

مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية دراسة ميدانية بالقطاع الصحي تبسة

أ/ بخوش الصديق

طالب مسجل الدكتوراه

بجامعة باجي مختار عنابة

ملخص:

يمكن القول إلى حد كبير انه من خلال استخدام التحليل الإحصائي توصلنا إلى العديد من النتائج التي توضح الغموض حول أسئلة الدراسة في معرفة مستوى ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين والتعرف على مصادرها الأساسية.

إن مصادر الضغوط لدى الأفراد العاملين تجسدت معظمها وبنسب كبيرة في بيئة العمل التي يعمل فيها الأفراد ومدى مشاركتهم في صنع القرار مما يعطيهم إحساس بمدى أهميتهم داخل المنظمة حتى ولو لم يأخذ بأرائهم بعين الاعتبار إلا أنهم يولون الأهمية بمدى إشراكهم في هذه العملية. أما عبء العمل فهو يؤثر في أداء الأفراد وهذا راجع إلى قلة عدد الأفراد العاملين من جهة وإلى تزايد حجم المهام من فترة لأخرى وفق نظام المناوبة المعمول به، إضافة إلى طبيعة العلاقات المهنية في العمل بين الأفراد داخل المؤسسة مما يعرق أدائهم في بعض الأحيان وخاصة ما تعلق الأمر بتنفيذ المهام وحدود المسؤوليات واتخاذ القرارات في حينها.

Résumé:

On peut dire qu'avec l'exploitation des outils d'analyse statistiques, nous avons atteint aux résultats qui répondent les questions de l'étude, qui a pour objet de savoir le niveau de stress au travail chez le personnel et d'identifier les sources de bases.

Les sources de stress chez le personnel, semblent en grand partie sur l'environnement de travail dans lequel les individus travaillent et l'étendue de l'intérêt pour les participants dans le processus décisionnel, ce qui leur donne un sens de leur importance au sein de l'organisation, même si elle n'a pas pris en considération leurs opinions, mais ils attachent de l'importance étendue de leur participation à ce processus. La charge de travail influe sur la performance du personnel et ce, dû la régression du personnel selon l'organigramme (déperdition ou manque de

recrutement) d'une part, et le volume des tâches de travail qui augmente avec l'évolution de la population d'autre part.

Outre, la nature des relations professionnelles au travail entre les individus dans organisation qui diminuer leurs performances dans certains cas, et en particulier la réalisation des tâches, les limites des responsabilités, et la prise de décision en temps opportun.

مقدمة:

تسعى أي منظمة من خلال بعدها الاستراتيجي للنمو والاستقرار الوظيفي والحفاظ على الإستمرارية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية. وهذا لا يتحقق إلا من خلال العمل على إستقطاب الكفاءات البشرية للعمل في المؤسسة ومتابعتها والعمل على تأهيلها للتجاوب أكثر مع التطور التكنولوجي والتغيير التنظيمي، من خلال التعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم وأمالهم، والعمل على تحقيقها وإشباعها وفق الإمكانيات المتاحة وبالتالي تقليل أكبر قدر ممكن من مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها العامل، بغية أن يكون مندمجا أكثر في محيط عمله ومساهما فعالا في السير الحسن لعملية الإنتاج وتطبيق برامج المؤسسة وأهدافها.

أولا: مفهوم ضغوط العمل

مما لا شك فيه إننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بعيدا عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية. وأثرت هذه المثيرات على الفرد، حيث لم يقتصر هذا التأثير في البيت أو المدرسة إنما تجاوز إلي بيئة العمل ومن هنا برزت الضغوط الإنسانية نتيجة التأثر بالمثيرات. تعتبر الضغوط حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها تترك على أنها غير مؤكدة ومبهما.

ضغط العمل يحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة أو للعمل غير متوافقة مع القدرات العقلية والجسمية والفسولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه¹ تعتبر ضغوط العمل من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، وكان هذا العمل ولازال مصدرا للمتعاب، ولقد ترتب على هذا وما صاحبه من شقاء، بعض المخاطر والتحديات أو ما يعرف بالضغوط، ونظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لإهتمام العديد من رجال الفكر الإداري، حيث ركزت اهتماماتهم على مستوي التحليل النظري ولم تنال الدارسات التطبيقية نصيبا كافيا ويرجع ذلك للأسباب التالية،

الأول منها : كثرة العوامل المسببة للضغوط وتداخلها والسبب الثاني : عدم إتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل² الضغط بحد ذاته ليس حالة سيئة دائماً، لكن هناك إيجابيات للضغوط إذ أنه يكون فرصة حينما يتضمن احتمال الربح، ونذكر مثال الأداء المتفوق للرياضي في المواقف الصعبة، إن مثل هؤلاء الأفراد يستفيدون من الضغط بشكل إيجابي للإرتقاء بمستوى الموقف والأداء بأقصى ما يتمكنون³.

عرف مفهوم ضغوط العمل، عدة أشكال متقاربة من قبل العديد من الباحثين ومن أهمها:

الضغوط هي حالة نفسية وذهنية وإجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور والإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلي الإحترق، كما تتسم بالشعور الضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن النفس.

عرف كل من بيير ونيومان (T-A Beehr et J-E Newman)، بأن ضغط العمل يعد حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته، وتؤدي لإحداث تغيرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي⁴

شكل رقم (01) يوضح مراحل ظهور ضغوط العمل



المصدر: محمد الصيرفي: السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2006، ص 308

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن سبب الضغط هو تفاعل الفرد مع الوظيفة التي يعمل فيها، لكنه من الممكن أن يكون سبب الضغط متعدد كالجماعة التي يعمل معها الفرد، والتنظيم الذي يعمل فيه أو البيئة التي يعيش

فيها. كذلك بين هذا التعريف على أن نتاج الضغط هو الإنحراف عن المسار الطبيعي في العمل، ولم يبين إن كان هذا الإنحراف سلبي أو إيجابي.

