

Mental Health in the Construction Industry

Ibrahim Eid ALsenani

Faculty of Meteorology || Environment and Arid Land Agriculture - K.A.U || KSA

Abdullah Magboul Aljohani

National Strategic for Health and Environmental || KSA

Abstract: The study aims to include all work risks, which we will focus on in our study on psychological aspects that have great importance in the success of work and the safety of workers. Therefore, the focus was on the Copenhagen questionnaire Famous Psychosocial. The study followed the descriptive and analytical approach, using the questionnaire a tool developed and developed by the National Center for Workers Environment (NRCWE) in Denmark with the aim of evaluating and improving the psychological and social work environment, and it consists of three parts: a long questionnaire that uses In research - an intermediate questionnaire used by specialists in the work environment - a short questionnaire used by professionals in the workplace, and it was developed in order to be able to evaluate the practical performance in the psychological and social environment within the field of work. The study concluded that the individuals of the research sample suffer from mental illnesses in a moderate way, and among the most prominent sources of mental illness are the following: sleep disturbances, feelings of tension and worker's energy consumption, discomfort from important changes and decisions, fear, anxiety, and frustration. The results showed a statistically significant direct relationship between the dimensions of the psychological situation between them, as well as a statistically significant direct relationship between the dimensions of the psychological situation and the overall degree of the dimensions. There were no statistically significant differences at a significance level of 0.05 in the dimensions of the psychological situation according to the variables.

Keywords: Job Satisfaction, burnout, work stress, fear, frustration, despair, anxiety.

دراسة عن الصحة النفسية بشركات المقاولات - دراسة ميدانية على العاملين في شركة نهضة العواصم -

إبراهيم عيد السناني

كلية الأرصاء والبيئة وزراعة المناطق الجافة || جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

عبد الله مقبول الجبني

مشروع الاستراتيجية الوطنية للصحة والبيئة || المملكة العربية السعودية

الملخص: تعتبر شركات المقاولات من أهم روافد الاقتصاد الوطني وفيها بيئات عملية مختلفة قد يكون لها تأثير كبير على صحة العاملين فيها حيث تشمل جميع مخاطر العمل وسوف نركز في دراستنا هذه على الجوانب النفسية والتي لها أهمية كبيرة في نجاح العمل وسلامة العاملين ولذلك تم التركيز على استبيان كونهاجن النفسي والاجتماعي الشهير. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II) هو أداة وضعت وطورت من قبل المركز الوطني للبيئة العمالية (NRCWE) في الدنمارك وذلك بهدف تقييم وتحسين بيئة العمل النفسية والاجتماعية، وتتكون من ثلاثة أجزاء: استبانة طويلة

تستخدم في البحوث -استبانة متوسطة تستخدم من قبل المتخصصين بيئة العمل -استبانة قصيرة تستخدم من قبل المختصين في مواقع العمل، وقد طورت لكي نستطيع أن نقيم الأداء العملي في البيئة النفسية والاجتماعية داخل مجال العمل. خلصت الدراسة إلى أن أفراد عينة البحث يعانون من الاعتلالات النفسية بشكل متوسط ومن أبرز مصادر الاعتلالات النفسية ما يلي: اضطرابات النوم، الشعور بالتوتر واستهلاك طاقة العامل، عدم الارتياح من التغيرات المهمة والقرارات، الخوف، القلق، والإحباط. وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية دالة إحصائيًا بين أبعاد الوضع النفسي فيما بينها، وكذلك علاقة طردية دالة إحصائيًا بين أبعاد الوضع النفسي والدرجة الكلية للأبعاد ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في أبعاد الوضع النفسي وفقًا للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة). وأوصت الدراسة بزيادة الثقافة والوعي بالصحة النفسية والاجتماعية وتأهيل وتدريب وحث العاملين على الالتزام بجميع قواعد العمل وتحسين الصحة النفسية، والحرص على التدريب قبل مباشرة العمل وايضاً على رأس العمل.

الكلمات المفتاحية: الرضا المهني، ضغط العمل، القلق، الخوف، الإحباط، الاحترق الوظيفي.

المقدمة:

عرفت اللجنة المشتركة من منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية الصحة النفسية ليست مجرد غياب الاضطرابات النفسية، بل هي حالة من العافية يستطيع فيها كل فرد إدراك إمكاناته الخاصة والتكيف مع حالات التوتر العادية والعمل بشكل منتج ومفيد والإسهام في مجتمعه المحلي. الرضى المهني: لم يكن العامل - قبل ستين سنة - يتقاضى أو يأخذ من عمله أكثر من الراتب. لكن الوضع اختلف عما كان عليه بمرور الأيام إذ أخذ العمال يطلبون ويحصلون تدريجياً على المزيد نتيجة أعمالهم. فمثلاً يحصل العاملون في أيامنا هذه على عدة أشكال من التعويضات بما في ذلك العناية الصحية التي يمولها صاحب العمل ومعاشات التقاعد وعدة برامج أخرى للامتيازات والمنافع الإضافية.

وتبقى المهنة الآن - كما هو شأنها في الماضي - جزءاً أساسياً من حياة العاملين ومصدر شقاء أو سعادة لهم في بعض الأعمال تولد لدى العاملين مشاعر الرضى وتحقق الذات لكن أعمالاً أخرى قد تفرض على العامل واجبات كثيرة، وضغوطاً هائلة تقوده إلى تكوين مشاعر سلبية. وباختصار، تولد معظم الأعمال لدى من يقومون بها مشاعر الرضى، ولكنها قد تؤدي إلى مشاعر الضغط أيضاً، تولي الإدارة موضوعات الأداء المهني والإنتاجية أهمية خاصة، ولكنها لا تهمل موضوعات تغيب العاملين والاستقلالات فهذه الأمور يمكن ترجمتها إلى دولارات في إطار ميزانية أية مؤسسة، أما الموضوع الذي ينال اهتماماً أكبر - من وجهة نظر العاملين - فهو الرضى المهني. إن موضوعات الرضى المهني، والإنتاجية، والتغيب، والجودة، والاستقالة كلها متغيرات تابعة - ولها أهميتها - في مجال البحث النفسي الصناعي والتنظيمي. ويتكون الرضى المهني من اتجاهات، ومشاعر خاصة بمهنة الفرد، ويحتمل أن تساهم جميع أمور المهنة - السلبي منها والإيجابي - في تكوين مشاعر الرضى والسرور.

ومن أجل تدعيم إبداعية المؤسسات وقدرتها التنافسية لا بد من تحسين الأداء الإداري المبدع للعاملين (أحمد، 2016)، إذ لا يمكن لأي منظمة أن ترقى بأعمالها بكفاءة وفاعلية دون العنصر البشري الهام، ولهذا لا بد للمنظمات المعاصرة من أن تجعل موظفيها ملتصقين برؤيتها وأهدافها وأن تتوافق أهداف العنصر البشري مع أهداف المؤسسات (الشواورة، 2016)، فالعنصر البشري يشكل أحد أهم عناصر الإنتاج، التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المنظمات على اختلاف أنواعها وبلوغها لأهدافها، فهو يبعث مظاهر النشاط والعمل في المنظمة، إضافة إلى أنه يلعب دوراً هاماً وحيوياً في تحقيق الأهداف والخطط الموضوعية، بدءاً من الأعمال التنفيذية المباشرة في المستويات التنفيذية وصولاً إلى الإدارة العليا، أي أن أداء الأفراد في العمل يساهم في تحديد نوعية الأداء الكلي للمنظمة (عبدالواحد، 2014).

غير ان ضغوط العمل تؤثر على أداء العاملين، فقد ساهم التغيير السريع والمتواصل الذي يشهده عالمنا اليوم من حيث مكوناته ومتطلباته في تعريض العاملين في مختلف المؤسسات والتنظيمات على اختلاف طبيعة عملهم لدرجات من الضغوط، حيث يجتاح العالم في هذه الأيام ثورة هائلة من التقدم والتطور ومن هنا يحدث الصراع والمنافسة بين الأفراد (مصطفى، 2013).

