

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

الضغوط المهنية وآثارها النفسية والجسمية لدى المدراء ورؤساء المصالح

بالمؤسسات العمومية للصحة بولاية الأغواط

**Professional pressures and their psychological and physical effects on
managers and heads of departments in health institutions in the state of
Laghout**

عبد الحفيظي يحي¹، بوجمل طاهر²

¹المركز الجامعي أفلو، (الجزائر)، y.abd_elhafidhi@cu-aflou.edu.dz، فرقة البحث (PRFU) التوجيه

والإرشاد وقضايا المجتمع تحت رقم I05L06Cu030120230003

²المركز الجامعي أفلو، (الجزائر)، boudjemeltaher@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/03/01

تاريخ القبول: 2024/02/01

تاريخ ارسال المقال: 2023/12/02

*المؤلف المرسل

الملخص:

استهدفت الدراسة الكشف عن مدى تفاعل الضغوط المهنية مع كل من الآثار النفسية والجسدية الناجمة عنها، وتحديد أكثر مصادر هذه الضغوط انتشارا لدى المدراء ورؤساء المصالح بالمؤسسات العمومية للصحة بولاية الأغواط، كما هدفت أيضا إلى معرفة مستويات كل من الضغوط المهنية والآثار النفسية والجسدية الناجمة عنها. لهذا الغرض سعت هذه الدراسة المستند إلى المنهج الوصفي لبناء مجموعة من الأدوات تمثلت في مقياس الضغوط المهنية و مقياس الآثار النفسية ومقياس الآثار الجسدية، تم تطبيقها على جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 100 موظف و موظفة ولاختبار فرضيات الدراسة تم جمع البيانات وتحليلها إحصائيا بالاعتماد على نظام رزمة الإحصاء للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- هناك تفاعل بين الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والجسدية لدى مجتمع الدراسة.
 - وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى مجتمع الدراسة.
 - وجود مستوى متوسط لكل من الآثار النفسية والجسدية لدى مجتمع الدراسة.
 - احتل عبء الوظيفة المرتبة الأولى من مصادر الضغوط المهنية لدى مجتمع الدراسة.
- الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الآثار النفسية، الآثار الجسدية.

Abstract :

The study aimed at revealing how professional pressures interact with each of the psychological and physical effects resulting from them. The most widespread sources of such pressure are also identified among the responsible employees of public health institutions working for the health in the state of Laghouat, It also aimed to know the levels of occupational pressures and the psychological and physical effects resulting from them. The study sample consisted of 100 employees. The descriptive approach was based on its analytical and comparative patterns and the standards of occupational pressures, psychological effects and physical effects were used by the researcher and the use of statistical treatment through the SPSS program. The results of the study were as follows:

- There is interaction between professional pressures and both psychological and physical effects in the study sample.
- There is a high level of professional pressure for the study sample.
- There is an average level for both psychological and physical effects of the study sample.
- The burden of the job ranked first of the sources of professional pressure in the study sample.

Keywords:: Professional Pressures, Psychological Effects, Body Effects.

1- مقدمة:

يرى علماء السلوك التنظيمي، أن تعدد المثيرات البيئية جعل الأفراد يتأثرون بها بشكل كبير، ويتخطى هذا التأثير في بعض الأحيان حدود المنزل والحياة العامة، لينتقل إلى بيئة العمل، فالضغوط في بيئة العمل تعتبر من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في المؤسسات العامة والخاصة، لما لها من آثار سلبية على الأفراد وإنتاجية المؤسسات، الأمر الذي جعلها تعد من الموضوعات المهمة والحيوية التي تستقطب فكر واهتمام العديد من الباحثين في مجال الطب، وعلم النفس وعلم الاجتماع والتربية وغيرها بصفة عامة، والباحثين في السلوك التنظيمي بصفة خاصة، إذ يهتم هذا المجال بسلوك الأفراد داخل المنظمات على اختلاف أشكالها، منتجة كانت أم خدمية، وذلك بهدف زيادة فعالية هذه المنظمات وتحقيق الرعاية المناسبة للعاملين فيها، نظرا لأهمية وحيوية العنصر البشري في تحقيق أهداف المنظمة.

وتمثل الضغوط المهنية رد فعل نفسي وفسيولوجي وسلوكي للتغيرات والأحداث البيئية المحيطة بالفرد وهي تنشأ نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي يعيش فيها، وما يترتب عن هذا التفاعل من مطالب وتحديات تفوق قدرات الفرد على المواجهة. (خليفة والزغلول، 2003، ص 62). ويشير كل من سيللي "sely1983" وجرينبرغ وبارون "Green berg and Baron 1990" إلى أن الاستجابة للضغوط تمر بثلاث مراحل: مرحلة الإنذار بالخطر أين يؤدي الضغط إلى تنشيط آليات التوافق، ثم مرحلة المقاومة، ثم مرحلة الإجهاد والذي يؤدي فيه الضغط إلى إنهك آليات التوافق. (الزبيدي، 2007، ص 192). ويؤكد عقيلي (2008) على أن الضغوط المهنية تؤلّد الكثير من الآثار السلبية على الفرد، وهذه الآثار يمكن أن تكون نفسية مثل: (التوتر، الإحباط، الأرق) أو تكون جسدية مثل (الصداع، آلام الظهر، تعب الجسم). (عقيلي، 2008، ص 5). وقد تبين من نتائج الكثير الدراسات أن العاملين في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية مثل الصحة والتعليم، هم أكثر العاملين تعرضا للضغوط والاحتراق النفسي من غيرهم في القطاعات والمهن الأخرى. (خليفة والزغلول، 2003، ص 63).

وتعد المؤسسات العمومية للصحة باعتبارها مؤسسات خدمية بالدرجة الأولى، ولها اتصال مباشر بصحة المواطن وحياته اليومية، من المؤسسات التي يضفي عليها طابع الخصوصية والحساسية في الوقت ذاته، لذلك وتماشيا مع التطورات والتحويلات التي شهدتها بلادنا، فلقد شهد هذا القطاع إصلاحات عديدة كان آخرها في 2007/12/31 وهذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07/140 المؤرخ في 19 ماي 2007، استوجبت هذا الإصلاح القيام بإدخال تغييرات جذرية على هيكله وأنظمته القاعدية والاهتمام أكثر بالموارد البشري حيث تم إنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوية التي توفر خدمات قريبة من المواطن، تخفف العبء والضغط عن المؤسسات العمومية الاستشفائية، ونظرا لطابع الخصوصية والحساسية التي تميز هذه المؤسسات كما ذكرنا آنفا، فإن العاملين بهذه المؤسسات ولاسيما ذوي المسؤولية (المدراء، رؤساء المصالح) منهم باعتبارهم من أهم العناصر الفاعلة في القطاع فإنه يقع عليهم العبء الأكبر نظرا لطبيعة المهمة الملقة على عاتقهم، الأمر الذي قد يسبب لهم العديد من الآثار النفسية والجسدية.

2- إشكالية الدراسة:

يعتبر العمل محورا جوهريا في حياة الفرد، فبغض النظر على كونه أداة لكسب العيش، فهو ذلك المظهر من الحياة الذي يعطيه مكانة ويربطه بالمجتمع، وبالتالي يحدد دوره فيه، فهو وسيلة لإشباع الكثير من الدوافع والحاجات النفسية للعامل، لذلك أصبح مجال العمل من أهم المجالات التي يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق كونه يقضي فيه نسبة كبيرة من وقته.