بينما Jean Marie Peretti، قام بتعريف ضغوط العمل على أنها تلك الإضطرابات العضوية والنفسية الناتجة عن عوامل مختلفة وخصوصا المهنية⁵، وحيث أن الفرد إذا تلقى حجما من المهام الزائدة عن طاقته المعتادة فإنه سيكون في حالة عدم إستقرار وهذا ما يؤدي إلى ظهور توتر لدى الفرد، وإذا ما أسقطنا مفهوم ضغوط العمل على المؤسسة الإستشفائية فإننا يمكن تعريف هذا المفهوم من خلال الجزئيات الآتية:

- ✓ عبء العمل: والذي يقصد به عندما يكون العامل مطالب بأداء مهام كثيرة ومختلفة أو أنه ليس لديه الوقت الكافي لإنجاز هذه المهام.
- ✓ صراع الدور: وهو عندما يتعرض العامل لمجموعة من توقعات الدور في عمله.
- ✓ غموض الدور: ويعني عدم توفر المعلومات والبيانات الكاملة والواضحة والمناسبة لدى العامل عن الدور المطلوب منه.
- ✓ قلة فرص النمو الوظيفي: وهو الإحساس بعدم الأمان وعدم التطور الوظيفي للعامل.
- ✓ طبيعة العمل: وهو البيئة التي يعمل فيها العامل أي مدى إستغلاله لقدراته ومسؤولياته داخل هذه البيئة التي يعمل فيها وبشكل سليم.

ثانيا: إشكالية الدراسة

إن " العمل في المجال الصحي له طابع خاص حيث يرتبط بمعاملات المرضى وتحقيق الرعاية الطبية لهم من خلال المراكز الإستشفائية، أين يترتب على العمل أشكالا مختلفة من الضغوط على الأفراد العاملين من الأطباء والمرضين والتي غالبا ما تسبب إرهاق أعداد كبيرة منهم. ومن شأن هذه الضغوط أن تترك أثرها السلبي على مضمون وجودة الأداء في المراكز الإستشفائية والعاملين فيها والذي ربما يؤثر على الولاء التنظيمي لهم"⁶. ونتيجة لذلك فإن الواقع يتطلب وضع منهج إداري وعملي متكامل للتعامل والتوافق وإستيعاب مثل هذه الضغوط بشكل فعال والعمل على تقوية وتعزيز الولاء التنظيمي للأفراد العاملين.

إن التنظيمات الحديثة تسعى باستمرار وتولي باهتمام كبير بأساليب وطرق تحفيز الأفراد في المنظمة، هادفة إلى تحقيق رضاهم وتنمية قدراتهم المهنية قصد زيادة ولائهم التنظيمي، حيث أصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة يتطلب وجود أفراد لديهم إنتماء إيجابي إتجاه الوظيفة التي يشغلونها والمنظمة التي ينتمون إليها مع تحمل هؤلاء الأفراد لضغوط العمل التي يتعرضون لها أثناء أداء واجبه المهني. وكحاصل لما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك الأفراد وإحتمال تغير لموقفهم إتجاه وظائفهم والمنظمة التي ينتمون لها، تم التوجه لدراسة هذا الموضوع لما يوليه من أهمية في فاعلية المنظمات، فكما قلت ضغوط العمل كان للأفراد أداء جيد لمنظمتهم وبالتالي تستطيع هذه الأخيرة القيام بدورها وتستطيع أن تحقق أهدافها بنسبة عالية.

إن ضغوط العمل قد تظهر على الأفراد العاملين من عدة مصادر أهمها، بيئة أو مكان العمل، والتي تعد من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات ومنشآت العمل الحديثة، التي تحظى حاليا باهتمام متزايد، على إعتبار أن رضا العاملين في المؤسسة عن بيئة العمل، ينعكس على كفاءتهم وأدائهم. وتضم بيئة العمل، العديد من الجوانب والمعايير المطبقة في المؤسسة، مثل أساليب وممارسات الإدارة والقيادة وتقييم الأداء، وبرامج التكوين والتطوير والسياسات المحفزة للنجاح، ودعم العمل الجماعي، والرواتب والأجور والحوافز والمكافآت والتقدير المادي والمعنوي، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وأساليب غرس الإنتماء بين الموظفين ومؤسسة العمل، ووسائل الترفيه والجوانب الإجتماعية للموظفين، إلى غير ذلك من معايير وعوامل جاذبة تسهم في سعادة ورضا الموظفين وشعورهم بالأمن والأمان الوظيفي.

ليس هناك شك في أن الظروف التي تحيط بنا تؤثر إلى حد كبير في مدى إنجازنا لمهامنا والوقت اللازم لذلك، فبعض هذه الظروف يمكن أن تسهل من أدائنا للعمل والبعض الآخر يمكن أن يعوق هذا الأداء. وقد ينظر إلى سلوك العمل كنتاج لتفاعل مجموعتين من المتغيرات تتكون المجموعة الأولى من صفات ومواصفات العامل نفسه، مثل قدراته وإستعداداته ومهاراته، بالإضافة إلى بعض نماذج العادات العقلية والإنفعالية في إستجاباته مثل إتجاهاته، وآرائه، ومعتقداته. أما بالنسبة للمجموعة الثانية من المتغيرات أو العوامل، فإنها تتمثل في بعض المواصفات المميزة لموقف العمل نفسه بوصفه

نوع محدد من البيئة كالظروف الطبيعية أو الفيزيائية، مثل الإضاءة والضوضاء والتهوية والحرارة، وساعات العمل، وأوقات الراحة.