فقد أصبحت شكاوى الإنسان المعاصر من الضغط شكاوى عامة لدى معظم الناس، فالضغوط المهنية ظاهرة من ظواهر الحياة موجودة في كل المجالات ذلك أن الفرد يواجه ألوانا شتى من الضغوط في العمل وفي كل جوانب الحياة حتى أصبح يطلق على هذا العصر عصر الضغوط (عليوي، 2013)، ويتناول البحث الحالي دراسة عن الصحة النفسية بشركات المقاولات

مشكلة الدراسة:

تعد ضغوط العمل وجه من أوجه الضغوط التي تواجه الفرد وهي من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات التي تعتمد على العامل البشري في تحقيق أهدافها، وتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، وعلى الرغم من الرغبة الصادقة لدى المهنيين ومؤسساتهم في تدليل العقبات التي تواجههم في تقديم الخدمة المطلوبة، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون ذلك، وهذا ما يطلق عليه الضغوط المهنية (الحماقي، 2016).

ونظرا لما لضغوط العمل أو كما يسميها البعض الضغوط المهنية، من آثار سلبية على الفرد، والمؤسسة، والمجتمع، فقد حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في شتى الميادين منذ بدايات القرن العشرين وحتى الآن، ولم يقتصر الاهتمام بهذا الموضوع على المختصين في علم النفس بحكم انشغالهم بكل ما يرتبط بالنفس البشرية ونوازعها فحسب، بل امتد الاهتمام ليشمل المتخصصين في الطب والعلوم، لما ثبت من ارتباط الضغوط باضطرابات صحية متعددة مثل أمراض القلب، والأوعية الدموية، والصداع، والاضطرابات الهضمية، وارتفاع الضغط، والسكر وغيرها من الأمراض العضوية التي تؤدي إلى العجز، والغياب المتكرر عن العمل (الطحينة، 2011).

أن الضغط خاصية محتومة للحياة والعمل، فهو استجابة عامة غير محددة للجسم لأي متطلبات ملقاة عليه، الضغوط المهنية تصف البلي الجسدي، والعقلي، والوجداني الناتج عن عدم التناغم بين متطلبات المهنة، وقدرات الموظف، وموارده، واحتياجاته، لمجاهاة متطلبات المهنة ولقد زادت أهمية ضغوطات العمل في السنوات الأخيرة، ففي عام 1992، أشارت الأمم المتحدة إلى الضغوط المهنية بأنها مرض القرن العشرين وأعلن اكينبوري ورفاق 2002، Akinboye, et, al. أن 70% من الموظفين في العالم يصفون مهنتهم بأنها ضاغطة، يعلن واحد من كل خمسة موظفين عن مستويات عليا من الضغط في العمل اليومي (علي، 2009).

فالضغوط المهنية تعد من أهم أنواع الضغوط ذلك لان الظروف الداخلية لدى العامل هي السبب الفعال في التعرض للإصابة إضافة إلى الظروف الخارجية في العمل (علاقات العمل، أجور العمل، وسائل النقل...) والظروف الفيزيائية (الحرارة، التهوية، الإضاءة...) كلها مجتمعة تسبب ضغوطا عالية تعيق إنتاجية العامل وتؤدي إلى بعض الحوادث و الإصابات وقد تؤدي إلى أمراض. في حمل زائد على الفرد في مجال العمل سيستلزم منه تطوير استراتيجيات جديدة من شأنها تقليل هذا العبء أو الحمل، لذا توسعت دائرة اهتمام الباحثين بمجال الضغوط المهنية خاصة ذلك لان آثاره ونتائجه الصحية أصبحت تبرز في حياة الإنسان من خلال مشاكل صحية عديدة، وهذا بدوره يؤثر سلبياً على مستوى أداء العاملين (عيادي، 2015)، وحيث ان الصحة النفسية من تعد أكثر مخاطر بيئات العمل المختلفة إذ يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- ما مصادر المشاكل النفسية في الشركات؟

- 2- هل توجد علاقة ارتباطيه بين أبعاد الوضع النفسي؟
- 3- هل هناك اختلاف بين أبعاد الوضع النفسي لأفراد العينة وفقاً للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)؟

فرضيات البحث

- 1- تتعدد مصادر المشاكل النفسية في الشركات.
- 2- توجد علاقة ارتباطيه بين أبعاد الوضع النفسي.
- 3- هناك اختلاف بين أبعاد الوضع النفسي لأفراد العينة وفقاً للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

اهداف الدراسة:

- 1- التعرف على مصادر المشاكل النفسية في الشركات.
- 2- التعرف على العلاقة بين أبعاد الوضع النفسي.
- 3- التعرف على الاختلاف بين أبعاد الوضع النفسي لأفراد العينة وفقاً للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)؟

أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العلمية للدراسة لأنها تحاكي الواقع الذي يعيش فيه نحو مليون عامل وموظف في قطاع المقاولات حيث يعتبر القطاع الثاني بعد الغاز والنفط وتمثل الاعتلالات النفسية والأمراض العصبية عبئاً ثقيلاً على الأشخاص والأسر والمجتمعات من مختلف النواحي الصحية والاجتماعية والاقتصادية.

كما تكتسب الدراسة أهميتها من خلال تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي قد تفيد المدراء والمسؤولين وكذلك تفيد العاملين من وطأة الضغوط النفسية والتعامل معها بشكل يقلل من الآثار السلبية المترتبة عليها.

كما تأتي أهمية الدراسة من خلال رصد الواقع الفعلي لما يتعرض له العاملين من ضغوط مما يضع امام المسؤولين أبرز الضغوط التي يتعرض لها العمال ومن ثم توجيههم بعمل برامج إدارية تعمل على التخفيف من هذه الضغوط، وكذلك اصدار قوانين وتشريعات من شأنها تقلل من تلك الضغوط.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري:

يلبي العمل حاجة الفرد ويعزز دوره في المجتمع، إلا أن العلاقة في بيئة العمل قد تخلق نوعاً من المواقف التي تؤدي إلى الشعور بالضغوط المهنية مثل العلاقة بين الإدارة والموظفين وانعدام المشاركة في اتخاذ القرارات، كما تعد الضغوط من أهم سمات العصر الراهن، الذي يشهد تطورات وتغيرات سريعة في جميع مجالات الحياة، وأصبحت الضغوط تشكل جزءاً من حياة الإنسان نظراً لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر ولذلك، فهي تكاد تنتشر في مختلف البيئات والمجتمعات وخاصة في بيئة الأعمال التي تتطلب من القائمين عليها الفاعل المباشر مع الناس.

تعد الضغوط المهنية من القضايا الهامة التي تشغل بال الكثيرين من الباحثين والتربويين لكونها من حقائق الحياة وثوابتها، وباعتبارها قضية عامة - فلا يكاد يوجد شخص على وجه البسيطة لا يعاني من مشكلات أو ضغوط أي كانت صورتها وأشكالها المختلفة فضلاً عن التأثيرات الناجمة عنهما سواء بالنسبة للفرد أو للمجتمع على السواء وتتفاوت المشكلات والضغوط في شدتها وحدتها ونوعها من شخص لآخر، ومن قوت لأخر لدى الشخص نفسه، وكلما ازدادت أهمية المهنة كثت المشكلات المرتبطة بها (أبو الفضل، 2011).

ويعتبر عبء العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تदन في الأداء واعتلال في صحة الفرد. ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات (السمدونى، 2014).

