول ليفي Levi1981 أن الكثير من الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة قد يستجيبون لذلك بالعدوان و العنف , و ربما وصل بهم الأمر الى الانتحار .

(Levi , 1981,p52)

ان الاحساس بالغضب بسبب الضغط المهني , قد يدفع الشخص كذلك الى ارتكاب الحوادث سواء كلن

ذلك بقصد أو بغير قصد , فقد قام كل من هيرشيفلد و بيهان Hirschfeld et Behan م 1966

بدراسة (300) حالة من العمال الذين ارتكبوا الحوادث التي أدت بهم الى الاعاقة وقد تبين لهم من دراسة

هذه الحالات أن الضغوط كانت سببا رئيسيا في ارتكاب الحادثة.

كذلك فقد بينت نتائج الدراسة التي قام بها وايت لوك وآخرون 1977م Whit lok stall and al

أن كثير من حوادث السيارات و الحوادث الصناعية التي يرتكبها الموظفون ,انما تكون مسبقة في كثير من الأحيان بمواقف ظاغطة يتعرض لها الأفراد.(J.Quick and Quick ,1984 , p52)
هكذا يتضح أن الضغط المهني من الممكن أن يؤدي الى ارتفاع معدل الشكاوي بين الموظفين الى جانب ارتفاع العنف و حوادث العمل كتعبير عن الاحباط الذي يشعرون به في العمل .

3-أساليب مواجهة الضغط المهني:

نظرا للطبيعة المعقدة للضغط المهني و ذلك بسبب المصادر المتعددة له و التي يصعب خصرها و كذلك النتائج أو الآثار المترتبة عليه، فانه من المستحيل أن نلقي هذه الضغوط من حياتنا العملية أو الحياة بشكل عام أننا في حقيقة الأمر نحتاج إلى بعض الضغوط خاصة المعتدلة و المفيدة منها، حيث تعتبر في الكثير من الأحيان دافعا للفرد و المنظمة لتحقيق أهدافها على أننا هنا لسنا معنيين بمناقشة الضغوط المفيدة و كيفية تسخيرها لصالح الفرد، بقدر ما نحن معنيون بالدرجة الأولى بمناقشة الأساليب و الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لمواجهة ضغوط العمل بصفة عامة وتجنب أثارها السيئة و بمعنى آخر فان ما تستهدفه في هذا الفعل هو محاولة التعرض لموضوع طرق العلاج من الضغط المهني الذي يمكن أن نبين من خلاله الوسائل التي يمكن أن تساعدنا على التقليل من مصادر الضغوط في العمل أو الحيلولة دون وقوع بعضها و التخفيف من أثارها على المستويين الفردي و التنظيمي ومن ثم تحسين صحة الفرد و ازدهارها على أن ما ينبغي أن ننبه إليه انه لا يمكن تصنيف الاستراتيجيات أو الأساليب الخاصة بالوقاية من الضغط المهني إلى استراتيجيات معينة بأسباب الضغط و أخرى معينة بالنتائج كذلك فانه لا يمكن الفصل بين تلك الإستراتيجيات الموجهة نحو معالجة الجوانب الصحية للفرد أو تلك الموجهة نحو معالجة الجوانب النفسية و السلوكية، و ذلك بسبب التداخل بينها، و علاوة على ذلك

فان أي مصدر من مصادر الضغط المهني أو ما يترتب عليه من نتائج قد لا يمكن التعامل معه بإستراتيجية واحدة و إنما بعدة استراتيجيات (احمد الهيجان, 1998 , 291).

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

2. الاسترخاء: يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، تباطؤ في عملية التنفس، ويتم باتخاذ الوضع المريح وإغماض العينين وتكون في مكان هادئ (وسيلة عقلية متكررة).

3. التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط حيث يركز الفرد على صورة ذهنية في موقع هادئ وهناك طرق عديدة للتأمل ومنها: "قراءة القرآن ألا بذكر الله تطمئن القلوب و"اليوجا. في اليوجا يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح، ونظرا لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها، فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغايات التأمل.

4- الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف

الضغوط التي يواجهها الناس

5- التغذية البيولوجية الراجعة biofeed back /

وتتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الإلكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغيير في الجسم ومن سلبيات هذه الطريقة، الأجهزة العالية التكاليف.

6- ضبك السلوك ذاتيا: بموجب هذه الطريقة قوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه.

7- إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن أخفاقة المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

8- شبكة العلاقات: تشجيع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوثيق عرى الصداقة أو العلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الاجتماعية له. وتهدف هذه الطريقة أساسا إلى مساعدة الناس على المواءمة مع البيئة والظروف التي يعيشون فيها". (خضير كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، انعام الشهابي، 2009، 307).

9- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: أن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارستهم اليومية، بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، وتسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤسيهم.

لذلك يتعين على مستويات الإدارة العليا، ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

10- تصميم وظائف ذات معنى: فقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها: حدة التخصص، بالتوازي يفقد الموظف أية متعة في أداء العمل وبالتالي ينقلب العمل إلى روتين وملل. وكذلك مع إنعدام حرية التصرف فيها) لا يوجد إبداع (وبالتالي لا بد من إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية. (محمود سليمان العميان، 2005، 170)

11 إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، تؤدي هذا التغيير إلى مزيد من الضغوط كما يمكن إعادة الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط .

مثلاً: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير ،كل هذا يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية(عويد سلطان شمعان ، 1994 ، 324) .

12- الدعم الاجتماعي:

ينص روي باين 1980 RAY PAYNE في مقال له بعنوان "الضغوط الاجتماعية و الدعم الاجتماعي" " سوف ينظر إلي من قبل الكثير من الناس و الباحثين على أنني أقول مجرد كلام عادي لا يستند على أساس علمي إذ ما ادعيت أن الناس من الممكن أن يواجهوا الضغوط بطريقة أفضل لو أنهم حصلوا على الدعم الاجتماعي من الناس الذين من حولهم، علما بان ما ادعى به يمكن الجزم بأنه ثابت علمياً .

ففي مجال الدراسات التنظيمية فعلى الرغم من أن دراسة الدعم الاجتماعي تعتبر ظاهرة حديثة فان المتتبع لدراسات التعليم و التدريب الإداري و الممارسات الإدارية يجد انه قد تحت الإشارة إليه، بل و ممارسته في المنظمة منذ فترة طويلة فعلى سبيل المثال قامت مدرسة العلاقات الإنسانية على افتراض مؤداه أن الأشخاص السعداء و الراضين عن العمل سوف يكونون من أكثر الموظفين فعالية ، حيث أثبتت الدراسات في مجال أساليب الزيادة أن الأفراد الذين يعملون في ظل إدارة تتسم بالمشاركة و التشاور و الدعم هم أكثر إنتاجية من نظرائهم الذين يعملون في ظل ادارة تتسم بالاستبدادية و الاهتمام بالعمل على حساب العلاقات الإنسانية.

كذلك أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين يشجعون على المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم من المحتمل أن يكونوا اقل عرضة للتوتر النفسي و أكثر رغبة و التزاما بالنسبة لأداء العمل ، كما أن لديهم القدرة على تكوين علاقات قوية مع زملائهم في العمل من جميع المستويات فبالتالي هم اقل غيابا من غيرهم كذلك فقد بينت الدراسة التي أجريت من قبل الباحثين في جامعة متشيجان لمدة عشرين سنة عن

ضغوط العمل أن الدعم الذي يتلقاه الفرد من المشرف و الزملاء و الأسرة له تأثير كبير على تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها في العمل علما أن الدعم الاجتماعي لا يقتصر على مقر العمل بل يمتد ليشمل الأسرة و الأصدقاء ، ففي جانب الأسرة من الممكن أن يتلقى الفرد الدعم من أسرته بما يساعده على التخفيض من حدة الضغوط التي يواجهها في العمل. (احمد الهيجان, 1998, 346).

في حالة استحالة تطبيق مثل هذه الطرق، فهناك طريقة أخرى في معالجة الضغط و التي تتمثل في العلاج النفسي.

13- العلاج النفسي:

بالطبع ليس من المتوقع في كل حالات الضغط المهني أن تجدي معها أساليب إعادة بناء الشخصية أو التمارين الرياضية أو الدعم الاجتماعي ، أو غيرها من الأساليب التي تحدثنا عنها سابقا ، ذلك أن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بهذه الأساليب ، مما قد يحتم عليه طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط .

غير أن السؤال الذي يطرح نفسه هنا هو كيف يعرف الشخص أنه يحتاج الى مساعدة المختص النفسي في التعامل مع ضغوط العمل أو المشكلات الناجمة عن هذه الضغوط ؟

من الأمور المنطق عليها في مجال مواجهة أو ادارة ضغوط العمل ، أنه لا توجد حدود فاصلة بين الضغوط التي يمكن أن يتعامل معها الفرد بذاته أو تلك التي يجب أن يتعامل معها من قبل المختص النفسي، لذا فان الشخص الوحيد الذي يستطيع أن يقرر متى يراجع المختص النفسي هو الشخص الواقع تحت وطأة الضغط ، و ذلك بناء على الأعراض أو الآثار الناجمة من جراء هذه الضغوط، و يتمثل العلاج النفسي في إجراء حوار مع المريض لإيجاد كل أشكال التأثير على الحالة التي تعاني منها، الذي من خلاله هذا الحوار يحاول الطبيب المعالج التعديل في الاستجابات التي تجعل تهيئة الفرد لمرضه ممكنة.

-إعطاء المريض إمكانية التعبير و للاستماع إليه و فهم ما يقوله ، ثم تقديم المساعدات على المستويين الاجتماعي و العملي.

و إمكانية تقديم بعض النصائح التي تتمثل فيما يلي:

1-الاهتمام بمشاكل العمال و السماح لهم بالتعبير عن مشاكلهم و مشاعرهم

2- مساعدة الشخص على فهم حالته و ذلك بدون الضغط عليه

3- عدم التحلي بالعدوانية اتجاه الأشخاص الذين يحسون بالتعب و القلق و الانهيار العصبي.

فالتحليل النفسي هو الآخر من بين الطرق المستعملة في علاج الضغط لكنه يتطلب وقتا طويلا و مصاريف كثيرة الأمر الذي أدى إلى التقليل منها و اقتصاها على بعض الحالات فقط .(احمد الهيجان, 1998, 355).

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل إلى بعض العوامل المسببة للضغط يعتقد أنها ذات صلة بالضغط المهني لدى الممرضة الجزائرية حيث تم تضمين جميع العوامل الضاغطة وكل هذه العوامل تتفاعل في سياق متابع محدثه التكيف واستفادة الاتزان الحيوي أو التعرض لمستويات مختلفة ومتفاوتة من الضغط المهني،وعندما تتجاوز طاقات التكيف لدى الفرد،ينتج عن ذلك جملة من النتائج السلبية والعواقب التي سندرجها في العنصر اللاحق .

ويعد هذا الفصل استكمالاً لما قلناه،حيث بينا فيه منهجياً في معالجته مصادر الضغط المهني،إلا أنه ليس بإمكاننا حصر كل المصادر،إذ هناك الكثير من العوامل التي تساهم في حدوث الضغط،لذا ونظراً لتعدد هذه العوامل فقد تم التركيز على أهميتها، و التي تعتقد أنها ذات صلة قوية بالضغط المهني فمن خلال الأساليب المقدمة لمواجهة الضغط المهني سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة، فعلى الممرضة إلا أن تسلم بالآثار السلبية للضغط، بل عليها مواجهتها أن تمكن من ذلك أو إدارتها في حياتها الفردية و المهنية. كما يمكن بذل مجهود كبير للتقليل من الضغط و ما يتبعه من نتائج و خيمة كالحوادث في أعمال كثيرة الجسمية، إضافة إلى الأساليب التنظيمية التي تتخذها المنظمة للتخفيف من الضغط المهني الناشئ عن العمل و جماعة العمل و المنظمة و ذلك من خلال الوسائل أو الطرق المناسبة لتجنب أو التغلب على مصادر تلك الضغوط.

الفصل الرابع

الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي:

تمهيد:

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا. ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها و دراستها بكل موضوعية و لعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث و الدراسات المتناولة له....ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع أيضا عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا عن العمل , ومهما يكن فان اي دراسة جديدة لموضوع الرضا في محيط العمل لا يمكنها أن تتجاهل النسق الاجتماعي-الاقتصادي الذي تنشط فيه المنظمة ذلك لان السخط عن محيط العمل بأبعادها المختلفة يؤدي إلى سخط عن العمل نفسه، مما يؤدي على الاحساس بالاغتراب و الاحتقار و عدم الانتماء و الولاء.

يرى "بورتور و كولر": "بان رضا الفرد في المنظمة له علاقة وطيدة بكيفية إدراكه للجزاء الذي يتلقاه، فإذا كان يرى بان الجزاء الذي يتلقاه يساوي او يفوق الجزاء المساوي (المقارن) فإن هذا الفرد يكون راضيا، و إذا كان يرى بان جزاءه أقل من الجزاء المساوي أو (المفروض) فإنه يكون غير راض و كلما كان الفرق في قيمة الجزاء المقبوض و الجزاء المساوي (المفروض) كبيرا فإن الرضا يكون كبيرا أيضا. (مصطفى عشوي، 1992, 112).

و لأهمية هذا الموضوع باعتباره يتناول مشاعر و اتجاهات الفرد العامل تجاه أبعاد العمل الذي يؤديه و البيئة المحيطة به، سوف نتناول في هذا الفصل مفهوم الرضا الوظيفي و أبعاده و نظرياته و المقاييس المستخدمة في دراسته .

1- نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي:

تعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية ، (scientific Management Theory) إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عملياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية تحفيزه من أجل المزيد من العطاء والبذل .ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة، وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل .ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج، وعليه فلكي يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل وأن تراقبه بواسطة المشرفين مع حفزه مادياً ومعاقبته إذا قصر في إنتاج الكمية المطلوبة منه .

(العميان,2005, 38)

وقد قام فردريك تايلور (1856 - 1917) بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، والافتراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى (العديلي,1981, 32) ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكان يؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية في حياة العمال، إلا أنها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل.

وخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني ومن رواد هذه الحركة **التون مايو وزملائه ELTON MAYO** وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها:

إن المكافآت والحوافز غير المادية تلعب دور رئيس في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب، وإنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الاجتماعية. وقد شخصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من أثر على إنتاجيتهم. (الحيدر؛ بن طالب، 2005، 61).

وهذه النظرية هي التي تتادي بضرورة تفهم طبائع وتصرف العاملين وميولهم ورغباتهم لخلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة.

وفي عام 1935 قام هوبوك (Hoppoc) بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير، بقرية بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل، الإشراف والإنجاز مستخدماً أسلوب الاستقصاء.

وقد ذكر أن هذه الدراسة تعد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي، ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي (الحيدر؛ بن طالب، 2005، 22).

2- مفهوم الرضا الوظيفي (Job Satisfaction):

هناك العديد من المصطلحات الشائعة الاستخدام للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد

اتجاه عمله، فهناك مصطلح الروح المعنوية Morale وهناك مصطلح الاتجاه النفسي نحو

العمل Attitude toward the job ومصطلح الرضا الوظيفي Job Satisfaction.

ويمكن القول أن هذه المصطلحات تعددت في اللفظ واختلفت في تفصيلات و مدلولاتها، إلا أنها

تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً

وهذه المشاعر قد تكون إيجابية أو سلبية، وهي تعبر عن الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققها من

عمله، فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو عمله إيجابية والعكس صحيح.

وكثيراً ما يختلط مفهوم الرضا الوظيفي بمفهوم الروح المعنوية والذي يجب أن نؤكد هنا ، أن مفهوم الروح المعنوية مرتبط بالجماعة ، فالروح المعنوية ولاء يربط أفراد الجماعة ويدفعها إلى إنجاز عملها على أكمل وجه، بينما مفهوم الرضا الوظيفي أمر يتعلق بالفرد ، فهو حالة يصل فيها الفرد إلى التكامل مع عمله من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه من خلال تحقيق أهداف العمل ذاته.

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها .

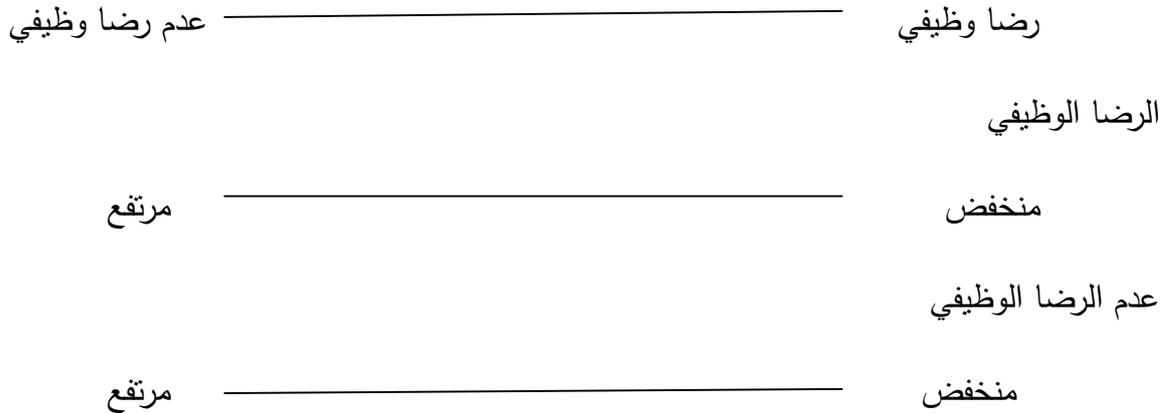
والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين. (الحيدر؛ بن طالب، 2005، 25) .

ويعتبر الرضا الوظيفي مفهوماً أكثر دقة واستخداماً، وهو يعني بكل وضوح أن الرضا نابع من العمل نفسه، وليس من أي مصدر آخر، ويعني أيضاً أن التغيرات يمكن أن تحدث من خلال الوظيفة وأن درجة التحسن التي تطرأ يمكن أن يتم قياسها.

وقد بين فرديك هيرزبيرج أن مصطلح الرضا الوظيفي لا يعني أنه يقابل مصطلح على النقيض له على الطرف الآخر وهو مصطلح عدم الرضا الوظيفي وهذه هي النظرة التقليدية، بينما يرى هيرزبيرج أنهما مفهومان مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة. وأن كل من الرضا الوظيفي (الرضا العام عن العمل) وعدم

الرضا الوظيفي (الاستياء العام) هما جانبان يمكن أن يتم قياسهما بشكل مستقل. وبعبارة أخرى يمكن لموظف أن يكون راضياً وغير راضٍ في العمل في نفس الوقت حيث أن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا التام عن العمل لا تسبب الاستياء الشديد منه والعكس صحيح؛ لأن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا العام عن العمل هي (العوامل الدافعة)، أما العوامل التي تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العمل فهي (العوامل الصحية). وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء إلى النقطة التي يصل فيها هذا الشعور إلى درجة الحياد أو الصفر، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة يزداد الشعور بالرضا ليصل إلى حالة الرضا التام. (الحيدر؛ بن طالب، 2005، 63).

النظرة التقليدية



شكل رقم (11) المقارنة بين النظرة التقليدية للرضا الوظيفي

و بين رأي هيرزبيرج.

وقد أشار كل من لاندي (Landy) وترامبو (Trumbo) عام 1970 أن عبارة الرضا الوظيفي تستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل .

ويرى لوك (Lock) أن مسألة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي هي محصلة ما يراه المرء من علاقة بين

الشيء الذي يريد تحقيقه من واقع وظيفته التي يشغلها وبين الشيء الذي يعتقد حصوله عليه من هذه

الوظيفة فعلا. (العديلي، 1981، 14-16).

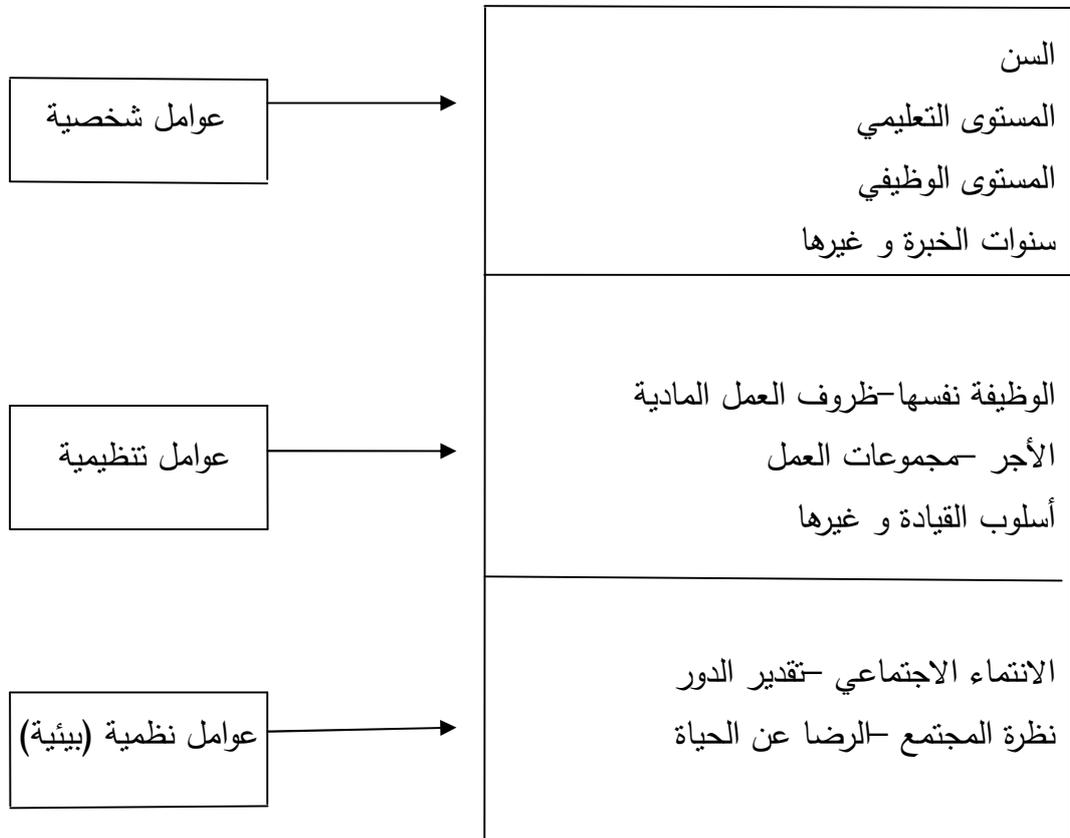
ويشير هوبوك (Hoppoc) إلى أن مسألة الرضا الوظيفي عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق " : إنني راض في وظيفتي " , ويعرفه الشماع 1991 أنه مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن اتجاهات للفرد نحو أبعاد مهمة مثل المنظمة والإشراف المباشر المكافئات المالية والزملاء في العمل وتصميم الوظيفة وليس من الضروري أن تكون جميع هذه الاتجاهات في آن واحد ايجابية أو غير ايجابية. (الشماع، 1991، 240)

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم, كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير .

3- عناصر الرضا:

هي العوامل المؤثرة على الرضا الفرد عن وظيفته , حيث أن بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه و بعضها يتعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد , و قد اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد هذه العوامل , و هذه بعض العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مقسمة الى ثلاث مجموعات , كما في الشكل رقم(12).

و هي: الشكل رقم(12): يمثل العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



1-عوامل شخصية: و هي عوامل تتعلق بقدرات و مهارات العاملين أنفسهم و التي يمكن قياسها و

معرفة عن طريق تحليل السمات و الخصائص المميزة لمجتمع العاملين مثل العمر , درجة التعليم ,

المركز الوظيفي, سنوات الخبرةو غيرها .

-العمر: تبين وجود علاقة ارتباطية بين العمر و درجة الرضا الوظيفي , أي كلما زاد عمر الفرد كلما زادت درجة رضاه عن العمل .

و قد يكون السبب في ذلك في أن طموحات الموظف في بداية عمره تكون مرتفعة, و بالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات التي يشبعها الواقع الفعلي للوظيفة , و يتسبب ذلك في عدم الرضا الوظيفي, و لكن مع تقدم العمر يصبح الفرد أكثر واقعية و تنخفض درجة طموحاته و يرضى بالواقع الفعلي , و يترتب على ذلك زيادة الرضا الوظيفي.

- درجة التعليم: تبين العامل الأكثر تعلما يكون أقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعلما , ربما يرجع السبب في ذلك الى طموحات الفرد الأكثر تعلما مرتفعة.

-المركز الوظيفي: بالنسبة للوظيفة التي يشغلها الفرد فلها تأثير على الرضا الوظيفي, فأصحاب المراكز الادارية المرتفعة غالبا ما يكون رضاهم أعلى من العاملين الأقل في المستوى الاداري.(عبد الباقي 2004, 213-214)

و هناك عوامل تتعلق كذلك بمستوى الدافعية لدى الفرد , و مدى تأثير دوافع العمل لدى الفرد , و بصفة عامة يلاحظ أنه من الصعب التحكم في العوامل الشخصية و استخدامها لتحسين درجة الرضا الوظيفي للفرد, و انما تكون فائدتها عند اختيار الفرد للوظيفة.

2- عوامل تنظيمية: و هي عوامل تتعلق بالتنظيم ذاته, و ما يسود هذا التنظيم من أوضاع أو علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة و الموظف , و من هذه الوظائف :

- الرضا عن الوظيفة: و تتضمن اتاحة فرصة لإبراز مهارات و قدرات الفرد , و اتاحة فرصة للمبادرة , و الابتكار , و يمثل محتوى العمل و يتضمنه من مسؤولية و صلاحية و درجة التنوع في المهام أهمية للفرد , حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لانجاز عمله , و لذلك يرتفع مستوى رضاه في العمل .

- الرضا عن الأجر: حيث يعد الأجر وسيلة لإشباع الحاجات المادية و الاجتماعية للأفراد , و قد أشارت الكثير من الدراسات الى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل , و يتضمن تناسب الأجر مع العمل , و تناسب الأجر مع تكلفة المعيشة , واتباع سياسة المكافأة الحافزة و المتكررة, فيما يعرف بعدالة العائد التي أوضحها آدمز صاحب نظرية العدالة .

-الرضا عن أسلوب القيادة و الاشراف: ان ادراك الفرد بمدى و جودة الاشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه , و الأمر هنا يعتمد على ادراك الفرد , ووجهة نظره حول عدالة المشرف و اهتمامه بشؤون المرؤوسين حمايته لهم.

-الرضا عن النمو و الارتقاء الوظيفي: حيث أن المنظمة التي تتيح للأفراد وفقا للكفاءة , ووجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي , اذ أن اشباع الحاجات العليا(التطور و النمو) وأهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا

-الرضا عن مجموعة العمل : بمعنى الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة , تقارب درجة الثقافة و الناحية العلمية و الفكرية للمجموعة .

-بالإضافة الى الظروف المادية : تؤثر ظروف العمل المادية كالتهووية و الاضاءة و الرطوبة و الحرارة و الضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل , و لذلك فان الظروف البيئية الجيدة تؤدي الى رضا الأفراد عن بيئة العمل .(سهيلة محمد عباس ,2003, 118)

3- عوامل تنظيمية(بيئية): و هي عوامل ترتبط بالبيئة و تأثيرها التنظيمي , بالصورة التي تؤثر في رضائه عن وظيفته و عمله , و من هذه العوامل :

- الانتماء الاجتماعي : ان قدرة الموظف على التكيف مع وظيفته و اندماجه فيها كان أحد العوامل المحددة لرضاه الوظيفي , و ان الانتماءات الديموغرافية لبعض العاملين , كان لها أثر واضح على درجة تكيفهم و اندماجهم في العمل الأمر الذي صار الاعتقاد معه بأن الاطار البيئي و

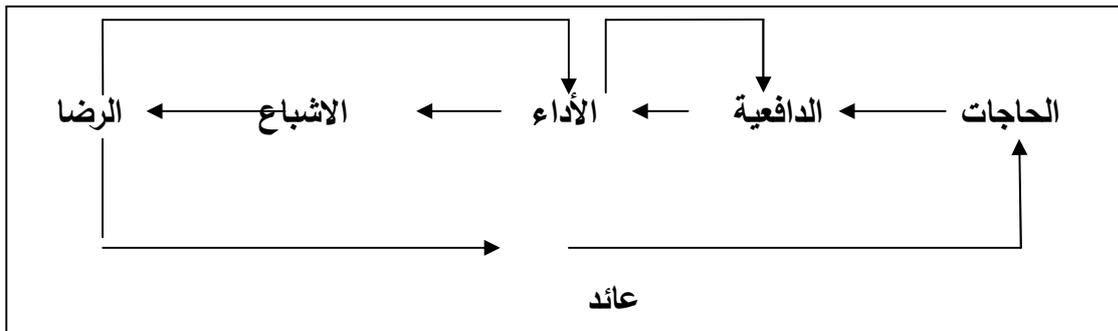
الثقافي للموظف و ظروف نشأته لهما أثر على التجاوب السلوكي و العاطفي للموظف اتجاه وظيفته.