والواقع أن ظروف العمل السيئة كوجود الضوضاء مثلا تعتبر مشكلة مهنية تهدد الصحة النفسية للعاملين، وإذا كانت الضوضاء شديدة الدرجة والتي بدورها تجعل من تبادل الحديث بين الأشخاص أمرا مستحيلا، فإن الأشخاص المعرضين لها طيلة الدوام يتعرضون للكثير من الأضرار.

كذلك غموض الدور والذي يشكل نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل معين أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحيتهم وسلطاتهم، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للعقوبات المهنية، وتشير بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعورا بهذه الضغوط، وأنها تفل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة. لذلك فإن وجود توصيف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد كبير بوضوح الدور لأنه يجيب عن أسئلة العاملين وإستفساراتهم.

وإضافة إلى ما سبق أن الضغط الناتج من غموض الدور ينشأ عندما يفقد الموظف للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها، أو عندما تتركز التغذية المرتدة على السلبيات والأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات. كما أن صراع الدور والمتمثل في التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الإستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط، والتي تأخذ عدة أشكال منها تعارض أولويات مطالب العمل حيث أنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري.

كذلك تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة وذلك عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة ويسعى لتحقيق الذات والإستقلال في الوقت الذي ترى فيه المنظمة أنه ينبغي على الأفراد الإعتماد عليها من خلال التخصص

الدقيق في العمل ووحدات التحكم والسيطرة، وتطبيق الصيغ والإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفضل فيه الفرد إتباع صيغ غير رسمية في العمل.

أيضا تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وهذا غالبا ما يحدث بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائرا بين الإلتزام بتعليمات وتوجيهات الإدارة التي يعمل بها والتي تتطلب منه الإلتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر التي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته. مثل هذه المشكلة تحدث على الدوام في بيئات العمل، حيث إن الموظفين القدامى غالبا ما يقومون بأداء كثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم، إذ يعتبرونها نوعا من المساعدة بين الأفراد في العمل في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

إن عدم مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفرادا بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضا إلى إنخفاض الروح المعنوية للعاملين، وتوحدتهم، وفقدان إلتئامهم للمؤسسة التي يعملون بها. إن عدم إشراك العاملين في إتخاذ القرارات يؤثر على علاقاتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم مما يقلل من مستوى الإلتصال بينهم. إلى جانب ما سبق، فإن المنطق ومصلحة العمل أيضا يحتمان التعرف إلى مقترحات العاملين في القرارات التي سوف تتخذ، لأن في ذلك جانبا إيجابيا لتطوير العمل، فضلا عن التأثير النفسي الذي ينعكس على أداء العمل لو قلصت فرص المشاركة في إتخاذ القرار. وعدم وجود نظام فاعل لتقييم أداء الأفراد العاملين بالمنظمة، وفق معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون، من الممكن أن يكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل إذا لم يتم وفق أسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد. ويؤدي ذلك إلى أن العاملين لن يؤدوا عملهم وفقا لما تقتضيه به واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقهم المناسب من التقدير المادي والمعنوي، وسيسود إعتقاد أن الجميع سواسية وأن من يعمل يتساوى مع من لا يعمل، مما يخلق حالة من الإحباط تجعل هؤلاء العاملين عرضة للعديد من الأمراض النفسية والجسدية.

وبالتالي نسعى من خلال هذه الدراسة، إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية، حيث تجسدت مشكلة هذه الدراسة في طرح السؤال الآتي:

ما مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية؟

ثالثا: أهداف الدراسة

من خلال هذه الدراسة أردنا التعرف على ما يلي:

- معرفة أهم مصادر ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية
- معرفة مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية

رابعا: النماذج المفسرة لضغوط العمل

1. النظرية البيولوجية:

هذه النظرية تفسر بأن حالة الإضطرابات الظاهرة على جسم الإنسان في أحد أعضائه يعود إلى ضعف وراثي أو بنيوي يجعله أكثر إستعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغط أو الإجهاد.⁷

وتبين هذه النظرية على وجود علاقة إرتباط بين مرض السكر والوراثة وبين حالة الجسم والدرنة الرئوي، فهي ترى بأن الضغوط النفسية تقع لكل الأفراد ولكن الإضطرابات لا تظهر إلا في أعضاء الجسم خاصة الأفراد الذين يعانون من الحساسية والذين لهم القابلية للمرض فقط.⁸

كل هذه الإضطرابات التي تم ملاحظتها على جسم الإنسان، تم تفسيرها من قبل أصحاب هذه النظرية على أنها راجعة إلى الضغوط التي يتعرض لها الإنسان بصفة متواصلة نابعة من الوسط العائلي أو المهني (بيئة العمل) من جهة، والى أن العامل الوراثي كإصابة الإنسان بمرض السكري له علاقة إرتباطية من جهة أخرى.