يشعر معظم العاملين بالرضى نتيجة لإحساسهم بإنجاز غايات محددة أثناء أدائهم لأعمالهم. لكن العمل قد يكون بالنسبة لفرد معين عبئاً كبيراً. فهناك العمل الشاق، والكثير الذي لا ينتهي، والمشرفون، أو الزملاء الذين يصعب التعامل معهم. كل ذلك - أحياناً - يؤدي إلى إخضاع العامل إلى ضغط كبير جداً، وعليه أن يتعلم كيفية التعايش، أو التعامل معه. والضغط - على وجه العموم - ليس سوى ردود الأفعال الفسيولوجية، والانفعالية، والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل. وتتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات على الاستثارة الزائدة، مثل: سرعة التنفس، وضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وتصيب العرق. ويبدو أن هذه الاستجابات الفسيولوجية تساعد الفرد على التصدي للأخطار المحتملة أو النجاة منها أي أننا أمام أدوات "الكر والفر" fight or flight. فالجسم يستعد فسيولوجياً للمواجهة أو الهرب. أما الاستجابات الانفعالية للضغط: فتتضمن القلق anxiety، والخوف fear، والإحباط frustration، والقنوط despair (اليأس). وتشتمل ردود الأفعال النفسية على تقييم مصدر الضغط، وما يمكن أن ينتج عنه من آثار التفكير في جميع جوانب الموقف الذي يحدث فيه الضغط، والإعداد الذهني لاتخاذ خطوات لمعالجة الضغط بالكر أو الفر. إذن، تحدث استجابة الضغط عند ظهور شيء أو حادث في البيئة يدركه الفرد على أنه مصدر خطر وتطلق على هذا الشيء أو الحادث اسم "الضاغط Stressor".

مفهوم ضغوط العمل

نشأ موضوع ضغوط العمل أو الضغوط المهنية نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها على العنصر البشري، وقد حظي بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمتخصصين في مختلف ميادين علم النفس عامة وميدان علم النفس الصناعي خاصة، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما تتركه الضغوط النفسية من آثار سلبية في سلوك المهنيين وموقفهم تجاه عملهم. وللحقيقة لا توجد مهنة من المهن بعيدة عن الضغوط المهنية. هذا وقد تباينت تعريفات الضغوط المهنية إلى ثلاثة توجهات مختلفة، منها من نظر للضغوط المهنية على أنها مثيرات وثمة فريق آخر نظر إليها على أنها استجابات، وفريق ثالث نظر إليها على أنها حالة أو خبرة (الحماقي، 2016).

يتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغوط العمل حيث يشيرون إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد حيث أن لخصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها (بالحاج، 2013).

لقد ظهرت تعاريف كثيرة للضغوط من قبل العديد من العلماء ومنهم سييلي حيث عرفها على أنها الأعراض الظاهرة التي تحدث كاستجابة لما يحدث من تغيرات عامة في أنظمة الجسم البيولوجية، وقد عرفت على " أنها

المشكلات الناتجة عن المواقف التي تكون خارجة عن نطاق الحياة الطبيعية وهي مواقف تعرقل الأساليب المألوفة من النشاط وتتطلب صيغ جديدة للتعامل، (خميس، 2007).

كما تعرف بأنها مواقف ضغط تواجه الفرد أثناء ممارسته لمهنته، وتحدث عادة نتيجة لإدراكه أن متطلبات تلك المهنة تزيد من قدراته وإمكاناته، وتمثل له مصدر خوف وتهديد (عبد فيضي، 2010).

كما تعرف بانها شعور العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكلة إليه للقيام بها، وينتج من مواجهة هذا الموقف حالة من التوتر (نعامة، 2011).

كما تعرف الضغوط المهنية بانها المواقف التي تكون فيها متطلبات البيئة أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية والقدرات الخاصة للفرد، فلا يستطيع أداء العمل المطلوب على أكمل وجه فيشعر بالضغط ويعتمد مستوى الضغط الحادث على مدى إدراك الفرد للفشل في مواجهته لتلك المتطلبات (عيادي، 2015).

كما تعرف الضغوط المهنية بأنها "مجموعة من المواقف التي يصبح فيها الفرد غير قادر على الإيفاء بالمتطلبات الملقاة عليه مما ينتج عنها نواتج سلبية" (علي، 2009)

كما تعرف ضغوط العمل بانها مجموعة من الخبرات التي يتعرض لها الفرد أثناء قيامه بمهنته، والتي تؤدي إلى استجابات مهنية غير توافقية، ويصاحبها أداء غير مرض للعمل (الحماقي، 2016).

كما تعرف الضغوط المهنية بأنها " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة العمل التي تحوي الضغوط (الطحانية، 2011).

وتعرف الضغوط المهنية بانها مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى الموظفين وتنجم عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسيمة أو نفسية أو سلوكية، مما يدفعهم إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم (بالحاج، 2013).

ومما سبق يتضح لنا أن الضغوط المهنية عبارة عن قوى تحاول إعاقة أو التقليل من قابلية الفرد على الاستمرارية في العمل وخاصة بالنسبة لمدربي الألعاب في الضغوط التي يتعرضون لها وتتفاوت درجتها من شخص إلى آخر وتبعاً لسماته الشخصية التي يتمتع بها.

وهكذا يمكننا النظر إلى عملية الضغط على أنها عملية إدراكية في الدرجة الأولى؛ فقد يدرك فرد معين حادثاً أو ظاهرة على أنها مهددة، وخطرة، في حين أن فرداً آخر لا يدرك ذلك على هذا النحو. وثانياً، لأن الضغوط تؤدي - أحياناً - إلى ردود أفعال، وانفعالات متباينة. وعلى الرغم من أن معظم الناس ينظرون إلى حالات الضغط على أنها حالات أو خبرات غير سارة إلا أنها يمكن أن تكون إيجابية ومفرحة فمثلاً تخيل أنك كنت تعمل مساعداً لمدير شركة كبرى لعدة سنوات وفجأة سمعت خبر ترقيتك إلى مركز مدير قسم كبير كنت تحاول - لسنوات طويلة - الوصول إليه. فمع الترقية، والمركز الجديد تأتي مشاعر الضغط، بعضها سلبي ناجم عن ساعات العمل الإضافية المتوقعة دون مقابل فالوظيفة الجديدة تتضمن كتابة تقارير دورية ومستمرة وتحمل النقد واللوم (المسؤولية) عن كل ما يحدث من سلبيات في محيط القسم. من ناحية أخرى، هناك كثير من ردود الأفعال الإيجابية المرتبطة بالحالة النفسية بما في ذلك مشاعر الإنجاز، والفخر، والتغلب على التحديات. وكما هي الحال بالنسبة للجوانب السلبية، هناك تغيرات فسيولوجية وانفعالية، ونفسية تطرأ على الجسم نتيجة للضغط المفرح.

مصادر الضغوط في العمل:

الضغوط هي إحدى الظواهر النفسية المؤثرة على الصحة النفسية للفرد وتؤدي شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى تأثيرات سلبية في شخصية الفرد وإلى خلل في الصحة النفسية مما قد يؤثر على صحته المتكاملة، وقد يصل الأمر إلى الإنهاك الفعلي والإجهاد النفسي والذهني وبعض المشكلات والمشاعر النفسية السلبية التي لا يستطيع الفرد تجاهلها والتكيف معها بسهولة، وبالتالي هي مواقف ضاغطة قادرة على توليد اضطراب سلوكي قد يكون حاداً ويدوم لفترة طويلة (عسيري، 2012).

ولخطورة الآثار السلبية للضغوط المهنية، ولدافعية لدى الباحثين في التعرف على أهم المصادر والعوامل الكامنة التي تقف خلف تلك الضغوط، وبناء على ذلك فقد ظهرت بعض التصنيفات الناتجة حيال تلك المصادر أو المسببات للضغوط المرتبطة بالعمل، وسنعرض بعض مصادر الضغوط، كما يلي:

المصادر التنظيمية: وهي كما يلي

• ضغوط مطالب العمل:

1- حجم العمل: لحجم العمل المسبب للضغوط نوعان: أما أن يكون عبء زائد، أو عبء عمل منخفض.