وبما أننا نعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحظته في كافة المجالات، حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر، فالتسارع الرهيب الذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته في النواحي النفسية والاجتماعية جراء فرضه لمتطلبات وظروف جديدة ساهمت في تعرض الأفراد للعديد من الضغوطات.

وباعتبار أن بيئة العمل هي جزء من هذا المجتمع، فإنها ليست بمعزل عن ذلك، فميدان العمل يعتبر ميدانا خصبا لمثل هذه التغيرات السريعة، حيث يرى الكثير من الباحثين أن التغير السريع والمتواصل الذي يشهده عالمنا اليوم أسهم في تعرض العاملين في مختلف المؤسسات مهما كانت طبيعة عملها لدرجات متفاوتة من الضغوط والتوترات. (راشد، 1992، ص 95). إذ تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها، فيظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكئاب. (الموسي وثابت، 2002، ص 513). ولقد استحوذت الضغوط المهنية على اهتمام العديد من دول العالم، حيث تعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها على المستويين المادي والبشري، ناهيك عن قيام هذه الدول بعقد العديد من المؤتمرات العلمية والندوات والبرامج التدريبية المختلفة بغية توعية العاملين وتثقيفهم حول أفضل السبل لإدارة هذه الضغوط والسيطرة عليها. (حسن وحامدات، 2008، ص 159). وبالرغم من انتشار ظاهرة الضغوط في جميع المهن والوظائف، إلا أنها تتباين شدة وطبيعتها من مهنة لأخرى، فقد أظهرت العديد من الدراسات أن العاملين في مهن الخدمات الإنسانية كالصحة والتعليم والملاحة الجوية وغيرها، هم أكثر تعرضا للضغوط والاحتراق النفسي من غيرهم من القطاعات الأخرى. (خليفة والزغلول، 2003، ص 63-64).

ويعتبر قطاع الصحة بمؤسساته المختلفة من أكثر القطاعات عرضة للضغوط، حيث يعد من القطاعات الحساسة والحساسة التي تقدم خدمات دائمة للمواطنين، وباعتباره مؤسسة خدمية بالدرجات الأولى، فهو قطاع يضيف عليه طابع الخصوصية والحساسية.

إن مستخدمي المؤسسات الصحية بكل فئاتهم يتعرضون إلى ضغوط مهنية، ومن جهة أخرى وباعتبار أن كل مؤسسة يديرها أفراد من الموظفين أوكلت إليهم المسؤولية فهم يعتبرون الأساس والحرك الرئيسي للمؤسسة ونظرا لحجم وثقل المهام الموكلة إليهم فإن تعرض هذه الفئة للضغوط يكون أكثر من غيرهم، حيث تعد المسؤولية مصدرا من مصادر الضغوط المهنية، فتحمل المسؤولية عن الأفراد يحمل في ثناياه درجة كبيرة من الضغط، فمثلا قرار نقل أو ترقية أو فصل موظف يتضمن درجة عالية من الضغط بسبب الآثار الفردية والاجتماعية لمثل هذا النوع من القرارات، وهذا ما يتضح من نتائج العديد من الدراسات التي بينت أن المديرين والمسيرين يعانون في أغلب الأحيان من القرح والتوتر الشديد نتيجة الضغوط الكبيرة المتولدة من مسؤولياتهم. (علي موسى،

2008، ص43). وقد أشارت دراسات عديدة أنه كلما زادت درجة مسؤولية الفرد عن العاملين في المنظمة، كلما زادت عليه ضغوط العمل وانعكس ذلك مباشرة على صحته. (عبد الرحمان، 1995، ص101). ففي دراسة على مستوى الضغط لأكثر من 130 مهنة، تبين أن هناك مهنة تعاني من مستوى عال من الضغوط أكثر من غيرها وهذه المهن حسب ترتيبها هي: مهنة المدير، المشرف في المطاعم، ومدير المكتب. (عسكر، 1988، ص11)، وقد بينت دراسة "Cooper, Stara 1985": أن أسباب ومصادر الضغط المهني تكثر عند المدراء باعتبارهم أهم الأشخاص الذين تسند إليهم العملية الإدارية، حيث توصلت إلى تبين ثلاثة أسباب للضغوط وهي: العلاقات التنظيمية، قرارات الإدارة العليا، وتطبيق الاستراتيجيات الجديدة، وأثبت أن هناك مظاهر ترافق الضغط المهني تتمثل في القلق و الاكتئاب وآثار نفسية وجسدية وسلوكية عديدة. (العوالمة، 1994، ص68).

انطلاقاً مما سبق، فقد انبثقت لدينا أهمية دراسة الضغوط المهنية من خلال وعينا بخطورة هذه الظاهرة وما يترتب عليها من آثار نفسية وجسدية، وتسليماً بأهمية فئة ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح في قطاع هام يتمثل في المؤسسات العمومية للصحة، وفي ضوء ما تقدم يمكن بلورة إشكالية الدراسة في التساؤلات كالاتي:

- هل هناك تفاعل بين الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والجسدية الناجمة عنها لدى أفراد مجتمع الدراسة؟

- ما مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد مجتمع الدراسة ؟

- ما أكثر الضغوط المهنية انتشار لدى أفراد مجتمع الدراسة ؟

- ما مستوى الآثار النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية لدى أفراد مجتمع الدراسة ؟

- ما مستوى الآثار الجسدية الناجمة عن الضغوط المهنية لدى أفراد مجتمع الدراسة ؟

3-فرضيات الدراسة :

- هناك تفاعل بين الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والجسدية الناجمة عنها لدى أفراد مجتمع الدراسة.

- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى أفراد مجتمع الدراسة.

- أكثر الضغوط المهنية انتشارا لدى أفراد مجتمع الدراسة هي الناشئة عن صراع الدور.

- مستوى الآثار النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية مرتفع لدى أفراد مجتمع الدراسة.

- مستوى الآثار الجسدية الناجمة عن الضغوط المهنية مرتفع لدى أفراد مجتمع الدراسة.

4- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- فحص دلالة تفاعل الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والجسدية الناجمة عنها.

- التعرف على أهم مصادر الضغوط المهنية، وتحديد مستويات الضغوط المهنية ومستوى كل من الآثار النفسية

والجسدية الناجمة عنها لدى ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح بالمؤسسات العمومية للصحة .

5- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تتناوله فموضوع الضغوط المهنية من المواضيع الهامة التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين في مختلف المجالات، كما تظهر أهمية الدراسة أيضا من خلال ما يترتب

وما ينجر عن هذه الضغوط من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسدية لفئة هامة تتمثل في الموظفين ذوي المسؤولية بمؤسسات حساسة هي المؤسسات العمومية للصحة، إذ تُزوّد المسؤولين والقائمين على قطاع الصحة بتوصيات واقتراحات مستمدة من نتائج هذه الدراسة لمواجهة هذه الضغوط والحد أو التخفيف من الآثار النفسية والجسدية التي تنعكس على الموظفين من ذوي المسؤولية وبالتالي تنعكس على مردودية هذه المؤسسات.

6- حدود الدراسة:

بشرياً: المدراء ورؤساء المصالح (الموظفين ذوي المسؤولية)

زمنياً: من: فيفري 2018 إلى جوان 2018.

مكانياً: المؤسسات العمومية للصحة في ولاية الأغواط.

7- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

7-1. **الضغوط المهنية:** هي عبارة عن شعور سلبي غير سار، ينشأ من مصادر ضاغطة تتمثل في صراع الدور وغموضه، عبء الوظيفة، بيئة العمل والأجور والمكافآت، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح من خلال إجاباتهم على مقياس الضغوط المهنية المعد لهذه الدراسة.

7-2. **الآثار النفسية:** نقصد بها الاضطرابات النفسية الناجمة عن تزايد مستوى الضغوط المهنية والتي يمكن أن يعاني منها ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح، ومن هذه الاضطرابات (القلق، التوتر، الإحباط، الاكتئاب وسرعة الاستثارة...)، وتقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح من خلال إجاباتهم على مقياس الآثار النفسية المعد لهذه الدراسة.

7-3. **الآثار الجسدية:** نقصد بها الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح نتيجة تزايد مستوى الضغوط المهنية لديهم وأهمها (قرحة المعدة، الصداع، ارتفاع ضغط الدم، ألأم العضلات، وأمراض القلب والسكري...)، وتقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح من خلال إجاباتهم على مقياس الآثار الجسدية المعد لهذه الدراسة.

8- الإطار النظري:

8-1. تعريف الضغوط المهنية:

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة، بغض النظر عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية، وأن ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد ليعمل، وكان هذا العمل ولا يزال مصدر شقاء وذلك لقوله تعالى "لقد خلقنا الإنسان في كبد". (سورة البلد، الآية 4). وفيما يلي استعراض لبعض التعريفات المختلفة في التراث النظري لمفهوم الضغوط المهنية:

يعرفها عبد الجواد (2002): "بأنها عبارة عن مجموعة من المثيرات التي توجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (عبد الجواد، 2002، ص 15). ويريفائق (1996): أن "الضغوط المهنية تدل على مجموعة من المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد

في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله في مواجهتها" (فائق، 1996، ص 136). وأشار الكبيسي (2005): أن "ضغوط العمل هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كلاهما معا" (الكبيسي، 2005، ص 10).

2-8. مراحل الضغوط المهنية: تمر الضغوط المهنية بعدة مراحل حتى يظهر على الفرد أثرها وفيما يلي عرض لها:

2-8-1. مرحلة التعرض للضغوط: يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود خطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول أن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، وأهم هذه المظاهر: زيادة ضربات قلب - الأرق - توتر الأعصاب - الضحك المستيري - سوء استغلال الوقت - الحساسية للنقد.

2-8-2. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما المواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط. (بلال، 2005، ص 44).

2-8-3. مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف: في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، فإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما إذا فشل ينتقل الفرد للمراحل التالية.

2-8-4. مرحلة التعب والإنهاك: يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها: الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية كالنسيان المتكرر، والاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كقرحة المعدة والسكري وضغط الدم (عبد الغفار وآخرون، 2002، ص ص 183-185).

3-8. مصادر الضغوط المهنية المعتمدة في هذه الدراسة: من منطلق التكامل بين النماذج التي وردت حول تصنيف مصادر الضغوط المهنية، وعلى اعتبار أن الكثير من المصادر تكاد تكون مشتركة بين الباحثين، وعليه فإن الباحثان اختار المصادر التي تتعلق بدراستهما نذكرها في ما يلي:

3-8-1. طبيعة العمل: تعد طبيعة العمل في حد ذاتها مصدرا من مصادر الضغوط في العمل لدى الفرد، وذلك لما تتصف به هذه الوظيفة في صفات تميزها عن غيرها من الوظائف الأخرى، سواء كان ذلك فيما يتعلق بالفئة التي تصنف فيها هذه الوظيفة، أو المكانة التي تتيحها لشاغليها. ويعد الاختلاف بين الأهمية والمكانة الحيوية، سببا رئيسيا من أسباب الضغوط لدى الأفراد في العمل (طه وسلامة، 2006، ص 224).

8-3-2.. صراع الدور: يعتبر صراع الدور من الأسباب الكامنة للضغوط المهنية، وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً أو لا يعتقد أنها جزء من عمله. (طاهر، 2019، ص92).

8-3-3. غموض الدور: يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات، ونعني بغموض الدور عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكيد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه وعدم تأكده من توقعات الآخرين عنه، كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه (بلال، 2005، ص56).

8-3-4. عبء الوظيفة: يقصد بعبء الوظيفة مجموعة الواجبات أو المهام الوظيفية التي تسند إلى الفرد من أجل أدائها، وقد تكون هذه الواجبات أكثر أو أقل مما يجب أن يقوم به الفرد.

8-3-5. المسؤولية تجاه الآخرين: تمثل مسؤولية الموظف عن الآخرين مصدراً كبيراً من مصادر الضغوط المهنية حيث يعاني المديرون والمشرفون من أمراض مختلفة مثل: القرحة والقلق والتوتر نتيجة لتلك المسؤوليات. (عسكر، 1998، ص144).

8-3-6. بيئة العمل: يقصد ببيئة الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل، من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة... الخ، فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد، ففي حال عدم توافرها بالشكل المناسب فإنها تؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية (أحمد، 2003، ص386).

8-3-7. الأجر والمكافآت: تعتبر الأجر والمكافآت هي المصدر الأساسي لدخول الأفراد داخل المنظمات المختلفة، ويعتبر الأجر هو المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، كما أنه يتوقف عليه مركزه ومكانته بين زملاءه في العمل وفي المجتمع بصفة عامة، ومما لا شك فيه أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقد وعينا، وعماً إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي بذله في العمل. (بلال، 2005، ص68-69).

8-4. الآثار النفسية للضغوط المهنية :

توجد درجة محدودة لتحمل الإنسان للضغوط، وعندما يتجاوز الأفراد هذه الدرجة نتيجة للضغوط العالية التي تواجههم، تبدأ الاضطرابات النفسية تظهر لديهم، وقد بذل علماء النفس جهوداً ملحوظة لمعرفة النتائج التي يتركها الضغط على النواحي النفسية، وتوصلوا إلى أبرز الدلائل التي تبرهن على المعاناة النفسية التي تواجه الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من الضغوط المهنية، فهؤلاء الأفراد عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والتوتر والشعور بالملل وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في مزاج الفرد وضعف قدرته على التركيز في العمل أو صنع القرارات والشعور بعدم الرضا. (غربي، 2012، ص97).

8-5. الآثار الجسمية للضغوط المهنية :

إن المستويات المرتفعة للضغوط المهنية لها انعكاسات وآثار سلبية على صحة العامل النفسية منها والجسمية، حيث تتمثل الآثار النفسية في القلق والاكتئاب والاحتراق النفسي، وكذا زيادة الاستثارة والتوتر والتغير في الحالة المزاجية والانفعالية للعامل، في حين تتمثل الآثار الجسمية للضغوط المهنية في ارتفاع ضغط الدم و زيادة ضربات القلب وكذا الصداع، وربما يكون المرض الأكثر خطورة والأكثر ارتباطا بالضغوط هو مرض الشريان التاجي، كما ارتبطت العديد من المشكلات الصحية بالضغوط المهنية مثل قرحة المعدة و التهاب القولون وآلام الظهر والسكري وغيرها.

9- إجراءات الدراسة:

9-1. منهج الدراسة: استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي باعتباره الأكثر ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة حيث يهتم "باستقصاء ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصر أو بين ظواهر أخرى، فهو منهج يحلل ويفسر ويقارن ويقيم بقصد الوصول إلى تقييم ذاتي معنى". (عبد الحفيظي، 2016، ص76).