2. النظرية السلوكية:

فسر السلوكيين "إن الضغوط النفسية تنطلق من عملية التعلم التي من خلالها يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطيا مع مثيرات حيادية أثناء الأزمة

حيث يصنفها الفرد على أنها مخيفة ومقلقة. كما يرى السلوكيين كذلك أن التفاعلات المتبادلة لدى الإنسان وواقعه أو مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها متنبأ للسلوك قبل وقوعه ورأوا أن تكيف سلوك الفرد حسب متطلبات الموقف يكون بصورة ذات معنى ومغزى، وأن جسم الإنسان ليس سلبيا بل هو فعال يسعى لأن يتكيف، ولا تفسر تفاعلات الجسم وحدها بل إن جسم الإنسان ومحيطه الاجتماعي يفسران معا ما يعانيه الفرد من اضطرابات⁹.

إن النتائج النفسية والسلوكية التي تحدثها الضغوط تحدث من السلوك ومدى تأثيره على نمط سلوك الفرد المعتاد، والضغط في نظر السلوكيين يؤدي إلى القلق ولكنه يكون أحيانا ناجحا وعمليا لأنه يؤدي بالإنسان إلى إتخاذ قرارات حاسمة ويقوي إرادته التي تمكنه من مواجهة الفشل والنجاح في المستقبل. ويعلمه أسلوب حل المشكلات منذ الصغر ويهيئ شخصيته لتكون فاعلة في مواجهة الأحداث.

3. نظرية التحليل النفسي:

من بين العلماء الذين ميزوا الضغوط النفسية فرويد والتي فسر أسبابها بتلك "الصراعات اللاشعورية داخل الفرد خاصة لدى أولئك الذين يعانون من المشكلات الجنسية والعدوانية والعديد من الرغبات، إلا أن معظم علماء مدرسة التحليل النفسي بينوا إن الضغوط التي يعاني منها الفرد في كل موقف أو سلوك ما هي إلا تعبير عن صراع ما بين نزاعات ورغبات متعارضة سواء بين الفرد والمحيط الخارجي أم داخل الفرد نفسه، فعندما يقع التصادم بين هذه الرغبات من المحيط الاجتماعي أو من الرقابة النفسية الداخلية التي يمثلها (الأنا الأعلى) فإن هذه التفاعلات تؤدي إلى ظهور الآليات الدفاعية¹⁰.

ووفق هذه النظرية فإن معظم الأفراد لهم صراعات لا شعورية تختلف حدثها من فرد لآخر، فهؤلاء الأفراد يرون بأن ظروف وأحداث حياتهم من مسببات الضغوط النفسية وأن أساليب مواجهة هذه الضغوط يكون عن طريق الكبت الذي اعتبره فرويد ميكانيكية الدفاع إتجاه الضغوط، فالذكريات المؤلمة والمشاعر التي يرافقها الخجل والشعور تكبت في اللاشعور. وكبت المشاعر والرغبات يتم في الطفولة المبكرة، يرافق ذلك الشعور بالذنب مما يؤدي إلى معاناة الفرد من آثار الضغوط النفسية وإصابته لاحقا ببعض الاضطرابات النفسية وبعض الأمراض مثل السرطان وأمراض القلب.

4. نظرية الصفات الشخصية:

هذه النظرية تقترض وجود إرتباط بين مجموعة معينة من الصفات الشخصية والإضطرابات السيكوسوماتية، أي أن مكونات الشخصية لها دور أساسي في تنمية إضطرابات سيكوسوماتية، وفي نفس السياق أشارت فلاندرز دنيار إلى وجود علاقة بين بروفيل الشخصية ومختلف الإضطرابات، كما وجد جريس أن الأفراد الذين يعانون من علل جسمية متشابهة لهم ردود فعل متشابهة إزاء المواقف التي تعترضهم. فمثلا الأفراد المصابون من إرتفاع ضغط الدم فيشتركون في إستعدادهم للتعرض للخطر وسرعة الغضب ووجود دائم في صراع بين الحاجة إلى القوة والحاجة إلى أن يعتني بهم¹¹.

كما يؤكد **كامل عويضة** في نفس السياق على أهمية عامل إدراك الفرد للمواقف التي يواجهها والذي على أساسه يتم التفاعل المذكور سلفا¹²

والجدير بالذكر هو أنه من الخطأ الإعتماد على نظرية من النظريات في تفسير السلوك، لأن الفهم الصحيح لهذه الإضطرابات لا يتحقق إلا من خلال إعتبارها نتيجة لتفاعل الفرد بتركيبته البيولوجية والنفسية مع بيئته الإجتماعية والفيزيقية.

5. مقارنة الطب السيكوسوماتي:

من أهم روادها فلاندرز دنيار، والتي ترى بأن جميع الأمراض الجسدية تستوطن جوانب الشخصية السيكوسوماتية أي أن لها أسبابا نفسية وهي ترتكز إهتماما على تحديد هوية ووصف الطريقة التي تؤدي بها الخلافات المكتوبة إلى مظاهر جسدية، فذكرت بأن المصاب بداء السكر وإرتفاع ضغط الدم وكان لهذه الأعراض سبب نفسي، كما أنه بإمكان صراع معين أن يسبب تلفا في الخلايا والأنسجة. وأن المرض يمكن أن يكون ذا منشأ خارجي حيث بنية الشخصية هي التي تجعل قسما محددًا من الجسم معرضا للعطب وهي التي تهيئ للإصابة بالأمراض البدنية¹³.

أما فرائز الكسندر، فيرى بأن لا إختلاف بين التطورات السيكلوجية والتطورات الفيسيولوجية التي تجرى في الجسم وقد ثبت أن العواطف يمكن أن تثير أو تمنع عمل جميع الأعضاء. كما عرض فرضيات تصف الفوضى السيكوسوماتية التي تعود إلى بعض الأمراض كالربو التهابات المفاصل والضغط والأمراض الجلدية، حيث ذكر ثلاث عوامل تحدد المرض هي (قابلية العضو للعطب، البنية السيكلوجية الخصامية وآليات الدفاع، وظروف الحياة المسببة لحدّة الإنفعالات).