أ- زيادة عبء العمل:

وتعني أن طبيعة العمل تتطلب القيام بمهام لا يمكن إنجازها في الوقت المخصص لها، وتسير غالبية الدراسات إلى كون عبء العمل الزائد من العوامل المرتبطة بإدراك ضغوط العمل، وخاصة بمهن التعليم والتمريض، ويلعب نظام الإدارة دوراً هاماً في هذا المجال فعدم وجود بطاقات وصف للعمل يعظم من عبء الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحياناً إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة (الكواز، 2010).

ب- عبء العمل المنخفض:

مثلما هناك نتائج سلبية زيادة العبء الوظيفي، فإن قلته بدورها تعتبر مصدر إزعاج للفرد وتمثل قلة العبء الوظيفي في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته الأمر الذي يجد فيه الفرد نفسه عرضة للملل فيضطر إلى التعبير عن طاقته في الأنشطة الخارجية أو كما يعرف بالعيش لنهاية الأسبوع الذي يعبئ في طياته نتائج سلبية للمنظمة (بالحاج، 2013).

2- صراع الدور:

يحدث صراع الدور عندما يكون هناك أكثر من مطلب يتطلب الاستجابة لإحداها معارضة مطلب آخر، أو أن استجابة لإحداها تصعب الاستجابة للآخر وعادة ما يرتبط صراع الدور بانخفاض الرضا المهني والإصابة بضغط الدم، كما يزيد من حدة صراع الفرد الداخلي، وانخفاض الثقة في الذات. ويأخذ صراع الدور أكثر من شكل مثل: (عسيري، 2012).

- تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات.
- تعارض حاجات الفرد مع مطالب المؤسسة.
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المؤسسة.
- تعارض قيم الفرد مع قيم المؤسسة.

3- غموض الدور:

ويعني عدم وضوح المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد في عمله والافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد والمطلوبة لأدائه لدوره في العمل. وقد أوضحت الدراسات ارتباط غموض الدور بكثرة الغياب عن العمل، وانخفاض الرضا الوظيفي والشعور بعدم الأمن الوظيفي، كما يؤدي إلى زيادة التوتر النفسي، وانخفاض الثقة بالذات (نعامة، 2011).

4- ضغط الوقت:

وهو الأمر الذي أصبح شائعاً في بيئات العمل، حيث نرى العديد من المؤسسات تتبنى زيادة وقت العمل بهدف زيادة الإنتاجية. ولكن إدراك الأفراد للتحديدات الزمنية على أنها غير واقعية يظهر ارتباطاً بإدراك ضغوط العمل ووجد أن كل من عبء العمل الزائد وضغط الوقت غير الواقعي من أهم المتنبئات بضغوط العمل (بالحاج، 2013).

5- ضغوط الأداء:

مما لا شك فيه أن لكل فرد دور معين داخل المنظمة. يتم تحديده من خلال توقعات الآخرين الذين لهم علاقة مباشرة به كالرؤساء والرفاق والمرؤوسين، وقد يشكل هذا الدور مصدراً رئيساً لضغط العمل لدى الفرد. ويمكن تعريف الدور بأنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والرفاق والمرؤوسون من الفرد بحكم مركزه الوظيفي، وهذا الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة لا يتم تحديده على أساس شخصي. فالتوقعات المطلوبة لأداء وظيفة معينة لا يتم تحديدها وفقاً للخصائص الشخصية لفرد معين، أن الأفراد يواجهون نوعين رئيسيين من ضغوط الدور في العمل وهما: صراع الدور الناجم عن تعارض التوقعات المرتبطة بالمهام الوظيفية أو نتيجة تعارض الفرد لمطالب ملحة من مجموعات مختلفة في العمل إلى جانب غموض الدور الذي يحدث نتيجة عدم فهم الأفراد العاملين لما هو متوقع منهم (همومه، 2013).

6- المطالب الانفعالية للعمل:

في أغلب بيئات العمل هناك حاجة لإيجاد توازن بين مطالب الأسرة والشخصية للفرد وبين مطالب العمل وطبيعياً فإن الأحداث الانفعالية من جانب ستؤثر على الأداء في العمل من جانب آخر (بالحاج، 2013).

7- ضغوط النمو المهني:

وتتمثل تلك الأنواع من الضغوط في اتجاهين الأول هو قلة الفرص المتاحة للنمو المهني، والثاني الارتفاع بمستوى التأهيل المهني عن الحد الملائم للعمال الذي من الممكن أن يسبب قلقاً متزايداً لدى العاملين، يعد تأخر النمو الوظيفي، وعدم القدرة على التطور المهني، والافتقار إلى فرص الترقية، من أهم مسببات الضغط النفسي المهني بسبب الشعور بعدم الأمن النفسي أو الوظيفي، أو الخوف من الفصل أو التقاعد المبكر (العربي، 2015).

8- ظروف العمل الفيزيائية:

وتؤكد الدراسات أن البيئة المادية للعمل حيث تكون غير ملائمة تسهم بصورة ما في أن تصبح مصدراً للضغوط المهنية، تشمل البيئة المالية التي تلعب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر على أمن وسلامة الموظف (نعامة، 2011).

وهناك مصادراً أخرى كثيرة للضغوط المهنية من أهمها طبيعة الشخصية والحياة الخاصة للفرد، وطبيعة العلاقات مع الآخرين والحالة الاجتماعية للفرد.

وفي المقابل، ربما يشعر الفرد الذي لا يجد ما يكفي من الواجبات للقيام بها (ظاهرة عدم الاستخدام) بقدر كبير من الضغط. وتظهر مشاعر عدم الاستخدام أيضاً عندما يلاحظ الفرد أن وظيفته لا تتطلب منه استخدام معارفه، وخبراته، ومهاراته، وقدراته المرتبطة بالمهنة. وليس من النادر أن نجد جامعياً يعمل في وظيفة كتابية بسيطة، أو يؤدي وظائف أخرى بسيطة يشعر بقدر كبير من الضغط الناجم عن عدم استخدام ما يتمتع به من مهارات، وخبرات، وقدرات. ويوجد مصدر آخر من مصادر الضغط المهني، وهو تغيير المتطلبات والواجبات بصفة مستمرة job uncertainty، ودون سابق إنذار؛ فيفقد العامل أو الموظف اليقين المتمثل في معرفته مسبقاً بواجباته، وطريقة تأديتها، فقد يؤدي التغيير المستمر، وغير المنتظم إلى ما نخشاه من ضغط. ويظهر هذا النوع من الضغط إذا لم يحصل الفرد على تقدير مستمر (التغذية الراجعة) لما يقوم به من واجبات، فكأنه يريد دائماً أن يعرف ما إذا كان عمله مقبولاً وصحيحاً أم غير ذلك. وهناك فئة أخرى من العوامل المثيرة للضغط يمكن تسميتها بالمؤثرات النابعة من العلاقات التنظيمية، أي أن العاملين قد يواجهون صعوبات جمة في تكوين علاقات مستمرة، ونامية، وإيجابية مع الأفراد الآخرين في مجال العمل. Interpersonal stress فوجود رئيس قاس كثير النقد، ويتبع أسلوباً عقابياً في الإدارة سيكون مصدر ضغط لجميع العاملين معه. كما أن العلاقات مع الزملاء قد تكون مصدر تنافس شديد، وبالتالي مصدر ضغط مستمر. تخيل - على سبيل المثال - اثنين من العاملين في مصنع ما، تم ترشيحهما لترقية مهمة. فكيف ستكون العلاقة بينهما إذا ما طلبنا منهما العمل معاً في الوقت الذي يطمح فيه كل منهما إلى الفوز بالشرف العظيم. إذن، وبغض النظر عن الأسباب، فإن عدم المقدرة على إنشاء علاقات طيبة، ومثمرة مع الزملاء لا بد من أن تكون مصدر ضغط شديد للفرد. أما إحساس العاملين بفقدان أية سيطرة أو أي قدر من التحكم في محيط عملهم أو واجباتهم lack of control؛ فقد يكون مصدر ضغط أيضاً.