4- كيف يحدث الرضا :

يعمل الناس لكي يصلوا الى أهداف معينة , و ينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف , و من تم فإن بلوغهم اياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه , أي أن الأداء سيؤدي للرضا , و حين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها و العوامل التي تسبقه تعد مسؤولة عن حدوثه سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات يتم كالتالي :

- **الحاجات :** لكل فرد حاجات يريد أن يسعى الى اشباعها و يعد العمل أكثر مصادر هذا الاشباع اتاحة.
- **الدافعية:** تولد الحاجات قدرا من الدافعية يحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع اشباع تلك الحاجات من خلالها .
- **الأداء :** تتحول الدافعية الى أداء نشط للفرد , و بوجه خاص في عمله , اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لاشباع تلك الحاجات.
- **الاشباع :** يؤدي الأداء الفعال الى اشباع حاجات الفرد.
- **الرضا :** ان بلوغ الفرد مرحلة الاشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي تسنى من خلالها اشباع حاجاته.(**طريف شوقي , ص 223**)

شكل رقم (13) يوضح ديناميات عملية الرضا



4-نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وتعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي . اذ أن كلاً من الرضا الوظيفي والدوافع والحوافز تعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعاً بمشاعر الموظف وميوله وتوقعاته، ومن أهم هذه النظريات:

4-1نظرية الإحتياجات المتسلسلة (الهرمية) لماسلو Maslow's Need Hierarchy Theory

حدد ماسلو Maslow خمسة أنواع من الإحتياجات لكل الناس وحدد لها ترتيباً بمعنى أن الإنسان يبحث عنها بالترتيب المذكور. فعندما يتم تلبية الإحتياجات الأدنى نسبياً يبحث الإنسان عن المستوى الأعلى من الإحتياجات. هذه الأنواع الخمسة من الإحتياجات هي:

- **احتياجات فسيولوجية Physiological needs** وهي الإحتياجات الأساسية التي يحتاجها الإنسان ليحيا وهي المأكل والمشرب والهواء والمسكن والملبس والأسرة. لذلك فإن المؤسسات تحتاج أن تلبى هذه الحاجات الأساسية بتوفير الدخل المادي الكافي أو بعض الدعم لموظفيها مثل قروض الإسكان.
- **احتياجات الأمان Safety needs** يحتاج كل إنسان أن يشعر بالأمان من المخاطر ومن التهديد فهو يبحث عن العمل الآمن المستقر والسكن الآمن والصحة المستقرة. لذلك فإن المؤسسات يمكنها تحفيز موظفيها بتوفير وسائل الأمان في العمل وتوفير الإستقرار والإحساس بعدم الخوف من الفصل وتوفير بعض برامج العلاج المجاني أو المدعم وبرامج توفر ما يشبه المعاش بعد التقاعد احتياجات اجتماعية Social needs وهي

الحاجة لتكوين صداقات والانتماء لمجتمع. لذلك فإن المؤسسات يمكنها تحفيز العاملين بتوفير جو اجتماعي جيد وتنظيم لقاءات اجتماعية أو توفير الوسائل لها. هذه الاحتياجات تشمل الاحتياجات الاجتماعية خارج العمل بمعنى قضاء وقت مع الأسرة والأصدقاء والأقارب. فهذه احتياجات لا بد من تلبيتها من خلال وجود أجازات وتحديد أوقات العمل بحيث لا يصبح العامل يذهب لبيته عند النوم فقط.

• **احتياجات الإحترام (التقدير) Esteem needs** بعد توفير الاحتياجات الأساسية ثم

الأمان ثم الاحتياجات الاجتماعية فإن الإنسان يبحث عن التقدير ممن حوله. فهو يبحث عن النجاح وعن تقدير الناس لذلك والحصول على وضع متميز. لذلك فإن مكافأة العاملين وتقدير مجهودهم ماديا ومعنويا هو من الأمور المحفزة. الإنسان يريد أن يقدره زملاؤه في العمل ومن يعرفونه خارج العمل. فهو يذهب لأسرته ليخبرهم بحصوله على جائزة التفوق في كذا أو أن مديره شكره لقيامه بمجهود أو تقديمه فكرة وهكذا. وهو يريد أن يشعر زملاءه بتقدمه في العمل فيريد مثلا أن يترقى لمراكز أعلى لكي يظهر نجاحه.

• **تحقيق الذات Self-Actualization needs** بعد توفير كل هذه الاحتياجات فإن

الإنسان يبدأ في البحث عن تحقيق الذات وهو أن يقدم أحسن ما عنده ويستغل كل طاقاته فيبدع ويتطور إلى حدود عالية جدا.

هذه النظرية شهيرة جدا وقد وفرت إطارا عاما للاحتياجات والتي يسعى الإنسان لتلبيتها ولذلك فإن المؤسسات تحاول مساعدة الموظفين في تلبية هذه الاحتياجات كوسيلة لتحفيز العاملين.

2-4 نظرية العاملين لهيرزبرج Herzberg's 2-factor theory

تتلخص هذه النظرية بأن هناك مجموعتين من العوامل:

المجموعة الأولى وهي التي يسميها هيرزبرج العوامل الصحية (أي الأساسية) تشمل:

- الإستقرار الوظيفي بمعنى الشعور بإستمرارية العمل وعدم التهديد بالفصل
 - عدالة نظم المؤسسة
 - المنزلة المناسبة وهي تشمل المركز الوظيفي و السلطات وساعات العمل ومكان العمل المحترم مثل المكتب المناسب
 - الدخل المادي الكافي والمميزات وتشمل جميع ما يتقاضاه العامل من أجر ومميزات مثل العلاج والإجازات ووسيلة مواصلات وغير ذلك
 - الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل
 - العلاقات الإجتماعية الجيدة في العمل
 - ظروف العمل وهي تعني ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين
- حسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست محفزات بل إن نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط وبالعكس فإن توفيرها يجعل العامل راضيا وليس محفزا. أي أنها أشياء لا بد من تلبيةها ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز.

المجموعة الثانية هي التي يسميها هيرزبرج مجموعة الحوافز وتشمل

- العمل المثير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته
- التقدير أي التقدير من الرؤساء والزملاء
- فرص النمو أي الشعور بوجود فرص للتزقي والتطور وزيادة الدخل

- تحمل المسؤوليات أي وجود فرص لتحمل مسؤوليات واتخاذ قرارات وقيادة الآخرين
 - الإنجازات وهي وجود مجال لتحقيق إنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما أو كيف أن
- هذه العوامل هي التي تحفز حسب هذه النظرية. بمعنى أن المجموعة الأولى (العوامل الصحية) لا تؤدي إلى تحفز ولكن نقصها يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل أما التحفيز فيأتي من المجموعة الثانية. وكأن هذه النظرية تتفق بشكل ما مع نظرية إي آر جي في أن الاحتياجات قد يتم تلبيتها في آن واحد وتتفق مع ماسلو في أن الاحتياجات الأساسية لا بد من تلبيتها أولاً. كما تلاحظ فهناك تشابه بين مفردات النظريات المختلفة وإن اختلف التقسيم.
- هذه النظرية توضح أهمية تصميم العمل بحيث يكون مُمتعاً للعاملين، فيعطيهم مجالاً للإبداع واتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية وتحقيق الإنجازات. من الأشياء الجيدة التي تشرحها هذه النظرية هي ظاهرة عدم تحفز العاملين في بعض الأحيان بالرغم من ارتفاع الدخل المادي وتوفير فرص للتزقي وذلك يحدث حين لا يكون العاملون راضين عن العمل نفسه. فحسب هذه النظرية فارتفاع الدخل المادي والترقيات لا تعوض عن طبيعة العمل الممتعة التي يشعر فيها الإنسان أنه يحقق ذاته ويقوم بعمل رائع يقدره الآخرون.
- من الحقائق التي تتفق عليها هذه النظريات أن المال ليس هو المحفز الوحيد ووحده لا يكفي فهو يلبي الاحتياجات الأساسية أو الفسيولوجية فقط ولكن الإنسان له احتياجات اجتماعية إضافة لاحتياجات الاحترام. فهو يريد أن يشعر أنه يقوم بعمل له قيمته وأن أمامه في عمله تحديات يحاول التغلب عليها وأن هناك من يقدره. فالمال ليس هو المحفز الخارق وإلا فلماذا يريد الشخص عظيم الثروة أن يستمر في العمل؟ الإنسان يسعى لأن يعامل كإنسان فهو يريد البقاء ويريد أن يحيا كإنسان له احترامه، له فكره، له شخصيته، له اصدقائه، له نجاحاته وله تأثيره.

4-3- النظرية الكلاسيكية:

تبعث هذه النظرية أساسا من التطور الطبيعي لمبادئ الإدارة العامة التي نادى بها "فريدريك تايلور" الذي يعتبر مؤسس هذه النظرية وترتكز هذه النظرية أساسا في مجال الحوافز على أن النقود هي خير دافع للعمل في المنظمات وأن العامل بطبيعته يسعى دائما لزيادة أجره وتطبيقا لهذا الاتجاه فإنه يجب ربط الأجر بإنتاجية العمل بمعنى أنه كلما زاد الإنسان في إنتاجيته كلما زاد أجره. وتعتبر نظرية "تايلور" بداية لتطور مفاهيم وأسس الإدارة، وكانت مساهماتها ثرة على بعض المفاهيم السائدة وانطلاقة نحو المزيد من الدفع للحركة الإنتاجية في المنظمات المختلفة.

وقد بنى "فريدريك تايلور" نظريته في الإدارة العلمية للأفراد على فرضين أساسيين هما:
- إن تطبيق الأساليب العلمية في العمل يؤدي إلى الكفاية في الإنتاج.
- إن تطبيق الحوافز النقدية يؤدي إلى زيادة الإنتاج.

يعتقد البعض أن النظرية الكلاسيكية نظرية متشائمة تعتقد أن العاملين كسالى بطبعهم لا يرغبون في العمل ويتميزون بالأنانية والسلبية وطموحاتهم ضئيلة ويفضلون الانقياد والحوافز التي تقدمها هذه النظرية لا تخرج عن كونها حوافز مادية باعتبار أن العامل مخلوق اقتصادي تنحصر حاجته في الأشياء المادية والأمان.

وعليه فإن الانتقادات الأساسية التي توجه لهذه النظرية تجاهها لآدمية الإنسان ومعاملته كآلة من خلال تركيزها على الحافز المادي حيث ترى أن بزيادته تزيد الإنتاجية متجاهلة العوامل المعنوية والنفسية والاجتماعية.

4-4- نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت هذه النظرية كرد فعل للنظرية الكلاسيكية حيث وجهت هذه النظرية اهتمامها للعنصر البشري وعلاقات الأفراد مع رؤسائهم وجماعة العمل في داخل المنظمة.

وترى هذه النظرية أن العامل له حاجات ودوافع لا تنحصر فقط في الحاجات الجسمية وحاجات الأمان ولكن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين أهمها احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين لذا فإن الحوافز التي تقدمها الإدارة يجب أن لا تقتصر على الحوافز المادية فحسب بل تتعدى إلى الحوافز المعنوية.

ساهم في هذه النظرية عدد من علماء الإدارة بقيادة "التون مايو" ELTON MAYO وتميزت هذه النظرية بعدد من القواعد والأساليب التي أعدت لمساعدة المديرين في دفع العاملين وتحفيزهم وتركز مجموعة الأساليب هذه على ثلاثة أنشطة إدارية رئيسية هي:

- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية.
- إعادة تصميم الوظائف بطريقة توفر قدرا أكبر من التحدي لقدرات العاملين ومن المشاركة في نشاطات المنظمة .

• تحسين تدفق الاتصال بين الرئيس والمرؤوسي.

4-5 نظرية مكلياند في الحاجات McClelland's Needs Theory

أو نظرية الإنجاز Achievement Theory:

وضع هذه النظرية ديفيد مكلياند (David McClelland) عام 1968 ، ويعود أساسها إلى علم النفس السريري Clinical Psychologist وإلى نظرية الشخصية Personality Theory وقد جرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية . وقد أجرى مكلياند وجماعته دراسات على عدة ثقافات شملت الولايات المتحدة، إيطاليا، بولندا والهند . وقد تم استخدام أساليب تنبؤ Projective Techniques لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم ا لحاجات الثلاث :الإنجاز والقوة والانتماء.

4-5-1 الحاجة إلى الإنجاز *Need for Achievement*: وهي الدافع للتفوق وتحقيق الإنجاز

وفق مجموعة من المعايير، وترى هذه النظرية أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع التفوق والكفاح من أجل النجاح، وذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار إلى المردود المادي ما لم ينظر إليه على أنه مؤشر للنجاح .

وهذه الفئة من الأفراد مهتمة نفسياً بإنجاز الأعمال بصورة أفضل وتطوير العمل والرغبة في التحدي والقيام بمهام صعبة من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة.

أما الأفراد ذو الحاجة الشديدة للإنجاز فإنهم يرون في الالتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشاكل التحدي والتفوق ويتجهون نحو الأعمال الحرة بدلاً من ممارسة المهن، فلقد وجد أن رجال الأعمال يملكون خاصية الحاجة إلى الإنجاز بشكل قوي جداً كما يحتاجون القوة مع انخفاض في منسوب الحاجة إلى الانتماء.

4-5-2 الحاجة إلى القوة *Need for Power*:

القوة والسيطرة والإشراف على الآخرين حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك الطريق الذي يوفر له الفرصة لكسب القوة والتأثير على سلوك الآخرين والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى القوة يرون في المنظمة فرصة للوصول إلى المركز وامتلاك السلطة وممارسة الرقابة والتأثير على الآخرين وبشير

French and Raven كما جاء في إلى وجود خمس مصادر للقوة وهي:

(أ) قوة منح المكافأة وهي القدرة على مكافأة الآخرين.

(ب) القوة القسرية وهي القدرة على معاقبة الآخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر أو الفشل في إنجاز ما هو مطلوب منهم.

(ج) القوة الشرعية وهي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب إتباعه من قبل الآخرين.

(د) قوة الإعجاب وهذه مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة.

هـ) قوة الخبرة الفنية وهذه مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال أو موضوع معين. (العميان 2005, 291).

4-5-3 الحاجة الى الانتماء Need for Affiliation:

وهي الرغبة في بناء علاقات الصداقة والتفاعل مع الآخرين، ويشبع الأفراد هذه الحاجة من خلال الصداقة والحب وإقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين والتواصل معهم. والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى الانتماء يرون في المنظمة فرصة لإشباع علاقات صداقة جديدة، كما أنهم يندفعون وراء المهام الجماعية والتي تتطلب المشاركة مع زملاء العمل. (علاقي، 1981، 559).

4-6 نظرية التوقع (Victor Vroom) The Expectancy Theory

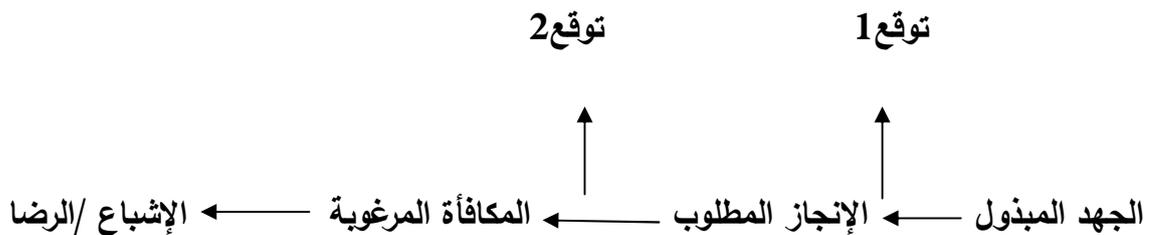
طور هذه النظرية فكتور فروم (Victor Vroom) عام 1964، وتفسر قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره. وترى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد، وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعاته كما يلي:

التوقع الأول: إن الجهد المبذول سيؤدي إلى الإنجاز المطلوب.

التوقع الثاني: إن الإنجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبة من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجته

وبالتالي تحقق الرضا له كما يظهر في الشكل التالي رقم (14)

شكل رقم (14) يمثل نموذج التوقع



وهذا يعني أن الفرد لن يسلك سلوكاً يتوقع أن نتيجته ستكون منخفضة، وكذلك لن يختار سلوكاً يحقق مكافأة لا تشبع حاجاته ، لهذا فإن حفز الفرد للقيام بعمل ما يعتمد على قوة الرغبة والتوقع كما يظهر في

$$\text{المعادلة التالية: الدافعية} = \text{قوة رغبة الفرد} \times \text{التوقع}$$

ويوضح الشكل رقم (14) بصورة مبسطة جوهر نظرية التوقع عند فروم VROOM.

ويشير إلى الحفز عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما، يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز وهذا التوقع الأول في نظرية فروم .وأضاف فروم بأنه إذا حقق الفرد إنجازه

فهل سيكون على هذا الإنجاز أم لا؟ وهذا هو التوقع الثاني عند فروم .فهناك نوعان من التوقع وهما :

أ التوقع الأول : ويرجع إلى قناعة الشخص واعتقاده بأن القيام بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة.

ب التوقع الثاني : وهو حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك وهي ماذا سيحصل بعد إتمام عملية الإنجاز وبناء على هذه النظرية فإن الأفراد يتعلمون من تجاربهم التي من خلالها يتكون لديهم احتمالات بأن نوعاً معيناً من السلوك سيؤدي إلى تحقيق نتائج معينة.

جوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك

العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج .وتعتبر نظرية

التوقع ضمناً وسيلة لتحقيق غاية، فقد نجد أن النتيجة التي حصل عليها الفرد ليست هدفاً بحد ذاتها وإنما

تكون وسيلة أو وسيطاً لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها، كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته ليس

بهدف الترقية وإنما بسبب إدراكه واعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز

والحصول على المردود المادي. (سالم وآخرون، 1995، 214)

ولقد تعرضت النظرية لعدة انتقادات منها:

1 /لم توضح النظرية كيفية اختلاف الأفراد في تقديرهم للتوقعات وأهمية تلك التوقعات.

2 / تجاهلها اختلاف الأفراد في تقرير عدد ونوعية النتائج التي يسعون إلى تحقيقها قبل اتخاذهم للقرارات.

3 / تجاهلت النظرية عوامل نفسية لها علاقة بسلوك الفرد كميول الفرد أو تصرفه كدور الإحساس والعواطف في تحريك سلوك الفرد مقابل الحصول على المكاسب.

4 / تجاهلت تأثير العقل الباطن في تحفيز الأفراد في الإقدام على تصرفات معينة. (علاقي، 1981 ،

(563

مما سبق نخلص إلى القول: أن سلوك الإنسان يتحدد بقوى تتبع من ذاته (داخلية) ، وأخرى خارجية تتمثل في الحوافز التي توفرها المنظمة للأفراد ،وان جهد الأفراد في أداء العمل أو بذل جهد ما مبني على إدراك هؤلاء الأفراد أن سلوكهم) أدائهم (سيؤدي إلى نتائج مرغوبة من قبلهم ، بينما سيقبل حماسهم وجهدهم لأداء العمل الذي يتوقعون منه نتائج غير مرغوبة وعليه نرى في نظرية التوقع أنه بحكم الغريزة وحب البقاء يسعى الإنسان إلى السلوكيات التي تعود عليه بنفع ويكررها ويتحاشى السلوك الذي يعود عليه بالضرر، وإن سلكه فلا يكرره؛ ولتعزيز السلوك المطلوب الايجابي يجب استخدام معززات وهي الحوافز الايجابية.

4-7 نموذج بورتير ولولر Porter & Lawler: طور بورتير ولولر (Porter & Lawler) عام 1968

نموذج فروم وقد ربط الرضا بكل من الإنجاز والعائد ، فهم يضعون حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا وهي العوائد كما يظهر في الشكل رقم(16) وبموجب هذا النموذج يتحدد رضا الفرد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع الإنجاز أو الجهد المبذول.

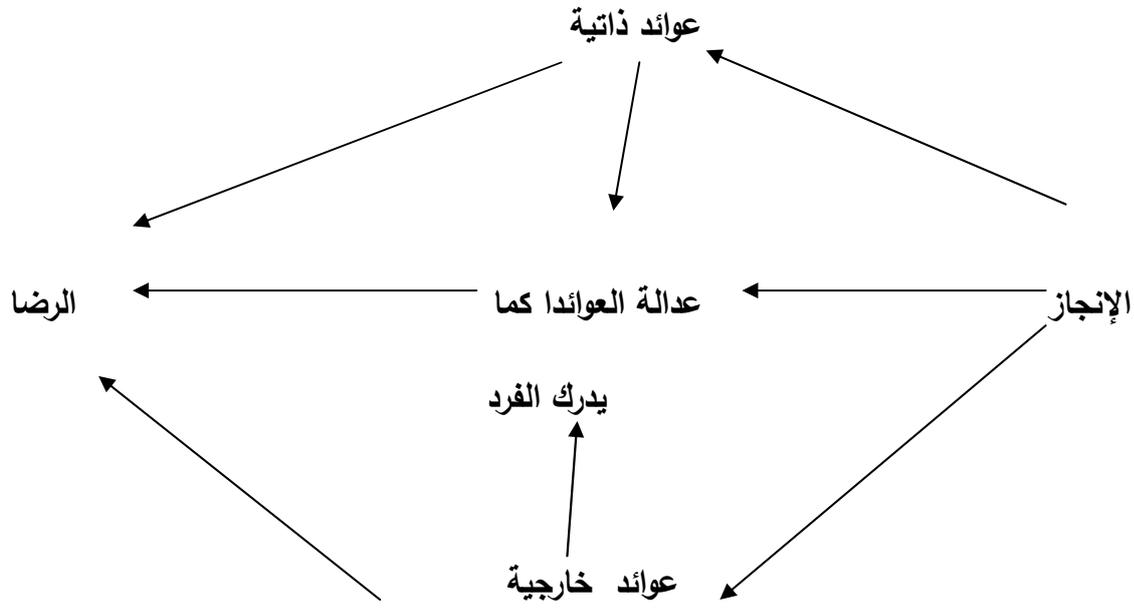
فإذا ما كانت العوائد الفعلية لقاء الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد. أما إذا قلت هذه العوائد عما يعتقد الفرد أنه يستحقه، فستحدث حالة عدم رضا ويوقف الدافعية للاستمرار في الجهد.

أن مصادر دافعية الناس للعمل هي أحد عاملين أما أن يكون العمل نفسه ، أو العوائد التي تعود عليه من العمل ، فقد طور كل من **بورتر ولولر (Porter & Lawler)** عام (1968) نموذج **فروم VROOM**، وقد ربطا الرضا بكل من المكافأة العائد(،والأداء) الانجاز، فحينما يقدم الفرد أداء أو يبذل جهداً يحصل على مكافأة ، وحينما تكون هذه المكافأة منصفة ومنسجمة مع الجهد الذي يبذله أو الأداء مقارنة لمكافآت الآخرين لتحقيق الشعور بالرضا ، فأداء الفرد يعتمد على القيمة التي يراها في المكافآت المتوقعة ، وعلى احتمال تحقيق المكافأة والحصول عليها في حالة بذل الجهد ، وهذا يتطلب بالطبع تفهم أهمية الحاجة لان يمتلك الفرد القدرات ،والخصال الضرورية للقيام بالجهد المطلوب، وأن يكون لديه إدراك دقيق لأبعاد دوره كي يشكل ذلك دعماً لجهد،ولتحقيق النتائج التي يتطلع إليه .

لذلك فإن أبرز ما أضافه نموذج **بورتر ولولر (Porter & Lawler)** إلى نظرية فروم هو المفهوم الذي يشتمل عليه نموذجهما بأن استمرارية الأداء تعتمد على قناعة العامل ورضاه، وأن القناعة والرضا تتحدد بمدى التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها وما يعتقده الفرد. وقد بين بورتر ولولر أن هناك نوعين من العوائد:

- عوائد ذاتية :وهي التي يشعر بها الفرد عندما يحقق الإنجاز المرتفع، وهذه تشبع الحاجات العليا عند الفرد.
- عوائد خارجية: وهي التي يحصل عليها الفرد من المنظمة لإشباع حاجاته الدنيا كالترقية والأجور والأمن الوظيفي. كما تتضمن عنصراً آخر وهو إدراك الفرد لعدالة العوائد التي يستلمها من المنظمة .

رقم شكل (15) نموذج (Porter & Lawler)



والمعتقد الرئيسي لنظرية بورتير ولولر (Porter & Lawler) يشير إلى ضرورة تحفيز الأفراد ليزيدوا من محاولاتهم وجهودهم ، إذا كانوا يؤمنون بأن ذلك سيؤدي إلى حصولهم على بعض المكافأة أو على الهدف الذي يعتبر من وجهة نظرهم يستحق التحقيق، وقد تكون هذه المكافآت مالية أو غير ذلك، وكل موظف لديه هدف ذو قيمة مختلفة. (حريم حسين, 1997, 131-132)

8-4 نظرية التعزيز وتدعيم السلوك Reinforcement Theory:

من أهم رواد هذه النظرية في مجال السلوك التنظيمي سكنر (Skinner) ومحور هذه النظرية العلاقة بين المثير والاستجابة. وترى أن سلوك الإنسان على نحو معين هو استجابة لمثير خارجي. والفرد يستجيب للعوائد والسلوك الذي يعزز بالمكافأة يستمر ويتكرر، بينما السلوك الذي لا يعزز سيتوقف ولا يتكرر، وتتفاوت فاعلية المثير في إحداث السلوك المرغوب فيه عند الأفراد حسب عدد مرات التعزيز التي تصاحب ذلك السلوك، وعلى قوة التأثير الذي يتركه وعلى اقتران التعزيز بالاستجابة. ومن وجهة نظر سكنر فإن المكافآت Rewards هي المعززات التي تهدف إلى استمرار إثارة السلوك الإيجابي عند الأفراد، ولكن ما يعتبر معززاً لفرد قد يكون غير ذلك لفرد آخر.

واعتمد سكرن على أسلوب تعديل السلوك التنظيمي في نظرية التعزيز والذي يركز على المبادئ التالية:

-إن الأفراد يسلكون الطرق التي يرون أنها تؤدي بهم إلى تحقيق مكاسب شخصية.

-إن السلوك الإنساني يمكن تشكيله وتحديده من خلال التحكم بالمكاسب والعوائد.

ومن أهم الانتقادات الموجهة إلى نظرية التعزيز هو اعتبار أن السلوك الإنساني يحدد من قبل مثيرات خارجية وتجاهل دور الحاجات الداخلية وقيم الفرد واتجاهاته في عملية التحفيز). (العميان، 2005،

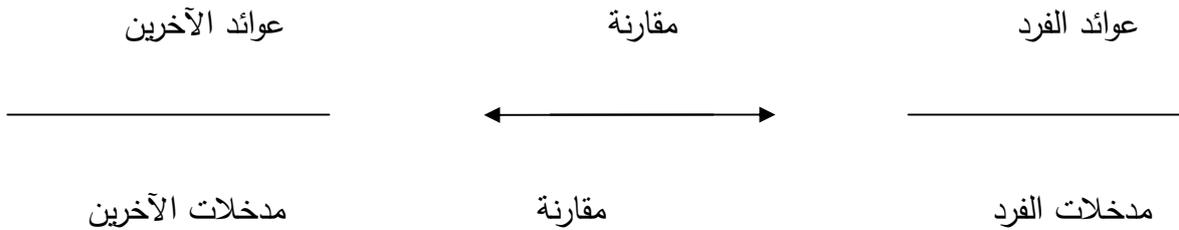
. (298

4-9 نظرية عدالة العائد Equity Theory :

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة وتفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافأة وحافز من عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا مما يؤثر على مستوى إنتاجيته وأدائه.

وتستند هذه النظرية التي وضعها أدمس ستاسي (Stacey Adams) عام 1963 إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة وبنفس الظروف فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة وتساوت النسبتان تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله وذلك على النحو التالي:

شكل رقم (16): توضيح نظرية عدالة العائد.



وتشتمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية هي : التقييم، المقارنة والسلوك ويتضمن التقييم قياس المدخلات (جدارة الشخص، مستوى التعليم، المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل ونحو ذلك) والمخرجات (العوائد المالية، الترقية، الاهتمام الذاتي، التميز والتقدير والاحترام وغير ذلك).

أما السلوك فهو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي .

وعلى العكس من ذلك إذا شعر بأن الوضع غير عادل، فإنه يعمل على إعادة المساواة بين النسبتين . وهذا السعي لإعادة المساواة يستخدم لتفسير دافعية العمل، وتتناسب قوة الدافعية طردياً مع حجم المساواة المدرك. وتقترح النظرية الطرق التالية لإعادة الشعور بالمساواة:

1-تقليل الجهد المبذول في العمل.

2- المطالبة بزيادة في الأجر.

3- تغيير في عوائد الشخص الآخر الذي تمت المقارنة به.

4- الانتقال إلى عمل آخر في المنظمة.

5- ترك العمل.