ولقد ركز على العامل الثاني أي البنية الشخصية المرتبطة بمختلف الأمراض أي هناك نوعية إنفعالية على أساسها تتحدد الإستجابات الجسدية، فلكل حالة عاطفية أعراضها الفيسيولوجية الخاصة، فالضغط الشرياني وسرعة نشاط القلب يشكلان خصوصية الغضب والخوف، وقد يكون إفراز المعدة المتزايد إستجابة إرتدادية في وجه الخطر. وبموجب نظرية النوعية الإنفعالية هذه فإن كل مريض يعاني هشاشة في عضو خاص يصاب بمرض يتوافق مع هذا الإستعداد المسبق، عندما تعيد الأحداث في حياته تشغيل الصراعات القديمة وتحطم آليات دفاعه.

6. مقارنة الإجهاد: نموذج سيلز H.selyse

من خلال الدراسات والأبحاث التي قام بها ولتر برادفورد كانن والمتعلقة بإمكانية وجود علاقة خاصة بين طبيعة الإنفعال وإستجابة الجسم، أبح على العلاقة المتبادلة الصارمة بين متغيرة فيسيولوجية وثابتة نفسية وعرض منظرها هذه النظرية من أجل تخطي الموقف الذي سبب القلق موقفين: (التحضير للعمل كالهجوم، والهروب من أمامه أو العودة إلى موقف التبعية كحال الطفل الصغير الذي يحتمي بأمه بدل مهاجمة الخطر بنفسه).

وأعتبر هانس سيلز منذ 1935 أن الإجهاد تناذرا أو مجموعة إستجابات فيسيولوجية لا نوعية للجسم على عوامل بيئية مختلفة ضارة ذات طبيعة فيزيائية وكيميائية وكان بذلك وراء تناول مفهوم الإجهاد في فروع علمية عديدة كالطب والعلوم الإجتماعية.

وسيلز يرى بأن الضغط إستجابة الجسم لكل طلب ينفذ له في التوجه إلى التكيف، وإستجابة هذا الجسم تكون متعددة، عضوية أو نفسية أو إدراكية أو إنفعالية. هذه الإستجابات ليست إلا هيكلية، وكل وضعية تفوق قدرات التكيف للجسم مع النتائج السلبية الممكنة أن تحدث عن طريق الإجهاد¹⁴.

والتناذر العام للتكيف هو وصف خاص لإستجابات الجسم الفيسيولوجية على المجهودات المختلفة وقد ميز سيلز متأثرا بكانن ثلاث مراحل متعاقبة لتكيف الجسم مع متغيرات بيئية هي (مرحلة الإنذار أو الصدمة-مرحلة المقاومة-مرحلة النضوب)¹⁵.

وفي نفس السياق يوضح **لإنهام** أن الإجهاد قد يبدأ بحالة من الإحباط تصبحها حالة من القلق، فحالة من الإستنزاف النفسي التي يوضح فورني وآخرون أنها محطة الفرد بعد أن يستنفد كل السبل الممكنة في التعامل مع

المطالب الزائدة جدا عن قدراته وإمكاناته، فيشعر حينها الفرد بحالة من التعب لكنها تختلف عن التعب الناتج عن العمل الشاق، بل هي أقرب من إحساس الفرد بأنه مستهلك ومستنفذ وتلي هذه المرحلة مرحلة الإحترق النفسي التي يكون فيها الفرد مستهلكا تماما إنفعاليا وجسميا وسلوكيا وعقليا وهنا ينبغي على الفرد أن يترك المجال المسبب للإجهاد. وبالتالي يمكن القول بأن جسم الإنسان هو ضحية الإفراط في توظيف آليات دفاعه البيولوجي¹⁶.

يشير الإطار النظري والفكري لنظرية سيلز في الضغوط النفسية إلى أنها بمثابة متغير مستقل وهو إستجابة لعامل ضابط، كما يربط التقدم أو الدفاع ضد الضغط وبين التعرض المستمر المتكرر للضاغطة، حيث حددت ثلاثة مراحل للتكيف العام (مرحلة التنبيه، مرحلة المقاومة، مرحلة الإجهاد).

7. نموذج لابوريت Laborit كبح أو نهى الفعل

هذا النموذج الذي تعرض إلى دراسة الضغط، قام بالتركيز على (الشخصية-الضغط) حيث أن رد فعل الضغط ليس إلا نتيجة يضمن حياة الجسم أمام الخطر. هذا النموذج ركز على المعارف في ميدان البيولوجيا والعلوم وبالأخص دور المخ الإنفعالي في ميكانيزم الضغط¹⁷.

وهذا ما يفسر ردود أفعالنا البدائية للضغط (الهجوم أو الضياع) أين لا تستطيع تحقيق إلا كبح الفعل، والضغط هنا يصبح حالة مرضية.

8. نموذج كاراساك R.Karasek 1980:

هذا النموذج ظهر جراء الأبحاث التي أجريت في شمال أمريكا بداية سنة 1980، أين خلصت هذه الدراسة إلى تفسير ضغوط العمل ومؤشرة إلى نوعين من العوامل التي تسبب الضغوط الأولى: الحاجات النفسية والتي تتعلق بالفرد خاصة عندما يتعلق الأمر بتنفيذ المهام بالموصفات النوعية وتعدد المهام ومدة الإنجاز. أما الثانية: مستويات إتخاذ القرارات أي المسافة الممكنة لإتخاذ القرارات أمام وضعيات حرجة تصادف الفرد العامل (حدود الاستقلالية في المشاركة في إتخاذ القرارات)، ومدى إستغلال كفاءاته في إتخاذ القرارات وتحسين الوضعيات الحالية للعمل¹⁸.