وينتشر هذا النوع من الضغط الصادر عن الإحساس بفقدان السيطرة بين الذين يؤدون وظائف في المستويات الدنيا من الهيكل التنظيمي أو بين العاملين في مؤسسات ذات علاقة تنظيمية مرتبطة بطريقة دقيقة جداً، ولا تسمح بأي قدر من المبادرة. وفي مثل هذه الظروف، حيث يجد الفرد نفسه عاجزاً عن المساهمة بأي قدر في القرارات، والإجراءات الخاصة بعمله يشعر بقدر كبير من الضغط. وبصفة خاصة يتأثر كثيراً بهذا المناخ من يفضلون الاشتراك في صناعة القرارات المؤثرة على عملهم، وبيئته مع أن إعطاء العاملين إحساساً بالمقدرة على التأثير من قبيل إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات، يؤدي إلى تقليل الضغط، ويزيد مستويات الرضى المهني. وأخيراً، فإن من أهم مصادر الضغط في أية منظمة هو التغيير change الذي تقدم عليه المنظمة لأسباب عدة؛ فالناس يميلون إلى التعود على خطوات، وإجراءات، وتنظيمات معينة أثناء أداء أعمالهم، ويقاومون التغيير؛ فمعظمنا يميل إلى إبقاء الأشياء على حالها بحيث نكون قادرين على التنبؤ الدقيق، أو على الأقل توقع ما يحدث predictable ويبدو أن هذه الاستمرارية مطمئنة. لهذا، فليس من المستغرب أو المدهش أن تسبب التغييرات الرئيسية أو الكبيرة قدراً كبيراً من الضغط لأنها قد تحمل بين طياتها خيراً أو شراً يصيب الفرد. ومن الأمثلة على التغييرات التي تؤدي إلى ضغط كبير إعادة تنظيم المؤسسة أو الاندماج مع مؤسسات أو شركات أخرى، أو تغيير في أنظمة العمل، وأدواته، أو تغييرات في سياسات الشركة أو أية تغييرات في القيادة الإدارية، أو الزملاء.

العوامل الصادرة عن الفرد والمسئولة عن حدوث الضغط ومن هذه العوامل: أحداث الحياة، والسلوك الصادرة عن الفرد وقابلية الفرد للتأثر ونتائجه، وأوضحت البحوث أن الضغط الذي يعاني منه الفرد في أحد مجالات حياته مثل المنزل أو المدرسة قد يؤثر في مستويات العمل. ونخص بالذكر هنا الأحداث المهمة السلبية، مثل وفاة

الزوج، أو شخص عزيز، أو الإصابة بمرض عضال، أو حدوث طلاق، أو انفصال، أو مشكلات مالية حادة. هذا بالإضافة إلى الأحداث المهمة الإيجابية، مثل الزواج، وولادة طفل، والتمتع بالإجازات. وتتميز هذه الأحداث بأهمية فائقة قد تؤدي إلى ظهور أمراض جسدية مرتبطة بالضغط، وتؤثر سلباً في الأداء المهني للفرد، وأدى الاهتمام بالضغط إلى تطوير مقاييس لتحديد تاريخ الضغط لدى الفرد؛ فمثلاً: يهتم أحد المقاييس بتحديد مقدار شدة الضغط المرتبط بالأحداث المهمة التي مرت على الفرد أثناء السنة السالفة. ويعطينا هذا المقياس نوعاً من الجدول بالأحداث المهمة المثيرة للضغط لدى الفرد. وتستنتج بعض البحوث أن الدرجات على هذا المقياس قد تفيد في التنبؤ بالضغط المهنية والتغيب والاستقالة. فالأفراد الذين يتعرضون لأي ضغط عال يميلون إلى التغيب وتغيير وظائفهم أكثر من الذين يتعرضون إلى عدد من حوادث الحياة المهمة والمثيرة للضغط.

ومن العوامل الفردية المؤثرة في نمط الشخصية حساسية الفرد للضغط أكثر من الأفراد الذين يتمتعون بشيء من المقاومة وصلابة الشخصية. ومفهوم الصلابة هو أن الأفراد الذين تتصف شخصياتهم بالصلابة hardy personality يتميزون بقدرة عالية على مقاومة النتائج السيئة، والمؤلمة للضغط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغط؛ فهم بدلاً من أن ينظروا إلى المواقف المثيرة للضغط على أنها مهددة لهم ومصدر خطر threat يعتبرونها تحدياً challenge يفترض مواجهته. كما أنهم يثقون بقدرتهم على التأثير control and influence في مجرى حياتهم، أنهم ملتزمون، ومخلصون لوظائفهم (لاحظ أن الإحساس بالعجز عن التأثير والتحكم يمكن أن يساهم في إحداث الضغط). وعلى العكس من ذلك فإن فقدان صفة الصلابة مرتبط بمستويات عالية من الإحساس بالضغط. وهذا ما يشير إلى أن الذين لا يتمتعون بهذه الصلابة يمكن أن يكونوا أكثر عرضة، وتأثراً بالاكتئاب depression والأمراض المتصلة بالضغط، تحظى موضوعات الضغط ونتائجها باهتمام كبير لدى المشتغلين بعلم النفس التنظيمي في الوقت الحاضر. ويعود ذلك إلى النتائج والآثار الخطيرة التي يتركها الضغط على سلوك العاملين، وصحتهم. وهناك اعتقاد بأن أكثر من نصف الأمراض الجسدية مرتبطة بالضغط بطريقة أو أخرى. ومن الأمراض الجسدية الشائعة التي تعود إلى ضغط العمل: أمراض القلب والجهاز التنفسي، والصداع، وضغط الدم العالي. كما أن ضغط العمل يؤثر سلباً في أمراض أخرى مثل: أمراض البرد والالتهابات مما يجعل الشفاء مسألة أصعب. وتعزى هذه الأمراض - ولو جزئياً - إلى ضغط العمل. وتكلف سنوياً بلايين الدولارات، وذلك نتيجة التغيب، والاستقالة، والرعاية الصحية لأفراد يعانون من هذه الأمراض. كل ذلك قد يؤثر في العمل سلباً من خلال الحالات النفسية للعاملين، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب، والقلق، والتعب المزمن. وربما يسبب ضغط العمل الإدمان على الكحول، والعقاقير المختلفة. ويؤثر في معدلات الحوادث في بيئة العمل.

آثار ضغوط العمل:

ويعتقد أن ضغط العمل يؤثر سلباً في العمل وإنتاجية العامل؛ فهو يؤدي إلى انخفاض معدلات الأداء المهني، وزيادة حالات التغيب والاستقالة. على أية حال، فإن العلاقة بين ضغط العمل وهذه المتغيرات المهمة، والمتصلة بالأداء المهني معقدة، وليست مباشرة، أو مستقيمة. فمثلاً، يبدو أن العلاقة بين الأداء والضغط تأخذ شكل حذوة حصان، أما حالات انعدام ضغط العمل وحالات الضغط العالي فمرتبطتان بالأداء الضعيف، في حين يبدو وكأن المستويات المعتدلة من ضغط العمل التي ترتبط بأفضل الأداء. وللوهلة الأولى، فإن هذا الوصف معقول. لكن، ونظراً لأن العلاقة بين الأداء والضغط معقدة، فقد لا ينطبق هذا الشكل (الحذوة) على العلاقة بين الأداء، وجميع مصادر الضغط الأخرى. وهناك عوامل أخرى قد تؤثر على التفاعل بين الأداء المهني وضغط العمل فعلى سبيل المثال، أشارت إحدى الدراسات إلى أن أثر ضغط العمل على الأداء المهني للممرضات يتأثر بمشاعر الاكتئاب.