9-2. مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة الحالية من المدراء ورؤساء المصالح (ذوي المسؤولية من الموظفين) العاملين بالمؤسسات العمومية للصحة لولاية الأغواط والبالغ عددهم 157 موظفا، ونظرا لحجم مجتمع الدراسة فقد تم اعتماد الحصر الشامل لجميع مفردات المجتمع، وبعد استبعاد أفراد العينة الاستطلاعية والمقدر عددهم ب(39) موظفا من ذوي المسؤولية من المجتمع الأصلي للدراسة، طبقت أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس الضغوط المهنية ومقياسي الآثار النفسية والجسمية على الأفراد المتبقين من المجتمع الأصلي، والمقدر عددهم ب(118) موظفا وبعد عملية فرز أوراق الإجابة على أدوات القياس المطبقة، تم استبعاد 18 مفردة من مجتمع الدراسة لعدم اكتمال أوراق الإجابة أو التي اعتمدت فيها الاستجابة العشوائية، حيث شمل مجتمع الدراسة في شكله النهائي 100 مفردة.

9-3. الأدوات المستخدمة في الدراسة:

أ- مقياس الضغوط المهنية: تم الاستناد في إعداد مقياس الضغوط المهنية، على التراث النظري والدراسات السابقة كدراسة (خليفة والمطارنة، 2010) و(عبد عابدين، 2010) و(تغريد، 2006) و(المعشر، 2009) التي تناولت موضوع الضغوط المهنية، بغية التعرف أكثر على الموضوع والنتائج المتوصل إليها. وقد تم الاطلاع على التقنيات والمقاييس المستخدمة في هذه الدراسات كمقياس الضغوط المهنية ل عيسى إبراهيم المعشر (2009) و مقياس (Hellrign, dentel et al 1984) ترجمة: صلاح الدين معاذ المعيوف، وقد توصلنا إلى حصر الضغوط المهنية في (05) أبعاد تمثل مصادر هذه الضغوط، وهي صراع الدور، غموض الدور، عبء الوظيفة، بيئة العمل، الأجور والمكافآت يتكون كل بعد من مجموعة المفردات تصف الضغوط المرتبطة بكل بُعد، كما تم وضع أمام كل مفردة مقياس تقدير خماسي « موافق بشدة، موافق، غير متأكد، معارض، معارض بشدة » وتنازل الدرجات من 5 إلى 1 على التوالي.

ب- مقياسي الآثار النفسية والآثار الجسدية: يتكون كل مقياس من 24 مفردة وقد اعتمدنا في إعداد هاذين المقياسين على التراث البحثي والدراسات السابقة كدراسة (عقون، 2012) و(أبو رحمة، 2012) و(غنام، 2009) و مقياس الأعراض النفس جسمية لـ(Ulrich et Figerald 1990) ترجمة: ادم العتيبي 1997، التي تناولت الآثار والأعراض النفسية والجسدية الناتجة عن الضغوط المهنية، وقد تماثلتوصول إلى حصر مجموعة من الآثار النفسية: منها (التوتر، القلق، الخوف المفاجئ، الشعور بالفشل، الإحباط، الاكتئاب، الحساسية الزائدة والشعور بعدم الثقة..)، ومجموعة من الآثار الجسدية: منها(الصداع، آلام العضلات والمفاصل، أمراض القلب، آلام القولون والمعدة، ارتفاع ضغط الدم ...)، هذا استخدمنا مقياس تقدير خماسي « موافق بشدة، موافق، غير متأكد، معارض، معارض بشدة » وتنال الدرجات من 5 إلى 1 على التوالي، للتعبير عن درجة إحساس ذوي المسؤولية من الموظفين بالأعراض النفسية والجسدية من خلال إجاباتهم عن كل عبارة من عبارات الآثار النفسية والجسدية.

9-4. الدراسة الاستطلاعية:

بعد بناء وتحضير أدوات القياس في صورتها الأولية، تم تطبيقها على عينة استطلاعية قوامها 39 موظفا من ذوي المسؤولية (المدراء، رؤساء المصالح) اختيرت بطريقة عشوائية بهدف التعرف على مدى وضوح تعليمات كل مقياس ومدى سهولة فهمها والتأكد من مدى فهم بنود كل أداة وطريقة الاستجابة عليها وتبين من نتائج هذه الخطوة وضوح بنود أدوات القياس المعدة في هذه الدراسة ووضوح تعليماتهما، مما أعطى مؤشرا على صدقهما الظاهري، ووفر الثقة بإمكانية استخدامهما. كما تم التحقق من الخصائص السيكومترية للوقوف على صلاحية الأدوات للاستخدام ضمن إجراءات الدراسة الأساسية.

9-5. ثبات أدوات الدراسة:

- للتأكد من ثبات أدوات الدراسة ومدى اتساق دراجاتها، تم تقدير قيم معاملات الاتساق الداخلي.
- مقياس الضغوط المهنية: تمتع المقياس بثبات جيد إذ بلغت قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (0.90).
 - مقياس الآثار النفسية: تميز المقياس بثبات مرتفع إذ بلغت قيمة معامل الثبات بنفس الطريقة السابقة (0.94).
 - مقياس الآثار الجسدية: بلغت قيمة معامل ثباته بطريقة ألفا كرونباخ (0.89) وهيتشير إلى تمتعه بثبات جيد.

9-6. صدق أدوات الدراسة:

9-6-1. صدق المحكمين:

عرضت أدوات الدراسة على مجموعة من الخبراء المتخصصين في القياس النفسي والصحة النفسية، وعلم النفس العيادي للتعرف على مدى ملائمة تعليمات الإجابة لمجتمع الدراسة، وانتماء المفردات للأبعاد التي وضعت فيها، ومدى جودة صياغتها ووضوحها، وبعد الأخذ باقتراحاتهم في تعديل صياغة بعض المفردات حصلت المقاييس على مؤشر هذا النوع من الصدق من خلال اتفاقهم بنسب تراوحت بين 85 و 100% على أن مفردات كل مقياس تقيس مكونات المتغير الذي تم تحديده في التعريف الإجرائي.

9-6-2. صدق الاتساق الداخلي:

لتقدير هذا النوع من الصدق، تم التعرف على علاقة البند بالبند الذي ينتمي إليه البند من جهة ، وعلاقة الأبعاد الفرعية مع بعضها من جهة أخرى وذلك على كل مقياس من المقاييس المعدة في الدراسة الحالية، وفيما يلي عرض عام للنتائج المتوصل إليها:

- مقياس الضغوط المهنية: تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل بند والدرجة الكلية للبند الذي ينتمي إليه البند، وأسفرت النتائج عن تمتع جميع قيم معاملات الارتباط بالدلالة الإحصائية عند مستوى لا يقل عن 0.05. وتم حساب نفس معامل الارتباط السابق بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية على المقياس، وقد تراوحت قيم الارتباطات بين 0.44 و 0.82 وجميعها دالة إحصائية عند مستوى لا يقل عن 0.01

- مقياس الآثار النفسية: تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل بند والدرجة الكلية للمقياس وأسفرت النتائج عن تمتع جميع قيم معاملات الارتباط بالدلالة الإحصائية عند مستوى لا يقل عن 0.01

- مقياس الآثار الجسمية: تم تقدير صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب نفس معامل الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للمقياس وأسفرت النتائج عن تمتع جميع قيم معاملات الارتباط بالدلالة الإحصائية عند مستوى لا يقل عن 0.05

تأسيسا على نتائج الدراسة الاستطلاعية تبين مناسبة أدوات القياس المعدة في هذه الدراسة ، وتميزها بخصائص سيكومترية تدل على الصلاحية للاستخدام ضمن إجراءات الدراسة الأساسية.