وهناك أشكال من وضعيات العمل قد تظهر بمجرد تلاقى النوعين من عوامل الضغوط، فإذا كان الفرد يعمل في وضعية معرضة للضغوط بكثرة مع ارتفاع حاجاته النفسية ومستويات إتخاذ القرار لديه ضعيفة، هنا يصبح الفرد

لديه عبء عمل زائد وبالتالي هذه الوضعية تخلق آثار سلبية على صحة الفرد كخطر إصابته بأمراض القلب أو الأمراض النفسية.

هذا النموذج تم تدعيمه من طرف Karasek بعامل ثالث وهو التفاعل الإجماعي داخل العمل مع الزملاء والمسؤولين والذين بدورهم يساعدون الفرد العامل على تنفيذ مهامه على أحسن وجه، وبالتالي ركز على قوة وتأثير التواصل الإجماعي للفرد العامل¹⁹.

9. نموذج P-E fit (Pearson-Environnement fit) 1970:

هذا النموذج ظهر جراء الأبحاث التي أجريت في شمال أمريكا والذي يحدد العلاقة بين الفرد وبيئته، أين تم تفسير الضغوط من خلال نتائج عدم التوافق بين مختلف بيئات العمل وواجبات منصب العمل ومكافآته وبين الفرد وإستعداداته.

وبالتالي فالضغوط يمكن أن تظهر بسبب عدم التوافق بين مؤهلات الفرد وواجباته ومسؤوليات منصب العمل أو بين حاجات الفرد وتلك الحاجات التي يشبعها العمل من خلال المكافآت.

10. نموذج عدم توافق (الجهد/المكافأة) 1986 J. Siegrist:

يعد أحد النماذج المطورة من قبل الفريق الألماني الذي يقوده Siegrist، حيث يفسر بأن ضغوط العمل تظهر نتيجة عدم التوافق بين الجهد المبذول من طرف الفرد العامل في منصب عمله والمكافآت التي يتقاضاها جراء هذا الجهد.

وبالتالي ميز نوعين من الجهد الأول: الجهد الظاهري والثاني: الجهد الذاتي، الجهد الأول أي الظاهري يتمثل في حاجاته النفسية مثل ما وضحه Karasek أي الإكراه أو الضغط المتعلق بتنفيذ مهام منصب العمل. أما الجهد الذاتي فيتمثل في مظهر الشخصية للفرد كحاجاته للرضا في العمل وحاجاته للمنافسة والصراع ونفاذ صبره وسرعة إنفعاله وعدم قدرته على الإبتعاد عن منصب عمله.

كما صنف Siegrist من خلال دراساته حول ضغوط العمل، ثلاث أشكال من المكافآت:

– المكافآت النقدية

- الإحترام والتقدير من طرف زملاء العمل والرؤساء
- مراقبة تطور الفرد الوظيفي من خلال تشجيعه عن طريق الترقية²⁰.

11. نموذج التسوية أو المعاملة R. Lazarus et S. Folkham، 1984 :

هذا النموذج الذي وضع تقييم الضغوط في إطار مقارنة التسوية للمخطط الإجتماعي الذي يشكل تهديدا هادفا وشخصي حسب الباحثين، وهذا التهديد يكون إبتدائي أو ثانوي.

التهديد الإبتدائي: يكون موجه للمصاب بالضغوط، لمعرفة وضعيته جراء المخطط الإجتماعي والذي يمكن أن يسبب خطر على صحة الفرد. هذه المرحلة يمكن أن توضح مدى تأثير الضغوط وعدم الأمان للفرد، أي إحساس الفرد للمصادر التي يمنحها لمواجهة التهديد أو الضغط، وهي تقييم التهديد دون إمكانية إنجاز مواجهة بالمصادر الكافية التي تكون سلبية بالنسبة للفرد²¹.

التهديد الثانوي: وهو موجه لمعرفة قدرة الفرد في التحكم في المخطط الإجتماعي وإثبات مدى تجاهله للإمكانات التي من خلالها يمكن حماية نفسه ووقايتها والتحكم في مسببات الضغط. إذا كان الفرد يقيم بأنه قادر على مواجهة التهديدات المتعلقة بالمخطط الاجتماعي، إذا فان ردود أفعاله للضغوط ستكون ضعيفة أو معدومة، أما إذا كان الفرد غير قادر على مواجهة التهديدات فإن ردود أفعاله للضغوط ستكون قوية وهذا بإتخاذ مختلف الإستراتيجيات بإستغلال الموارد والإمكانات الفردية.

إن قدرة الفرد أو عدم قدرته لمواجهة المخطط الاجتماعي الموضوع من طرف المؤسسة لمواجهة الضغط، بعض الأفراد قد يصابوا من جراء هذا المخطط إبتداء من التقييم الإبتدائي والثانوي، أي لا بد من تطوير مختلف الآليات للدفاع وتحديد إستراتيجيات المواجهة للوضعية²².

بعض المخططات الهندسية Coping تم وضعها من طرف Folkham و Lazarus 1985، الأول Coping centré sur problème أي الوسائل المستخدمة لتعديل أو إدارة الوضعية. أما الثاني Coping centré sur l'émotion أي الوسائل المستخدمة لتخفيض أو إدارة شدة الإنفعال أو الإحساس بالتأثير.