ومن الانتقادات الموجهة لهذه النظرية ميل الناس إلى المبالغة في تقدير جهودهم التي يبذلونها، والمبالغة في تقدير العوائد التي يحصل عليها الآخرون، فبنسبة عن ذلك ميل الأفراد بالشعور بعدم المساواة. وفي المقابل تمتاز هذه النظرية بأنها تهتم بالجماعة وتأثيراتها، وفهم الفرد وإدراكه للآخرين، كذلك تدعو إلى إيجاد الطرق والوسائل المختلفة التي تجعل الفرد يشعر بعدالة الإدارة معه كما تركز على الحوافز النقدية نظراً لسهولة قياسها والإحساس بها وإدراك أهميتها وربطها بالعدالة. (العميان، 2005، 300)

10-4 نظرية التكيف الوظيفي / Theory of Work Adjustment

ثمة نظريات أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي ومنها نظرية التكيف الوظيفي حيث قام كل من جرين، داوس ووييز (Graen, Dawis and Weiss) عام 1968 بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل.

ويعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل. (العديلي، 1981، 37).

11-4 نموذج ستيرز وبورتر Steers and Porter Model

اقترح ستيرز وبورتر (Steers and Porter) عام 1979 في كتابهما "الدوافع وسلوك العمل" نموذجاً متكاملًا للدوافع حيث افترضا بأن الدوافع ظاهرة معقدة يمكن فهمها من خلال هيكل متعدد الجوانب. ويرى الباحثان أن أي نظرية متكاملة في الدوافع إذا أريد لها أن تكون قابلة للتطبيق العملي فإنها ينبغي أن تعنى بثلاث مجموعات على الأقل من المتغيرات المهمة التي تشكل موقف العمل في الوظيفة وهي:

1-11-4 صفات ومميزات الفرد:

وهي الفروق الفردية التي يحملها الموظف معه إلى العمل الذي يؤديه مثل المصالح أو الرغبات والاتجاهات أو المواقف والحاجات وقد بين المؤلفان أن المصالح أو الرغبات هي التي توجه انتباه الفرد، ويعتقدان بأن اتجاهات الموظفين أو اعتقاداتهم قد تلعب دوراً مهماً في دفعهم إلى الأداء.

2-11-4 صفات ومميزات العمل:

وهذه تشمل العوامل ذات العلاقة بتوزيع عمل الفرد على نشاطات مختلفة والمهام ونوع التغذية العكسية التي يتلقاها من إنجازات العمل.

4-11-3 خصائص بيئة العمل: وهذه تُعنى بطبيعة البيئة العملية أو التنظيمية فعوامل بيئة العمل يمكن

تقسيمها إلى مجموعتين هما:

الأولى: ترتبط مع بيئة العمل المباشرة مثل جماعة العاملين.

الثانية: ترتبط بالمشكلات الأوسع على نطاق المنظمة مثل نظام المكافآت والحوافز.

4-12 نظرية الجماعة المرجعية Reference Theory:

قدم هولين وبلود Hulin & Blood هذه النظرية عام 1968 وتفترض هذه النظرية أن الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها الفرد تشكل عاملاً هاماً في تفهم أبعاد الرضا الوظيفي لديه، فالفرد يقارن نفسه بجماعته المرجعية وينظر هل هو يحصل على نفس المميزات التي يحظى بها أفراد جماعته أم لا؟ فإن كان الفرد أقل من جماعته المرجعية تكون النتيجة عدم الرضا ومما يؤخذ على هذه النظرية أنها لم توضح الكيفية التي يختار على أساسها الفرد جماعته المرجعية ولم تحدد المميزات التي تصلح للمقارنة وهذا يحتم تدخل شخصية الفرد فباختيار جماعته المرجعية وفي كيفية مقارنة نفسه بها .

4-13 نظرية القيمة Value Theory:

قدم لاندي وترمبو Landy and Trumbo 1980 شرحاً لنظرية لوك في الرضا الوظيفي، ويرى لوك في هذه النظرية أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد.

وبعني ذلك أن لوك قد ميز بين القيمة والحاجة، واعتبر الحاجات كعناصر تضمن استمرارية حياة الفرد من الناحية البيولوجية كما أنه اعتبرها موجودة بذاتها بشكل موضوعي منعزل عن رغبات الفرد. بينما القيم تتصف بالذاتية حيث تمثل ما يرغبه الفرد سواء كان ذلك بمستوى الوعي أو اللاوعي. (العديلي، 1981،

ص 49-53).

14-4 نظرية المقاومة Opponent Theory:

قام لاندي Landy بتقديم هذه النظرية عام 1978، وعرفت بنظرية المقاومة وترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي لدى الفرد يتغير بمرور الزمن على الرغم من ثبات الوظيفة التي يعمل بها. فرضا الفرد يكون عالياً في بداية التحاقه بوظيفته ثم يضعف شيئاً فشيئاً.

ويعتبر لاندي أن الرضا الوظيفي يدخل في إطار المشاعر العاطفية وأن هناك عوامل تؤدي بالفرد إلى مقاومة المشاعر العاطفية لدية وذلك لحفظ التوازن ذاتياً وهذا يؤدي بالفرد إلى تحقيق الرضا عن طريق مقاومة مشاعر عدم الرضا. ويبيّن لاندي أن هذا العامل الذاتي يقوم بحفظ التوازن عن طريق المقاومة للمشاعر العاطفية المفرطة سواء كانت سلبية أم إيجابية لأنها تعتبر حالة غير طبيعية قد تؤدي الفرد. ويؤكد لاندي أن هذا العامل الذاتي يعد من الوظائف المركزية للجهاز العصبي. كما وأن وظيفة الحماية هذه تعتبر مسؤولة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الأفراد.

15-4 نموذج لولر Lawler Model:

يرى لولر Lawler عام 1983 أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في عمله تقريباً واحدة وذات علاقة بثلاثة أبعاد بالنسبة للعمل الوظيفي وهذه الأبعاد الثلاثة تتدرج كم يلي:

- 1-الراتب.

- 2-الإشراف (المديرين وعلاقاتهم وأنماطهم القيادية).

- 3-الرضا عن العمل ومحتوى الوظيفة كالإنجاز والمسؤوليات والصلاحيات.

16-4 نظرية Z:

أسست هذه النظرية من قبل العالم أوشي Ouchi عام 1981 للاهتمام بالجانب الإنساني للعامل، حيث لاحظ أن قضية إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل المال أو بعملية التطوير، فهذه أمور لا تكفي دون تعلم إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة والأسس التي تقوم عليها نظرية -Z - ثلاثة هي:

- 1- الثقة Trust/فالمؤسسات اليابانية تؤكد على جو الثقة بين العاملين بها.
- 2- الدقة والمهارة Sutlety: أي الدقة وحدة الذهن والمهارة في التعامل.
- 3- الألفة والمودة Intimacy: وهي الاهتمام بالآخرين وتكوين علاقات اجتماعية متينة وصدقات بين الأفراد تشعرهم بالأمن والأمان.

17-4 نظرية (X) ونظرية (Y) لدوغلاس مايكرويجور Dogulas McGregor :

لقد نشر مايكرويجور **McGregor** الذي كان متأثراً كثيراً بما سئلو كتابه **The Human Enterprise Side of** عام 1960، وضمنه هاتين النظريتين:

تقوم نظرية (X) على الافتراضات التالية:

- 1- إن معظم الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك.
- 2- إن معظم الناس لا يعملون إلا إذا أُجبروا على ذلك وتحت المراقبة والتهديد والعقاب.
- 3- إن معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين، ولا يتحملون المسؤولية وقليلي الطموح ويهتمون بالأمن إلى حد بعيد.

أما نظرية (Y) فتقوم على الافتراضات التالية:

- 1- إن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.

2- إن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث عن تحمل المسؤولية وليس قبولها فقط.

3- إن معظم الناس مبدعون في العمل ولكن طاقتهم الخلاقة في أغلب المؤسسات مستمرة جزئياً.

وتعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمراً طبيعياً وذاتياً وأنهم لا يعملون لتجنب العقاب ولكن لإنجاز شيء ذي قيمة ومعنى بالنسبة لهم ، وهذه الافتراضات هي التي أكسبت هذه النظرية الأهمية في البحوث السلوكية المتعلقة بالعمل.

وهكذا تعبر النظريات السابقة عن وجهات النظر المتعددة لأصحابها، وهي تحاول تفسير السلوك الإنساني ودافعيته ورضاه وطرق تحفيزه للوصول إلى أداء سليم وإنتاجية مرضية. ويمكن القول بشكل عام " إنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا أو عدمه بل توجد عدة نظريات تمثل وجهات نظر متباينة."

5-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

هي مجموعة المؤثرات الايجابية أو السلبية التي تؤدي إلى قبول او رفض العمال لطبيعة عملهم نتيجة للإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الإدارة و يمكن تحديدها إلى خمسة عوامل هي:

1.عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها :تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله

لوظيفة مثل :الإجازات، التأمين الصحي، السكن ، الراتب، و التثبيت في الخدمة، و فرص الترقية،

والعلاقات مع الآخرين، (الزملاء رؤساء، ومرؤوسين)

2.عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها :تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، و درجة إثرائها، وتتمثل في

تنوع أنشطة الوظيفة رأسياً و بعمق الوظيفة و مدى إشباعها للحاجات العليا، وتشمل هذه العوامل مدى

اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة و مدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، والرقابة، والتنفيذ) و

النظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالانجاز، و استغلال قدرته في وظيفته، ومشاركته في

اتخاذ القرارات المتعلقة ، والمستوى الإداري للوظيفة.

3. عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة: فيما يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم

الاتصال في المؤسسة

4. عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه: مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل

العلمي، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.

5. عوامل بيئية: وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد و ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

وفي نفس الاتجاه يرى) عبد الخالق (أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاما مباشرا أو غير مباشر في خلق

الرضا الوظيفي و تحديد مده إلا أنه اعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محددة لهذا الرضا هي:

1-العوامل الذاتية: وهذه العوامل قسمت إلى قسمين:

الأول: عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم، ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر،

والمؤهل والخبرة.

الثاني: قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين.

2-العوامل التنظيمية: تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته و ما يسوده من إجراءات علاقات وظيفية ترتبط

بالوظيفة والموظف، ومن هذه العوامل:

أ. الرضا عن نظم و أساليب و إجراءات العمل.

ب. الرضا عن الوظيفة وما نتيجة الوظيفة لشاغلها من إشباع لحاجاته.

ج. العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (رؤساء، زملاء، مرؤوسين).

3-العوامل البيئية: وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن

وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل: الانتماء الاجتماعي و الانتماء البيئي لبعض العاملين لها أثر واضح

على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع الى الموظف ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا

الآن من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه، كل ذلك يعكس تأثيره ايجابا وسلبا على اندماج الموظف و تكامله مع وظيفته. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، 99، 10).

7-قياس الرضا الوظيفي:

إن معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقي قة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، أو استنتاجها بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح، أو لا يستطيع الفرد الإفصاح بصورة صادقة عما بداخله. ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين :

7-1 المقاييس الموضوعية : حيث يمكن قياس اتجاه العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب معينة مثل، الغياب، معدل الاستقالة أو ترك الخدمة، معدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوي ومستوى إنتاج الموظف.

7-2 المقاييس الذاتية : وهي التي تعتمد على جمع المعلومات من العامل بين باستخدام وسائل محددة مثل تصميم استمارة الاستقصاء تتضمن قائمة أسئلة خاصة بالرضا الوظيفي توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة من أجل معرفة درجة رضاهم عن العمل، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها . (عبد الباقي صلاح الدين محمد، 2003، 2)

وقد بذل الباحثون والمنظرون في السلوك التنظيمي جهود كبيرة من أجل تطوير بعض المقاييس تكون أكثر صدق وثبات وستعرض لأهم الطرق الرئيسية المستخدمة في قياس الرضا نذكر منها :

1-المقاييس الرتبية والاستبيانات ذات المقاييس المقننة.

2-أسلوب الأحداث الحرجة.

3-المقابلات الشخصية.

7-2-1 المقاييس الرتبية أو الاستبيانات ذات المقاييس المقتنة: وهي من أكثر الطرق المستخدمة

لقياس الرضا الوظيفي باستعمال قوائم الاستقصاء، ومن أهم المقاييس المستعملة الآتي:

- **الاستبانة الوصفية للوظيفة : (JDI)** وتقيس معدلات الرضا لخمسة جوانب مختلفة للوظيفة

وهي: الوظيفة نفسها - الأجر - فرص الترقية - الإشراف - الزملاء . وضمن كل بعد من هذه

الأبعاد قائمة بكلمات أو جمل قصيرة، على العامل أو الموظف أن يحدد ما إذا كانت العبارة

تصف الوظيفة أم لا، باستخدام إجابات من نوع الواثبات أو النفي أو عدم المعرفة، ولكل جملة

أو عبارة قيمة رقمية بحسب الإجابة، وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد

الخمسة مستويات الرضا الوظيفي عن كل بعد أو جانب.

- **استبانة مينسوتا لقياس الرضا الوظيفي (MSQ)**: وهو مقياس شائع الاستخدام، حيث يعبر

الفرد عن مدى رضاهم من عدمه، حول بعض الجوانب المتعلقة بالوظيفة مثل (الأجر، الترقية،

كفاءة الإشراف)، أما مقياس التقدير فيتراوح بين راضي جدا إلى غير راضي جدا.

- **مقياس الرضا عن الأجر (PSQ)**: وهو يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب

أنظمة الأجور، مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي و الرضا عن الزيادات في الأجر، المزايا

الإضافية، وإدارة نظام الأجور، ويتم الإجابة عليه في مقياس متدرج من خمسة مستويات.

7-2-2 أسلوب الأحداث الحرجة: وهو أسلوب يعرف بطريقة القصة لهيرزبرج يتم من خلاله قياس

وتقييم الرضا الوظيفي لدى الأفراد، حيث يطلب من الأفراد أن يصف بعض الأحداث المرتبطة بعمله،

والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختبار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات

الرضا أو عدم الرضا، فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف في العمل تعرضوا فيها لمعاملة سيئة من

المشرف، أو يمتدحون المسرف لمعاملته الطيبة يظهر أن نمط الإشراف يلعب دورا هاما في الرضا

الوظيفي لدى الأفراد.

7-2-3 المقابلات الشخصية: وهي تتضمن مقابلة الأفراد بصفة شخصية، وجها لوجه، حيث يمكن للفرد أن يفصح عن بعض الأمور والاتجاهات التي لا يمكن الحصول عليها من قوائم الاستقصاء، وبالتالي التعرف على الأسباب التي تكون وراء رضا أو عدم رضا العاملين، وتكون أكثر فاعلية في المنظمات الصغيرة، وخاصة إذا تم التخطيط لها من قبل مختصين في المقابلات الشخصية، وتقل فاعليتها في المنظمات الكبيرة، لأن الأفراد في الغالب يخشون الإفصاح على أمور قد تضر بمصالحهم، خاصة إذا تعارضت تلك الأمور مع توجهات ومصالح المنظمة. (راوية حسن، ،2004, 170)

7- النتائج المترتبة عن عدم الرضا الوظيفي:

تحقيق الرضا لدى الأفراد العاملين يشكل مسعى مهم لكل المنظمات، نظرا لأهمية البالغة في نجاحها وفعاليتها، و لكن تأثير حالة الرضا التي تنشدها كل المنظمات، قد لا ينتج عنه التأثيرات والانعكاسات المتوقعة وأحيانا تكون دون المتوقعة ولذلك من المهم بحث النتائج التي تترتب عن الشعور بعدم الرضا، وفيما يلي بعض النتائج:

7-1 الانسحاب من العمل: الشعور بعدم الرضا لدى العاملين، يؤدي بهم إلى القيام ببعض السلوكيات و الأفعال من أجل رد الاعتبار لأنفسهم مثل الابتعاد أو الانسحاب من العمل و الذي يأخذ أحد الشكلين التاليين : الغياب ، الاستقالة أو ترك العمل نهائيا.

7-2 الغياب: يقصد بالغياب نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم، و هو أمر يسبب ارتفاع التكاليف في المنظمة، ولاسيما تكاليف تعويض العطل المرضية و الإجازات السنوية ونقص الإنتاجية، بالإضافة إلى التكلفة المعنوية التي يتحملها الأفراد الذين يقع على عاتقهم تحمل عبئ تعويض النقص الذي يتركه الغائبون.

وبصفة عامة لا يمكن القول أن الغياب يعني بالتأكيد حالة عدم الرضا، و هذا راجع الى ضعف العلاقة بين الغياب و عدم الرضا، و لكن إذا زاد مستوى الغياب عن الحد المعقول فهذا يعني أن الأمر بحاجة إلى معرفة الأسباب.

7-3- ترك العمل:

يعبر ترك العمل عن استقالة العامل من منظمته طواعية، وهذه الاستقالة لها مجموعة من التكاليف تتحملها المنظمة كتكلفة الإحلال، تكلفة التدريب وتكلفة التعيين والتي تزداد كلما ارتقينا في السلم أو الهرم التنظيمي، بالإضافة إلى أن المنظمة تتحمل تكاليف أخرى غير ملموسة (التكاليف الخفية في الموارد البشرية) مثل تشتت جماعة العمل التي يعمل بها هذا الفرد المستقيل ، وتعظم التكاليف أكثر إذا كان تارك العمل من ضمن الأفراد ذوي الأداء والخبرات العالية. (راوية حسن ،2004،175)

ويقود التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد الوظيفي، زاد الدافع لديه إلى البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، فأظهرت بدرجات متفاوتة أن هناك علاقة سلبية بين الرضا ومعدل دوران العمل بمعنى كلما ارتفعت درجة الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض.

7-4 التمارض والإصابات:

وهي وسائل الانسحاب غير المباشر من العمل عن طريق اتخاذ الذرائع والحجج.

7-4-1 - التمارض:

التمارض (إدعاء المرض) ظاهرة تعبر في الغالب عن عدم رضا العامل؛ وذلك من خلال الضغط النفسي الذي يواجهه داخل المنظمة أو خارجها، ويلجأ العامل إلى الحالات المرضية المقنعة للابتعاد عن محيط العمل تهربا من الواقع المعاش أو للتقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء عمله.

7-4-2 - الإصابات:

إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، وإنما هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد الوظيفي؛ وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا الأساس يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده أقرب إلى الإصابة؛ إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، غير أن هذا التفسير غير مقبول من طرف بعض الكتاب، لذا نجد فروم يرجح الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا الوظيفي وليس العكس.

7-5 التظلمات، الشكاوى وعدم الاهتمام:

وهي في نفس الوقت مؤشر يدل على عدم الرضا ووسيلة للتقليل منه، والمظالم تمثل مواقف يشعر فيها العاملون بعدم العدالة، فهي في هذه الحالة تعتبر مؤشرا مباشرا لانخفاض الروح المعنوية الفردية، وتتصب معظم المظالم على ساعات العمل الزائدة والترقيات، ونظام الإشراف والأجور، كما أن عدم الاهتمام العام بالعمل هو أكثر العوامل شيوعا الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي وكثيرا ما يعبر ذلك عن التعب والملل، وبذلك يدخل التعب والملل كعاملين من عوامل التأثير على الروح المعنوية. كما يدخل في هذا الإطار حالات الإهمال واللامبالاة واللذان يؤديان بدورهما إلى قيام العامل بتخريب أدوات الإنتاج، أو حتى إلحاق الضرر بالمنتج ذاته. (منصور فهمي، 1984، 141).

6-7 علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي :

تعددت الآراء حول العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي و الضغط المهني, و ظهرت في شكل ثلاث

اتجاهات رئيسية كما يلي :

الاتجاه الأول: يرى أنصار هذا الاتجاه أن الضغط المهني يجعل المورد البشري ينظر الى وظيفته

بافتخار , , أنها مصدر للتحدي و الاثارة حيث أن ضغوط العمل , تترك الفرصة للمورد البشري ليظهر

قدراته الابداعية و طاقته الكامنة أمام رئيسه و زملائه في العمل و هو ما يزيد ثقته في نفسه , كما أن

ضغوط العمل تجعل الفرد أكثر تفكيراً و تركيزاً في العمل , وهو ما ينعكس بالإيجاب على الرضا الوظيفي

, بمعنى أن هناك علاقة طريفة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي.

الاتجاه الثاني: أنصار هذا الاتجاه يشيرون الى وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا

الوظيفي, و قد لقي هذا الاتجاه تأييداً من قبل الباحثين , إذ أشارت الكثير من الدراسات الى أن ارتفاع

مستويات ضغوط العمل سيؤدي الى عدم الرضا الوظيفي , و هو ما يترتب عليه من ارتفاع في معدلات

الغياب و ترك للوظيفة و انخفاض في الانتاجية .

الاتجاه الثالث: يرى أنصار هذا الاتجاه أن هناك علاقة شرطية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي ,

حيث اذا تعرض الفرد الى مستوى منخفض من الضغوط فيكون تأثيرها محدود على الرضا الوظيفي و هو

لا يؤدي الى تحقيق مستويات مثلى من الرضا الوظيفي أما اذا تعرض الى ضغوط متوسطة ومعتدلة

ستدفعه للعمل , , تنمي شعوره بالمتعة و الاثارة و التحدي و هو ما سيحسن من مستوى رضاه الوظيفي ,

في حين اذا تعرض الفرد لضغوط مرتفعة لا يمكن له تحملها و مواجهتها فستؤثر على الرضا الوظيفي

سلباً.(إيمان جودة-رندة الباقي , 2002 , 79)

خلاصة الفصل :

تم التعرف في هذا الفصل على طبيعة الرضا الوظيفي وأبعاده، وكذا مدى أهميته من خلال آثاره التي يلحقها بالمنظمات الصناعية وغيرها، فالغياب، دوران العمل، التمارض، الإصابات وغيرها كنتائج سلبية لعدم الرضا وارتفاع الأداء، الولاء التنظيمي، الصحة كنتائج إيجابية تؤكد هذه الأهمية، كما تم استخلاص العوامل المسببة للرضا ولعدمه والكامنة في العوامل التنظيمية وأهمها نظام العوائد، السياسة التسييرية للمنظمة وظروف العمل في حد ذاته، بالإضافة إلى عوامل شخصية نابغة من طبيعة الشخص كمدى احترامه لذاته وتحمله للضغوط، مكانته الاجتماعية ورضاه العام عن الحياة.

أما عن عملية قياس درجة الرضا فتبين أنها عملية غير مستحيلة على اعتبار أن المتغيرات الكيفية يمكن قياسها بشيء من الدقة - مع بقاء بعض التقريب - عن طريق المقاييس الموضوعية أو الذاتية.

وأخيرا تم الكشف نظريا عن أثر التنظيم غير الرسمي على الرضا الوظيفي بواسطة القيادة، الإتصال الأهداف غير الرسمية، التعاون غير الرسمي والصراع الذي يحدثه، وبالمقابل فإن للرضا هو الآخر أثره على نشاط وحجم التنظيمات غير الرسمية ومدى وعيه ونوع أهدافه.

وبعد الإطلاع على كل من التنظيم غير الرسمي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما يتم الانتقال إلى الفصل الثالث حيث تخضع هذه العلاقة للدراسة الميدانية.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس

الإطار المنهجي

-تمهيد:

حتى تستطيع الباحثة تحقيق أهدافها المرجوة و أغراضها المحددة من وراء بحثها , و المتمثلة في دراسة الظاهرة موضوع البحث دراسة علمية دقيقة , و منظمة يتطلب الأمر منها اتباع خطوات منهجية متسلسلة و مضبوطة سنطرق إليها هذا الفصل من البحث.

هكذا يتناول هذا الفصل عرضنا لاجراءات الدراسة الميدانية بكل خطواتها , اذ نتطرق في البداية الى منهج البحث الذي يحدد لنا طريقة دراسة متغيرات البحث التي تم تحديدها هي أيضا , كما يذكرنا هذا الفصل بفرضيات البحث و يعرض الدراسة الاستطلاعية التي من خلالها تم تقييم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات , و ذلك من خلال دراسة خصائصها السيكومترية من صدق و ثبات , كما يوضح أيضا أسلوب المعالجة الاحصائية المستخدمة في معالجة ما تم جمع من بيانات.

2- منهج البحث:

لابد على الباحث الذي يريد الوصول إلى نتائج دقيقة و موثوق فيها، أن يتبع منهجية مناسبة لصيغة الموضوع الذي يكون محل الدراسة. و المنهج المتبع في هذه الدراسة هو "المنهج الوصفي" باعتباره المنهج الأنسب كونه يلاءم طبيعة الموضوع، الذي هو عبارة عن وصف لظاهرة أو واقع معاش و المتمثل في "الضغط المهني و الرضا الوظيفي" إذ يهدف إلى جمع معلومات دقيقة حول هذه الظاهرة بدقة و موضوعية اعتمادا على معطيات تحلل تحليليا كميًا.

متغيرات البحث:

1. بالنسبة لمتغيرات البحث فقد تم تحديدها في كل من المتغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة و

المضبوطة.

2. المتغيرات المستقلة: يمكن تصنيفها ضمن المتغيرات المهنية و المتغيرات الشخصية, الفردية

أ) المتغيرات المهنية:

- العمل في حد ذاته.
- الدور الإداري.
- العلاقات الشخصية.
- السيرة المهنية و الانجاز.
- التواجه بيت- عمل.
- الجو التنظيمي.

ب) المتغيرات الشخصية الفردية:

- تقدير الذات.
- مركز التحكم.

3. المتغيرات التابعة: تتمثل في:

- درجة الشعور بالضغط.
- الرضا الوظيفي.

3- الدراسة الاستطلاعية:

3-1 الهدف منها:

لأجل التمكن من إجراء الدراسة، قمنا بإجراء عدة زيارات لميدان البحث، و ذلك لجمع بعض المعلومات الخاصة بالموضوع: يهدف إثراءه و المساهمة في بناء أسئلة الاستبيان و توضيح ما كان غامضا و إلغاء ما كان غير مناسب.

كانت هذه المرحلة ضرورية للقيام بالمرحلة الثانية، و التي تهتمنا أكثر و اخترنا لتحقيق هذا الهدف طريقة الملاحظة المباشرة، و ذلك أننا شاركنا مع عدة فرق طوال الدوام الخاص بهم، للتعرف على مختلف مراحل العمل و كيفية تسيير مختلف مراحل الدوام.

كما مكنتنا هذه المشاركة الميدانية من التعرف على سيرورة العمل، و بعض المشاكل الميدانية التي تعاني منها الممرضة و كيفية تعاملهم اليومي مع الضغط الناتج عن ظروف العمل، كما تمكنا من كسب ثقة الأفراد و مشاركتهم معنا.

دامت الدراسة الاستطلاعية مدة ثلاثة أشهر، و قد كانت أساسية حيث سمحت لنا بما يلي :

أولا : التعرف على ميدان البحث و مجتمع الدراسة.

ثانيا: بناء استبيان الرضا الوظيفي، و الذي تم بناءه على عدة مراحل حتى وصل الى صورته النهائية.

ثالثا: دراسة الخصائص السيكومترية لأدوات البحث (استبيان درجة الشعور بالضغط - مقياس مصادر

الضغط المهني - مقياس تقدير الذات - مقياس مركز التحكم - مقياس الرضا الوظيفي)، و ذلك بدراسة

صدقها و تباثها على المجتمع الجزائري ، و سنتطرق اليها بالتفصيل في هذا الفصل:

2-3 العينة:

بعد القيام بالزيارات الميدانية، قمنا بتطبيق بطارية من الاستبيانات تشمل فيها مختلف متغيرات البحث:

- استبيان قياس درجة الشعور بالضغط،
 - استبيان مصادر الضغط المهني.
 - استبيان لقياس الرضا الوظيفي
 - مقياس روزنبرغ لتقدير الذات،
 - مقياس Rotter لمركز التحكم على عينة اختيرت بطريقة عشوائية من مختلف المراكز الاستشفائية الموجودة في الجزائر العاصمة.
- إذ تتكون -أي العينة- من 30 فرد ممرضة، تتراوح أعمارهم ما بين 28- 48 سنة بأقدمية عمل تتراوح بين 04-20 سنة.

3-3 أدوات جمع البيانات:

كما ذكرنا سابقا، تم الاعتماد على بطارية من الاستبيانات و المقاييس التقنية كأدوات أساسية لقياس متغيرات البحث، بالإضافة إلى المقابلات النصف موجهة و الملاحظات اليومية لميدان البحث.

و تتمثل تهيئة البحث في:

1. مقياس لقياس درجة الشعور بالضغط.
2. مقياس قياس مصادر الضغط مأخوذ من مؤثر الضغط المهني (Cooper) و الذي يهدف إلى معرفة مستوى الضغط في مختلف مصادره.
3. استبيان لقياس الرضا الوظيفي .
4. مقياس تقدير الذات لـ Rozemberg.
5. مقياس مركز التحكم Rotter.

1-3-3 استبيان لقياس درجة الشعور بالضغط.

1- تصميم الاستبيان:

تم بناء الاستبيان (استبيان قياس مستوى الشعور بالضغط) من خلال المقابلات التي أجريت مع ممرضات القطاع الصحي، و كذلك استعانة بدراسات و أبحاث مختلفة .

محتوى الاستبيان يتكون من ثلاث محاور كالتالي:

المحور الأول: خاص بالمعلومات العامة، و يضم أربعة (04) أسئلة، حول السن، الحالة العائلية و غيرها من الأسئلة.