9-7. الأساليب الإحصائية:

تمثلت الأساليب الإحصائية التي وظفتها الدراسة الحالية في الإحصاءات الوصفية، اختبار "ت" لعينة واحدة، تحليل التباين الثنائي.

10- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

10-1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: "هناك تفاعل بين الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والجسمية الناجمة عنها لدى أفراد مجتمع الدراسة".

ولفحص الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الثنائي والجدول التالي يظهر النتائج:

جدول 01: نتائج اختبار تحليل التباين الثنائي للتفاعل بين الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والجسمية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة "p"	القرار
الآثار النفسية(آ)	17528.033	43	407.629	9.229	0.045	دالة
الآثار الجسمية(ب)	12555.200	39	321.928	7.289	0.063	غير دالة
تفاعل (آ) x (ب)	1753.5000	3	584.500	13.234	0.031	دالة
الخطأ	132.500	3	44.167	///	///	///
المجموع	1911084.000	100	///	///	///	///

يوضح الجدول 01 أن قيمة "ف" في الآثار النفسية قد بلغت 9.22 عند مستوى دلالة 0.04 وكان القرار دال عند 0.05 وفي الآثار الجسدية بلغت "ف" القيمة 7.28 عند مستوى الدلالة 0.06 أي أنها غير دالة إحصائياً عند 0.05 وفي تفاعل الآثار النفسية مع الآثار الجسدية بلغت "ف" القيمة 13.23 عند مستوى دلالة 0.03 وهي دالة إحصائية، وبالتالي يوجد تفاعل بين الضغوط المهنية والآثار النفسية ولا يوجد تفاعل بين الضغوط المهنية والآثار الجسدية، ويوجد تفاعل بين الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والجسدية لصالح الآثار النفسية. وبناء على ما سبق يمكن القول أن الفرضية المطروحة قد تحققت.

تبين من نتائج التحليل الإحصائي وجود تفاعل بين الضغوط المهنية وكل من الآثار النفسية والآثار الجسدية، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات من قبيل دراسة (المشعان، 2000) التي بحثت في العلاقة بين الضغوط المهنية والاضطرابات النفس جسدية لدى المدرسين قد توصلت لهذه النتيجة حيث وجدت ارتباط معنوي بين الضغوط المهنية والاضطرابات النفس جسدية، ودراسة (الشقيرات، 2001) توصلت إلى وجود علاقة بين شدة الضغوط والأعراض المترتبة عنها على الصحة النفسية وعلى الصحة الجسدية، وتوصلت دراسة (سلامي، 2008) إلى وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والاضطرابات السيكلوسوماتية، كما توصلت دراسة (الشيياوي، 2008) كذلك إلى وجود ارتباط بين ضغوط العمل والآثار النفسية الناتجة عنها، وعلاقة ارتباطية أيضاً بين ضغوط العمل والآثار الجسدية الناتجة عنها من جهة أخرى، ووجدت دراسة (عبيد وصبرينة، 2014) علاقة موجبة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكلوسوماتية، في حين اختلفت نتائج دراسة الحالية مع دراسة (النعاس، 2005) التي توصلت لعدم وجود ارتباط بين الضغوط المهنية والصحة النفسية.

يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى الارتباط والتفاعل الحاصل في جسم الإنسان بين الجانب النفسي والجسمي للفرد وبيئته التي يعيش فيها، حيث كشفت هذه النتيجة العلاقة التفاعلية بين بيئة العمل التي تحوي الضغوط وبين ما ينعكس سلباً على الصحة النفسية والجسدية لذوي المسؤولية من الموظفين وهذه النتيجة تؤكد ما توصلت إليه الكثير من الدراسات والتجارب التي أجريت في هذا المجال .

إن العلاقة الممكن تصورها بين الضغط والصحة العامة لذوي المسؤولية من الموظفين أشبه ما تكون بالعلاقة الخطية السالبة، فزيادة الضغط يترتب عليها تدهور في صحة الموظف، بينما انخفاض مستوى الضغط لديه يصاحبه صحة جيدة، وتأخذ هذه الآثار صورا نفسية أو جسدية أو قد تكون شاملة لهما نتيجة ما يحدثه الضغط من تغيرات وتحولات غير طبيعية داخل جسم الإنسان مرتبطة بتأثر الجهاز العصبي، وإفرازات الغدد، ووظائف الأعضاء الأخرى، فتظهر مؤشرات في شكل اضطرابات نفسية كالقلق والتوتر وسرعة الغضب، واضطرابات جسدية مختلفة، فتدفق الدم وجريانه يتحول إلى المستوى الذي يتناسب مع الموقف، وكذلك ضربات القلب وحركة المعدة تتأثر أيضاً بمثل هذه المواقف وهذا ما يوضح التفاعل الحاصل بين الضغوط المهنية والآثار النفسية والجسدية الناتجة عنها، والنتيجة المتوصل إليها يدعمها تقرير لجنة خبراء الصحة العالمية الذي جاء فيه أن حجر الزاوية في الاضطرابات النفس جسدية هو الضغوط التي يقع الإنسان تحت وطأتها.

10-2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: "مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى أفراد مجتمع الدراسة" وللتحقق من الفرضية تم استخراج المتوسط الحسابي والفرضي والانحراف المعياري لدرجات أفراد مجتمع الدراسة على مقياس الضغوط المهنية ثم تم حساب قيمة "ت" لعينة واحدة والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 02: نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة للكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد مجتمع الدراسة.

المتغير المقاس	متوسط المجتمع	المتوسط الفرضي	الفرق	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية (ن=100)	136.32	108	28.32	99	59.045	0.000 دالة إحصائية

يبين الجدول 02 أن قيمة (ت) في الضغوط المهنية بلغت 59.04 عند مستوى دلالة 0.000 وهي دالة إحصائية، وبالتالي يوجد فرق دال إحصائي بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي، وبمقارنة المتوسط الحسابي الذي بلغ 136.32 بالمتوسط الفرضي الذي بلغ القيمة 108 نجد أن مستوى الضغوط المهنية مرتفع عند مجتمع الدراسة. بناء على هذه النتائج يمكننا تقرير أن الفرضية المطروحة قد تحققت.

وعليه ومن خلال النتائج المتحصل عليها والتي أثبتت أن مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى المدراء ورؤساء المصالح (ذوي المسؤولية) فقد اتفقت نتائج دراستنا هذه مع نتائج العديد من الدراسات والبحوث كدراسة (العوامل، 1994) والتي توصلت إلى أن المديرين يعانون من مستوى ضغط مرتفع، ونجد أيضا دراسة (David, 1985) والتي وجدت أن المدراء العاملين في المستشفيات يتعرضون لمستوى عال من الضغوط المهنية وكذا دراسة (Stora, 1988) على مسيري المؤسسات الاقتصادية، والتي توصلت أيضا إلى أن هؤلاء المسيرين هم أكثر عرضة للضغط، وكذلك فقد توصل (سلامي، 2008) إلى أن المدرسين يعانون من مستوى عال من الضغوط المهنية وهذا ما جاءت به أيضا دراسة (غنام، 2004) والتي توصلت نتائجها إلى وجود مستويات عالية من ضغوط العمل لدى المراقبين الجويين في حين لم تتفق نتائج دراستنا الحالية مع نتائج كل من دراسة (مسلم، 2007) والتي توصلت نتائجها إلى أن مستويات الضغط منخفضة لدى عينة الدراسة، وهذا ما جاءت به أيضا دراسة (أبو العلا، 2009) والتي وجدت أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه ضعيف ودراسة (النوشان، 2003) والتي وجدت أن مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية أقل من المتوسط.