ليجرون Légeron 2001، الإستراتيجية يمكن أن تكون موجهة نحو تخفيض ردود الأفعال للضغوط أو نحو مراقبة وضعية الذين يعانون من الضغط وهذا

من خلال الثنائيتين السالفة الذكر بالنسبة للأول والذي يركز حول المشكلة بما أن الفرد يبحث عن وضع لتنفيذ أفعال لحل المشكلة، والشكل الثاني والمركز على الإنفعالات بما أن الفرد يبحث بتسيير ردود أفعاله النفسية، وبالتالي فإن Lazarus و Folkham وضعوا إمكانات تتمثل في:

- البحث عن المعلومات (الفرد يبحث عن فهم لتطور المؤسسة الإستراتيجي)
- الفعل المباشر أي الشروع مثلا في متابعة تكوين مهني
- تجاهل الفعل أي مثلا لا يقابل زملاءه السابقين المسرحين من العمل
- التهرب من المسؤولية²³.

12. نظرية موراي:

تعتبر نظرية موراي نموذجا مفسرا للضغوط النفسية والتي تمثل "المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد فبعضها مادي يرتبط بالموضوعات والأخر بشري يرتبط بالأفراد، وهي محددة بعوامل إقتصادية وإجتماعية وأسرية وطرق التواصل كالعطف والخداع والإتزان والسيطرة والعنوان، ويقسم موراي الضغوط إلى نوعين:

ضغوط ألفا: وهي التي توجد الواقع الموضوعي في بيئة الفرد.

ضغوط بيتا: وهي الضغوط كما يدركها الفرد.²⁴

إن موراي في هذه النظرية يربط بين شعور الفرد بالضغوط النفسية ومدى إشباعه لحاجاته كحاجاته للإنجاز، وحاجاته للإنتماء والإستقلال والسيطرة، ويمكن تفسير وجود الحاجة للفرد على أنها من المظاهر التي تظهر على مستوى سلوك الفرد إتجاه إستجابته للمثيرات مع ظهور إنفعال معين، فعند إشباع حاجة الفرد يصبح في حالة راحة وإستقرار، أما إذا كان العكس فإن الفرد يصبح في حالة إحساس بالقلق والضيق.

خامسا: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية والمقدر عددهم 463 فردا، من كل الفئات السوسيو مهنية (ممارسو الصحة

العمومية، أطباء عامون، إداريون، تقنيين في الصحة العمومية، الأسلاك المشتركة).

عينة الدراسة:

قمنا من خلال هذه الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة، حيث بلغ حجم عينة الدراسة 200 مفردة بالقطاع الصحي بتبسة (المؤسسة الاستشفائية عالية صالح)، وقد تم توزيع الاستبانة أين استردت 150 استبانة، كما استبعدت 03 استبانات لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبالتالي أصبح عدد الاستبانات 147 أي ما يعادل نسبة 73.50% من المجموع الكلي للاستبانات.

سادسا: ثبات وصدق أداة الدراسة

إن الثبات يعد بمثابة الاتساق في النتائج الخاصة بالأداة أي قدرة المقياس في الحصول على النتائج نفسها في حالة إعادة استخدام الأداة نفسها مرة أخرى. ومنه فقد قمنا بتطبيق الاستبانة للتحقق من صدقها خلال تطبيقها على بعض الأفراد العاملين من مختلف الفئات السوسيو مهنية والبالغ عددهم 20 مفردة، أين كان معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى اتفاق المتغيرات عالي، حيث بلغ المتوسط 0.862 فيما يخص مستويات ضغوط العمل، أما مصادر ضغوط العمل فكان المتوسط 0.905.

وبالتالي، فإن أداة الدراسة تحقق الثبات والصدق الظاهري.

سابعا: أدوات التحليل الإحصائي للبيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على تقييم المتغيرات بالأرقام (دائما-في معظم الأحيان-أحيانا-نادرا-أبدا)، أين أصبح لدينا متغيرات رقمية يمكن قياس متوسطاتها وانحرافها المعياري والتي تعبر عنها الأوزان النسبية (1-5) بالترتيب. وعليه كان الترميز في إدخال البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، أين استخدمت التكرارات والنسب والانحراف المعياري لوصف اتجاهات الأفراد (عينة الدراسة) نحو متغيرات الدراسة من خلال مقياس ليكرت.

ثامنا: نتائج الدراسة

جدول رقم (01) يبين ترتيب مستويات ضغوط العمل

النسبة	العبارات	الرقم
61.5	اشعر بالقلق عند تأخري في انجاز مهامي اليومية	01
49.2	أجد صعوبات في الحصول على أيام راحة	02
48.1	اشعر بالتعب أثناء ساعات العمل الفعلية	03
43.7	اشعر بالتوتر بسبب طبيعة عملي	04
42.3	كثرة الأعباء والمهام تجعلني أتعامل مع زملائي في العمل بعصبية	05
39.42	إن متطلبات مهام منصب عملي تؤثر سلبا على حياتي الاجتماعية	06
39.21	كثرة الأعباء والمهام، تجعلني اخطأ في أداء العمل	07
38.14	اشعر بالالاكتئاب عندما أكون في العمل	08
31.31	كثرة الأعباء والمهام تدفعني للتغيب باستمرار	09

قد اتضح لنا آراء الباحثين من مجتمع الدراسة فيما يخص مستويات ضغوط العمل والتي تمثلت في الأعراض الآتية:

- الشعور بالقلق نتيجة ضغوط العمل
- قلة أيام الراحة والعطل بمختلف أشكالها
- التعب والإرهاق جراء حجم العمل
- غيابهم عن المناسبات الاجتماعية