المحور الثاني: يقيس تكرار الشعور بالضغط و يتكون من سؤال واحد و هو السؤال رقم (1).

المحور الثالث: يقيس درجة الضغط و يتكون من (17 سؤال و هي الأسئلة رقم 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17 و هي أسئلة جزئية خاصة بدرجة القلق، الاكتئاب، تقدير الذات، ... الخ.

- مفتاح التقيط:

من اجل تحويل إجابات الأفراد من معلومات خام إلى نتائج كمية يمكن اعتمادها في تحليل إحصائي، ثم إعطاء درجات 0 إلى 4 بالنسبة للعبارات السلبية و 4 إلى 0 بالنسبة للعبارات الايجابية.

العبارات السلبية هي الأسئلة التالية: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12.

العبارات الايجابية هي: 13، 14، 15، 16، 17، 18.

تمثل الدرجة الكلية للاستبيان في حاصل جمع كل درجات بنوده ، و كلما ارتفعت الدرجة الكلية كان ذلك مؤشرا علي وجود الضغط ، و الدرجة القصوى هي 72. وفقا للمنوال التالي:

التصنيف	مستوى متدني	مستوى متوسط	مستوى مرتفع
النقطة	من 0 الى 28	من 29 الى 44	من 45 الى 72

3-3-2 مقياس مصادر الضغط المهني: (مأخوذ من مؤشر الضغط لـ Cooper)

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة مستوى الضغط المهني في مختلف مصادره و يتكون من 61 بند موزعة على ستة مقاييس جزئية نقيس مصدرا واحدا من المصادر الستة للضغط المهني. و لكل عبارة من هذه المقاييس خمسة اختيارات، و يطلب من الفرد أن يختار إجابة واحدة من ستة اختيارات:

1. ليس مصدرا واضحا تماما.

2. ليس مصدرا واضحا.

3. ليس مصدرا على العموم.

4. مصدرا على العموم.

5. مصدر واضح.

6. مصدرا واضحا تماما.

- العمل في حد ذاته: يقيس هذا المقياس الضغط الذي يعيشه الفرد في العمل، الذي يقوم به في مختلف جوانب العمل التي يعيشها كمصدر للضغط و يتكون من 9 بنود و هي: 1، 8، 14، 20، 33، 36، 40، 41، 55.

- الدور الإداري: و يقيس مدى إدراك الفرد للتوقعات التي يصفها الآخرون اتجاهه و يتكون من 11 بند هي: 2، 9، 15، 21، 24، 31، 38، 44، 45، 51، 57.

- العلاقات البنشخصية: إن طبيعة الإدارة تتطلب درجة عالية من التواصل مع الأفراد سواء داخل أم خارج المنظمة، أهمها العلاقات مع الرؤساء، و يهتم هذا المقياس الجزئي بقياس هذا النوع من العلاقات و يتكون من عشرة بنود هي: 5، 6، 17، 18، 26، 27، 34، 37، 50، 56.

- السيرة المهنية و الانجاز: إن الحاجة إلى الانجاز الشخصي و النجاح المشترك للفرد و المنظمة يمكن أن يكون مصدرا نشا للرضا كما يمكن أن يكون مصدرا رئيسيا للضغط، ويعمل المقياس الجزئي على قياس هذا النوع من الضغط، و يتكون من 9 بنود: 3، 10، 25، 30، 32، 39، 52، 54، 58.

- البنية و الجوالتنظيمي: يقيس الضغط الناتج عن شعور الفرد بالإحباط نظرا لخصائص التنظيم في المنظمة، و يتكون من 11 بند هي: 11، 12، 16، 22، 23، 28، 35، 42، 48، 53، 61.

- التواجه بيت-عمل: يهدف إلى قياس الضغط المهني الناتج عن تأثير العمل على الحياة خارج العمل (في البيت) و العكس بالعكس صحيح، و تعني درجة عالية في هذا المقياس أن المحيط العائلي لا يساعد على تنمية موارده في حياته المهنية و يتكون من 11 بند هي: 4، 7، 13، 19، 29، 41، 43، 46، 49، 59، 60.

جدول رقم (06): المستويات الثلاثة (متدني، متوسط، مرتفع) لمقاييس مصادر الضغط المهني لـ Cooper.

مستوى مرتفع	مجال الدرجات المتوقعة الحد الأدنى x الحد الأعلى	مستوى متدني	المقاييس الجزئية	المقاييس
54 - 33	32-27 - 22	21 - 9	- العمل في حد ذاته.	- مصادر
66 - 41	40 - 33 - 26	25 - 11	- الدور الإداري.	- الضغط
60 - 37	36 - 30 - 24	23 - 10	- العلاقات البنشخصية.	- المهني
54 - 33	32 - 27 - 22	21 - 9	- السيرة المهنية و الانجاز.	
66 - 41	40 - 33 - 26	25 - 11	- الجو و البنية التنظيمية	
66 - 41	40 - 30 - 26	25 - 11	- التواجه بيت - عمل	

3-3-3 استبيان قياس الرضا الوظيفي.

لتصميم الاستبيان تم الاعتماد أو الاستعانة بدراسات و أبحاث مختلفة,و قد قامت الباحثة بإعداد هاته الأداة لقياس الرضا الوظيفي و ذلك بعد الاطلاع على نماذج من الاستبيانات المتشابهة بقصد الاستفادة منها في تصميم الاستبيان, ويتكون الاستبيان من 26 عبارة تقيس بعض جوانب الرضا الوظيفي و هي :

الأجر: البنود 21-22-23-24-25-26.

نمط الاشراف : البنود 11-12-13-14-15-16-17-18-19-20.

محتوى العمل: البنود 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10.

و بذلك بلغ عدد فقرات الاستبيان الى 26 فقرة , من اجل تحويل إجابات الأفراد من معلومات خام إلى نتائج كمية يمكن اعتمادها في تحليل إحصائي كانت الاجابات لكل فقرة وفق مقياس ليكرت مع حذف للخانات التالية :موافق جدا , غير موافق جدا و قد أعطيت الأوزان التالية:

موافق: 3

محايد: 2

غير موافق: 1

التصنيف	غير موافق	محايد	موافق
النقطة	1	2	3

وتصب درجة الفرد الكلية من خلال جمع الاجابات بالنسبة لكل خانة مضروبة في الوزن المعطي لها ثم جمع تلك الدرجات في درجة واحدة .

3-3-4 مقياس روزنبرغ لتقدير الذات:

(R.S.E Rozenberg - Selfesteur scale)

هذا المقياس واسع الاستعمال في البحوث الاكلينيكية ، قام ببنائه الاكلينيكي روزنبرغ 1965 (Rozenberg)، و يركز استعماله الواسع في تحديد الخطوط القاعدية حول السلوك المراد تقييمه. (Neuton x Jhonson 1985).

و قد أكد "ويلي" 1974 « Wylie »، أن هذا المقياس حادق و ثابت و أن روزنبرغ، قد استخدم طريقة **قستممان Gestman** في بناء البنود و ترتيبها. (**Lecuyer R**)

و يتكون المقياس من 10 عبارات مصاغة صياغة ايجابية في (05) منها، و سلبية في (05) المتبقية، و تتقط العبارات الايجابية تصاعديا من (01) إلى (04) و العبارات السلبية بنفس التتقيط في اتجاه معاكس من (04) إلى (01).

ارفض تماما	ارفض	أوافق	أوافق تماما
1	2	3	4
4	3	2	1

مثال:

- العبارات الايجابية: أنا راض عن نفسي على العموم

- العبارة السلبية: أفكر أحيانا بأنني لست كفيء على الإطلاق.

- يتكون هذا المقياس من أربع نقاط يطلب من المفحوص منها أن يضع إشارة (x) في الخانة الملائمة هي ان يقع اختياره على إجابة واحدة فقط، و تبلغ الدرجة القصوى للمقياس (40) و درجة الشخص السوي لا بد أن تصل على الأقل إلى النصف أي (20)، و كلما ارتفعت الدرجة كلما كان ذلك مؤشرا و تعبيرا عن التقدير العالي للذات و العكس صحيح، أي كلما انخفضت درجات المقياس كان ذلك تعبيرا على التقدير الواطئ للذات . (**Lecuyer R**)

و لقد تم ترجمة المقياس من طرف الأستاذة "أمل معروف" و قد عمدت في ترجمتها للعبارات إلى إعادة الترجمة من العربية إلى الانجليزية من طرف أستاذين من جامعة بغداد ممن يجيدون اللغة العربية و الانجليزية و لم يتبين لها الاطلاع على النسخة الانجليزية للمقياس للوصول إلى التماثل في المعنى مع العبارات الأصلية و بعدها عرض العبارات على لجنة من المحكمين تتكون من أساتذة في علم النفس، و كان هناك اتفاق على سلامة الترجمة و دقتها. (ربوح لطيفة، 2001)

3-3-5 مقياس "روتر Rotter" لمركز التحكم:

وضع هذا المقياس في الأصل "جوليان روتر" « J. Rotter 1966 »، و قام علاء الدين كطافي 1982 بتجريبه، و تكيفه و تعديل بعض فقراته تعديلا يتفق و المعايير السائدة في الثقافة العربية. و يتكون هذا المقياس من (23) فقرة كل منها تتضمن زوجين من العبارات إحداها تشير إلى الوهلة الداخلية في التحكم، و الثانية تشير إلى الوجهة الخارجية، و قد أضيف إلى هذه الفقرات (06 فقرات إضافية، وضعت حتى لا ينكشف أفراد العينة الهدف من المقياس، و هاته الفقرات لا تصحح كما يحتوى المقياس على تعليقه يطلب من خلالها المستجوب إن يقرأ العبارتين معا ثم عليه أن يختار أيهما تتضمن مع وجهة نظره، و أنه لا توجد عبارة صحيحة و أخرى خاطئة، و إنما عليه أن يختار أكثرهما قبولا لديه.

- طريقة تصحيح المقياس:

يعطي المفحوص درجة واحدة إذا اختار الفقرة التي تعبر عن الاتجاه الخارجي و التي تخص (أ) المتمثلة في الفقرات التالية : 2-6-7-9-16-17-18-20-21-23-25-29
أما التي تخص العبارة (ب)، و التي تنقط بدرجة واحدة فتتمثل في البنود التالية : 3-4-5-10-11-12-13-15-22-26-28.

و البنود التي لا يتم تصحيحها هي 1-8-14-19-24-27.

و يمنح بعد ذلك المفحوص درجة واحدة ، إذ اختار الفقرة التي تعبر عن الاتجاه الخارجي ، بينما يمنح صفرا عن الفقرة التي تعبر عن الاتجاه الداخلي ، و هكذا تكون درجة الفرد على المقياس مجموع الدرجات التي تعبر عن الاتجاه الخارجي ، و مدى الدرجات على هذا المقياس من 0 إلى 23 درجة .
و يصنف المجيبون على هذا المقياس إلى فئتين الأولى تضم ذوي التحكم الداخلي و هم الذين تحصلوا على درجات أقل من 06 ، بينما الفئة الثانية تضم ذوي التحكم الخارجي ، و هم الذين يحصلون على الدرجات من 10-23 ، أما الحصول على الدرجات بين 07-09 فيدل على تحكم غير محدد الوجهة .

3-4 الخصائص السيكومترية لتقنية البحث :

قبل التأكد من الخصائص السيكومترية لتقنية البحث على عينة من الممرضات الجزائريات، يجدر الإشارة إلى أنه تم التأكد على معاملات صدق و ثبات عالية ودالة ، هذا فيما يخص استبيان قياس مصادر الضغط المهني ، و مقياس روزنبرغ لتقدير الذات ، و مقياس روتر لمركز التحكم من خلال دراسات سابقة في المجتمع الجزائري.

3-4- أثبات و صدق استبيان درجة الشعور بالضغط :

في إطار بحثنا هذا أجرينا دراسة على عينة محدودة من الممرضات ، تهدف اختبار الفهم اللفظي للبنود أولا ، و التحقق من صلاحية الخواص السيكومترية (الثبات و الصدق) لتقنية البحث.
و بالتالي تم التطبيق الأولي للاستبيانات على عينة تطوعية متكونة من 30 ممرضة ، و أثناء التطبيق طلبنا من الممرضات تسجيل ملاحظاتهم المتعلقة بمدى فهمهم لألفاظ و تعليماتهما و بعد استرجاع الاستبيانات لوحظ أن مجمل الملاحظات لم يتعدى عدد تكراراتها الثلاثة ، لذلك لم نجر أي تعديل على أي بند من بنود الاستبيان أو على تعليماته .

ثبات استبيان درجة الشعور بالضغط :

اعتمدنا في دراسة ثبات استبيان درجة الشعور بالضغط على طريقة التجزئة النصفية ، حيث تم تجزئة الاستبيان ككل الى بنود فردية و أخرى زوجية ، و بعد ايجاد معامل ارتباط بيرسون pearson بين هذين الجزئين ، و الذي يعتبر معامل ارتباط نصف المقياس عدل بواسطة معادلة سبيرمان براون تم الحصول على معامل الثبات الكلي للاستبيان ، كما تم الاعتماد أيضا على معامل ألفا كرونباخ ، و الجدوال الموالي يمثل النتائج المتحصل عليها.

معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ارتباط بيرسون	استبيان درجة الشعور بالضغط
0.64	0.66	0.44	

دال عند 0.01

تم حساب معاملات ثبات استبيان درجة الشعور بالضغط باستخدام طريقة التجزئة النصفية ، و باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل من النصفين $r=0.44$

و بما أن معامل الارتباط الناتج عن التجزئة النصفية يعتبر معامل ثبات نصف المقياس فقط ، قمنا بتصحيح هذا المعامل لرفعه إلى ما يتوقع أن يكون عليه معامل الثبات الكلي مستخدمين معادلة سبيرمان براون Spearman Brown بالنسبة للبنود التي يتساوى فيها عدد الأسئلة الزوجية بالفردية حيث $(r^2=0.66)$. و تم التأكد من الدلالة الإحصائية لمعاملات الثبات باستخدام قانون T ستودنت ، و قيمة T لمعامل الارتباط المحصل عليه هو 7.07 ، و هي قيمة دالة عند $\alpha=0.01$ و بالتالي فيعتبر هذا الاستبيان استبياناً ذات ثبات بدرجة ثقة 99%.

أما بالنسبة للصدق فقد تم الاعتماد على:

1- الصدق الذاتي : الصدق الذاتي باستخدام معادلة صدق الثبات (الصدق الذاتي لمحاور الاستبيان

هو 0.81 قيمة دالة عند $\alpha=0.01$).

2- و صدق التماسك الداخلي :

تعتمد هذه الطريقة على مدى ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل .

و سنتطرق فيما يلي الى مدى ارتباط كل بند من البنود الثمانية عشر (18) ,المكونة لاستبيان درجة

الشعور بالضغط المهني لدى فئة الممرضات. جدوال رقم (07) يبين معاملات الارتباط كل سؤال

بالدرجة الكلية للاستبيان.(استبيان درجة الشعور بالضغط)

رقم السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
1	0.48	0.01
2	0.68	0.01
3	0.67	0.01
4	0.42	0.01
5	0.65	0.01
6	0.76	0.01
7	0.64	0.01
8	0.54	0.01
9	0.82	0.01
10	0.48	0.01
11	0.60	0.01
12	0.56	0.01
13	0.41	0.01
14	0.65	0.01
15	0.73	0.01
16	0.55	0.01
17	0.79	0.01
18	0.47	0.01

من خلال الجدول رقم (07) يمكننا القول أن الاستبيان يتميز بتماسك داخلي قوي , كون أن كل أسئلة الاستبيان ترتبط ارتباطا قويا و دالا مع الدرجة الكلية و هذا ما يدل على أن استبيان درجة الشعور بالضغط صادق.

3-4- ثبات و صدق مقياس مصادر الضغط المهني : لقد تم التأكد من ثبات و صدق هذا

المقياس من طرف الباحثة مزياني فتيحة 1998 ، و الجدول الموالي يبين نتائج معامل الارتباط و معامل الثبات المصحح لمقياس مصادر الضغط المهني .

الجدول رقم (08) معاملات الثبات المصححة لمقياس مصادر الضغط المهني .

المقياس	المقاييس الجزئية	معامل الارتباط بين الجزئين	المعادلة التصحيحية المستخدمة	معاملات الثبات الكلي	مستوى الدلالة
مصادر الضغط المهني	العمل في حد ذاته	0.29426	هورست	0.4570	0.05
	الدور الاداري	0.68647	هورست	0.8154	0.05
	العلاقات البنشخصية	0.49071	سبيرمان براون	0.6580	0.05
	السيرة المهنية والانجاز	0.67056	هورست	0.8047	0.05
	الجور البنية التنظيمية	0.47177	هورست	0.6428	0.05
	التواجه بيت/عمل	0.62266	هورست	0.7689	0.05

من خلال الجدول رقم(08) أعلاه أن كل معاملات الثبات دالة عند $\alpha=0.05$ ، و بالتالي يعتبر استبيان مصادر الضغط المهني ثابت، و رغم هذا فقد قامت الباحثة بحساب الثبات و صدق هذا المقياس

معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ
0.48	0.65

يتضح من خلال الجدوال أعلاه ان معامل التباث الكلي مقبولة (متوسطة), كما أن معامل ألفا كرونباخ مرتفع و هو يفوق 0.60 و بالتالي فان المقياس ثابت.

صدق مقياس مصادر الضغط المهني: لتأكد من صدق الاستبيان تم الاعتماد على طريقة التماسك الداخلي, أي حساب معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية و المقياس ككل و حساب معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية فيما بينها.

الجدوال رقم (09) يبين معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية و المقياس ككل.

المقاييس الجزئية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
العمل في حد ذاته	0.49	0.01
الدور الاداري	0.61	0.01
العلاقات البنشخصية	0.77	0.01
السيرة المهنية والانجاز	0.51	0.01
الجو و البنية التنظيمية	0.61	0.01
التواجه بيت/عمل	0.57	0.01

يتضح من خلال الجدوال أعلاه أن معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية و المقياس ككل كلها مرتفعة , و دالة عند مستوى 0.01.

الجدوال رقم (10) يبين معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية فيما بينها.

المقاييس الجزئية	العمل في حد ذاته	الدور الاداري	العلاقات البنشخصية	السيرة المهنية والانجاز	الجو و البنية التنظيمية	التواجه بيت/عمل
العمل في حد ذاته						
الدور الاداري	*0.43					
العلاقات البنشخصية	**0.62	**0.71				
السيرة المهنية والانجاز	*0.39	**0.61	**0.60			
الجو و البنية التنظيمية	**0.76	**0.47	**0.64	**0.58		
التواجه بيت/عمل	**0.45	*0.42	**0.61	0.32	**0.47	

* دال عند $\alpha = 0.05$ ** دال عند $\alpha = 0.01$

يبرز من خلال الجدول (10) أن ارتباطات المقاييس الجزئية فيما بينها و بينها و بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني دالة عند مستوى عند $\alpha = 0.05$ وعند $\alpha = 0.01$.
هكذا يمكننا القول أن مقياس مصادر الضغط المهني بمقاييسه الستة يتميز بتماسك داخلي قوي و بالتالي فهو صادق.

3-4- ثبات و صدق مقياس Rozenberg لتقدير الذات :

قد تم ترجمة المقياس من طرف الأستاذة أمل معروف ، و قد عمدت في ترجمتها للعبارات إلى إعادة الترجمة من العربية إلى الانجليزية من طرف أستاذين من جامعة بغداد ، ممن يجيدون اللغة العربية و الانجليزية ، و بعدها عرضت العبارات على لجنة من المحكمين تتكون من أساتذة علم النفس و اللغة الانجليزية بجامعة بغداد و كان هناك اتفاق على سلامة الترجمة ، و دقتها و قد تم تطبيق المقياس على شكل مقابلة كباقي المقاييس الأخرى . (دراسة ريوح لطيفة 2001).

اعتمدت الباحثة في دراسة ثبات مقياس Rozenberg لتقدير الذات على طريقة التجزئة النصفية ، حيث تم تجزئة الاستبيان ككل الى بنود فردية و أخرى زوجية ، و بعد ايجاد معامل ارتباط بيرسون pearson بين هذين الجزئين ، و الذي يعتبر معامل ارتباط نصف المقياس عدل بواسطة معادلة سبيرمان براون تم الحصول على معامل الثبات الكلي للاستبيان ، كما تم الاعتماد أيضا على معامل ألفا كرونباخ ، و النتائج المتحصل عليها هي:

معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ارتباط بيرسون	مقياس Rozenberg لتقدير الذات
0.54	0.57	0.40	

دال عند 0.01

تم حساب معاملات ثبات استبيان درجة الشعور بالضغط باستخدام طريقة التجزئة النصفية ، و باستخدام

معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل من النصفين $r=0.40$

و بما أن معامل الارتباط الناتج عن التجزئة النصفية يعتبر معامل ثبات نصف المقياس فقط ، قمنا بتصحيح هذا المعامل لرفعه إلى ما يتوقع أن يكون عليه معامل الثبات الكلي مستخدمين معادلة سبيرمان براون **Spearman Brown** بالنسبة للبنود التي يتساوى فيها عدد الأسئلة الزوجية بالفردية حيث $(r^2=0.57)$. و تم التأكد من الدلالة الإحصائية لمعاملات الثبات باستخدام قانون T ستودنت ، و قيمة T لمعامل الارتباط المحصل عليه هو 6.46 ، و هي قيمة دالة عند $\alpha=0.01$ و بالتالي فيعتبر هذا الاستبيان استبياناً ذات ثبات بدرجة ثقة 99%.

أما بالنسبة للصدق فقد تم الاعتماد على:

1- الصدق الذاتي : الصدق الذاتي باستخدام معادلة صدق الثبات (الصدق الذاتي لمحاور الاستبيان

هو 0.75 قيمة دالة عند $\alpha=0.01$).

2- و صدق التماسك الداخلي :

تعتمد هذه الطريقة على مدى ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل .

و سننظر فيما يلي الى مدى ارتباط كل بند من البنود العشر (10) ,المكونة لمقياس Rozenberg لتقدير الذات.

جدوال رقم (11) يبين معاملات الارتباط كل سؤال بالدرجة الكلية للمقياس. (مقياس Rozenberg لتقدير الذات).

رقم السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
1	0.52	0.01
2	0.66	0.01
3	0.47	0.01
4	0.52	0.01
5	0.62	0.01
6	0.63	0.01
7	0.71	0.01
8	0.68	0.01
9	0.62	0.01
10	0.78	0.01

من خلال الجدوال رقم (11) يمكننا القول أن المقياس يتميز بتماسك داخلي قوي , كون أن كل أسئلة المقياس ترتبط ارتباطا قويا و دالاً مع الدرجة الكلية و هذا ما يدل على أن مقياس Rozenberg لتقدير الذات صادق.

3-4-4 ثبات و صدق مقياس مركز التحكم ل Rotter :

قد تم التأكد من صدق و ثبات مقياس مركز التحكم في البيئتين العربية و الأجنبية من طرف العديد من الباحثين الذين استعملوه.

بالنسبة لثبات مقياس مركز التحكم ، حسب معامل الثبات في البيئة الأجنبية عن طريق تطبيق و إعادة تطبيق الاختبار ، فتراوحت معاملات الثبات 0.49 و 0.79 (سامي محمود 1985).

و تم حساب معامل ثبات المقياس في البيئة العربية ، و في آخر دراسة ل - السيد عبد الله 2000- بطريقة تطبيق الاختبار و إعادة التطبيق على عينتين ، الأولى من الذكور ، و الثانية من الإناث . فوجد معامل الثبات يساوي 0.87 عند الذكور و 0.83 عند الإناث . (معتز سيد عبد الله 2000) **صدق مقياس مركزالتحكم** ، قام روتر و تلاميذه بعدد كبير من الدراسات لتعيين صدق المقياس و أكدت أن للمقياس درجة عالية من الصدق. (طلعت حسن إبراهيم 1989) أما بالنسبة للبيئة العربية فقد قام علاء الدين كفاني بحساب الصدق الذاتي للمقياس على عينة عددها (106) طالب و طالبة، فبلغ الصدق الذاتي 0.78.

رغم هذا فقد قامت الباحثة بحساب الثبات و صدق هذا المقياس :

معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	
0.70	0.56	مقياس مركزالتحكم

يتضح من خلال الجدوال أعلاه ان معامل الثبات الكلي مقبولة (متوسطة), كما أن معامل ألفا كرونباخ مرتفع و هو يفوق 0.60 و بالتالي فان المقياس ثابت. أما بالنسبة للصدق فقد تم الاعتماد على:

1- الصدق الذاتي : الصدق الذاتي باستخدام معادلة صدق الثبات (الصدق الذاتي لمحاور الاستبيان هو 0.75 قيمة دالة عند $\alpha=0.01$).

3- ثبات و صدق استبيان قياس الرضا الوظيفي :

اعتمد نافي دراسة ثبات استبيان الرضا الوظيفي كذلك على طريقة التجزئة النصفية , و بعد ايجاد معامل ارتباط بيرسون pearson هذين الجزئين , و الذي يعتبر معامل ارتباط نصف المقياس عدل

بواسطة معادلة سبيرمان براون تم الحصول على معامل الثبات الكلي للاستبيان ، و الجدوال الموالي يمثل النتائج المتحصل عليها.

معامل الارتباط بيرسون	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	
0.60	0.88	استبيان قياس الرضا الوظيفي

دال عند 0.01

تم حساب معاملات ثبات استبيان درجة الشعور بالضغط باستخدام طريقة التجزئة النصفية ، و باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل من النصفين $r=0.60$.

و بما أن معامل الارتباط الناتج عن التجزئة النصفية يعتبر معامل ثبات نصف المقياس فقط ، قمنا بتصحيح هذا المعامل لرفعه إلى ما يتوقع أن يكون عليه معامل الثبات الكلي مستخدمين معادلة سبيرمان براون **Spearman Brown** بالنسبة للبند التي يتساوى فيها عدد الأسئلة الزوجية بالفردية حيث $(r_2=0.88)$. و تم التأكد من الدلالة الإحصائية لمعاملات الثبات باستخدام قانون T ستودنت ، و قيمة T لمعامل الارتباط المحصل عليه هو 6.61، و هي قيمة دالة عند $\alpha=0.01$ و بالتالي فيعتبر هذا الاستبيان استبياناً ذات ثبات بدرجة ثقة 99%.

أما بالنسبة للصدق فقد تم الاعتماد على:

1- الصدق الذاتي : بالإضافة إلى الطرق المستعملة لقياس صدق مقياس مصادر الضغط المهني ، تم الاعتماد على طريقة الصدق الذاتي الذي هو في الحقيقة يمثل العلاقة بين الصدق و الثبات و هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات. (الصدق الذاتي لمحاور الاستبيان هو 0.77 قيمة دالة عند $\alpha=0.01$).

2- و صدق التماسك الداخلي: تعتمد هذه الطريقة على مدى ارتباط الدرجة الكلية للاستبيان ككل و

أجزائه الثلاثة.

جدوال رقم (12) يبين معاملات ارتباط الدرجة الكلية للاستبيان ككل و أجزاءه الثلاثة. (استبيان قياس

الرضا الوظيفي)

الجزء	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الأجر	0.62	0.01
محتوى العمل	0.67	0.01
نمط الاشراف	0.55	0.01

من خلال الجدوال رقم (12) يمكننا القول أن الاستبيان يتميز بتماسك داخلي قوي , كون أن

كل درجة أجزاء الاستبيان ترتبط ارتباطا قويا و دالاً مع الدرجة الكلية و هذا ما يدل على أن

استبيان قياس الرضا الوظيفي صادق.

4- الدراسة الأساسية :

4-1مكان البحث :

تمت الدراسة الأساسية بستة مستشفيات بالجزائر العاصمة و هي :

- ❖ مستشفى دويرة
- ❖ مستشفى بني مسوس
- ❖ مستشفى بن عكنون
- ❖ مستشفى زرادة
- ❖ مستشفى بيطرارية
- ❖ مستشفى بينام
- ❖ المركز الصحي المتعدد الخدمات لدرارية.
- ❖ المركز الصحي المتعدد الخدمات لعين البنيان
- ❖ المركز الصحي المتعدد الخدمات لسطاوالي.

4-2عينة البحث :

قد تم الاعتماد في هذه الدراسة على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية من المستشفيات السابقة الذكر، بالطبع مع ترك الحرية للممرضات في المشاركة أو عدم المشاركة و قد دامت مدة التطبيق حوالي 12 شهرا. حيث وزعت الاستبيانات على الممرضات الراغبات في المشاركة في أماكن عملهن بواسطة الطالبة الباحثة، و عدد من الإطارات المتعاونين .

و بعد استرجاع 283 استبيانا، تبين أن 201 استبيان فقط صالح للتحليل، و الباقي تم إلغائه بسبب عدم الإجابة على كل الأسئلة التي يحتويها .

4-3 أدوات جمع البيانات :

قمنا باستخدام بطارية من الاستبيانات و المقاييس النفسية لجمع المعطيات الخاصة بالدراسة، هذه المقاييس التي تم التأكد من صدقها و ثباتها. و تتمثل تقنية البحث في :

- مقياس لقياس درجة الشعور بالضغط
- مقياس مصادر الضغط المهني لCooper
- مقياس تقدير الذات ل Rozenberg
- مقياس مركز التحكم لRotter
- مقياس قياس درجة الرضا الوظيفي.