ويعزو الباحثان ارتفاع مستوى الضغوط المهنية لدى المدراء ورؤساء المصالح إلى العديد من الأسباب فلا شك أن ظروف العمل ومتطلباته في كثير من المهن تسبب الشعور بالضغط، فقطاع الصحة ونظرا لخصوصيته وحساسيته قد يواجه العاملين فيه العديد من المواقف الصعبة والغامضة، لكونه يهتم بالمحافظة على صحة المواطنين دون استثناء فلا مجال هنا للتنبؤ لحالات المرض ولا لأعداد المرضى ولا لحالات الطوارئ، وعليه فإن العاملين بهذا

القطاع دون استثناء هم دوماً في أهبة الاستعداد لمواجهة الطوارئ والأحداث المفاجئة لاسيما ذوي المسؤولية منهم فهم يتحملون أعباء نقص الأجهزة ومتطلبات العمل وأي تقصير يحدث يتحملون عواقبه بدرجة أكبر من باقي الموظفين .

إن احتمال مواجهة هذه المواقف الصعبة والغامضة تجعل هؤلاء يعيشون تحت الضغط في اغلب الأوقات ويمكن أن نفسر المستوى العالي للضغوط المهنية لهذه الفئة أيضا بكثرة الأعباء التي تتطلبها طبيعة المسؤولية، فالعمل بهذه المؤسسات يمثل في حد ذاته مسؤولية حيث ترى Maslach 1991 أن طبيعة العمل في القطاعات الصحية تعد في حد ذاتها مصدرا للضغط، فما بالك حينما يتحمل الموظف مسؤولية الأفراد ومسؤولية الأشياء وعواقب القرارات التي يتخذها في هذا القطاع الحساس. (طاهر، 2019، ص198). وقد أقرت العديد من الدراسات التي أجريت على عمال الصحة أنهم يعانون من مستوى ضغط مهني مرتفع فقد وجد (عسكر، 1988) والذي هدفت دراسته إلى تحديد مستوى ضغوط العمل، ومقارنة ذلك لدى العاملين في بعض المهن الاجتماعية أن مستوى الضغط مرتفع لدى مهن عمال الصحة والتعليم مما تحتويه هاتين المهنيتين من مصاعب ومتاعب باعتبارهما من القطاعات الخدمائية. إن طبيعة المسؤولية وتراكم المشاكل اليومية الناجمة عن الصراعات مع المستخدمين وصراعات المستخدمين فيما بينهم تجعل ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح يقضون معظم أوقاتهم مع العمال لحل مشاكلهم فعدم تحديد مهام المستخدمين يزيد من توتر العلاقات المهنية بين الزملاء، هذا إضافة إلى ضرورة توفير متطلبات عملهم من مستلزمات طبية وأدوية وغيرها وكل هذه الأمور من شأنها أن تستنفذ منهم الجهد والوقت وتزيد من العبء الوظيفي وتسبب لهم الضغوط، ومن أسباب ارتفاع مستوى الضغوط المهنية لدى هذه الشريحة أيضا نرى أن التقسيم الذي حدث في القطاع الصحي والذي تم تطبيقه بداية من سنة 2008 والذي بموجبه تم إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية أسهم أيضا في حدوث هذه الضغوط على اعتبار أن ذلك التقسيم لم يكن مدروس بالشكل الكافي ولم يحضر له مسبقا لا من حيث الهياكل ولا من حيث العنصر البشري، فقد تم عن طريق سياسة "التكليف" تعيين العديد من الأشخاص في مناصب تتطلب مؤهلات أكبر، وهذا أيضا أسهم في وجود الضغوط عن طريق الخوف من فقدان المنصب.

10-3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

تشير الفرضية إلى أن أكثر الضغوط المهنية انتشارا لدى أفراد مجتمع الدراسة هي الناشئة عن صراع الدور وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف ترتيب الأبعاد على مقياس الضغوط المهنية استنادا إلى استجابات مجتمع الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول 03: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب مصادر الضغوط المهنية.

أبعاد المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
صراع الدور	28.9200	6.4056
غموض الدور	25.2300	8.60450
عبء الوظيفة	31.0800	6.089700

5.93078	25.7600	بيئة العمل
4.53506	25.3300	الأجور والمكافآت

يظهر الجدول 03 أن عبء الوظيفة احتل المرتبة الأولى بمتوسط بلغ 31.08، واحتل المرتبة الثانية بمتوسط بلغ 28.92 صراع الدور، وبيئة العمل احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط بلغ 25.76، في حين احتلت الأجور والمكافآت المرتبة الرابعة بمتوسط بلغ 25.33، وجاء غموض الدور في المرتبة الخامسة بمتوسط بلغ 25.23.

كشفت نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر الضغوط المهنية انتشارا لدى أفراد مجتمع الدراسة تمثلت في عبء الوظيفة، ثم تلاها صراع الدور، ثم بيئة العمل، ثم الأجور والمكافآت فغموض الدور، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو العلا، 2009) التي توصلت إلى أن عبء العمل أكثر العوامل تأثيرا على الضغوط، ثم يأتي صراع الدور، واتفقت جزئيا مع ما جاء في دراسة (غنام، 2004) والتي جاءت فيها مصادر ضغوط العمل كالآتي: عبء العمل - ضعف الإمكانيات المساندة وضعف الدعم الاجتماعي، ودراسة (لعجيلة، 2015) التي توصلت إلى وجود مؤشرات قوية لضغوط العمل هي عبء العمل - طبيعة الوظيفة - صراع الدور، ودراسة (عسكر، 1988) التي توصلت إلى أن مصادر ضغوط العمل هي على الترتيب: حجم العمل - نوعية العمل - غموض الدور - صراع الدور، في حين أن دراسة (ضبع، 2012) جاء فيها ترتيب مصادر الضغوط المهنية كما يلي: كثافة الدور - الدور الغير فعال - العلاقات التنظيمية - غموض الدور - صراع الدور.

واستنادا لما سبق من نتائج الدراسات السابقة، نشير إلى أن النتيجة التي توصلنا إليها هو أن عبء الوظيفة هو المصدر الأكثر شيوعا لدى أفراد مجتمع الدراسة من بين المصادر الأخرى وأن أغلب الدراسات توصلت إلى هذه النتيجة مما يؤكد بالفعل بأن ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح يعانون من عبء الوظيفة وقد ينشأ عبء الوظيفة من حجم العمل والأعمال الإضافية الكثيرة الملقاة على عاتقهم والتي تتطلب أوقات إضافية عن الوقت الرسمي، وصعوبة وتعقد المهمة في كثير من الأحيان، فالعمل في المؤسسات الصحية يعتبر في حد ذاته مصدرا للضغط، كل هذه الأمور تجعل من عبء الوظيفة بأن يكون المصدر الأكثر انتشارا، وقد جاء في المرتبة الثانية صراع الدور والذي ينشأ من الخلافات التي تنشأ بينهم وبين الموظفين وتعليمات السلطة العليا والتي لا يلتزم بها الموظفون بالإضافة إلى التعارض بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية في ظل الوقت الغير كاف، أما باقي المصادر وبالرغم من اختلاف مراتبها إلا أنها كانت متقاربة على العموم.