لضغوط العمل آثار عدة من بينها: (عيادي، 2015).

- آثار ذاتية (غير موضوعية) مثل العدوانية، اللامبالاة، القلق، الضجر، الإعياء والتعب، الإحباط.
 - آثار سلوكية مثل تناول المخدرات المسكرات، الإفراط في الأكل والشرب.
 - آثار ذهنية (معرفية) مثل عدم القدرة على اتخاذ قرارات صائبة وعدم القدرة على التركيز.
 - آثار صحية وفيزيولوجية مثل آلام الصدر الظهر، آلام القلب.
 - آثار تنظيمية مثل الغياب، ضعف الولاء التنظيمي وضعف الأداء وعدم الرضا.
- وحيث إن لكل مهنة من المهين ضغوطاً تتفاوت من البساطة إلى التعقيد، إذ يواجه العاملون ضغوطاً متنوعة المصادر ومختلفة الشدة تنعكس على حالتهم الصحية والنفسية وبالتالي على مستوى الأداء والإنتاجية في العمل.

كيفية التعامل مع الضغوط

ان عملية التعامل مع الضغوط عرفها لازرس وفولكسان على انها " ترسيخ العوامل التي يمكنها ان تساعد الفرد على الإبقاء على تكيفه النفسي والاجتماعي خلال المواقف الضاغطة اما فلشمان فبين ان التعامل مع الضغوط عبارة عن " السلوك الظاهر والباطن الذي يتخذه الفرد لتقليل او الغاء اثار الضغوط النفسية والاحداث الضاغطة " ، وكذلك تعريف برلاين وسكولر على انه " ما يقوم به الأفراد لتجنب الأذى الناتج عن شدائد الحياة " ، لذا فأن عملية التعامل مع الضغوط عبارة عن الجهود التي يبذلها الأفراد سواء كانت معرفية او سلوكية للحيلولة دون التأثيرات الضارة للأحداث التي تقوم من قبله على أنها ضغوط ويقاس إجرائيا من خلال استجابات عينة البحث على الأداة المستخدمة فيه. وفقا لنموذج سيلى للضغوط هناك ثلاثة مراحل تمر بها استجابة الجسم لهذه الضغوط: (خميس، 2007).

- 1- المرحلة الأولى او ما يطلق عليها الاستجابة الانذارية وتحدث هذه المرحلة عندما تواجه الفرد تنبيهات لم يتكيف لها وبشكل مفاجئ. وتشمل هذه المرحلة مرحلتين فرعيتين:
 - أ- مواجهه الصدمة باستجابة اولية تظهر بشكل علامات مختلفة مثل انخفاض درجة حرارة الجسم وهبوط ضغط الدم.
 - ب- اعاقه مواجهه الصدمة وهي عبارة عن رد فعل يتميز بتحشيد المرحلة الدفاعية مثل تضخم الغدة الكظرية وازدياد إفراز الهرمونات.
- 2- مرحلة المقاومة حيث يتمكن الكائن الحي في هذه المرحلة من التكيف بشكل كلي للظروف الضاغطة مما يحقق تحسن أو اختفاء العرض الضاغط ولكن فيما لو استمر تعرض الفرد للضغط وللحد الذي يفقده حالة التكيف تلك فأن الكائن الحي يدخله المرحلة الثالثة والأخيرة وهي ما أطلق عليها مرحلة الاستنزاف.
- 3- مرحلة الاستنزاف حيث يكون العامل الضاغط من الشدة الاستمرارية بحيث يتجاوز قدرة المرء على التكيف إذ تعود الأعراض للظهور، وإذا لم يستطع المرء من السيطرة على العرض الضاغط وتخفيف حدته فقد يتعرض إلى الموت.

استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

يؤكد الباحثون على مسئولية الأفراد في إدارة الضغوط باستخدام الاستراتيجيات التي تناسبهم وتناسب الضغوط. ومن ثم يعرض الباحث الحالي تعريف استراتيجيات المواجهة لضغوط المهنية فيما يلي:

أساليب مواجهة الضغوط: هي مجموعة من الوسائل والأساليب التي يستخدمها الفرد لمواجهة الضغوط والتكيف معها. أو هي الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة على أو خفض أو تحمل المطالب الداخلية والخارجية التي تتسبب بها المواقف الضاغطة، أن إدارة الضغوط هي تحديد وتحليل المشكلات المرتبطة بالضغوط وتطبيق عدد من الأدوات العلاجية لتغيير مصدر الضغوط أو تجربة الضغوط، ويتضمن ذلك ما يلي: (الحماقي، 2016).

- تغييرات في بعض مصادر الضغوط: ويتعلق ذلك بالتغيرات التنظيمية.
 - تغييرات في الشخص الواقع تحت الضغط: ويتناول الخصائص الذاتية للفرد.
 - تغييرات في التفاعل بين الفرد والبيئة بكافة مفرداتها (تجربة الضغوط).
- معالجة ضغط العمل وتحمله يمكننا أن نصف الأساليب والأدوات الكثيرة المصممة من أجل معالجة ضغط العمل أو المساعدة على تحمله إلى فئتين كبيرتين:

1- الأساليب الفردية: وهو ما يستطيع الفرد استخدامه من أجل تخفيض مستوى التوتر أو الضغط عليه.
2- الأساليب التنظيمية: وهو ما تستطيع المؤسسة استخدامه من أساليب أو أدوات بغية تخفيض مستويات التوتر لفئة من العاملين فقط، أو لجميع العاملين في المؤسسة.
يؤثر جودة (نوعية) حياة العمل من الرضى المهني وضغط العمل في نوعية حياة الفرد العملية أو وجودتها فمثلاً لا بد من أن يتمتع العامل الذي يشعر بقدر كبير من الرضى المهني وقليل من الضغط السلبي المحزن بحياة مهنية ممتعة وجيدة إلى حد كبير.
وهكذا فإننا نصف حياته العملية بأنها من نوعية عالية. أما الفرد الذي يشعر بقدر قليل من الرضى المهني وكثير من ضغط العمل السلبي فلا بد - والحالة هذه - من أن تكون نوعية حياته المهنية منخفضة جداً.
ولجأت المؤسسات إلى عدد من الأساليب المتباينة لتحسين نوعية حياة العمل فبعض هذه الأساليب تضمن صرف رواتب عادلة fair market wages وبعضها الآخر تضمن تطبيق ما دعا إليه الاختصاصيون النفسيون في المجال الصناعي من ضرورة إشراك العاملين في عمليات المؤسسة.
ومن هذا الاساليب ما يلي:

- 1- تطوير فرق العمل work teams وهي مجموعات من العاملين يتعاونون على بناء مشروع.
 - 2- استخدام فكرة مجموعات الجودة quality circles إذ يجتمع العاملون في مجموعات هدفها حل المشكلات المتعلقة بجودة الإنتاج.
 - 3- وكذلك استخدام الاستبانات employee surveys لمعرفة آراء العاملين في عمليات المؤسسة وسياساتها.
 - 4- تطبيق مفهوم إثراء الوظيفة لزيادة الرضى المهني من خلال رفع مستوى المسؤولية.
 - 5- السماح للعاملين ببعض المرونة في تنظيم ساعات العمل.
- وساعد كل من مفهوم نوعية حياة العمل وحركة نوعية حياة العمل على إبراز الارتباط القائم بين الرضى المهني وضغط العمل لأن هذين المفهومين يؤثران في نوعية حياة العمل في جميع الوظائف.