تحليل البيانات :

للتأكد من فرضيات البحث ، تم تحويل إجابات أفراد العينة من معلومات خام إلى نتائج كمية ، و ذلك بالاعتماد على مفتاح التقييط و بعض الأساليب الإحصائية الوصفية

4-4 الأساليب أو التقنيات الإحصائية المستعملة :

للتأكد من فرضيات البحث ، اتبعنا الأساليب الإحصائية التالية :

- حساب اختبار (ت) T-TEST، لمعرفة ما إذا كانت فئة الممرضات تعاني من ضغط مهني مرتفع.
- حساب معامل ارتباط بيرسون Pearson ، لإثبات صحة الفرضية الثانية.
- حساب معامل ارتباط بيرسون Pearson لقياس العلاقة بين الضغط المهني و تقدير الذات و العلاقة بين الضغط المهني و مركز التحكم ، مع توضيح اتجاه العلاقة و قوتها و دلالتها بيت هذه المتغيرات .

• حساب المتوسطات الحسابية، و الانحرافات المعيارية لكل متغير من متغيرات البحث ن، كما تم

استخراج التكرار و النسب المئوية لأفراد العينة.

تمت المعالجة الإحصائية عن طريق الحاسوب بتقنية البرنامج الخاص بالعلوم الاجتماعية **SSPS**

.Statcal Pakage For Social Sciences

الفصل السادس

عرض النتائج تحليلها و مناقشتها

أبيانات أولية حول العينة :

سوف نتناول في هذا الفصل بعض الخصائص الفردية لعينة الدراسة، و ذلك في كل ما يتعلق

بالسن، الحالة العائلية ، المستوى التعليمي و الأقدمية في العمل.

و فيما يلي توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الواردة في الاستبيان :

1-1 السن: إن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (30-40) سنة هذا بنسبة

48.76% و تليها نسبة 24.38%. من أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم ما بين (40-50) سنة

و نسبة أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة تقدر ب 19.40% ، و في الأخير

نسبة 7.46% الذين تتراوح أعمارهم من 51 سنة فما فوق.

الجدوال رقم (13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	39	19.40%
ما بين 30-40 سنة	98	48.76%
ما بين 40-50 سنة	49	24.38%
51 سنة فما فوق	15	7.46%
المجموع	201	100%

1-2 الحالة العائلية :

ان غالبية أفراد العينة متزوجات و هذا بنسبة (48.26%) و تليها نسبة العزاب ب (26.37%) ، تم

نسبة نسبة المطلقات ب(13.93%) و أخيرا نسبة الأرامل التي تقدر ب(11.44%) و هي نسبة ضعيفة

مقارنة بالفئة الأولى و بالتالي فأغلب الممرضات المشاركات في هذه الدراسة من فئة المتزوجات .أنظر

الجدوال رقم(14).

الجدوال رقم(14) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
عزباء	53	%26.37
متزوجة	97	%48.26
مطلقة	28	%13.93
أرملة	23	%11.44
المجموع	201	%100

1-3 المستوى التعليمي :

يتضح من الجدوال أن أفراد العينة لديهم مستويات مختلفة تتراوح ما بين الابتدائي و الجامعي .نلاحظ من خلال الجدوال أن غالبية أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي ثانوي،و هذا بنسبة (48.77%) ، أما الأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي فنلاحظ أن النسبة المقدرة هي (29.35%) و تليها نسبة (19.40%) من أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي متوسط ، تم نسبة الأفراد ذوي المستوى التعليمي الابتدائي و التي تقدر ب(2.48%) و هي نسبة ضعيفة مقارنة بالفئة الأولى .

الجدوال رقم (15) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
جامعي	59	%29.35
ثانوي	98	%48.77
متوسط	39	%19.40
ابتدائي	05	%2.48
المجموع	201	%100

1-4/الأقدمية: من خلال الجدول رقم(16) يتبين أنه بلغت نسبة (52.74%) بالنسبة

للأشخاص الذين لديهم أقدميته ما بين 10-20 سنة ، تم تليها نسبة (23.88%) من أفراد العينة أقدميتهم ما بين 21-31 سنة ، و تليها نسبة (17.41%) من أفراد العينة و التي تقدر أقدميتهم نقل عن 10 سنوات و أخيرا نسبة (5.97%) و التي تقدر أقدميتهم بأكثر من 31 سنة إذن أن أغلب الممرضات المشاركات في هذه الدراسة من فئة تتراوح أقدميتهما ما بين 10-20 سنة .

الجدول رقم (16) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية .

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	35	17.41%
ما بين 10-20 سنة	106	52.74%
ما بين 21-30 سنة	48	23.88%
31 فما فوق	12	5.97%
المجموع	201	100%

➤ يمكن استخلاص أن أغلب الممرضات المشاركات في هذه الدراسة من فئة تتراوح أعمارهم ما بين

30-50 سنة ، ذات مستوى تعليمي ثانوي و متزوجات و ذات أقدمية ما بين 10-20 سنة .

بعد تعرضنا للخصائص العامة للممرضات سنعمل في الجزء الموالي على عرض النتائج و تحليلها.

عرض النتائج و تحليلها: I

1- الضنط المهني لدى الممرضات :

1-1 الشعور العام بالضغط عند أفراد العينة :

1-1-1 الاحصاءات الوصفية لعينة البحث :

يقدم لنا الجدوال رقم(17) التوزيع التكراري المجمع لدرجات الضغط، حيث قمنا بتصنيف درجات الأفراد في فئات و تحصلنا بذلك على ستة فئات لكل فئة تكرارها و نسبتها المئوية .

يظهر من خلال نتائج الجدوال أن هناك نسبة (32.84%) من أفراد العينة تحصلوا على درجات ما بين (38-34) درجة ، و (22.40%) الذين تحصلوا على درجات تقع ما بين (38-34) درجة ، و نسبة (21.89%) من أفراد العينة الذين تحصلوا على درجات تقع ما بين(44-48) وأما الذين تحصلوا عل درجات ما بين (29-33) تصل نسبتهم الى (14.92%)،والمتحصلات على درجة ما بين (49-53) تصل نسبتهم الى (6.46%) أخيرا نسبة (0.99%) و نسبة (0.55%) من أفراد العينة الذين تحصلوا على درجات تقع ما بين (54-58)و(63-59) على التوالي أنظر الجدوال رقم (17).

الجدوال رقم(17) يبين التوزيع التكراري المجمع لدرجات الضغط

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
%14.92	30	33-29
%22.40	45	38-34
%32.84	66	43-39
%21.89	44	48-44
%6.46	13	53-49
%0.99	2	58-54
%0.50	1	63-59
%100	201	المجموع

و من خلال الجدوال رقم(18) الذي يبين مستوى الشعور بالضغط المهني لدى الممرضات ، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة يقدر ب40.45 ، و هي قيمة تدل على أن أغلب أفراد العينة يعانون من

ضغط مرتفع أثناء عملهم في حين تقدر نسبة أفراد العينة الذين يعانون من ضغط مهني منخفض ب فقط .
أنظر الجدوال رقم (18) . 23.40%

الجدوال رقم (18) يبين مستوى الشعور بالضغط المهني لدى الممرضات.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية	التكرارات	مستوى الضغط	درجة الضغط
5.85	40.45	23.40	47	منخفض	
الدالة الحصائية	اختبارات	76.60	154	مرتفع	
0.01	10.79	100	201	المجموع	

وللإجابة على الفرضية الأولى التي تنص على ما إذا كانت أفراد العينة تعاني من ضغط مهني مرتفع ، قمنا بتطبيق اختبار ت ، وجد أن هذه النتائج ذات دلالة إحصائية في حدوث ثقة 99 القيمة المحسوبة = 10.79 دالة عند 0.01.

أي أن الممرضات غالبا ما تعاني من الشعور بالضغط و هذه النتائج تتفق مع أغلب الدراسات التي أجريت في نفس القطاع ، حيث تبين الدراسات التي أجريت في مجال المهن الاجتماعية أن مهنة التمريض أكثر تعرضا للضغط ، تم تليها المهن التدريسية ثم الخدمات الاجتماعية، و نستند إلى ما قلناه بدراسة بدراسة **عسكر و أحمد سنة 1988** ، و التي هدفت إلى تحديد مستويات الضغط النفسي و المقارنة بين العاملين في بعض المهن الاجتماعية ، و قد أشارت النتائج إلى أن مهنة التمريض أكثر المهن تعرضا لضغط العمل ، و كما ترى **ماسلاش (1980) Maslach** أن طبيعة التمريض هي نفسها مصدر للضغط كما تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة الهنداوي (1994) و التي توصلت إلى أن العاملين بوظائف التمريض يشعرون بضغط أعلى مما يشعر به العاملون في الوظائف الطبية و الإدارية الأخرى .

و هذا ما أشارت إليه دراسة أدالا و بريما **Adali et Priami 2002**، بعنوان الاحتراق المهني بين الممرضات العاملات في أقسام العناية المركزة و الطوارئ الباطنة بالمستشفيات العامة في اليونان . كذلك تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة **رجاء مريم سنة (2008)** ، حيث هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم

العلي لمحافظة دمشق، إذ بينت الدراسة أن 78.9 % من الممرضات يشعرون بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث .

فمن خلال تحليلنا لنتائج الاستبيان، تبين أن الممرضات تعانين من ضغط مهني مرتفع بدرجات متفاوتة، و هذا راجع لعدة أسباب. (منها التنظيمية و منها الشخصية)

و بعد تعرضنا للخصائص العامة للممرضات سنعمل في الجزء الموالي على تحليل مصادر الضغط المهني عند هذه الفئة. (رجاء مريم , 2008, 476)

2- مصادر الضغط المهني لدى ممرضات:

يبين لنا الجدول رقم(19) مستوى إدراك الممرضات للضغط المهني فيما يخص المصادر الستة :

جدول رقم (19) يبين مستويات الضغط المهني في مختلف مصادره لدى الممرضات

النسبة المئوية				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مصادرالضغط المهني
المجموع	مرتفع	متوسط	متدني			
100	76.12	23.38	0.5	4.70	36.70	العمل في حد ذاته
100	16.16	76.38	7.46	6.01	35.65	الدور الإداري
100	51.24	47.26	1.49	5.83	35.51	العلاقات البنشخصية
100	67.17	30.35	2.48	6.74	35.65	السيرة المهنية و الانجاز
100	31.84	61.69	6.47	7.59	36.57	الجو و البنية التنظيمية
100	28.37	65.17	6.46	6.39	36.35	التواجه بيت / عمل

يمكننا أن نبرز من خلال الجدول رقم (19) جملة من النقاط يمكن أن نحصر أهمها فيما يلي :

1- يوجد مصدرين من بين المصادر الستة لديها درجة فوق المتوسط، و خارج الدرجات المتوقعة و

هي:

-العمل في حد ذاته.

-السيرة المهنية و الانجاز .

يدل على أن أغلب الممرضات تعاني من هذه المصادر. (أي تقع درجاتهم فوق المتوسط ، و خارج الدرجات المتوقعة)

2- المصادر الأربعة المتبقية يقع متوسطهم داخل منطقة الدرجات المتوقعة ، كل هذه المصادر تقع

متوسطها في الحد الأعلى من منطقة الدرجات المتوقعة و هما:

- التواجه بيت / عمل.
- العلاقات البنشخصية.
- الدور الاداري
- الجو و البنية التنظيمية .

و هذا يعني أن الممرضات تعاني من هذه المصادر، إلا أنهم يستطيعون مقاومتها و لو بصعوبة.

ان نتائج النسب المئوية تدعم هذا الاتجاه ، حيث نجد أن العمل في حد ذاته لدى 76.12% من الممرضات مرتفع ، و لدى 23.38% منهم متوسط، و لدى 0.50% منهم متدني .

كذلك نجد مصدر السيرة المهنية و الانجاز فهو مرتفع لدى أغلبية الممرضات و متدني و متوسط لدى الأقلية منهم .

أما بالنسبة لمصادر الضغط الأربعة المتبقية فهم متوسطون لدى أغلبية الممرضات و متدنيون و مرتفعون لدى الأقلية منهم . أنظر الجدوال رقم(19)

و تتعرض الممرضات إلى جملة من العوامل يمكن إدراجها فيما يلي :

1- العمل في حد ذاته : يتضح من خلال نتائج الجدوال رقم (26) أن العمل في حد ذاته يكون

وراء الشعور بالضغط (و هذا بنسبة 76.12% من أفراد العينة في مستوى مرتفع ،

و ب23.38% بمستوى متوسط و 0.50% بمستوى متدني) .

و باستخدام معامل ارتباط بيرسون Person تم التأكد من دلالة النتائج إحصائيا في حدود ثقة 99% (القيمة المحسوبة $R=0.47$), و لا تكاد توجد مهنة تقريبا بدون ضغوط, إلا أن لكل مهنة

خصوصياتها التي تؤدي الى الشعور بدرجات متفاوتة من الضغوط الواقعة على العاملين بها.

فمهنة التمريض ترتبط بكم كبير من الوقت و المهام و الأفراد الذي يصعب من مهام الممرضة.

فقد توصلت دراسة ديوي DEWA , أن مهنة التمريض من أكثر المهن تعرضا للإعياء

المهني(رجاء مريم ,2008, 478),و ذكر شولتر أن مهنة التمريض من أكثر المهن ضغوطا وذلك

بسبب عبء العمل الزائد.(محمد شحاتة ربيع ,2006,259), و هذا ما يتطابق كذلك مع دراسة سعد

الدوسري 2005 حيث خلصت أن أهم مصادر الضغط هي طبيعة العمل.

2- أما فيما يتعلق بالدور الإداري: تظهر نتائج الجدول السابق رقم (19) أن 76.38% من أفراد العينة

ذات إدراك بالضغط بمستوى متوسط بسبب دورهم الإداري،و باستخدام معامل ارتباط بيرسون Person تم

التأكد من دلالة النتائج إحصائيا في حدود ثقة 99% (القيمة المحسوبة $R=0.34$).

و بالتالي يمكن أن نعتبر مدى إدراك الفرد للتوقعات التي يصفها الآخرون اتجاهه أحد عوامل الضغط

المهني التي تعاني منها الممرضات.

3-العلاقات البنشخصية : من خلال نتائج الجدول السابق رقم (19) تبين أن العلاقات البنشخصية

تعتبر مصدرا للضغط حيث نلاحظ أن نسبة 47.26% من أفراد العينة في مستوى الدرجات المتوقعة ، و

51.24% في مستوى مرتفع . و باستخدام معامل ارتباط بيرسون Person تم التأكد من دلالة النتائج

إحصائيا في حدود ثقة 99% (القيمة المحسوبة $R=0.39$).

وقد فسر هذا المتغير حوالي 51.24% من أفراد العينة الذي تحصلوا على درجات مرتفعة ,اذ يعتبر هذا

المصدر من بين المصادر المسببة للضغط المهني لدى الممرضات و هذا راجع عن ضعف روح الفريق

الواحد في العمل و علاقتهم مع المشرفين و ترى الدراسة أن ذلك قد يعود الى الصراع الناجم عن التنافس و تتضارب المصالح و اختلاف وجهات النظر مع الرؤساء مما يولد الشعور بالضغط.

فالعامل في مهنة التمريض لا يعتمد فقط على القوة البدنية و المهارة في القيام بالمهام المسندة لها و لكنه يعتمد أيضا على المهارة في التعامل مع الناس ,فالمرضة لابد أن تكون لديها القدرة على التأثير في الأشخاص , و توجيههم بطرق معينة تتسنى بها كسب طاعتهم وولائهم , كما لابد أن تعمل على التنسيق بين الأفراد و الجماعة لرفع معنوياتهم من أجل بلوغ الهدف.

تقوم العلاقات على الأخذ و العطاء على الفعل و رد الفعل , على الفهم المتبادل من كلا الطرفين , لهذا فان عدم الاتصال المباشر بين الطرفين أو توقفه يؤدي الى انعدام عنصر الايجابية في هذه العلاقة لذلك يجب أن تقوم العلاقات على أساس التعامل السليم المبني على الشعور الوجداني و التأثير النفسي و هذا ماأشارت اليه دراسة عبد الله سنة 1995.

4 -أما بالنسبة للسيرة المهنية و الانجاز : تبين أن نسبة 67.17 % من الممرضات ما يعانون من هذا المصدر بدرجة مرتفعة ، كما أن نسبة 30.35% من أفراد العينة في مستوى الدرجات المتوقعة, و بالتالي فان الحاجة للانجاز الشخصي و النجاح المشترك للفرد و المنظمة يمكن أن يكون مصدرا للرضا كما يمكن أن يكون مصدرا للضغط المهني و باستخدام معامل ارتباط بيرسون Person تم التأكد من دلالة النتائج إحصائيا في حدود ثقة 99% (القيمة المحسوبة $R=0.41$)

وقد يرجع السبب في ذلك الى كثرة العوامل الضاغطة التي يتعرض لها الممرضات مثل ضعف فرص الترقية و التطور المهني ,و ضعف المشاركة في صنع القرارات مع عدم اتاحة المنظمة الفرص لهم لتطوير مهارات جديدة ,و هذا ما يتطابق مع دراسة العضايلية 1999.

5-البنية و الجو التنظيمي : تظهر من خلال نتائج الجدوال رقم (19) بالنسبة للبنية و الجو التنظيمي أن متوسطه يقع في الحد الأعلى من منطقة الدرجات المتوقعة ، بالإضافة إلى أن 61.69% من أفراد

العينة ، درجاتهم تقع داخل منطقة الدرجات المتوقعة (أي بمستوى متوسط) ، و بالتالي فان أغلب أفراد العينة يعتبرون أن الجو التنظيمي غالبا ما يكون وراة الشعور بالضغط و باستخدام معامل ارتباط بيرسون Person تم التأكد من دلالة النتائج إحصائيا في حدود ثقة 99% القيمة المحسوبة $R=0.26$) يمكن أن نعتبر البنية و الجو التنظيمي من بين مصادر الضغط عند الممرضات.

و تتفق نتائج هذه الدراسة كذلك مع ما أكده بريف و زملائه **Brief et Al 1981** و لطفي راشد محمد 1992 من أن البيئات و العمليات التنظيمية من العوامل المسببة للضغط. (ميهوبي فوزي ,2013, 196).

6- التواجه بيت- عمل : أما بالنسبة للمصدر الأخير (تواجه بيت - عمل) فيقع متوسط هذا المصدر حسب الجدول السابق داخل منطقة الدرجات المتوقعة ، كما أن هناك نسبة 65.17% من أفراد العينة تقع درجاتهم في منطقة الدرجات المتوقعة و باستخدام معامل ارتباط بيرسون Person تم التأكد من دلالة النتائج إحصائيا في حدود ثقة 99% (القيمة المحسوبة $R=0.40$)

و بالتالي يعتبر هذا المصدر أحد عوامل الضغط المهني عند هذه الفئة ، و لقد توصل ليتر **Leiter 1990** ، أن السند العائلي ضروري للفرد حتى يستطيع القيام بعمله, اذ يعتبر أنه مرود هام كونه ينقص و يقي الفرد من الاحتراق النفسي (عن كوبر و مور 1996), فالضغوطات في العمل تؤثر على الفرد في محيطه الاسري و الضغوطات الأسرية و العائلية بدورها أيضا تؤثر على الفرد في مكان عمله , فبين للمحيط العائلي و محيط العمل علاقة تأثر و تأثير.(عن مزياني فتيحة , 2009).

- العلاقة الارتباطية بين درجات الضغط و تقدير الذات :

يقدم لنا الجدول رقم (20) التوزيع التكراري المجمع لدرجات تقدير الذات ، و يظهر من خلال نتائج الجدول ، أن هناك نسبة 45.00% من أفراد العينة حصلوا على درجات تقع ما بين (11-14) درجة ، تم تليها نسبة 34.4% الذين حصلوا على درجات تقع ما بين (15-18) درجة ، و نسبة 14.4% من المتحصلات على درجات تقع ما بين (19-22) درجة ، تم نسبة 3.1% من أفراد العينة الذين حصلوا على درجة تقع ما بين (27-30) درجة و أخيرا نسبة 1.3% من المتحصلات على درجة تقع ما بين (35-38) درجة .أنظر الجدول رقم (20)

الجدول رقم (20) يبين التوزيع التكراري المجمع لدرجات تقدير الذات .

درجات تقدير الذات	التكرارات	النسب المئوية
12-10	8	3.99%
15-13	48	23.88%
18-16	95	47.26%
21-19	30	14.93%
24-22	18	8.95%
27-25	2	0.99%
المجموع	201	100%

ما يلاحظ من نتائج الجدول أنه كلما ارتفعنا في درجات تقدير الذات انخفضت النسب المئوية لتكرارات الأفراد.

أما الجدول رقم (21) يبين لنا توزيع أفراد العينة حسب مستوى درجة تقدير الذات ، حيث تبين لنا أن أغلب أفراد العينة ذات مستوى تقدير ذات منخفض و تقدر بنسبة 89.4% .

الجدوال رقم (21) يبين توزيع أفراد العينة حسب مستوى درجة تقدير الذات .

النسب المئوية	التكرارات	مستوى درجة تقدير الذات
%87.60	176	منخفض
%12.40	25	عال
%100	201	المجموع

وللتأكد من صحة هذه النتائج ارتأينا إلى حساب المتوسط الحسابي لعينة الدراسة على مقياس تقدير الذات حيث بلغ 16.96 ، و انحراف معياري $S= 2.93$ ، و من خلال هذه النتائج تبين لنا أن عينة الدراسة تتميز بتقدير ذات منخفض ، هذا ما هو موضح في الجدوال رقم (29) و الخاص بالإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة .

الجدوال رقم (22) و الخاص بالإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة و معامل الارتباط بين درجة الضغط و تقدير الذات .

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	النحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	تقدير الذات
0.01	-0.35	2.93	16.96	201	تقدير الذات

و للإجابة على الفرضية الثالثة و التي تنص على وجود علاقة ارتباطيه بين الضغط و تقدير الذات لدى الممرضات ، عملنا على حساب معامل الارتباط بين درجات الضغط و درجات تقدير الذات لأفراد العينة كما هو موضح في الجدوال رقم (22).

حيث بلغ معامل الارتباط ($r = -0.35, n = 201 \& = 0.01$) بالنسبة لعلاقة الضغط بتقدير الذات ، فيمكن الإشارة إلى أنه كلما زاد الضغط قل تقدير الذات لدى أفراد العينة.

و بالتالي فقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى

$\alpha = 0.01$ & بين تقدير الذات و الضغط المهني بعد حساب معامل الارتباط بينهما, و تتفق النتائج المحصل عليها مع نتائج دراسة عبد الرحمان سليمان الطيريري الذي توصل الى أن أهم مصادر الضغط تتمثل في خصائص و سمات الشخصية.

4- العلاقة الارتباطية بين درجات الضغط و مركز التحكم:

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (23) التوزيع التكراري المجمع لدرجات مركز التحكم ، و يظهر من خلال نتائج الجدول ، أن هناك نسبة 0.99% من أفراد العينة تحصلوا على درجات تقع ما بين (21-23) درجة ، تم تليها نسبة 4.97% الذين تحصلوا على درجات تقع ما بين (6-8) درجة ، و نسبة 15.43% من المتحصلات على درجات تقع ما بين (18-20) درجة ، تم نسبة 20.89% من تقع درجاتهم ما بين (9-11) درجة وكذلك نسبة 25.37% من تقع درجاتهم ما بين (15-17) درجة و أخيرا نسبة 32.35% من المتحصلات على درجة تقع ما بين (12-14) درجة .أنظر الجدول رقم(23).

الجدول رقم (23) يبين التوزيع التكراري المجمع لدرجات مركز التحكم.

درجات مركز التحكم	التكرارات	النسب المئوية
8-6	10	4.97%
11-9	42	20.89%
14-12	65	32.35%
17-15	51	25.37%
20-18	31	15.43%
23-21	2	0.99%
المجموع	201	100%

ومن خلال الجدول رقم (24) تبين لنا أن أغلب أفراد العينة ذات تحكم خارجي و ذلك بنسبة 93.03% و يعود ذلك ربما أن للجنس علاقة بمركز التحكم حيث تناولت العديد من الدراسات التي اعتمدت

على مقياس روتر للتحكم الداخلي و الخارجي ، من بينها دراسة علاء الدين كفاني 1982 التي وجدت أن للجنس تأثير على مركز التحكم و أن النساء أكثر ميلا إلى الواجهة الخارجية للتحكم.

الجدوال رقم (24) يبين مستوى درجة مركز التحكم.

النسب المئوية	التكرارات	مستوى درجة مركز التحكم
2.00%	04	داخلي
4.50%	09	غير محدد
93.50%	188	خارجي
100%	201	المجموع

و للإجابة على الفرضية الرابعة التي تنص على وجود علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني و مركز التحكم لدى ممرضات، عملنا على حساب معامل الارتباط (R, Pearson) بين درجات الضغط و درجات مركز التحكم ، و بلغ معامل الارتباط ($r = 0.56, n = 201 \text{ \& } = 0.01$) بالنسبة لعلاقة الضغط بمركز التحكم ، و بالتالي فقد أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الضغط و مركز التحكم أنظر الجدوال رقم (25).

الجدوال رقم (25) و الخاص بالإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة و معامل الارتباط بين درجة الضغط و مركز التحكم.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	النحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة
0.01	0.56	3.22	13.81	201
				مركز التحكم

و تتفق هذه النتيجة إلى ما توصل اليه هولاهان و هولاهان و بيلك 1984 Holahan , Holahan and Belk أن هناك علاقة بين الكفاءة الذاتية على أساس الشعور بالقدرة على التحكم و بين التعامل مع القلق و المشكلات التي يواجهها الفرد في حياته ، حيث وجدوا من خلال دراستهم أن عدم التكيف يعود في جزء منه الى شعور الفرد بعدم قدرته على التحكم في الأحداث الجارية في حياته .

و تتفق النتائج المحصل عليها مع نتائج دراسة عبد الرحمان سليمان الطبريري الذي توصل الى أن أهم مصادر الضغط تتمثل في خصائص و سمات الشخصية.

5- العلاقة الارتباطية بين درجات الضغط و الرضا الوظيفي:

يتبين لنا من خلال الجدوال رقم (26) التوزيع التكراري المجمع لدرجات الرضا الوظيفي ، و يظهر من خلال نتائج الجدوال ، أن هناك نسبة 5.97% من أفراد العينة تحصلوا على درجات تقع ما بين (37-33) درجة ، و تم تليها نسبة 6.97% الذين تحصلوا على درجات تقع ما بين (48-52) درجة ، و نسبة 27.36% من المتحصلات على درجات تقع ما بين (43-47) درجة ، و أخيرا نسبة 59.70% من المتحصلات على درجة تقع ما بين (38-42) درجة .أنظر الجدوال رقم (26)

الجدوال رقم (26) يبين التوزيع التكراري المجمع لدرجات الرضا الوظيفي.

درجات الرضا الوظيفي	التكرارات	النسب المئوية
37-33	14	6.97%
42-38	120	59.70%
47-43	55	27.36%
52-48	12	5.97%
المجموع	201	100%

و للإجابة على الفرضية الخامسة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى الممرضات، عملنا على حساب معامل الارتباط (R, Pearson) بين درجات الضغط و درجات الرضا الوظيفي، و بلغ معامل الارتباط ($r = -0.51, n = 201 \text{ \& } = 0.01$) بالنسبة لعلاقة الضغط بالرضا الوظيفي ، و بالتالي فقد أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي أنظر الجدوال رقم (27)

الجدوال رقم (27) و الخاص بالإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة و معامل الارتباط بين درجة الضغط و الرضا الوظيفي لدى الممرضات.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	النحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الرضا الوظيفي
0.01	-0.51	3.70	41.29	201	الرضا الوظيفي

و اتفقت نتائج الفرضية الخامسة مع نتائج دراسة أحمد 2003 , التي هدفت الى التعرف على أنواع الضغوط التي يتعرض لها الأطباء في القطاع الصحي الحكومي , ودراسة ضغوط العمل و أثرها على الرضا الوظيفي , و توصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي. (خليل حجاج , 2007, 105).

اذ توصلوا الى وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين زيادة الضغوط و الرضا الوظيفي, و هذا ما أشارت اليه دراسة **Tong Piam 2000**, حيث هدفت هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين ضغط العمل و الرضا الوظيفي لدى الممرضات التايلنديات في مستشفى بانكوك , و توصلت الدراسة الى وجود علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل و الرضا الوظيفي(خليل حجاج , 2007, 103)

مناقشة النتائج :

يتضح لنا من خلال ما استعرضناه من نتائج في هذا الفصل بأن فرضيات البحث تحققت، حيث كانت النتائج لا تختلف عما ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول الموضوع.

1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

كشفت نتائج الفرضية الأولى أن الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغط المهني على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث الحالي ، حيث وصلت متوسطات الضغط لديهن على واقعنا في مجال الضغط المرتفع ، و هذا ما أجمعت عليه العديد من الدراسات و البحوث العلمية التي أجريت في هذا المجال .