10-4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

نص الفرضية: "مستوى الآثار النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية مرتفع لدى أفراد مجتمع الدراسة" للتحقق من الفرضية تم حساب متوسط الآثار النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية، ثم استخدمت مجالات المقياس للحكم على مستوى الآثار النفسية عند أفراد مجتمع الدراسة وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول 04: الاحصاءات الوصفية للآثار النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية عند أفراد مجتمع الدراسة.

المتغير المقاس	متوسط المجتمع	المتوسط الفرضي	مستوى المتغير المقاس حسب مجالات المقياس
----------------	---------------	-------------------	--

متوسط	72	73.62	الآثار النفسية(ن=100)
-------	----	-------	--------------------------

يتضح من الجدول 04 أن متوسط الدرجات على مقياس الآثار النفسية بلغ القيمة 73.62 عند أفراد مجتمع الدراسة، وبالتالي نجد أن متوسط الآثار النفسية وقع في المجال المتوسط وذلك استنادا إلى مجالات المقياس ويلاحظ أيضا أن متوسط الآثار النفسية جاء تقريبا بنفس مستوى المتوسط الفرضي. وبناء على هذه النتائج يمكن القول أن مستوى الآثار النفسية متوسط عند مجتمع الدراسة وعليه يمكن أن نقرر أن الفرضية لم تتحقق.

بناء على نتائج التحليل الإحصائيين وجود مستوى متوسط من الآثار النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية عند ذوي المسؤولية من الموظفين، وهذه النتيجة تؤكد ما جاء في نتائج دراسة (سبحي، 1997) والتي جاء لتبحث في الضغوط المهنية وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك، حيث وجدت أن الآثار النفسية الناتجة عن ضغوط العمل كانت بدرجة متوسطة، وكذلك فقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (طالبي، 2013) والتي توصلت أيضا إلى أن الممرضين العاملين بالمؤسسات الصحية يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي، في حين قد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع كل من دراسة (غنام، 2004) والتي أشارت إلى أن المراقبين الجويين يعانون من درجة عالية من الأعراض النفسية المرتبطة بالضغوط، ودراسة (عبد عابدين، 2010) والتي توصلت إلى أن العاملين في شركة توزيع الكهرباء يتعرضون لدرجة كبيرة من الآثار النفسية. ويمكن القول أنه بالرغم من وجود مستوى عال من الضغوط المهنية لدى مجتمع الدراسة إلا أن مستوى الآثار النفسية الناجمة عنها كان متوسطا، ويُرجع الباحثان أسباب ذلك إلى التصور الذي يحمله بعض ذوي المسؤولية من الموظفين للعمل بقطاع الصحة، ذلك ورغم وجود مصادر مختلفة للضغوط إلا أن ما يحمله بعض الموظفين من أفكار ومعتقدات إيجابية اتجاه هذا القطاع الإنساني تجعلها بمثابة استراتيجيات للتخفيف من حدة هذه الآثار، حيث توضح هذه النتيجة محاولة تكيف بعض الموظفين مع المصادر الضاغطة ومقاومة تلك الآثار، حيث تتفق هذه النتيجة مع ما ورد في الإطار النظري في كون الأفراد الذين يعتمدون على الاستراتيجيات الإيجابية في التعامل مع المواقف الضاغطة والتي تعتمد على الواقعية والعقلانية والتحليل المنطقي للمشكلات هم أقل عرضة للاضطرابات النفسية. ونجد الأسلوب المعتمد عند selye وهو نموذج الضغط والمقاومة في تفسير الصحة والمرض، وكذا ماجاءت به دراسة (Lazaru sand Folkman, 1984) من خلال تناول المعرفي تؤكد أن المثير الضاغط لا يحمل نفس المعنى عند كل الأفراد إذ كل واحد يفسره حسب تجاربه والمعلومات التي اكتسبها والطريقة التي يقيم بها الفرد هذه الوضعية، وهكذا فإن الفرد يواجه الخطر أو الوضعية المهددة بصحته باستجابة خاصة مرتبطة بسياق معرفي معين وبالتالي التخفيف من آثار وانعكاسات الموقف الضاغط أو ما يسمى بتنظيم الاستجابات الانفعالية المرتبطة بالضغوط (المواجهة المتمركزة حول الانفعال).

10-5. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

نص الفرضية: "مستوى الآثار الجسمية الناجمة عن الضغوط المهنية مرتفع لدى أفراد مجتمع الدراسة" وللتحقق من هذه الفرضية تم الاعتماد على متوسط الآثار الجسمية الناجمة عن الضغوط المهنية، ثم تم استخدام محالات المقياس للحكم على مستوى الآثار الجسمية عند أفراد مجتمع الدراسة والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول 05: الإحصاءات الوصفية للآثار الجسمية الناجمة عن الضغوط المهنية عند أفراد مجتمع الدراسة.

المتغير المقاس	متوسط المجتمع	مستوى المتغير المقاس حسب مجالات المقياس
الآثار الجسمية (ن=100)	76.03	متوسط

يظهر من خلال نتائج الجدول 05 أن متوسط الدرجات على مقياس الآثار الجسمية بلغ القيمة 76.03 عند أفراد مجتمع الدراسة، وبالتالي نجد أن متوسط الآثار الجسمية الناجمة عن الضغوط المهنية وقع في المجال المتوسط وذلك استنادا إلى مجالات المقياس. بناء على هذه النتائج يمكن أن نقرر بأن الفرضية لم تتحقق.

كشفت الإحصاءات الوصفية أن ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح يعانون أيضا من آثار جسمية ناجمة عن الضغوط المهنية لكن مستواها كان متوسطا، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع بعض من نتائج الدراسات الأخرى والتي بحثت في هذا الموضوع نذكر منها دراسة (فيلة، 2005) والتي توصلت إلى أن زيادة عبء العمل وغموض الدور يؤديان إلى اضطرابات فسيولوجية بدرجة متوسطة وأهمها الصداع النصفي وقرحة المعدة، كما أن دراسة (إبراهيم عبد عابدين، 2010) بينت نتائجها وجود مستويات متوسطة من الآثار الجسمية والتي تمثلت في ارتفاع ضغط الدم والتهاب المعدة والصداع، في حين أن دراسة (زقوت، 2001) وجدت أن نسبة الأعراض الجسمية كانت كبيرة في المرتبة الأولى ثم تليها الأعراض النفسية، وهذا ما توصلت إليه أيضا دراسة (lindak, 2004) التي توصلت لوجود مستوى عال من الأعراض الجسمية لدى أفراد عينة الدراسة. (طاهر، 2019، ص 205). ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى وجود نوع من القدرة على المقاومة والمواجهة للتخفيف من الآثار الجسمية أي محاولة التكيف وعدم القابلية والاستعداد للانعكاسات العضوية، وقد وضع selye هذه الاستجابات الفيزيولوجية العضوية المصاحبة لحالة الضغط تحت تسمية تناذر التكيف syndrome d'adaptation. وقد توصلت دراسة (Kobasa, s et al, 1983) إلى أن الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية لا تخفف من وقع الإحداث الضاغطة للفرد ولكنها تمثل مصدرا للمقاومة والوقاية من الأثر الذي تحدثه الأحداث الضاغطة على الصحة الجسمية والنفسية.