ثانياً- الدراسات السابقة

- دراسة شوشان (2020) هدفت إلى التعرف على أهم مصادر الضغوط التنظيمية التي يعاني منها عمال مؤسسة القاضية الرئيسية بمدينة تبسة والنتيجة عن عوامل تنظيمية مختلفة، وقد أجريت الدراسة بمؤسسة القباضة الرئيسية بمدينة تبسة، حيث تم اعتماد المنهج - الوصفي. وخلصت التركيبة إلى جملة النتائج الاتية يعاني عمال المؤسسة مجال الدراسة من ضغوط تنظيمية تمثلت في العبء الكمي للعمل: نقص الحوافز، ضعف الإشراف

الإداري، ضعف الاتصال والتنسيق وغياب المشاركة في اتخاذ القرارات. "توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل وأداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية بمدينة تبسة مما انعكس سلبا على السلوك التنظيمي للعاملين في عدة صور منها: نفاذ القدرات، تنامي الإحساس بالإحباط وعدم الرغبة في العمل.

- دراسة العيسى (2019) هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل بأبعاده (بيئة العمل المادية، وغموض الدور، وصراع الدور، وأعداد المراجعين، وأوقات العمل على أداء الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في محافظة المفرق، واعتمدت الباحثة عند إجراء هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وذلك باستخدام أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الكوادر الطبية العاملة في المستشفيات الحكومية في محافظة المفرق والبالغ عددها (3) مستشفيات حكومية، تم توزيع استبانة الدراسة بالطريقة الميسرة على عينة متاحة من العاملين في الكادر الطبي، والذين يعملون بوظائف: (طبيب، ممرض، صيدلاني)، تألفت عينة الدراسة من (214) فرد من أفراد الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في محافظة المفرق، وقد أظهرت النتائج أن مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة لمجال ضغوط العمل في المستشفيات الحكومية في محافظة المفرق جاء بدرجة كلية متوسطة.

- دراسة الشعلاني (2019) هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية. اتبع الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، استخدم الباحث الاستبيان في جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة الذي تكون من العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية، كما وبلغت عينة الدراسة (150) موظف. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05%) لضغوط العمل والمتمثلة بالسيطرة والتحكم الذاتي، التأثير على القرارات وضوح الثور، صراع الدور متطلبات العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية، ويوجد فروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة في أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية تعزي للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، عدد سنوات الخبرة).

- دراسة عثمان (2018) هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على القطاع العام بوزارة الصحة ولاية الخرطوم للفترة من 2007-2017 وانحصر مجتمع الدراسة على العاملين بوزارة الصحة ولاية الخرطوم. وقد استخدمت العينة العمدية التطبيقية وتم توزيع عدد (272) استبانة المجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق في مستوى الأداء بين الذكور والإناث، بينما رصدت وجود علاقة ارتباط بين مستوى الأداء والعمر بحيث يرتفع مستوى الأداء في الأعمار المتوسطة وينخفض مستوى الأداء في فئات العمر الصغرى والكبرى. وتوصلت الدراسة إلى أن الأعلى أداء كانوا من بين من مكثوا فترة طويلة في الخدمة، كما رصدت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية بين مستوى الأداء ومستوى المؤهل العلمي، بينما لم ترصد الدراسة وجود اختلاف في مستوى ضغوط العمل بين الجنسين، كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى المعاناة من ضغوط العمل يرتبط ارتباطا إيجابيا بالعمر، وأن مستوى المعاناة من ضغوط العمل يرتبط بسنين الخدمة حيث وجد أن المعاناة من ضغوط العمل تركزت على المعمرين في الخدمة، بينما قلت بين من كانت سنين خدمتهم محدودة، وفيما يتعلق بطبيعة العمل وجد أن الأطباء كانوا الأقل معاناة من ضغوط العمل بينما كان العمال الأكثر مكابدة من ضغوط العمل، في حين لم ترصد الدراسة وجود فروق في مستوى ضغوط العمل حسب المؤهل العلمي، كما توصلت الدراسة إلى أن من هم في منتصف العمر تميزوا عن غيرهم بإقامة علاقات وطيدة مع الإدارة العليا، كما وجد أن كبار السن كانوا الأكثر علاقة

- داخل المؤسسة وتميزوا عن غيرهم بإقامة علاقات وطيدة مع الجمهور كما تميزوا بتقييم اعلى نسبيا لبيئة أعمالهم، أيضا لوحظ أن كبار السن عانوا أكثر من غيرهم من تأثير ضغوط العمل على أدائهم لأعمالهم.
- دراسة خير السيد (2017) هدفت الى التعرف على أثر الضغوط على أداء العاملين بالشركة السودانية للتوليد المائي للكهرباء المحدودة، يتبع هذا البحث هذا البحث المنهج الوصفي من خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة ولقد البحث إلى مجموعة من النتائج وأهمها عدم وجود علاقة قوية بين الرؤساء والمرؤوسين بحيث أنها لا تتسم بروح التعاون والتي تؤدي إلى عدم إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، و أيضا غياب التنسيق الفعال بين الأفراد في الأقسام الإدارية، ولا يوجد تناسب بين الراتب الشهري وطبيعة العمل الملقى على عاتقهم وكذلك لن يتم تقديم المساعدات المالية للعاملين عند الحاجة إليها، وسوء توزيع الحوافز بحيث أنها لا يتم توزيعها على حسب الكفاءة، ويتضح من خلال نتائج التحليل يتم تكليف العاملين في الشركة بمهام إضافية خارج نطاق العمل وعلى حساب وقت العمل وأن غالبية المبحوثين يعانون من كثرة مكالمات واستفسارات العمل.
- دراسة نور الدين (2016) تناولت الدراسة أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات العاملات بمستشفى الأبيض التعليمي، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة البالغ عدده 307 ممرضة، وباستخدام معادلة ستيفن ثامبسون تم تحديد حجم العينة وتم توزيع عدد (70) استبانة. كما استخدم عدد من الأساليب الإحصائية منها التحليل العاملي، تحليل الاعتمادية، الارتباط والانحدار. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين العدالة في العمل والكفاءة حيث بلغت قيمة بيتا (0.354) ومستوى المعنوية (0.005).

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة:

يعتمد البحث الحالي على استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أسلوب الحصر الشامل، ويهدف إلى التعرف على "الوضع النفسي لأفراد العينة"، وطبق استبانة الحالة الصحية كأداة لجمع البيانات.

مجتمع البحث.

بلغ مجتمع البحث (750) فردًا من العاملين في شركة نهضة العواصم.

عينة البحث.

اعتمد الباحث تطبيق مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة والاستفادة منها في تطبيق أداة الدراسة، وتم اعتماد العينة العشوائية الطبقية مع المحافظة على نسب وخصائص المجتمع، وقد وزعت (750) استبانة وبلغت العينة الفعلية المسترجعة والصالحة للتحليل (495)، وفيما يلي وصفًا لتوزيع مفردات الدراسة لكل عنصر من عناصر محاور استبانة الحالة الصحية لعينة الدراسة، وتشمل أربعة محاور هي: (الوضع النفسي العام، حالة النفسية، الوضع النفسي أثناء العمل، تأثيرات بيئة العمل).

أدوات البحث.

استخدم الباحث الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II) هو أداة وضعت وطورت من قبل المركز الوطني للبيئة العمالية (NRCWE) في الدنمارك وذلك بهدف تقييم وتحسين بيئة العمل النفسية والاجتماعية.

المقياس في صورته الأصلية.

ترجمة واختبار استبانة جديد لمسح الصحة النفسية والاجتماعية في الشركات ويتكون من ثلاثة أجزاء: استبانة طويل يستخدم في البحوث -استبانة متوسط يستخدم من قبل المتخصصين بيئة العمل -استبانة قصير يستخدم من قبل المختصين في مواقع العمل، وقد طور لكي نستطيع أن نقيم الأداء العملي في البيئة النفسية والاجتماعية داخل مجال العمل في البحث الحالي.

صدق الأداة.