فقد بينت العديد من الدراسات أن العاملين في مهنة التمريض من أكثر المهنيين المعرضين للضغط النفسية ، و ذلك لما تتضمنه من مواقف مفاجئة ، و الشعور بالمسؤولية نحو المرضى ، و أعباء عمل زائدة تعرض العاملين في هذه المهنة الى معاناة العديد من المشكلات النفسية و الصحية الناجمة عن شعورهم بالضغط النفسية في العمل. (Marrina,1984 , 292-303)

ووفقا لدراسة حديثة سنة 2007 ، أجريت على قطاع الرعاية الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية ، أكدت على أن الظاهرة تنتمي في القطاع الصحي بين قطاع التمريض رغم التدابير الاحترازية المتخذة للحد من الظاهرة.(Niosh ,2007 , 32)

و قد أيدت بعض الدراسات العربية هذه النتائج فقد أشارت الى أن الممرضات يشعرن بدرجة عالية من من القلق و الاكتئاب مقارنة بغيرهن من العاملات في المهن الأخرى ، (النيال ، 1991 ، 110) ، (الأمارة 2001,99) ، كدراسة الهنداوي 1994 و دراسة سعادة و أخرون 2003 التي أشارت الى أن الضغط النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي يختلفون في الشدة باختلاف الفئة الوظيفية و باختلاف الجنس.

و كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة النبال 1991 التي اشارت الى أن الممرضات يشعرن بدرجة عالية من القلق و الاكتئاب مقارنة بغيرهن من العاملات في مهن اخرى , و في دراسة مقارنة أجراها علي عسكر و أحمد عبد الله 1988 على عينة من (350) فرد من مختلف المهن , كالتدريس و التمريض , و الخدمات الاجتماعية بحيث توصلت الى وجود اختلاف في مستوى الاحساس بالضغوط الذي يختلف باختلاف المهنة , فدرجة الضغوط لدى العاملين في مهنة التمريض فاقت المهن الأخرى , و كذلك الاحساس بها لدى الاناث فاق الاحساس بها لدى الذكور كما أكدها بحيص و معتوق (1991). (رجاء مريم, 2008, 488).

و في نفس المسار أشار فهد الربيعة و السمدوني (2003) في دراسة حول الانهاك النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الانسانية بما في ذلك الطب و التمريض و التدريس , و توصلت الى أن مهنة التمريض هي من أكثر المهن التي تخلق شعورا بالانهاك النفسي. (شويطر خيرة, 2013, 97) و توصلت دراسة سبونر (2008) Spooner الى وجود مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية لدى العاملين في المستشفيات التركية من أطباء و ممرضين و موظفين. (عبد الرحمان الطيربي 1994, 57) و تتفق كذلك نتائج الدراسة مع نتائج بعض الدراسات العلمية التي أجريت في المجتمع الجزائري مثل دراسة ميهوبي فوزي سنة 2010 بجامعة البليدة التي هدفت الى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة , و كذا العلاقة بين المناخ التنظيمي و الاحتراق النفسي , وقد أسفرت الدراسة على أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع و دال من الاحتراق النفسي و على ارتباط موجب و دال بين المناخ التنظيمي و الاحتراق النفسي , وكما تتفق كذلك مع نتائج دراسة موساوي (2001) التي توصلت الى أن الممرضون يعانون من ضغط مهني .

2-مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

تؤدي العوامل التنظيمية التالية :

العمل في حد ذاته ، الدور الإداري ، العلاقات البنشخصية ، البنية و الجو التنظيمي ، السيرة المهنية و الانجاز ، التواجه بيت - عمل ، إلى حدوث الضغط لدى ممرضات.

فقد أظهرت نتائج الدراسة و من خلال معامل الارتباط لكل مصدر و الذي يسمح لنا بترتيب هذه المصادر كم هو موضح في الجدوال رقم(26).

1- العمل في حد ذاته يعد هذا العامل و حسب نتائج الدراسة من أكثر العوامل المؤدية للضغط حيث توصلت نتائج الدراسة أن أغلب الممرضات تعاني من هذا المصدر ، كما تم التأكد من دلالة هذه النتائج في حدود ثقة 99% ، و تتفق هذه النتائج مع عدة دراسات إذ يرون أن من أهم الأسباب التي تؤدي إلى الشعور بالضغط نجدها بكثرة في مهنة التمريض العبء الكمي و النوعي للعمل ، و بين (أم هاريسون Um et Harrisson 1998) (فهد السيف 2000)، أن ضغوط الممارسة المهنية في الخدمات الاجتماعية تنشأ عن العلاقة المهنية و أعباء علاقة العمل ، و خصائص مؤسسات الخدمات ، حيث أن الاختصاصي الاجتماعي يقضي وقتا طويلا متواصلا في العمل المجهد مع العملاء نتيجة لطبيعة المهنة التي تتطلب ذلك .

كما كشفت دراسة جلولي (2003) أن الممرضون يعانون من شدة مرتفعة من الاجهاد الانفعالي ، و تشير دراسة فهد السيف (2000) لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية المتمثلة في القطاع الصحي و التعليمي أن الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة الوظيفة عال و هو راجع الى قصر المسار الوظيفي ، و فرص الترقى ، و الندم لاختيار هذا التخصص و الحاجة للقيام بأعمال أخرى لزيادة الدخل و تشعب العمليات المسببة للتوتر، و قد يرجع السبب في ذلك الى كثرة العوامل الضاغطة التي تتعرض لها الممرضات في مركز عملهن و كما أن مهنة التمريض بشكل عام من المهن الضاغطة (عسكر و

عبد الله (1988) نظرا لما تتطلبه من جهد كبير في العمل ، والدوام وفقا لنظام المناوبات ، و الالتزام بالحضور في الحالات الطارئة ، و ما يسببه ذلك من صعوبات في التوفيق بين متطلبات المنظمة و الحياة الأسرية و كذلك المسؤولية الكبيرة عن حياة الأفراد و التعامل اليومي مع المرضى و ذويهم ، و غيرها من العوامل التي تزيد من معدلات الضغط في العمل .

كما أن عبء العمل الناجم عن كمية العمل المطلوب من الممرضات انجازها ضمن وقت محدد عامل من عوامل حدوث الضغط و يتضح كذلك من اجابات الممرضات ، أن ضغوط غموض الدور ناجمة بشكل أساسي عن افتقارهم للمعلومات تبين حدود سلطاتهم و مسؤولياتهم ، و لعل سبب ذلك عدم وجود الوصف الوظيفي الذي يحدد بشكل واضح واجبات و مسؤوليات الممرضة و هذا ما يتفق مع ما توصلت اليه دراسة (أحمد 1994) و (الصباغ 1999).

و لقد كان موضوع العلاقة بين العمل في حد ذاته و درجة الضغط التي تسببها هذه الوظيفة على شاغلها موضع اهتمام من قبل العديد من الباحثين ، ففي دراسة أجروها على (22000) موظف يعملون في 120 مهنة ، تعرض بعضهم للوفاة أو الدخول إلى المستشفى أو المراكز الصحية العقلية ، تبين أن هناك علاقة بين ما حصل لهؤلاء الأفراد و بين الضغوط التي تعرضوا لها نتيجة للوظائف التي يزاولونها ، كذلك فقد وجد (كابلان و آخرون 1980) (Caplan & Al) أثناء دراستهم لعدد من الوظائف الإدارية الفنية ، أن الأفراد الذين يشغلون وظائف فنية مثل الباحثين يتعرضون لكثير من الضغوط بسبب طبيعة وظائفهم التي لا تتيح لهم ظروف الاحتكاك خارج مجال الدراسة و البحث .

أما (مايرسون و سابيل Mayrson & sybil) ، فقد أوضحت دراستهما التي أجريها على (120) طبيبا أن أفراد الدراسة يعتقدون أنهم يتعرضون للضغوط بسبب العمل في أوقات غير مناسبة و الحالات الحرجة لبعض المرضى .

و ترى (ماسلاش 1980 Maslash) أن طبيعة العمل التمريضي هو في حد ذاته مصدرا للضغط، نظرا لكون الممرض دوما عرضة للأخطار المهددة المستعجلة و الخطرة كما هو الحال بالنسبة لعينة الدراسة . و هو الأمر الذي يفسر النتيجة التي تم إيجادها أن العمل في حد ذاته يعتبر من أهم أو أكثر المصادر المؤدية للضغط لدى ممرضات.(عن أحمد الهيجان,1998)

2-1 السيرة المهنية و الانجاز بينت النتائج أن هذا العامل يساهم في حدوث الضغط ، اذ يدل على أن أغلب الممرضات تعاني من هذا المصدر.(أي تقع درجاتهم فوق المتوسط ، و خارج الدرجات المتوقعة، أي أنه كلما زاد الضغط في هذا المصدر كلما قل رضا الممرضات عن المشاريع و البنية التنظيمية ، تبدو هذه النتيجة منطقية ، حيث تتفق مع نتائج دراسة (بغليونى و آخرون 1990) التي توصلت إلى أن مصادر الضغط بما فيها ضغط السيرة المهنية و الانجاز تؤثر سلبا على الرضا عن العمل لدى عينة متكونة من 475 رئيسة ممرضة , اذ يعد تأخر النمو الوظيفي و عدم القدرة على التطور المهني و الافتقار الى فرص الترقية من أهم مسببات الضغط النفسي المهني بسبب الشعور بعدم الأمن النفسي أو الوظيفي أو الخوف من الفصل أو التقاعد المبكر.

غير أن هذه النتيجة تتنافى مع دراسة كوبر و آخرون 1988 الذين افترضوا أنه كلما زاد الضغط في هذا المصدر كلما زاد رضا المديرين عن المشاريع التنظيمية ، فالمديرين يريدون انتهاز كل فرص التطور و التقدم في عملهم ، و كذا تحقيق كل ما يقومون به فيما يخص تنظيم و تسيير منظماتهم لذلك فهم راضون عن الجو و البنية التنظيمية . هذا الاختلاف في النتائج ربما يعود إلى عامل الجنس أو إلى اختلاف نوع النشاط الذي تمارسه العينتان .

3- التواجه بيت -عمل تفترض الدراسة الحالية أن التواجه بيت - عمل دور أو من بين العوامل المساهمة في حدوث الضغط المهني .فالممرضات اللواتي تلجئن لاستكمال قدراتهن على مواجهة الضغط في العمل يكونون غير راضيات عن طريقة عملهن , اذ أوضحت دراسة العوادة (2009) عن العنف ضد

المرأة العاملة في القطاع الصحي أن نسبة العاملات اللاتي يتعرضن للاكتئاب 41% , و اللاتي يشعرن بالعزلة 34% , و اللاتي يعانين من أمراض جسدية 32% و اللاتي يعانين من أمراض نفس جسدية 44% , و نسبة اللواتي ينقلن مشاكل العمل الى البيت 36% , و اللواتي اعترفن بعدم قدرتهن على تأدية واجبات الأسرة بسبب التعب و التوتر 36%. كما أن خروج المرأة الى العمل قد يجر معه بعض المشكلات فقد تهمل المرأة زوجها بحجة عدم وجود الوقت الكافي , كما أنها تهمل تربية أبنائها مما يؤدي الى خلافات متكررة بين الزوجين (الزعبي أحمد 2002).

4-- العلاقات الشخصية من خلال نتائج الدراسة تدل أن مصدر الضغط هذا تأثيرا سلبيا على السيرورة التنظيمية , و تتفق نتائج الدراسة مع دراسة شوستر 1990 Schuster حول ضغوط العمل لدى 44 ممرض و ممرضة بمستشفى ريجينا بكندا , و التي أشارت نتائجها أن ضغوط العمل لدى الممرضين تزيد عن غيرها لكثرة الحوادث الخطيرة و الحرجة التي تتطلب المتابعة الدائمة من جانبهم , في ضوء ضغط الأطباء و أهالي المرضى و أصدقائهم. فالممرضة تقضي وقتا طويلا في العمل قد يقدر بثلاثي و قتها و هي في علاقة مباشرة مع بيئة العمل الفيزيائية و كذا الاجتماعية , حيث أشارت أبحاث كثيرة الى أن هناك ارتباط واضح بين نوعية البيئة الاجتماعية في العمل و بين اضطراب الشخص النفسي , فزملاء العمل و الرؤساء يلعبون دورا أساسيا في هذه العلاقة , و مع ذلك فانه يجب الوضع في الاعتبار أن حالة الفرد النفسية بالتأكد لها دخل في نوعية العلاقة التي يملكها الفرد, و أيضا الشعور بتلك العلاقات الى جانب تأثير هذه العلاقات الانسانية على الصحة النفسية للعامل.(مجدي أحمد محمد عبد الله 2008,222,

و قد أقرت العديد من الدراسات التي أجريت على الممرضين و من بينها دراسة Londau 1992 في ألمانيا, دراسة Saint Arnaud 1992 بكندا , دراسة Estry Behar 1990 بفرنسا أن نحو 20% الى 30% من الممرضين يعانون انهاك انفعالي مرتفع , و توصل كذلك Grath 1989 الى أن متطلبات

المرض الانفعالية تعد المصدر الرئيسي للضغط و العلاقات المهنية بصفة عامة .(ميهوبي فوزي ,2013, 195).

5- الدور الاداري أظهرت نتائج الدراسة أن الدور الاداري يساهم كذلك في حدوث الضغط لدى الممرضات أنظر الجدوال رقم (15), كما تم اثبات ذلك من خلال معامل الارتباط Pearson. حيث اكد بريف و زملاؤه Brief et al 1981 على أن السياسات التنظيمية التي تعد جزءا من فلسفة المنظمة تمثل سببا من أسباب ضغوط العمل , حيث ذكروا أن هذه السياسات قد تتضمن وجود تقويمات الأداء غير الملائمة و عدم العدالة في المكافآت و الرواتب و غموض السياسات و عدم دقتها و طريقة تغيير الأفراد من وظائفهم بصفة غير منتظمة , و هكذا نجد أن للدور الاداري سببا من أسباب الضغط اذ لم تتفق هذه الفلسفة و مطالب و امكانات الأفراد.(أحمد الهيجان ,1998, 159).

فالممرض يخضع دائما لمتطلبات المرض و التي غالبا ما تفوق قدراته و بالتالي يبدأ الشعور بعدم الفعالية و قلة مردوده , فيفقد نتيجة لذلك الشعور التعاطفي ازاء الآخرين , و يصبح جاف في معاملاته مع المرضى و يقيم انجازاته المهنية تقييما سلبيا , فحسب (A.Laraba 2007) يصل الممرض الى تبدل المشاعر تدريجيا, و هي أحيانا نتيجة للإجهاد الانفعالي. فهو نوع من حفظ الذات , هذا السلوك يحدث بطريقة لا شعورية عند الممرض , و حتى لو لم يكن راض بذلك فهو يشعر بألم كونه لم يصل الى الشعور بالانجاز بمعنى تدني الشعور بالانجاز.(A.Laraba.15. 2007).

6- الجو و البنية التنظيمية افترضت الدراسة وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا بين البنية و الجو التنظيمي و الضغط المهني .و تشير نتائج التحليل الاحصائي أنه توجد علاقة ارتباط دالة احصائيا و هذا ما أتت به دراسة Turnispeed 1994 من أن متغيرات المحيط (تماسك الجماعة ، ضغط العمل , دعم المشرف , وضوح المهمة , الاستقلالية) ترتبط بالاحترق النفسي , و تتفق كذلك مع ما توصل اليه فهد السيف (2000) من أن الاحترق النفسي لدى الأخصائيين الاجتماعيين الناتج عن البيئة التنظيمية

عاليا .و الى ما توصلت اليه موساوي (2001) بأن هناك علاقة دالة بين بعض المتغيرات المهنية و الضغط المهني لدى الممرضين.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

تفترض الدراسة الحالية وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين تقدير الذات و الضغط المهني ، و هذه العلاقة تم التوصل إليها من خلال نتائج البحث أو الدراسة الحالية ، و بالتالي فقد أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.01$ بين تقدير الذات و الضغط المهني ، بعد حساب معامل الارتباط بينهما (-0.35) ، أي أنه كلما قلت درجة تقدير الذات كلما ارتفع الضغط المهني لدى هذه الفئة.

فقد بينت العديد من الدراسات أن ظاهرة الضغوط ، هي في الأصل عبارة عن جملة من الاستجابات الجسمية و الانفعالية السلبية تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات ووسائل و حاجات العمل ، و هي موجودة في جميع المهن و الوظائف إلا أن شدتها تزيد في المهن المرتبطة بالخدمات الانسانية ، أو تلك التي تقتضي التعامل و الاحتكاك المباشر مع الجمهور مثل الطب، التمريض، و الملاحظة الجوية... الخ (خليفات و زغلول, 2003, 63).

و زيادة على ما سبق ذكره، هناك اتفاق و تقارب كبير بين العديد من الدراسات التي أجريت في ميدان المهن الاجتماعية، على اعتبار الضغوط المهنية كمتغير مستقل تربطه علاقات مختلفة من حيث الشدة و الاتجاه مع متغيرات تنظيمية و نفسية عديدة على غرار الأداء الوظيفي و الولاء التنظيمي ، و الصحة النفسية و القلق و عدم الرضا عن العمل و الاكتئاب و الاحباط و تقدير الذات (سلامي, 2008, 15) فقد توصلت دراسة السمدوني (1993) الى وجود علاقة عكسية بين الضغط و درجة تقدير الذات لدى معلمي التربية الخاصة و التعليم العام في مصر (حمزة الأحسن, 2015, 191).

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية الرابعة على وجود علاقة ايجابية بين مركز التحكم و الضغط المهني ، و هذه العلاقة تم التوصل إليها بعد حساب معامل الارتباط بين المتغيرين ($r=0.56$) ، أي أنه كلما ارتفعت درجات الضغط كلما زاد ارتفاع الدرجات على سلم مقياس مركز التحكم لروتر.

كما أن النتائج المتوصل إليها أظهرت أن أغلب الأفراد (أي ممرضات) ذات مركز تحكم خارجي، و بالتالي فإن هذه النتائج تبين أن هذه الفئة الهامة من الممرضات تميلن إلى مركز تحكم خارجي فيما يخص تفسيرهم للأحداث التي تقع لهن مما يجعلهن عرضة للعيش تحت ضغط مهني ، مع العلم أن الدراسات إلى أن أصحاب النزعة الداخلية من الأشخاص يدركون أن عملهم أقل ضغطا من الأشخاص ذوي النزعة الخارجية للتحكم .

و لقد ذكر الدكتور لازاروس **Lazarus 1966** في كتابه " الضغط النفسي و عمليات التكيف" بأنه كلما كانت درجة ادراك الفرد لذاته بأنه قادر على التحكم في الموقف ،أو المواقف من حوله عالية ، كانت درجة تعرضه للضغوط قليلة (**R.S Lazarus 1966 .126**)، كذلك فقد بين **جير دافيشون و جاتشل Geer Davison and Gatchel 1970** أن مجرد توقع الفرد أنه يستطيع التحكم في مسببات الضغوط من الممكن أن يكون وسيلة فعالة للتخفيف من حدة الضغوط، أما **فيشر Fisher 1983** فإنه يعتبر من أهم الباحثين الذين استطاعوا أن يبينوا أن مجرد الشعور بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغوط. (أحمد الهيجان ، 1998 ، 114).

إن نتائج هذه الدراسة و الدراسات الأخرى التي تبين دور مركز التحكم كوسيط بين ضغوطات الحياة و نتائجها على الصحة النفسية و الجسمية تم اشتقاقها من مختلف الطرق السائدة التي يكيف بها الداخليين و الخارجيين مقاومتها حسب تقييمهم لضغوطات الحياة التي يواجهونها ، خاصة تلك التي يمكن إدراكها كمسئولة على تنشيط الانتباه مضافا ذلك على الاختلافات العامة في أساليب المقاومة .

و قد توصل كل من أميرخان 1990 Amirkhan ، كارفر و أخورن 1989 Carver & al و باركس 1984 Parkes ، إلى أن مركز التحكم الداخلي يرتبط ارتباطا قويا باستعمال استراتيجيات فعالة للمقاومة المركزة عن المشكل . (مزياني فتيحة 1998) هكذا انتقل اهتمام الباحثين من دراسة الضغوطات بمعزل عن الفرد الذي يعاني منها في ميدان العمل ، إلى الأخذ بعين الاعتبار مميزاته النفسية التي تغير من تأثيرات هذه الضغوطات. و ما يجدر الإشارة إليه هو أن هذه المميزات في حد ذاتها لا تحدث الضغط إلا في حالة ما إذا صعب على الفرد تحملها نتيجة لوجودها بشدة أو لغيابها كما يؤكد (برشتون و شويتزر 1997 Bruchon & Schweitzer) .

مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

تفترض الدراسة الحالية وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين الرضا الوظيفي و الضغط المهني، و هذه العلاقة تم التوصل إليها من خلال نتائج البحث، و بالتالي فقد أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.01$ بين الرضا الوظيفي و الضغط المهني ، بعد حساب معامل الارتباط بينهما (-0.51) ، أي أنه كلما ارتفع الضغط المهني قلت درجة الرضا الوظيفي لدى هذه الفئة.

و قد أقرت العديد من الدراسات التي أجريت على الممرضين و من بينها دراسة خليل حجاج (2007) التي هدفت الى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل ، و كل من الانتماء و الرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض بمستشفيات قطاع غزة الفلسطينية ، حيث توصلت الى أن العاملين في مهنة التمريض يعانون من ضغط مهني مرتفع ، و توصلت كذلك الى وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي، و في نفس المسار توصلت دراسة كل من Dugan and Others 1996 الى وجود علاقة ارتباط قوية بين مستويات ضغط العمل و الأخطاء العلاجية ، و كذلك وجود علاقة ارتباطيه قوية بين مستويات ضغط العمل و نسبة الغياب، ومن جهة أخرى توصلت

دراسة (ترنبيسيد 1988,1994 Turnipseed) أن الاحتراق النفسي له علاقة بانخفاض النجاعة التنظيمية و المشكلات المهنية كالدوران في العمل ,الخمول , خدمات رديئة , غيابات و مشكلات علائقية .(ميهوبي فوزي ,2013, 195).

و تتفق نتائج الدراسة كذلك مع دراسة كل من Richardsen & Burke 1993 , 1991 التي أجريت على العاملين بمهنة الطب و التي توصلت الى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي و الضغط المهني. (خليل حجاج ,2007, 104)

و تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية التي طرحتها الباحثة و صاغت بحثها على أساسها , حيث أنها تؤكد على أن ارتفاع مستوى الضغط المهني يقلل من درجة الرضا الوظيفي للعينة المختارة ,جاءت هذه النتائج متفقة مع نتائج بعض الدراسات العربية منها (دراسة سليمان 20014) , (دراسة أحمد 2003), (دراسة سعادة و أخرون 2003), (دراسة اللوزي و الحنيطي 2003), (دراسة جودة و الياقي 2003) و (دراسة الجوهري 1999), فالممرضة تعيش حياتها اليومية في بيئة متغيرة باستمرار نظرا للتقدم التكنولوجي , اذ تحاول جاهدة أن تتكيف مع هذه المتغيرات لكن في بعض الأحيان يصعب عليها التكيف و التفاعل معها مما يترتب عليه حدوث الضغط الذي يعد من بين مميزات العصر. و يرى المير (1995) أن ضغوط العمل تكون بمثابة عقبات لكل من الأفراد و المنظمة تعيقهم عن تحقيق أهدافهم , فعندما يتعرض العاملون لصعوبات أو عقبات في أعمالهم فانهم يقضون وقتا طويلا للسيطرة عليها , و قد يؤدي بهم الأمر الى القيام ببعض الأنماط السلوكية غير المرغوبة مثل التحايل , التخريب , الاعتداء, السب, الغياب و ترك العمل... الخ.

و يمتد تأثير الضغط المهني على جوانب مختلفة لدى الفرد منها الصحية و العقلية و النفسية و قد نالت العلاقة الخطية السلبية بين الضغوط و الرضا دعما و تأييدا من قبل الباحثين.

و خلاصة القول أن للضغوط تأثير سواء كان ايجابيا أو سلبيا فهو يعتمد على عوامل عديدة يحصرها الهيجان (1998, 276) في درجة حدة الضغط و درجة صعوبة المهمة و تعقدها و الخبرة السابقة للعاملين , بالإضافة الى الفروق الفردية و المتغيرات الشخصية بين العاملين.

و تنعكس ضغوط العمل على مستويات أدائهم في العمل و من تم عدم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية, و تأتي معظم الضغوط و التوترات من مصادر مرتبطة بالعمل و طبيعته , كما تأتي من البيئة الخارجية التي تؤثر على الأفراد و المنظمات.

الاستنتاج العام :

حاولت الدراسة الكشف عن مستوى الضغط لدى الممرضات ، كما حاولت الكشف عن مصادر هذا الضغط (التنظيمية) ، و حاولت إيجاد العلاقة بين الضغط و تقدير الذات و الضغط و مركز التحكم و الضغط المهني و الرضا الوظيفي على عينة تتمثل في (201) ممرضة ، و بعد جمع البيانات و معالجتها إحصائيا و عرضها و تحليلها و تفسيرها و مناقشتها بالاعتماد على التناول النظري و ما يوفره من دراسات سابقة ، توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

يتضح لنا من خلال ما استعرضناه من نتائج في هذا الفصل بأن فرضيات البحث تحققت.

1-أظهرت نتائج البحث الحالي أن الممرضات تعاني من ضغط مهني مرتفع، و هذا ما يتفق الى ما توصلت اليه دراسة كل من (الهنداوي 1994)، (أحمد سالم و السنكري(1994)، (العضايلية 1999)،(Chapman1995)، (الوائل 1998) و (الصباغ 1999)، و قد يرجع السبب في ذلك الى كثرة العوامل الضاغطة التي تتعرض لها الممرضات مثل ضعف فرض الترقية و التطور المهني ، و ضعف المشاركة في صنع القرارات و غياب الوصف الوظيفي الذي يبين الواجبات و المسؤوليات . كما أن مهنة التمريض تعتبر بشكل عام من المهن الضاغطة (عسكر و عبد الله 1988) نظرا لما تتطلبه من جهد كبير في العمل، و الدوام وفقا لنظام المناوبات.

2-أظهرت الدراسة أن مصادر الضغط المهني المفترضة التي تمت دراستها تشكل جميعها ضغوطا وظيفية، إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر لآخر، و بمستويات مختلفة و يمكننا ترتيبها وفقا لأهميتها:

1- العمل في حد ذاته: ان من وجهات النظر ترى أنه يوجد من المهن ما هو أكثر ارهاقا و تعباً للعامل كمهنة التمريض ، فمهنة التمريض في الجزائر على غرار الدول المتحضرة تعاني الكثير من المشاكل ، ذلك أن الخدمة الصحية في الجزائر تبقى دون مستوى متطلبات المواطنين الجزائري

لأن المهن التي تسعى الى تقديم المساعدة الاجتماعية تولد ضغطا مستمرا يصل الى الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة المهنة.

فطبيعة مهنة التمريض تتطلب اليقظة و الانتباه , و السرعة اللازمة لتنفيذ الاجراءات الطبية و تقديم العلاج للمرضى خاصة الحالات الطارئة و الخطيرة و المستعجلة.....الخ تزيد من شعور الممرضات بالضغط و التوتر بسبب المهام التي تتطلبها عملهم الاعتناء بجسم المريض , كما أن طبيعة مهنة التمريض تتطلب استمرارية تقديم الخدمة للمرضى على مدار الساعة و العمل وفق نظام المناوبة , و هذا ما يشكل لهم ضغطا خاصة العمل الليلي الذي يسبب ضغطا نفسيا و جسديا.

2- السيرة المهنية و الانجاز: تشعر المبحوثات بضغط ناجمة عن عدم اتاحة المنظمة الفرص لهم لتطوير مهارات جديدة , و عدم تبني خطة واضحة للتدريب , و ترى الدراسة أن سبب ذلك يعود الى السياسات التي تتبعها الادارة في هذا المجال .كما تشعر الممرضات بضغط ناجمة عن محدودية فرص الترقية و عدم اعتبار الأداء المعيار الأساسي للترقية , و ترى الدراسة أن سبب ذلك احتمالية وجود معايير غير موضوعية تقوم عليها عملية الترقية كالوساطة و المحسوبية و المصالح الشخصية مما يولد الاحباط و الشعور بالضغط.

3- التواجه بيت/عمل: قد توصل ليتر (1990) الى أن السند العائلي ضروري للفرد حتى يستطيع القيام بعمله اذا أنه يعتبر مورد هام كونه ينقص و يقي الفرد من الاحتراق النفسي (عن كوبر , مور 1996), فالضغوطات في العمل تؤثر على الفرد في محيطه الأسريو الضغوطات الأسرية و العائلية بدورها أيضا تؤثر على الفرد في مكان عمله فبين المحيط العائلي و محيط العمل علاقة تأثر و تأثير.

4- العلاقات البنشخصية: يمكن أن يحدث الضغط في بيئة العمل نتيجة لفقدان الفرد الدعم الاجتماعي من قبل زملائه , كما أن طبيعة العلاقة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض تحدد درجة الضغط النفسي لديهم , فعندما تكون هذه العلاقة ذات طبيعة تنافسية و غير متوازنة الأمر الذي يزيد من حدة الضغط النفسي .