11- استنتاج عام:

يتبين من نتائج المؤشرات المستخلصة من هذه الدراسة أن هناك تفاعل بين الضغوط المهنية والآثار النفسية والجسمية الناجمة عنها، وأن ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط

المهنية ومستوى متوسط لكل من الآثار النفسية والجسمية الناجمتين عنها، كما تبين أن أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً عند أفراد مجتمع الدراسة تمثلت في عبء الوظيفة تلاها صراع الدور.

12- المقترحات:

في ضوء النتائج المستخلصة من الدراسة الحالية يمكن تقديم المقترحات التالية:

- ضرورة التخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يتعرض لها ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح من خلال تحديد الأدوار بوضوح والمحافظة على عدم تداخل المهام.
- ضرورة تقليل أعباء الوظيفة التي تتسبب في إحداث الضغوط المهنية وتوزيع أعباء العمل بطريقة منصفة.
- الاهتمام بالعنصر البشري وتعزيز مكانة ذوي المسؤولية من المدراء ورؤساء المصالح والاهتمام بإعدادهم وتدريبهم بشكل ملائم، وتنمية المهارات القيادية لديهم قبل تعيينهم في المنصب.
- أن يدرك ذوي المسؤولية من الموظفين أن المهمة الأولى في محاولة التعامل مع الضغوط هو الاعتراف بوجودها ومن ثم البحث عن طرق للتخلص من مسبباتها أو البحث عن استراتيجيات مناسبة للتعامل معها.

13- قائمة المراجع:

- أبو العلا، محمد صلاح الدين. (2009). ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير. غزة. فلسطين.
- أبورحمة، حسن خميس. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة. رسالة ماجستير. الإدارة التربوية. الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.
- أحمد، ماهر. (2003). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث.
- الزيدوي، محمد حمزة. (2007). مصادر الضغوط النفسية ولاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق. المجلد 23. العدد 02.
- الشقيرات، محمد عبد الرحمن. (2001). الضغوط النفسية وتأثيرها على الصحة النفسية والصحة الجسدية وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة. مجلة كلية التربية. جامعة أسيوط. المجلد 17 العدد 02.
- الشيباوي، حامد كاظم متعب. (2008). ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. المجلد 10. العدد 01.
- العوالم، نابل. (1994). تحليل ظاهرة الإجهاد لدى المديرين في الخدمة المدنية. مجلة أبحاث اليرموك. الأردن. العدد 02.
- الكبيسي، عامر خضير. (2005). إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- لعجالي، يوسف. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية. رسالة ماجستير. جامعة بسكرة. الجزائر.
- المرسي، جمال الدين محمد، ثابت، إدريس. (2002). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- المشعان، عويد سلطان. (2000). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية. مجلة العلوم الاجتماعية. جامعة الكويت. المجلد 28. العدد 01. الكويت.
- المعشر، عيسى إبراهيم. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. الأردن.

- النعاس، عمر مصطفى محمد.(2005). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. ليبيا: منشورات جامعة السابغ من أكتوبر.
- النوشان، عليين حمد بن سليمان.(2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية. رسالة ماجستير. جامعة نايف للعلوم الأمنية. السعودية.
- بلال، محمد اسماعيل.(2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- تغريد، زياد عمار.(2006). أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية و الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.
- حسين، محمد، حمادات، محمد.(2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية للمؤسسات التربوية. ط1. الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع.
- خليفات، عبد الفتاح صالح، الزغلول، عماد.(2003). مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية. العدد 03.
- خليفات، عبد الفتاح صالح، المطارنة، شرين محمد.(2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق. المجلد 26. العدد 02.
- راشد، محمد لطفي.(1992). نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل، وكيفية مواجهتها. مجلة الإدارة العامة بالرياض. العدد 75.
- زقوت، سمير محمد.(2001). الاتجاه نحو المرض النفسي لدى المترددين على المعالجين النفسيين والتقليديين وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.
- سبحي، ممدوح.(1997). ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى. مكة المكرمة.
- سلامي، باهي.(2008). مصادر الضغوط المهنية و الاضطرابات السيکوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي- دراسة ميدانية على عينة من أربع ولايات جزائرية- . أطروحة دكتوراه. جامعة الجزائر. الجزائر.
- ضبع، مريم.(2012). الضغط المهني وعلاقته بالاضطرابات السيکوسوماتية دراسة ميدانية بسونلغاز الجلفة. أطروحة دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم. جامعة الجزائر.
- طالي، نعيمة.(2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفس جسدية لدى الممرضين. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة الجزائر. الجزائر.
- طه، عبد العظيم محسن، سلامة، عبد العظيم حسين.(2006). استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية. الأردن : دار الفكر.
- عبد الجواد، محمد احمد.(2002). ضغوط العمل والحياة سلسلة التدريب والتطوير الذاتي. طنطا: دار البشير للثقافة والعلوم.
- عبد الحفيظي، يحيى.(2016). تقنين مقياس جودة الحياة لمحمود منسي وعلي كاظم على الطلبة الجامعيين. رسالة ماجستير. جامعة ورقلة. الجزائر.
- عبد الرحمان، أحمد.(1995). مصادر ضغوط العمل دراسة ميدانية على العاملين بجامعة جنوب الوادي. مجلة البحوث التجارية المعاصرة. جامعة جنوب الوادي مصر. المجلد 09. العدد 03.

- عبد العابدين، إبراهيم. (2010). **علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء**. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- عبد الغفار، حنفي، وعبد السلام، أبو قحف ومحمد، بلال (2002)، **محاضرات في السلوك التنظيمي**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية.
- عبيد، عائشة، بية، صبرينة نريمان. (2014) **علاقة الضغط المهني بظهور الإضطرابات السيکوسوماتية-دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية لولاية عنابة-**. مجلة آفاق للعلوم. المجلد 01. العدد 02.
- عسكر، علي أحمد عبد الله. (1988). **مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية**. مجلة العلوم الاجتماعية. المجلد 16. العدد 04.
- عقون، آسيا. (2012). **الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة**. رسالة ماجستير. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة سطيف. الجزائر.
- عقيلي، عمر وصفي. (2008). **اختبار اثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغوط العمل دراسة ميدانية في الجامعة السورية**. مجلة بحوث جامعة حلب.
- علي موسى، امال. (2008). **أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لمرضى القطاع الصحي**. رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة. الجزائر.
- غربي، صابرين. (2012). **مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الايجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين**. أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة الجزائر. الجزائر.
- غنام، سعيد محمد عبد الله. (2004). **ضغوط العمل لدى المراقب الجوي، قسم العلوم الإدارية**. السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- فائق، عبد الخالق. (1996). **ضغوط العمل**، مجلة الآفاق الاقتصادية. اتحاد غرف التجارة والصناعة الإمارات. المجلد 17. العدد 67.
- فيله، فاروق عبده السيد محمد عبد المجيد. (2005). **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**. ط 1. عمان: دار المسيرة.
- مسلم، عبد القادر أحمد. (2007). **مصادر الضغوط المهنية و آثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة**. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.
- David R. Frew. (1985). **The Impact of Various Stress Management Training Strategies A Longitudinal Field Experiment**. Academy of Management Proceedings. (1):192-196.
- Kobasa, S. C., & Puccetti, M. C. (1983). **Personality and social resources in stress resistance**. Journal of Personality and Social Psychology, 45(4), 839-850.
- Lazarus, R- S., Folkman, S. (1984). **Stress, Appraisal and Coping**. New-York : Springer.