أما فيما يخص مصادر ضغوط العمل تم التعرف عليها كما هي مبينة في الجدول الآتي من خلال المتغيرات التي تشكل مصادر لضغوط العمل:

جدول رقم (02) يبين مصادر ضغوط العمل

النسبة	المصادر	الرقم
80.72	وسائل العمل الموجودة غير مناسبة	01
76.32	عدم ملائمة المكتب أو مكان العمل	02
76.13	عدم المشاركة في صنه القرار	03
75.91	بعد مكان الإقامة عن مكن العمل	04
75.67	فترات الراحة غير كافية أثناء العمل	05
70.41	حجم المهام الزائد عن قدرة الفرد العامل	06
70.12	عدم مناقشة الإدارة لمقترحات الأفراد العاملين	07
69.73	العلاقات الرسمية هي السائدة في العمل	08
67.55	تداخل الصلاحيات بين المشرفين في العمل	09
66.42	عدم تطابق المسؤوليات مع الصلاحيات	10
63.81	نقص المعلومات حول المهام	11
62.79	ظروف العمل تتسم بالتوتر	12
60.05	ضعف العمل الجماعي	13

ومنه تم التوصل إلى أن أفراد العينة تمثلت مصادر الضغوط لديهم في

ما يلي:

- التجهيزات غير مناسبة في العمل
 - عدم المشاركة الفعلية للأفراد العاملين في اتخاذ القرار
 - بعد الإقامة عن مكان العمل
 - فترات الراحة غير كافية نظرا للعدد الهائل للتدخلات اليومية والمستعجلة
- ومنه قمنا بتجميع أهم المصادر المسببة لضغوط العمل والمبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم (03) يبين المتغيرات التجميعية لمصادر ضغوط العمل

الرقم	المتغير	النسبة
01	بيئة العمل	17.06
02	عدم المشاركة في صنع القرار	15.74
03	عبء العمل	15.29
04	غموض الدور	14.12
05	العلاقات المهنية في العمل	13.91

خلاصة:

يمكن القول إلى حد كبير انه من خلال استخدام التحليل الإحصائي توصلنا إلى العديد من النتائج التي توضح الغموض حول أسئلة الدراسة في معرفة مستوى ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين والتعرف على مصادرها الأساسية.

إن مصادر الضغوط لدى الأفراد العاملين تجسدت معظمها وينسب كبيرة في بيئة العمل التي يعمل فيها الأفراد ومدى مشاركتهم في صنع القرار مما يعطيهم إحساس بمدى أهميتهم داخل المنظمة حتى ولو لم يأخذ بأرائهم بعين الاعتبار إلا أنهم يولون الأهمية بمدى إشراكهم في هذه العملية. أما عبء العمل فهو يؤثر في أداء الأفراد وهذا راجع إلى قلة عدد الأفراد العاملين من جهة وإلى تزايد حجم المهام من فترة لأخرى وفق نظام المناوبة المعمول به، إضافة إلى طبيعة العلاقات المهنية في العمل بين الأفراد داخل المؤسسة مما يعرق أدائهم في بعض الأحيان وخاصة ما تعلق الأمر بتنفيذ المهام وحدود المسؤوليات واتخاذ القرارات في حينها.

الهوامش:

- ¹ Greiner, B.A., Krause, N, : Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: a theoretical framework and empirical evidence, Occupational Health Psychology,2005, p145.
- ² العميان محمود: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، ط3، 2005، ص 159.
- ³ العطية ماجد: سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 372.
- ⁴ محمد الصيرفي: السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2006، ص 308.
- ⁵ Jean Marie Peretti: Dictionnaire des ressources humaines, Librairie Vuibert, paris, 1999, p188.
- ⁶ Garain et autres : contrôle de qualité et valorisation de l'activité des hôpitaux, gestion hospitalière, 1990, p363.
- ⁷ لوكيا الهاشمي و بن زروال فتيحة: الإجهاد، دار الهدى للنشر والتوزيع، عين مليلة، 2006، ص46.
- ⁸ نفس المرجع: ص 47.
- ⁹ فاطمة عبد الرحيم النوايسة: الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 19.
- ¹⁰ فاطمة عبد الرحيم النوايسة: مرجع سبق ذكره، ص 18.
- ¹¹ لوكيا الهاشمي و بن زروال فتيحة: مرجع سبق ذكره، ص 50.
- ¹² نفس المرجع، ص 50.
- ¹³ لوكيا الهاشمي و بن زروال فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص52.
- ¹⁴ Patrick Légeron :le stress professionnel, jhon libbey Eurotext, l'information psychiatrique, volume84, 2008, p 811.
- ¹⁵ علي محمود شعيب: دراسة لمصادر الضغط النفسي لدى طلاب الثانوية العامة، دراسة ميدانية، كلية الآداب، جامعة المستنصرية، بغداد، ص412.
- ¹⁶ جون بنجمان ستورا: الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان الهاشم، منشورات عويدات، بيروت لبنان، 1997، ص ص (78-79)
- ¹⁷ Patrick Légeron : op. Cit., p811.
- ¹⁸ Patrick Légeron : op. Cit., p813.
- ¹⁹ Delphine François Philip : le stress des survivants à un plan social, revue des sciences de gestion, n°241, paris, 2010, p 88.
- ²⁰ Delphine François Philip : Op. Cit., p 88.
- ²¹ Patrick Légeron : op. Cit., p811.
- ²² Delphine François Philip : Op. Cit., p88.
- ²³ Idem, p88.
- ²⁴ فاطمة عبد الرحيم النوايسة، مرجع سبق ذكره، ص21.