ان سوء العلاقة أو التواصل مع الزملاء يؤدي الى زيادة الضغط النفسي في العمل , كما أن تقديم الخدمة التمريضية لمرضى يعانون أمراضا مختلفة في أوضاع نفسية سيئة هو بحد ذاته مصدر ضغط لعمل الممرضة.

5- الدور الاداري:مدى إدراك الفرد للتوقعات التي يصفها الآخرون اتجاهه أحد عوامل الضغط المهني التي تعاني منها الممرضات ، و تؤكد ذلك (داو Dewe1989) ، إذ ترى أن من أهم العوامل المؤدية للشعور بالضغط هي تلك التي تتعلق باتجاهات الآخرين نحو الفرد ، و بالعلاقات التي تربط بين الأفراد خاصة في مجال العمل ، و عندما يكون هؤلاء الأفراد من درجات مهنية مختلفة .

6- الجو و البنية التنظيمية : قد ذكرت (جلولي 2003) بأن المحيط الاستشفائي ضم الكثير من عوامل الانهاك بعضها مرتبط بطريقة تنظيم العمل , كنظم الترقية و الأجور و مواعيد العمل ووسائله . كما انتهت دراسة أطباء العمل بعناية الى كون البعد التنظيمي من العوامل المسببة للضغط و الاحتراق النفسي.(شويطر خيرة, 2013 , 163).

فالممرضة تصطدم بواقع يخالف تماما الصورة التي رسمتها في ذهنها قبل البدء في ممارسة مهنتها, فكانت لها صورة مثالية عن هذه المهنة, و لكن سرعان ما تتكسر بمجرد ملامستها للحقيقة الميدانية.

و يتحكم في الضغط المهني و الشعور به العديد من العوامل البيئية و الذاتية , و بالنظر الى العوامل البيئية المدركة و دورها في تنامي الظاهرة و تأكيدها في المحال الطبي , نجد كل من كوبر و مارشال 1976 Cooper & Marshal, قد أكدوا على أن تنامي الشعور بضغط العمل يرتبط ببيئة العمل الخارجية , و ما تحويه من فرص و تهديدات في تفاعلها مع مكونات بيئة العمل الخارجية , و ما تحويه من فرص و تهديدات و في تفاعلها مع مكونات بيئة العمل الداخلية , و من تم فان المحرك البيئي الداخلي و الخارجي يلعب الدور الأبرز في حدوث المشكلة و يزيد من الشعور بالضغط.(R.Lakshminarayanan ,4,2008)

7- أن الشعور بالضغط لا يتأثر بالعوامل التنظيمية فقط ، و إنما للعوامل الشخصية دور في ذلك. كما أظهرت وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و تقدير الذات ، حيث أنه من بين الأسباب المساهمة في توليد الضغط عند الفرد هو ذلك الإحساس بالفشل الناجم عن التقدير الواطئ للذات .

8- إن نتائج مركز التحكم تبين أن أغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي ، و هذا ما يفسر معاناتهم في مختلف مصادر الضغط ، و كما أن أشارت إلى ذلك فان النتيجة تدعم ما ذهب إليه (سبيكتور و اوكنيل 1994 Spector & O'cnelle) إلى كون الداخليين أقل ضغطا و أقل قلقا ، و أكثر رضا من الخارجيين .

فكلما كانت الممرضات تشعرن بعدم القدرة على التأثير (الخارجيون) كلما كانوا غير راضين. كما يلعب التأثير الفردي دور المعدل في العلاقة بين الضغط و الرضا عن البنية و السيرورة التنظيمية و هذا ما توصلت إليه دراسة مزياي فتيحة 1998.

9- وأخيرا أظهرت نتائج البحث على وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي, و اتفقت هذه نتائج مع نتائج دراسة أحمد 2003, و كما اتفقت كذلك مع دراسة جودة و اليافي (2003), وناصر (2002), فالمرضات يتعرضن الى درجات متباينة من الضغوط النفسية و الاجتماعية المتعلقة بالعمل , حيث يشعرون بأن جهودهم في العمل لا تحضى بالتقدير و الثواب لذلك فان مهنة التمريض تعتبر واحدة من المهن التي تتطلب من العاملين فيها مهام كثيرة, فهي تعد من المهن الفاعلة التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط تجعل بعض الممرضات غير راضيات و غير مطمئنات في مهنتهم, مما يترتب عليه أثار سلبية تنعكس على كفاءتهم و توافقهم النفسي و المهني.

و بهذا تكون النتائج المتوصل إليها متفقة مع الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المضمار و التي تدعم نتائج هذا البحث ، خصوصا عندما يتعلق الأمر بالعوامل المهنية و بخصوصيات محيط العمل ، التي لا تختلف كثيرا باختلاف المجتمعات .

خاتمة و اقتراحات :

هدفت الدراسة الى استصقاء مستويات الضغط المهني لدى الممرضات كونهن الفئة الأكثر عددا داخل المؤسسات و المراكز الصحية بالجزائر العاصمة , و معرفة ما اذا كانت هناك علاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي بين فئات السلك الشبه الطبي .

أسفرت نتائج الدراسة على أن الممرضات تعاني من ضغط مهني مرتفع، كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر لآخر.

1-حيث يوجد مصدرين من بين المصادر الستة لديها درجة فوق المتوسط، و خارج الدرجات المتوقعة و هي: العمل في حد ذاته،السيرة المهنية و الانجاز حيث يدل على أن أغلب الممرضات تعاني من هذه المصادر.(أي تقع درجاتهم فوق المتوسط ، و خارج الدرجات المتوقعة) .

-المصادر الأربعة المتبقية يقع متوسطهم داخل منطقة الدرجات المتوقعة ، كل هذه المصادر تقع متوسطها في الحد الأعلى من منطقة الدرجات المتوقعة و هما:

- التواجه بيت / عمل.
- العلاقات البنشخصية.
- الدور الاداري
- الجو و البنية التنظيمية .

و هذا يعني أن الممرضات تعاني من هذه المصادر، إلا أنهم يستطعن مقاومتها و لو بصعوبة.

2-أن الشعور بالضغط لا يتأثر بالعوامل التنظيمية فقط، و إنما للعوامل الشخصية دور في ذلك.

3-كما أظهرت وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و تقدير الذات .

4-إن نتائج مركز التحكم تبين أن أغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي ، و هذا ما يفسر معاناتهم في مختلف مصادر الضغط ، و كما أن أشارت إلى ذلك فان النتيجة تدعم ما ذهب إليه (سبيكتور و اوكنيل 1994 Spector & O'cnelle) إلى كون الداخليين أقل ضغطا و أقل قلقا ، و أكثر رضا من الخارجيين .

5- و للإجابة على الفرضية الخامسة فقد أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي, و اتفقت نتائج الفرضية الخامسة مع نتائج دراسة أحمد 2003, و كما اتفقت كذلك مع دراسة جودة و اليافي (2003),وناصر (2002).

إن عملية التشخيص التي أجريناها تسمح لنا بتقديم مجموعة من التوصيات و الاقتراحات ، لأنها تعالج مصدر المشكل و ليس نتائجه ، جزأناها إلى جزئين ، جزء يخص الممرضات و الجزء الثاني متعلق بالباحثين .

اقتراحات تخص الممرضات :

بناء على نتائج الدراسة تقترح الباحثة الآتي:

1- عقد ندوات تدريبية حول موضوع الضغط المهني تساعد الممرضات على مواجهة ضغوط العمل و على التقليل من أثرها.أي تحسين كل المعنيين من ممرضات و مسئولين بأبعاد و خطورة الظاهرة ، مع تدريبهم على التغلب على الضغط و التعامل مع نتائجه السلبية.

2- عقد دورات تدريبية للمشرفين تهدف الى تعريفهم بأساليب الادارة الحديثة التي تقوم على الديمقراطية و الابتعاد عن التسلط , و اتباع أسلوب الاشراف لا المراقبة و ترصد الأخطاء .

3- توفير مناخ تنظيمي صحي يسوده روح التآزر و التعاون و الدعم.

4- إيجاد معايير لاختيار و تعيين ممرضات تأخذ بعين الاعتبار مميزاتها النفسية(الخارجيين مثلا لا يناسبهم هذا النوع من المناصب).

5- وضع وصف وظيفي خاص بمهنة التمريض لتحديد واجباتهن و مسؤولياتهن بشكل واضح

6- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على الضغط المهني.

7- العمل على زيادة الممرضات من حيث العدد خاصة في المستشفيات ، و هذا للتغلب على العبء الكمي للعمل .

8- تقديم تعويضات كافية للممرض، من علاوات، عطل مقابل ظروف عمله و أوقاته خاصة العمل الليلي .

اقتراحات تخص الباحثين :

1- اجراء المزيد من الدراسات بحيث تكون ممثلة لكافة الممرضين و الممرضات بمختلف مستوياتهم و أماكن عملهم سواء في المستشفيات العمومية أو الخاصة و مقارنة ذلك مع أدائهم وفقا لهذه المتغيرات.

2- اعادة اجراء هذه الدراسة وفقا لمتغيرات أخرى مثل : سنوات الخبرة , العمر , المؤهل العلمي , قسم العمل...الخ.

3- دراسة الفروق بين الجنسين في الاستجابة للضغط .

4- ضرورة وجود برامج متابعة من قبل أخصائيين نفسانيين, من أجل التخفيف من التوتر الناشئ من بيئة العمل و التعامل مع الحالات الخطرة و الصعبة.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

1. أحمد زكي صالح(1966), علم النفس التربوي ، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ط ، 9،
2. أحمد ماهر ,2003, مدخل بناء المهارات , دار الجامعة للنشر و التوزيع , ب ط,ص .
3. الأمانة سعد(2001),الضغوط النفسية ,مجلة النبأ ,العدد54-شباط السنة السادسة.
4. بهية ابراهيم التوجيهي,(2007), المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل ,كلية ادارة الأعمال ,جامعة الملك سعود-الرياض.
5. حامد زهران (1987) الصحة النفسية و العلاج النفسي , القاهرة عالم الكتب.
6. حمدي ياسين , حسن الموسوي , علي عسكر (1999) , علم النفس الصناعي و التنظيمي, بين النظرية و التطبيق, دار الكتاب الحديث.
7. الحيدر عبد المحسن , و بن طالب ابراهيم(2005) , الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض ,معهد الادارة العامة , بدون طبعة , بدون دار نشر.
8. الرشدي ,هارون (1999) الضغوط النفسية طبيعتها و نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها ,مكتبة الانجلو المصرية ,القاهرة .مصر.
9. رواية حسن (2004), السلوك التنظيمي المعاصر , الاسكندرية الدار الجامعية.
10. الزعبي أحمد (2002) :الارشاد النفسي نظرياته,اتجاهاته, مجالاته, دار زهران -عمان.

11. سهيلة محمد عباس (2003) , ادارة الموارد البشرية ,مدخل استراتيجي دار وائل للنشر و التوزيع

الطبعة (1), عمان.

12. سويدان محمد زكي, 1988 :التمريض و الامراض المعدية و المستوطنة و الباطنة، المكتبة

الانجلو مصرية، القاهرة. السيف عبد المحسن (2000), محددات الاعياء المهني بين الجنسين -

دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن مملكة السعودية , الادارة العامة ,

المجلد 99,العدد 4.

13. شاويش مصطفى (2004) , ادارة الموارد البشرية -ادارة الأفراد-الطبعة (3), عمان دار الشروق.

14. الشماع خليل محمد حسن (1991), مبادئ الادارة بالتركيز على ادارة العمل , مطبعة الخلود -

بغداد.

15. طه عبد العظيم حسين (2005),استراتيجية ادارة الضغوط التربوية و النفسية ,ط1, دار الفكر

عمان,الأردن.

16. عبد الباقي صلاح الدين (2003) السلوك التنظيمي (مدخل تنظيمي معاصر), الاسكندرية , دار

الجامعة الجديدة.

17. عبد الباقي صلاح الدين محمد(2004), السلوك الفعال في المنظمات , الاسكندرية , دار الجامعة

الجديدة.

18. عبد الرحمان الطريري , 1994 : الضغط النفسي , مفهومه , تشخيصه , طرق علاجه ومقاومته , ط1الاردن , مطابع الصفحات الذهبية المحدودة.
19. عبد الستار ابراهيم (1993) :العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث أساليبه , ميادين تطبيقه , القاهرة دار الفجر للنشر و التوزيع.
20. العديلي ناصر (1981), الرضا الوظيفي , دراسة ميدانية الاتجاهات و مواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية , معهد الادارة العامة.
21. عسكر , سمير احمد (1988):متغيرات ضغوط العمل , " دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المعارف بدولة الإمارات العربية المتحدة , الإدارة العامة ,المجلد (28)العدد60).
22. عطوف محمد ياسين (1986) :علم النفس العيادي الاكلينيكي ,بيروت دار العلم للملايين.
23. علي عسكر(2003) : ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها,دار الكتاب الحديث, الكويت.
24. العميان محمود(2005), السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال , الطبعة (3) , عمان دار وائل للنشر و التوزيع.
25. غربي صبرينة (2014) : مصادر و آثار الضغوط النفسية المهنية,دار الكتاب العربي , الجزائر.
26. فرج طريف شوقي (2000) : السلوك القيادي و الفعالية الادارية , وائل للنشر -عمان.

27. فونتانا, ديفيد (1994): "الضغوط النفسية, تغلب عليها و ابدأ الحياة,» (ترجمة حمدي الفرماوي

ورضا أبو سريع, مكتبة الانجلو المصرية).

28. مجدي أحمد محمد عبد الله (2008): نصوص و دراسات سيكولوجية , دار المعرفة الجامعية -

الاسكندرية.

29. الموسوي , حسن (1998): الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية, " المجلة

التربوية , ع - 47 المجلد الثاني عشر , مجلس النشر العالمي , جامعة الكويت : الكويت.

30. النيال ماسة, (1991) : الفروق بين الممرضات العناية المركزة و الأقسام الأخرى ,في كل من قلق

الموت و العدوانية و العصائية و الانبساط و الاكتئاب , السنة الخامسة , الهيئة المصرية العامة

للكتاب ,القاهرة.

31. الهيجان عبد الرحمان احمد (1998) : ضغوط العمل مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها, معهد

الإدارة العامة , الرياض - السعودية .

32. سالم تيسير الشرايدة, (2008) , " الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية", ط1 , دار

الصفاء للنشر والتوزيع, عمان.

33. مصطفى عشوي,(1992), " أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي", ب ط, مطبعة

النخلة, الجزائر.

المجلات العلمية:

1. الهنداوي وافية (1994), استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الاداري, مجلة التربية و علم النفس مج16, العدد58.
2. يوسف، جمعة محمد(1994) الفروق بين الذكور والإناث في أدراك احدث الحياة المثيرة للمشقة، مجلة علم النفس، العدد 30 ، الهيئة المصرية العامة للكتاب :القاهرة.
3. نصر يوسف مقابلة (1996) : العلاقة بين مركز الضبط و الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين, مجلة علم النفس, الهيئة المصرية العامة للكتاب.
4. ميهوبي فوزي , (2013) : المناخ السائد داخل المؤسسة الصحية , مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية -عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.
5. فوزية عبد الحميد (2003) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة و حاجاتهم التدريسية بسلطنة عمان , مجلة دراسات عربية في علم النفس -مجلد2 عدد1.
6. عسكر، علي، احمد عباس عبد الله1998: مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد4 ، المجلد 16 ، الكويت.
7. عبد الفتاح خليفات ، عماد ز غلول (2003) :مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي مديرية التربية، مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، السنة الثانية، العدد1 .

8. شويطر خيرة (2013): مستويات الضغوط المهنية بين و المدرسات و الممرضات , دراسات نفسية تربوية -مخبر تطوير الممارسات النفسية و التربوية -عدد10 ,جامعة وهران.
9. الصباغ، زهير1999:مستويات ضبط العمل بين الممرضين القانونيين دراسة مقارنة بين المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة، مجلة البصائر، العدد2، المجلد- 3 الاردن.
10. عبد الفتاح صالح خليفات،(2010':) أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، العدد 2 - 1 ، جامعة مؤتة، الأردن.
11. الشريف ليلي (2003)،أساليب مواجهة الضغط النفسي ة علاقته بنمطي الشخصية (أ) و (ب) لدى أطباء الجراحة , رسالة دكتوراه غير منشورة , كلية التربية , جامعة دمشق.
12. سلامي الباهي (2008): مصادر الضغوط المهنية و الاضطرابات السيكماتية لدى مدرسي الابتدائي و المتوسط و الثانوي على عينة من أربعة ولايات جزائرية , رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي -جامعة الجزائر.
13. خليل حجاج (2007), تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء و الرضا للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة , مجلة الأزهر -سلسلة العلوم الانسانية المجلد9 العدد2.

14. رجاء مريم, (2008) , مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض -مجلة

جامعة دمشق-المجلد24- العدد الثاني 2008.

15. حمزة الأحسن(2015),الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى

تقدير الذات لديهم , مجلة العلوم النفسية و التربوية , العدد1 جامعة مولود معمري تيزي وزو -

الجزائر.

16. أيمن عودة المعاني وعبد الحكيم عقلة أخوا رشيدة (2006), تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز

التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية :دراسة ميدانية دراسات العلوم الادارية ، المجلد 33

، الصدد2 .

17. جودة ايمان , اليافي رندة (2001), العلاقة بين البيروقراطية و ضغوط العمل و عدم الرضا

الوظيفي (دراسة ميدانية في احدى شركات القطاع العام) مجلة البصائر العدد الثاني , المجلد

الخامس.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. A.Laraba (2007): La gestion du stress, le syndrome d'épuisement, Institut National Pédagogique de la formation Paramédical, H-Dey ALGER.
2. Brodsky S.L(1988), The psychology of adjustment USA, Holt Rinehart and Winston.
3. Chan and Him (1995), Burnout and Coping among chinees seconde school teahers in honking , British journal of educational psychology.
4. D.A. Girdano and G.S. Everly ... and D.E. Dusk, 1990 – Controlling Stress and tension: A Holistic Approach , Englewood Cliffs, N.J ; Prentice– Hall , Inc Journal.
5. Kahn .H, and Copper .CL (1993) ,Stress in the dealing room ,High Performzrs under Pressure , London ;Routledge.
6. Killy .J (1994), The executive time and stress , management
7. Lazarus R.S (1966), Psychological stress and coping process ,
8. Lazarus R.S and Folkman .S; (1984) Stress Ou coping New York .springer appraisal.
9. Levi (1984) : Le stress dans l'industrie, cause, effets, et Prévention Genève.
10. LUTHANS. F,(1985), Organizational Behavior, New York, Mc Graw –Hill Book company.
11. Marrina, T (1984): Guide to Nursing Management (2nd ed) Toronto C.V.Mosby

12. MC Grath (1989), Occupational stress in nursing, international Newyork, Mc Graow hill.
13. J.E MC Grath (1976), Stress and Behavior in organization, In M Dunnette (eds) Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago Rand McNally.
14. MC Graw, Taylor, Shelly (1995), Health psychology, Third Edition, New York Hill International Editions.
15. NIOSH (1999): Stress at work. DHHS Publication No. 99–101 Cincinnati, OH: National Institute for Occupational Safety and health.
16. Puckett, Alan.(1993). **Community Mental Health**, Australia: HarcourtBrace Program may wood N.J Alexander harilton institut INC.
17. Quick T.C and Quick J.D (1984) Organizationnelle stress and Preventive management, New York – mergraw– hill book, and Company
18. R Lakshminarayanan,(2008); An overview of strate cric planning to co occupational stress–Needof the Hour In the present indian context , senior administrative officier, National Institue of Virology.
19. R.S Lazarus A Delongis S. Folkman and R Gruen (1985) Stress and Adaptational Outcomes; the Proplem of Confonded Measures American Psychologist 40 right Performance inder persure , London routledge.
20. S.E HOBFOLL (1989) –Conservation of Resources; A New Attempt to conse ptulizing Stress, American Psychologists 44.
21. Stora .J.B (1991), Le stress, collection que sais–je? Presse Editions DAHLEB Universitaire de France.
22. T A Beehr (1995): Psychological Stress in the Workplace, London Routledge.

23. T A Beehr and T M Franz (1987): The Current Debate about the meaning of job stress, New York Press.
24. S.FISHER, (1984); Stress and Perception of Control, Hilldale, NJ Erlbaum

الملاحق

استبيان قياس درجة الشعور بالضغط المهني

معلومات عامة:

1- السن :

2- المستوى التعليمي : أمة ابتدائي متوسط ثانوي

3- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل

5- الأقدمية في العمل :

استبيان

أعد هذا الاستبيان بهدف تحديد و قياس مصادر الضغط المهني , موضوع سبق و أن فتح المجال لظهور العديد من الأبحاث , و الذي أوجد لقاء ذلك تعاريف كثيرة , و بالتالي بين يديك استبيان يتعلق بمختلف الظروف التي تعمل فيها , لهذا فالرجاء منك أن تساهم برأيك و خبرتك في هذه الدراسة, و ذلك بالإجابة على الأسئلة الموائية بكل صراحة و موضوعية

ملاحظات هامة:

- 1- الرجاء منك قراءة كل سؤال على حدى و فهمه جيدا قبل الاجابة عليه.
- 2- اختيار اجابة واحدة من ضمن الاحتمالات المقترحة , و التي تعبر أكثر عن رأيك الخاص .
- 3- وضع علامة (x) في الاطار المناسب لاجابتك المختارة .
- 4- لا توجد اجابات صحيحة أو خاطئة , بل كل ما في الأمر أنها مجرد آراء مختلفة .

أبدا نادرا أحيانا غالبا دائما

1- هل تشعرين بالضغط في عملك ؟

2- أثناء عملي أشعر بالقلق

3- أثناء عملي أشعر بصعوبة الاسترخاء

4- إثناء عملي أشعر بصعوبة التركيز

5- أثناء عملي أشعر بالاكنتاب

6- أثناء عملي أشعر بالضيق

7- أثناء عملي أشعر بالملل

8- أثناء عملي أشعر بفقدان الاهتمام بالعمل

9- أثناء عملي أشعر بفقدان الاهتمام بالزملاء

10- أثناء عملي أشعر بفقدان الدافعية للعمل

11- أثناء عملي أشعر بعدم الرضا

12- أثناء عملي أشعر بالحزن

أبدا نادرا أحيانا غالبا دائما

13- أثناء عملي أشعر بأنني قادر على تحملي كل مسؤولياتي .

14- أثناء عملي أشعر بأنني شخص مهم.

15- أثناء عملي أشعر أنني قادر على اتخاذ القرارات الصحيحة .

16- أثناء عملي أشعر أنني قادر على انجاز عملي بكفاءة.

17- أثناء عملي أشعر أنني راضي عن مستوى أدائي.

18- أثناء عملي أشعر أنني واثق في نفسي.

الملحق رقم-2- استبيان قياس مصادر

الضغط المهني

مصادر الضغط في مكان عملكم

كل شيء تقريبا يمكن أن يشكل مصدرا للضغط في وقت ما, و كل فرد يدرك هذه المصادر الكامنة بخلاف الآخرين. فالشخص الذي يؤكد أنه يخضع " لضغط شديد في العمل في الوقت الحالي " يريد أن يقول أن لديه عمل كثير يقوم به ولكن هذا لا يمثل إلا جزءا من الكل .

إن العناصر المدرجة أدناه كلها مصادر كامنة للضغط قيموها حسب إدراكهم لمستوى الضغط الذي يفرضه هذا الأخير.

نرجو الإجابة على الرقم الذي يمثل إجاباتكم على السلم التالي:

- | | |
|---|-------------------------|
| 6 | - مصدر واضح تماما |
| 5 | - مصدر واضح |
| 4 | - مصدرا على العموم |
| 3 | - ليس مصدرا على العموم |
| 2 | - ليس مصدرا واضحا |
| 1 | - ليس مصدرا واضحا تماما |
-
- | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1-القيام بعمل كثير |
| | | | | | | 2-قلة السلطة أو التأثير |
| | | | | | | 3-ترقية كبيرة - رقيت إلى مستوى يتعدى قدر آتي |
| | | | | | | 4-القيام بعمل قليل |
| | | | | | | 5-إدارة أو إشراف على عمل الآخرين |

- 6-مواجهة المشاكل الداخلية في المستشفى أو المصلحة
- 7-أخذ التفكير في العمل إلى البيت .
- 8-مستوى أجزكم (بما فيه العلاوات و الفوائد)
- 9- تناقض آرائكم الشخصية مع آراء الادارة
- 10-ترقية غير كافية (العمل في مستوى أقل مقارنة بمستوى كفاءتكم)
- 11-توجيه و مساندة كافية من طرف رؤسائكم
- 12-انعدام الاتصال و الاستشارة
- 13-صعوبة التخلي عن التفكير في العمل عند عودتكم
- 14-البقاء على اطلاع بمستوى التقنيات الجديدة , و الأفكار و التكنولوجيات أو الاختراعات أو أيضا التحديات الجديدة .
- 15-غموض فيما يخص طبيعة عملكم
- 16-التكوين المهني غير متكيف و ذو نوعية
- 17-الحضور للاجتماعات
- 18-انعدام المساندة العلائقية من طرف الأشخاص داخل المصلحة.
- 19-اتجاه الزوج نحو عملكم و سيرتكم المهنية .
- 20-اضطرار العمل لساعات طويلة .
- 21-تناقض و تعارض الارغامات و المهام في الوظائف التي أقوم بها .
- 22- تمييز خفي و محسوبة كامة.
- 23- مهامكم عديمة القيمة.
- 24-عدم القدرة على التفويض.
- 25-تهديد بالفصل أو الاحالة على التقاعد المسبق .
- 26-الشعور بالعزلة.
- 27-غياب التشجيعات من طرف رؤسائكم.
- 28-نقص المستخدمين و عدم الثبات في نسبة الاستخلاف.
- 29- آثار عملي على علاقاتي مع قريني / أولادي.
- 30-تقدير أقل.
- 31- وجوب المخاطرة.

- 32-وجوب تغيير العمل من أجل التطور في السيرة المهنية.
- 33- عمل كثير أو قليل التنوع.
- 34-العمل مع أشخاص من الجنس المغاير.
- 35 تقييمات لا توافق أدائي الشخصي.
- 36-المناوبات الليلية في العمل.
- 37- الاستعمال السيئ للوقت من طرف الأشخاص الآخرين.
- 38- أن أعتبر كرئيس فقط.
- 39- تطلعات الترقية غير أكيدة.
- 40- أثر تراكم المهام الصغيرة.
- 41- غياب المساندة من طرف الأشخاص خارج العمل.
- 42- قلة الوسائل أو الموارد المالية للقيام بعملكم على أحسن ما يرام .
- 43- آثار ارغامات عملكم على حياتكم الخاصة و الاجتماعية
- 44- التغيرات التي يطلب منكم اعطاؤها في عملكم
- 45- مجرد ظهوركم و تواجدكم
- 46- نقص المساندة العملية من طرف الأشخاص خارج عملكم
- 47- العوامل التي تتحكمون فيها مباشرة
- 48- وجوب تقسيم العمل و المسؤوليات بطريقة متساوية
- 49 حياة زوجية مع شريك (ة) هو أيضا بصدد تطوير سريره المهنية
- 50- مواجهة الموافقة الغامضة أو الخطيرة
- 51- أن تكون مجبرا على القيام بدور سلبي (كطرد شخص ما مثلا)
- 52- غياب أي ترقية للوضع
- 53- الجو و الروح المعنوية داخل المنظمة
- 54- الوصول إلى أقصى حد من الأداء الشخصي
- 55- أخذ قرارات هامة
- 56- صراعاتكم الشخصية مع الآخرين
- 57-النتائج التي تترتب عن أخطائكم
- 58- فرص التطور الشخصي
- 59- غياب الاستقرار أو المساندة في حياتكم الشخصية
- 60- الانشغال بالسيرة المهنية على حساب الحياة الشخصية
- 61- مميزات و مشاريع الادارة

الملحق رقم -3-

مقياس تقدير الذات لروزنبرغ

مقياس تقدير الذات لروزنبرغ

Esteem Scale – The Rozenberg Self

فيما يلي مجموعة من العبارات حول نفسك , ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

التي تبين مدى موافقتك على العبارات التي تصفك كما ترى نفسك .

اجب عن كل عبارة بصدق ليست هناك إجابات صحيحة أو خاطئة ، العبارة تصف نفسك

كما تراها أنت , و ليس كما يرغب الآخرون أن تكون , يجب أن تفكر في كل عبارة على

انفراد , و أن تجيب بسرعة , كن دقيقا في اختيار مدى موافقتك في العبارة .

هناك أربع خانات أمام كل عبارة , اختر الخانة التي تنطبق عليك تماما .

العبارات	أرفض	أرفض	أوافق	أوافق
	تماما			تماما

1-أنا راض على نفسي على العموم .

2-أفكر أحيانا بأني لست كفؤا على الإطلاق.

3-أشعر أن لدي عددا من الخصائص الجيدة .

4-أنا قادر على القيام بالأشياء مثلما يستطيع ذلك

معظم الناس الآخرون.

5-أسعر أحيانا بأني متأكد من أنني شخص غير

نافع عديم الفائدة .

6-أشعر بأني لا أملك ما أفخر به .

7- أشعر بأنني لي قيمة , في الأقل بمستوى قيمة الآخرين .

8- أتمنى لو أستطعت احترام نفسي أكثر .

9- أميل الى الشعور بأنني فاشل .

10- احيانا اشعر انني لست جيدا مطلقا.

الملحق رقم -4-

مقياس مركز التحكم لروتر

مقياس روتر (ROTTER) لمركز التحكم

ترجمة الدكتور علاء الدين كفاي

قسم الصحة النفسية , كلية التربية , جامعة القاهرة 1982

يتكون هذا المقياس من مجموعة من الأسئلة الهدف منها معرفة الطريقة التي تؤثر بها بعض الحوادث الهامة في حياة الناس , و هو عبارة عن عدد الفقرات , كل فقرة تتكون من زوج من العبارات و المطلوب منك أن تقرأ العبارتين اللتين تكونان كل فقرة ثم تحدد أيهما تتفق مع وجهة نظرك و سجل اختيارك للعبارة بوضع علامة (X) أمام العبارة التي ترجحها بصفة أكبر مع العلم أنه ليست هناك عبارات خاطئة و أخرى صحيحة .

- 1- (أ) يقع الأبناء في مشكلات لأن الآباء يعاقبونهم أكثر من اللازم.
(ب) مشكلة معظم الآباء هذه الأيام هي أن الآباء يتساهلون معهم.
- 2- (أ) كثير من الأمور الغير السارة التي تحدث في حياتهم ترجع في جزء منها إلي الحظ السيئ.
(ب) يرجع سوء الحظ الذي يلاقيه الناس إلى الأخطاء التي يرتكبونها .
- 3- (أ) من الأسباب الرئيسية لإشعال الحروب عدم اهتمام الناس بالأمور السياسية اهتماما كافيا.
(ب) سوف تستمر الحروب و تبقى مهما حاول الناس منع وقوعها.
- 4- (أ) بمرور الزمن يستطيع الفرد أن ينال الاحترام الذي يستحقه.
(ب) من سوء الحظ أن جدارة الفرد و قيمته غالبا ما لا يعترف بهما مهما جاهد الفرد في هذا السبيل .
- 5- (أ) الاعتقاد أن المعلمين لا يعدلون بين الطلبة اعتقاد غير صحيح.
(ب) معظم الطلبة ليعرفون إلى أي مدى تتأثر درجاتهم المدرسية بعوامل عارضة .
- 6- (أ) بدون الفرص الثمينة لا يمكن للإنسان أن يصبح قائدا فعالا.
(ب) عندما يفشل الأفراد من ذوي الكفاءة أن يصبحون قادة فان ذلك يرجع الى أنهم لم يحسنوا الاستفادة من الفرص التي أتاحت لهم.
- 7- (أ) مهما بدل الفرد من جهد فلن يستطيع أن يظفر بحب بعض الناس.
(ب) إنما يفشل في اكتساب مودة الآخرين من لا يعرف كيف يندمج معهم .
- 8 - (أ) تلعب الوراثة الدور الكبير في تحديد شخصية الفرد.

(ب) خبرة الفرد في الحياة هي التي تحدد سلوكه.

9 - (أ) أعتقد في صحة المثل العامي القائل / اللي مكتوب في الجبين لازم تشوف العين.
(ب) عندما أترك الأمور تحدث تحت رحمة الظروف فإن النتائج أسوء مما لو بادرت واتخذت قرارا معينا .

10- (أ) نادرا ما يقابل الطالب الذي أحسن الاستعداد للامتحان أسئلة صعبة.
(ب) في كثير من الأحيان تكون أسئلة الامتحانات ليست لها صلة بالمنهج بحيث تجد أن الاستذكار قد ضاع هباء.

11- (أ) يعتمد النجاح علي العمل الجاد، أما الحظ فليس له إلا دور بسيط جدا , أو لا دور له على الإطلاق .

(ب) الوصول الى الوظائف المرموقة يتوقف بالدرجة الأولى على أن تكون في المكان المناسب في الوقت المناسب .

12- (أ) يستطيع المواطن العادي أن يكون له تأثير في القرارات السياسية و الاجتماعية العامة.
(ب) عالما هذا يتحكم فيه قلة من الأقوياء, و لا يستطيع البسطاء أن يفعلوا شيئا.

13 - (أ) عندما أضع خططي فإنني غالبا ما أكون متأكد من قدرتي على تنفيذها بنجاح .
(ب) ليس من الحكمة دائما أن نضع خططا طويلة المدى لأن كثير من الأمور يتضح فيها بعد أن احتمالات النجاح أو الفشل فيها ترجع إلى الحظ.

14- (ا) هناك بعض الناس لا ينتظر منهم خير أو نفع
(ب) لكل واحد من الناس جانب من الخير.

15- (أ) في حياتي أرى أن وصولي إلى أهدافي لا يعتمد على الحظ إلا قليلا أو لا يعتمد عليه مطلقا.

(ب) في كثير من الحالات لا يفيد التدبر أو التعقل شيئا بحيث يستوي اتخاذ القرار عن تدبر و تخطيط و اتخاذ القرار عن طريق إجراء القرعة.

16- (أ) في أغلب الأحيان يظفر بالرئاسة سعيد الحظ فكان أول من وصل الى المكان المناسب.
(ب) أن عمل الأشياء الصحيحة أمر يتوقف على القدرة وللحظ دور ضئيل أو لا دور له على الإطلاق.

17- (أ) في أمور دنيانا نجد معظم ضحايا لقوى لا نستطيع أن نفهمها أو نتحكم فيها.
(ب) اد قام الناس بأدوار نشطة في الشؤون السياسية و الاجتماعية فإنهم يستطيعون أن يؤثرون في أحداث الدنيا حولهم .

18- (أ) معظم الناس لا يعرفون إلى أي مدى تتأثر حياتهم بأحداث عارضة .
(ب) لا يوجد في الواقع شيء اسمه الحظ .

- 19- (أ) يجب أن يكون الإنسان مستعدا على الدوام للاعتراف بالخطأ.
(ب) من الأفضل دائما أن نتستر على أخطائنا.
- 20- (أ) من الصعب أن تعرف ما ادا الآخرون يحبونك أم لا .
(ب) يتوقف عدد أصدقائك على مدى لطفك و حسن معشرك.
- 21- (أ) على المدى الطويل نجد أن ما يقع لنا من أحداث سيئة تقابلها أحداث أخرى سيئة
(ب) معظم الأحداث السيئة تنتج عن نقص القدرة و الجهل و الكسل أو كل ذلك.
- 22- (أ) لو أننا بدلنا مجهودا كافيا لأمكنا القضاء على مختلف صور الفساد.
(ب) من الصعب على الناس أن يتحكموا فيما يفعل أصحاب المناصب السياسية.
- 23- (أ) أحيانا لا أستطيع أن أفهم كيف انتهى المعلمون إلى الدرجات التي يعطونها.
(ب) هناك صلة مباشرة بين الجهد الذي أبدله في الاستذكار و الدرجات التي أحصل عليها.
- 24- (أ) الزعيم الناجح يتوقع من الناس أن يقرروا لأنفسهم ما يجب أن يفعلوه.
(ب) الزعيم الناجح يوضح لكل فرد ما يجب أن يفعله.
- 25- (أ) كثيرا ما أشعر أن تأثيري ضعيف على الأحداث التي تقع لي .
(ب) من المستحيل أن أصدق أن الصدفة أو الحظ يلعبان دورا مهما في حياتي .
- 26- (أ) يشعر الناس بالوحدة لأنهم لا يحاولون أن يتعاملون معا بروح الود و الصداقة.
(ب) ليس من المجدي أن تحاول جاهدا اكتساب مودة الآخرين لأن هذا أمر ليس لك سيطرة عليه.
- 27- (أ) هناك اهتمام مبالغ فيه بالألعاب الرياضية في المدارس الثانوية .
(ب) الألعاب الرياضية الجماعية (التي تمارس في فريق) فرصة طيبة في تنمية الشخصية .
- 28- (أ) كل ما يحدث لي هو من صنع يدي.
(ب) أشعر أحيانا أنه ليس لي سيطرة كافية على الوجهة التي تسير فيها حياتي .
- 29- (أ) في معظم الأحيان لا أستطيع أن أفهم لماذا يسلك السياسيون المحترفون منهجا

منهجا.

(ب) على المدى الطويل يمكننا القول أن الناس مسئولون عن فساد الإدارة سواء على المستوى

المحلي أو المستوى القومي .

الملحق رقم -5-

استبيان الرضا الوظيفي

محاور الاستبيان/ تسعى الباحثة في هذه الاستبانة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى العاملات في مهنة

التمريض .

ضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

موافق

محايد

غير موافق

- 1-أن العمل الذي تقومين به يمنحك متعة شخصية
- 2-وظيفتك تحتوي على مهام متنوعة لا تشعر بالملل
- 3-الوظيفة التي تشغلينها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية
- 4-وظيفتك لا تتطلب أية مهارات
- 5-تملكين إمكانية التخطيط الشخصي للأشغال التي تقومين بها
- 6-الوظيفة التي تعميلين بها تسمح لك بالتقدم
- 7-وظيفتك تسمح لك بإبراز قدراتك العالية
- 8-تتمتعين بوظيفتك أكثر مما تتمتعين بأوقات فراغك
- 9-العمل الذي تقومين به روتيني نوعا ما.
- 10-تشعرين بخيبة أمل لكونك تحصلت على هذا العمل.
- 11-المشرف جدير باتخاذ القرارات بمفرده.
- 12-يتميز الرؤساء بالاستعلاء و الرغبة في التسلط على العمال.
- 13-مسئولو عملك لا يتحيزون لمستخدمين دون آخرين.
- 14-يسعى المديرون لتحقيق أهدافهم و أهداف المؤسسة فقط.

موافق

محايد

غير موافق

- 15-يشتغل المديرون جهود المستخدمين.
- 16-رئيسك المباشر يتكفل بكل انشغالاتك.
- 17-المستخدمون مجرد منفذون للتعليمات.
- 18-يطبق المشرف العدل و المساواة.
- 19-يستعمل المشرف معك أسلوب التهديد.
- 20-المشرف متشدد و صارم.
- 21-الأجر الذي تتقاضينه يتماشى مع المجهودات التي تقومين بها.
- 22-مرتبك يعطي متطلبات معيشتك اليومية.

23-منحة المر دودية تحفزك للعمل.

24-تتقاضين تعويضا عن مصاريف التنقل في إطار العمل.

25-يعتبر الراتب الذي تتقاضيناه مقارنة بالرواتب في أماكن عمل أخرى مرضيا لك.

26-يعتبر الراتب الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك و مسؤولياتك داخل العمل مرضيا لك.

الملحق رقم (5) النتائج الخام

الأفراد/ و المقاييس	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	51	13	6	38	40	45	44	46	41	39	6	16	16
2	46	19	16	38	38	41	39	43	36	32	7	15	16
3	45	18	8	42	36	40	40	41	46	38	9	15	18
4	43	14	11	41	36	40	39	40	47	39	6	19	16
5	32	16	10	46	30	29	28	27	34	26	10	19	17
6	38	16	7	46	35	35	30	39	48	36	7	20	19
7	35	19	6	48	32	37	35	35	28	33	9	22	17
8	40	16	11	44	38	40	39	39	31	42	7	13	24
9	41	19	12	38	39	40	38	40	24	36	6	16	16
10	46	16	13	38	39	42	42	43	25	30	7	15	16
11	38	18	6	42	38	36	32	32	25	38	9	17	16
12	35	17	11	42	32	21	28	30	30	32	9	15	18
13	51	13	16	38	41	49	47	45	22	39	6	16	16
14	46	16	14	38	36	44	41	42	32	45	7	15	16
15	35	18	11	38	32	41	35	37	27	35	6	16	16
16	32	22	9	42	30	26	26	36	36	39	7	19	16
17	40	17	14	46	37	40	38	38	37	40	7	18	21
18	54	17	18	38	40	45	42	48	31	32	8	15	15
19	46	15	15	41	41	40	39	42	39	36	9	16	16
20	40	18	8	38	32	39	39	41	28	26	7	15	16
21	44	19	13	38	35	42	41	43	22	24	6	16	16
22	46	16	14	38	36	41	40	45	27	24	7	15	16
23	51	13	16	38	36	46	36	46	30	28	6	16	16
24	41	18	15	46	41	39	39	41	42	25	8	21	17
25	29	25	9	46	30	31	30	27	50	36	10	19	17
26	54	18	15	38	38	46	44	27	40	38	8	15	15
27	41	22	14	38	38	40	40	27	26	50	7	14	17
28	48	17	16	38	42	43	41	31	27	52	6	16	16
29	46	18	12	42	45	42	40	31	36	40	9	15	18
30	32	25	11	46	33	36	31	29	29	33	10	19	17
31	47	15	15	38	35	27	27	29	29	36	7	16	15
32	45	16	16	40	37	31	32	30	22	38	8	15	17
33	46	17	14	41	31	30	39	24	24	28	9	14	18
34	33	23	13	46	38	31	29	28	30	31	9	20	17
35	38	15	14	39	34	29	28	33	23	20	8	16	15
36	41	21	15	38	26	25	26	30	32	28	7	14	17
37	44	13	16	40	38	25	25	31	32	32	8	16	16
38	35	16	12	42	49	26	27	45	33	42	9	15	18
39	39	14	11	38	31	23	22	43	32	36	6	16	16

40	48	17	6	40	47	25	28	37	24	30	7	17	16
41	40	17	18	40	36	25	26	40	24	35	8	16	16
42	41	12	18	38	43	26	30	27	26	29	6	15	17
43	44	13	16	40	35	32	31	40	35	25	8	16	16
44	35	16	8	42	35	29	28	13	32	20	9	15	18
45	39	14	13	38	38	27	27	24	32	24	6	16	16
46	48	17	16	40	36	28	29	20	32	24	7	17	16
47	40	17	18	40	24	23	24	27	34	20	8	16	16
48	41	12	19	38	33	20	25	22	34	15	6	15	17
49	51	17	11	33	18	20	21	28	30	23	6	12	15
50	35	11	18	38	38	24	24	32	35	19	7	15	16
51	50	14	18	40	39	29	30	21	32	25	7	17	16
52	42	14	12	33	45	29	30	23	26	40	6	13	14
53	37	18	18	45	32	26	27	17	37	39	8	19	18
54	61	13	16	34	33	29	30	35	28	44	6	13	15
55	39	17	18	40	36	31	31	38	48	35	7	16	17
56	47	13	17	38	33	20	22	44	52	39	6	18	14
57	43	12	19	39	39	24	25	50	43	39	6	15	18
58	34	17	19	37	34	27	24	27	47	35	7	16	14
59	42	12	21	35	29	26	29	19	37	41	6	14	15
60	46	14	20	38	31	36	34	23	48	42	7	17	14
61	38	14	7	42	28	22	30	30	42	39	8	17	17
62	35	18	19	34	36	24	29	33	26	38	6	14	14
63	51	17	19	37	48	35	35	24	32	39	7	16	14
64	53	16	21	36	36	24	30	25	26	40	7	16	13
65	46	15	14	40	39	30	32	46	26	41	7	17	16
66	39	18	20	36	32	31	32	39	45	39	7	15	14
67	43	12	18	38	43	33	34	30	47	42	7	18	13
68	37	18	11	41	35	42	39	34	37	39	8	17	16
69	47	15	19	38	32	29	30	43	41	41	7	16	15
70	45	16	20	40	32	36	38	37	42	41	8	15	17
71	30	24	10	43	42	38	37	38	29	28	11	15	17
72	45	17	17	40	40	39	39	27	24	41	9	14	17
73	46	18	18	42	35	43	43	40	23	43	9	15	18
74	40	23	14	38	35	42	40	38	27	42	7	14	17
75	52	20	20	46	31	32	33	43	28	44	8	21	17
76	38	18	13	40	36	26	27	30	31	30	9	15	16
77	41	18	16	38	33	28	30	40	29	41	6	15	17
78	32	16	10	46	33	37	35	26	27	31	10	19	17
79	43	14	13	41	37	39	39	39	25	40	6	19	16
80	46	16	18	38	39	40	40	43	49	39	7	13	18
81	42	22	14	38	40	40	39	37	44	40	7	14	17
82	35	18	10	42	37	38	35	32	34	30	9	16	17

83	39	15	11	38	39	40	40	40	42	41	7	16	15
84	53	14	20	37	43	43	42	46	45	48	8	15	14
85	44	19	16	37	41	40	39	43	46	40	6	15	16
86	46	18	16	40	43	41	41	38	44	45	9	15	16
87	32	24	11	42	34	32	33	28	30	32	9	16	17
88	50	15	18	46	40	41	41	42	48	42	9	20	17
89	38	15	12	40	39	38	30	32	39	39	10	14	16
90	30	16	10	46	30	29	29	28	32	30	10	19	17
91	42	22	14	36	40	41	38	39	39	41	7	12	17
92	39	15	15	38	39	36	37	41	39	39	7	17	14
93	30	24	10	43	32	32	31	26	29	28	11	15	17
94	43	15	16	34	40	42	41	39	39	41	6	14	14
95	41	13	14	34	41	39	42	40	41	39	6	14	14
96	44	10	16	46	41	43	40	44	40	40	9	20	17
97	38	16	14	40	38	40	38	33	38	29	10	15	15
98	46	16	18	38	42	40	41	42	35	43	7	16	15
99	32	16	10	46	30	29	30	27	31	30	10	20	16
100	38	16	14	46	38	35	32	39	39	30	7	21	18
101	35	19	13	48	32	37	35	35	32	39	9	22	17
102	40	16	16	45	40	40	41	39	46	41	7	14	24
103	41	19	15	38	41	40	42	40	48	42	6	17	15
104	46	16	18	38	46	42	43	43	50	43	7	14	17
105	39	15	15	38	39	36	39	41	40	39	7	16	15
106	30	24	10	43	32	32	39	29	26	28	11	15	17
107	42	19	12	38	42	41	42	43	43	43	7	15	16
108	45	18	15	42	43	40	40	41	48	41	9	15	18
109	40	14	13	41	39	39	42	41	39	39	6	19	16
110	32	16	10	46	30	29	35	27	31	30	10	19	17
111	38	16	11	46	38	35	30	39	39	30	7	20	19
112	36	19	13	48	32	37	37	35	32	39	9	22	17
113	33	23	13	46	30	31	29	27	30	26	9	20	17
114	38	15	14	39	38	37	30	37	38	32	8	16	15
115	41	21	15	38	38	41	41	38	40	44	7	14	17
116	42	13	16	40	40	39	42	39	40	40	8	16	16
117	35	16	12	42	33	35	30	30	31	33	9	15	18
118	39	14	13	38	38	36	38	31	37	39	6	16	16
119	48	17	16	40	42	43	45	30	52	40	7	17	16
120	38	17	14	40	40	38	39	37	40	40	8	16	16
121	40	12	19	38	41	39	42	33	41	43	6	15	17
122	44	13	16	40	41	42	40	38	40	42	8	16	16
123	43	16	15	38	42	40	45	41	49	41	7	15	16
124	38	15	15	38	38	39	40	40	41	39	7	16	15
125	30	24	10	43	32	32	39	29	26	28	11	15	17

126	41	19	16	38	40	39	40	43	40	40	7	15	16
127	46	18	12	42	45	40	40	41	48	41	9	15	18
128	39	14	13	41	39	39	41	40	39	40	6	19	16
129	32	16	9	46	30	29	29	27	31	30	10	19	17
130	38	16	14	46	38	35	30	39	39	30	7	20	19
131	37	19	13	48	32	37	35	35	32	39	9	22	17
132	33	23	13	46	30	30	29	27	30	39	9	20	17
133	38	15	14	39	39	38	33	35	38	37	8	16	15
134	51	13	18	38	48	45	54	46	56	46	6	16	16
135	46	19	16	38	41	40	42	41	48	43	7	15	16
136	45	18	13	42	42	39	39	40	46	40	9	15	18
137	43	14	13	41	40	39	43	39	41	38	6	19	16
138	32	16	10	46	30	30	28	28	31	30	10	19	17
139	38	16	14	46	38	36	33	36	38	32	7	20	19
140	35	19	13	48	33	36	36	34	33	38	9	22	17
141	40	16	16	44	39	41	40	38	44	40	7	13	24
142	41	19	15	38	40	39	40	39	46	40	6	16	16
143	46	16	18	38	39	40	41	41	46	41	7	15	16
144	32	16	10	46	30	29	30	28	30	30	10	19	17
145	38	16	11	46	38	36	32	38	38	32	7	20	19
146	35	19	11	48	31	38	36	35	33	38	9	22	17
147	40	16	15	44	39	39	40	39	44	41	7	13	24
148	46	18	15	42	44	39	41	40	46	42	9	15	18
149	39	14	13	41	38	38	40	39	38	41	6	19	16
150	32	16	10	46	29	29	30	28	30	31	10	19	17
151	38	16	14	46	34	36	35	38	38	32	7	20	19
152	37	19	13	48	33	37	36	38	34	40	9	22	17
153	33	23	12	46	31	31	29	27	30	26	9	20	17
154	38	15	14	39	36	37	33	38	39	36	8	16	15
155	35	19	13	48	32	38	36	35	32	39	9	22	17
156	40	16	16	44	39	40	41	39	42	41	7	13	24
157	46	18	15	42	45	42	40	41	48	41	9	15	18
158	52	20	20	46	42	43	44	43	48	48	8	21	17
159	38	18	13	40	39	37	32	30	33	31	9	15	16
160	41	18	16	38	40	41	39	40	42	40	6	16	16
161	32	16	10	46	32	30	28	27	31	31	10	19	17
162	39	14	13	41	38	39	39	41	41	39	6	19	16
163	35	19	13	48	33	36	34	34	33	39	9	22	17
164	40	16	16	44	39	40	40	39	43	40	7	13	24
165	39	14	13	41	40	39	40	39	39	40	6	19	16
166	32	16	10	46	30	29	29	26	31	30	10	19	17
167	38	16	14	46	38	36	31	38	38	31	7	20	19
168	37	19	13	48	33	36	35	36	33	38	9	22	17

169	33	23	11	46	31	30	29	27	30	27	9	20	17
170	40	16	15	44	39	40	40	38	42	40	7	13	24
171	41	19	15	38	40	39	40	39	46	40	6	16	16
172	46	16	16	38	39	41	42	40	48	42	7	15	16
173	39	15	15	38	36	37	40	40	39	40	7	16	15
174	30	24	10	43	33	35	38	30	28	29	11	15	17
175	42	19	18	38	36	40	41	44	41	42	7	15	16
176	45	18	15	42	40	39	40	41	48	41	9	15	18
177	40	14	13	41	39	39	38	41	39	39	6	19	16
178	35	19	13	48	32	37	35	35	32	39	9	22	17
179	40	16	16	44	40	40	41	39	46	41	7	13	24
180	39	14	13	41	39	39	41	40	39	40	6	19	16
181	32	16	10	46	30	29	29	27	31	30	10	19	17
182	38	16	14	46	38	35	30	39	39	30	7	21	18
183	37	19	11	48	32	37	36	35	32	39	9	21	18
184	33	23	10	46	30	31	29	27	30	26	9	21	16
185	40	16	15	44	38	40	41	39	46	41	7	14	23
186	46	18	14	42	43	39	38	41	44	41	9	16	17
187	39	14	11	41	36	38	40	41	40	42	6	20	15
188	32	16	7	46	30	31	31	29	32	31	10	20	16
189	46	18	15	42	41	40	41	41	44	41	9	16	17
190	52	20	18	46	41	43	42	43	46	42	8	22	16
191	38	18	11	40	39	37	32	31	35	32	9	15	16
192	41	18	14	38	36	40	39	41	43	42	6	16	16
193	32	16	9	46	31	30	28	27	30	32	10	20	16
194	40	16	12	44	38	39	37	38	40	41	7	14	23
195	41	19	15	38	38	38	40	39	44	40	6	16	16
196	46	16	13	38	43	40	42	40	46	42	7	15	16
197	39	15	11	38	36	37	38	40	39	41	7	16	15
198	30	24	10	43	31	34	36	30	28	29	11	15	17
199	42	19	13	38	36	39	39	44	41	42	7	15	16
200	45	18	12	42	39	40	41	40	46	40	9	16	17
201	40	14	11	41	36	38	32	40	40	39	6	18	17

- 1 مجموع درجات استبيان درجة الشعور بالضغط
- 2- مجموع درجات مقياس تقدير الذات
- 3- مجموع درجات مقياس مركز التحكم
- 4- مجموع درجات مقياس الرضا الوظيفي
- 5- مجموع درجات مقياس العمل في حد ذاته
- 6- مجموع درجات مقياس الدور الاداري
- 7- مجموع درجات مقياس العلاقات البنشخصية
- 8- مجموع درجات مقياس السيرة المهنية و الانجاز
- 9- مجموع درجات مقياس البنية و الجو التنظيمي

- 10- مجموع درجات مقياس ابيت / عمل
 11- مجموع درجات محور الأجر
 12- مجموع درجات محور نمحتوى العمل
 13- مجموع درجات نمط الاشراف

الفرضية العامة : هناك علاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى العاملات في مهنة التمريض.
 (حسب الدرجة الكلية)

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
stress	40,4527	5,85226	201
Satisfaction	41,2886	3,69680	201

Corrélations

		stress	Satisfaction
stress	Corrélation de Pearson	1	-,514**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	201	201
Satisfaction	Corrélation de Pearson	-,514**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	201	201

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضيات الجزئية :

الفرضية الأولى : تعاني العاملات في مهنة التمريض (المرضات) من ضغط مهني مرتفع.

Effectifs

Statistiques

total

N	Valide	201
	Manquante	0

total

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	منخفض Faible	47	23,4	23,4	23,4
	مرتفع Eleve	154	76,6	76,6	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
stress	201	40,4527	5,85226	,41279

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 36					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
stress	10,787	200	,000	4,45274	3,6388	5,2667

: الفرضية الثانية

العلاقة بين الضغط ككل ومصادر الضغط

Corrélations

Corrélations

		stress	S1	S2	S3	S4	S5	S6
stress	Corrélacion de Pearson	1	,473**	,336**	,395**	,409**	,263**	,400**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	201	201	201	201	201	201	201
S1	Corrélacion de Pearson	,473**	1	,537**	,559**	,464**	,406**	,452**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	201	201	201	201	201	201	201
S2	Corrélacion de Pearson	,336**	,537**	1	,890**	,560**	,352**	,503**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	201	201	201	201	201	201	201
S3	Corrélacion de Pearson	,395**	,559**	,890**	1	,538**	,392**	,566**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	201	201	201	201	201	201	201
S4	Corrélacion de Pearson	,409**	,464**	,560**	,538**	1	,412**	,466**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	201	201	201	201	201	201	201
S5	Corrélacion de Pearson	,263**	,406**	,352**	,392**	,412**	1	,455**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	201	201	201	201	201	201	201
S6	Corrélacion de Pearson	,400**	,452**	,503**	,566**	,466**	,455**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	201	201	201	201	201	201	201

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات و الضغط المهني.

Corrélations

الإرتباط بين أبعاد الضغط وتقدير الذات

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
stress	40,4527	5,85226	201
myself	16,9602	2,93230	201

Corrélations

		stress	myself
stress	Corrélation de Pearson	1	-,353**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	201	201
myself	Corrélation de Pearson	-,353**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	201	201

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضية الرابعة : توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و الضغط المهني.

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
stress	40,4527	5,85226	201
Ccontrole	13,8109	3,22088	201

Corrélations

		stress	Ccontrole
stress	Corrélation de Pearson	1	,558**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	201	201
Ccontrole	Corrélation de Pearson	,558**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	201	201

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضية الخامسة - توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من الضغط المهني و الرضا عن محتوى العمل و الضغط المهني و الرضا عن الأجر و الضغط المهني و الرضا عن نمط الاشراف لصالح الرضا عن الأجر لدى العاملات في مهنة التمريض.

أولا / العلاقة الإرتباطية بين الضغط المهني (درجة كلية) وأبعاد الرضا :

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
stress	40,4527	5,85226	201
Saler	7,7463	1,40723	201
Ctravail	16,7562	2,51898	201
subervision	16,7861	1,99725	201

Corrélations

		stress	Saler	Ctravail	subervision
stress	Corrélacion de Pearson	1	-,489**	-,346**	-,170*
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,016
	N	201	201	201	201
Saler	Corrélacion de Pearson	-,489**	1	,255**	,103
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,144
	N	201	201	201	201
Ctravail	Corrélacion de Pearson	-,346**	,255**	1	-,103
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,146
	N	201	201	201	201
subervision	Corrélacion de Pearson	-,170*	,103	-,103	1
	Sig. (bilatérale)	,016	,144	,146	
	N	201	201	201	201

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
S1	36,7015	4,70855	201
S2	35,6517	6,01815	201
S3	35,5124	5,83190	201
S4	35,6517	6,74597	201
S5	36,5771	7,59969	201
S6	36,3532	6,39372	201
Saler	7,7463	1,40723	201
Ctravail	16,7562	2,51898	201
subervision	16,7861	1,99725	201