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها في معرفة الوضع النفسي لأفراد العينة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة ترابط الفقرات مع المجموع الكلي لكل بعد وكانت كالتالي:

جدول (1) معامل الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد

تأثيرات بيئة العمل		الوضع النفسي أثناء العمل		الحالة النفسية		الوضع النفسي العام	
معامل بيرسون للارتباط	م	معامل بيرسون للارتباط	م	معامل بيرسون للارتباط	م	معامل بيرسون للارتباط	م
**0.533	1	**0.449	1	**0.470	1	**0.606	1
**0.545	2	**0.613	2	**0.634	2	**0.477	2
**0.433	3	**0.543	3	**0.571	3	**0.467	3
**0.444	4	**0.524	4	**0.496	4	**0.543	4
**0.552	5	**0.427	5			**0.403	5
**0.454	6	**0.406	6			**0.391	6
**0.440	7	**0.408	7			**0.548	7
**0.555	8					**0.579	8
						**0.519	9

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.01$

ثبات الأداة.

يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة، والثبات يعطي اتساقاً في النتائج عندما تطبق الأداة مرات عديدة. ولحساب قيم معامل ثبات الأداة قام الباحث بتطبيق الاستبانة على العينة، وتم حساب قيم معامل الثبات بطريقة

التناسق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach). وكانت النتيجة كما هي موضحة بالجدول رقم (1) والذي يوضح أن أداة الدراسة تتمتع بقيمة ثبات عالية.

جدول (2) ثبات الأداة.

م	المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	الوضع النفسي العام	9	0.519	0.720
2	الحالة النفسية	4	0.673	0.820
3	والوضع النفسي أثناء العمل	7	0.635	0.797
4	تأثيرات بيئة العمل	8	0.535	0.731
	المجموع	28	0.591	0.767

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

ومما سبق يتضح بأن قيمة الثبات لجميع المحاور هي على التوالي: (0.519، 0.673، 0.635، 0.535) وقيمة الثبات لمجموع الأبعاد 0.591، وهذا يدل بأن الثبات بشكل عام بين الأبعاد مرتفع وبدرجة ممتازة، وهذا يعني بأن أداة الدراسة تتمتع بقيمة ثبات عالية كما هو موضح بالجدول رقم (2).

الأساليب الإحصائية

تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS26) في الحصول على النتائج وقد تم استخدام الأساليب

التالية

- 1- معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق أداة الدراسة، وللتعرف على العلاقات بين متغيرات الدراسة
- 2- معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach). للتأكد من ثبات الأداة
- 3- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية

4- النتائج والمناقشة

- الإجابة على التساؤل الأول: ينص على " ما مصادر المشاكل النفسية في الشركات؟" أن أفراد عينة البحث يعانون من الاعتلالات النفسية بشكل متوسط، ومن أبرز مصادر الاعتلالات النفسية ما يلي: اضطرابات النوم، الشعور بالتوتر واستهلاك طاقة العامل، عدم الارتياح من التغيرات المهمة والقرارات، الخوف، القلق، والإحباط.
 - الإجابة على التساؤل الثاني ينص على " هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الوضع النفسي؟" تبين من خلال نتائج الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين أبعاد الوضع النفسي فيما بينها.
 - الإجابة على التساؤل الثالث: ينص على "هل هناك اختلاف بين أبعاد الوضع النفسي لأفراد العينة وفقًا للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، مكان العمل، الخبرة)؟" وفيما عرض للإجابة على هذا التساؤل:
 - متغير العمر.
- للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث حول درجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعًا لمتغير العمر.

جدول (3) نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث لدرجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعاً لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الوضع النفسي العام	بين المجموعات	0.132	2	0.066	0.036	0.964
	داخل المجموعات	900.777	492	1.831		
	المجموع	900.909	494			
الحالة النفسية	بين المجموعات	3.207	2	1.604	1.472	0.230
	داخل المجموعات	535.924	492	1.089		
	المجموع	539.131	494			
الوضع النفسي أثناء العمل	بين المجموعات	0.707	2	0.354	0.169	0.844
	داخل المجموعات	1026.275	492	2.086		
	المجموع	1026.982	494			
تأثيرات بيئة العمل	بين المجموعات	0.033	2	0.016	0.010	0.990
	داخل المجموعات	821.038	492	1.669		
	المجموع	821.071	494			

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) يعزى لمتغير العمر للوضع الصحي لعينة الدراسة في جميع أبعاده (الوضع النفسي العام، الحالة النفسية، والوضع النفسي أثناء العمل، تأثيرات بيئة العمل) حيث كانت قيم "ف" المحسوبة (0.036، 1.472، 0.169، 0.010) على التوالي، وجاءت مستويات الدلالة (0.964، 0.230، 0.844، 0.990) على التوالي. مما لا شك فيه أن للعمر علاقة بالصحة الجسمية العامة، إلا أن متوسط الأعمار لعينة الدراسة بنسبة (68%) للفئة العمرية (31-40) ونسبة (26%) للفئة العمرية (20-30)، ونسبة (6%) للفئة العمرية (أكبر من 40) مما يقلل من تأثير العمر في الصحة الجسمية العامة لعينة الدراسة. وهناك عدد من العوامل التي تؤثر على العمر والحالة النفسية العامة للعاملين مثل العوامل البدنية وتتضمن قدرات الفرد البدنية الخاصة بتأدية المهام، العوامل الفسيولوجية وتتضمن العوامل التي تؤثر على العمليات الطبيعية الداخلية للإنسان والتي يمكن أن تؤثر على أداء الشخص من الناحية البدنية والناحية الخاصة، العوامل السيكولوجية وتتضمن العوامل التي تؤثر على الاستعداد السيكولوجي للفرد في مواجهة كل الظروف التي قد تحدث، مثل كفاية التدريب والمعرفة والخبرة، العوامل الاجتماعية وتتضمن جميع العوامل الخارجية في النظام الاجتماعي الخاص بالفرد والتي تمثل ضغطاً على الأفراد في بيئة العمل.

• متغير المستوى التعليمي.

للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث حول درجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

جدول (4) نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث لدرجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الوضع النفسي العام	بين المجموعات	1.022	4	0.255	0.139	0.968
	داخل المجموعات	899.887	490	1.837		
	المجموع	900.909	494			
الحالة النفسية	بين المجموعات	1.640	4	0.410	0.374	0.827
	داخل المجموعات	537.491	490	1.097		
	المجموع	539.131	494			
الوضع النفسي أثناء العمل	بين المجموعات	3.605	4	0.901	0.432	0.786
	داخل المجموعات	1023.377	490	2.089		
	المجموع	1026.982	494			
تأثيرات بيئة العمل	بين المجموعات	1.170	4	0.293	0.175	0.951
	داخل المجموعات	819.901	490	1.673		
	المجموع	821.071	494			

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) يعزى لمتغير المستوى التعليمي للوضع الصحي لعينة الدراسة في جميع أبعاده (الوضع النفسي العام، الحالة النفسية، والوضع النفسي أثناء العمل، تأثيرات بيئة العمل) حيث كانت قيم "ف" المحسوبة (0.139، 0.374، 0.432، 0.175) على التوالي، وجاءت مستويات الدلالة (0.968، 0.827، 0.786، 0.951) على التوالي. ويرى الباحث أن السبب في ذلك يعود إلى أن غالبية العاملين بالمطارات على مستوى تعليمي جيد، ويخضعون لدورات تدريبية خاصة وموحدة لجميع العاملين، كما أن طبيعة عملهم ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتدريب الفني المتخصص.

• متغير مكان العمل:

للإجابة عن هذا التساؤل استخدم اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent-sample T-test) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث حول درجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعاً لمتغير مكان العمل.

جدول (3) نتائج تحليل اختبار (ت) (T-Test) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث لدرجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعاً لمتغير مكان العمل.

المحور	مكان العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الوضع النفسي العام	داخلي	228	12.2061	1.37842	0.552-	0.660
	خارجي	267	12.2734	1.32790		
الحالة النفسية	داخلي	228	5.4561	1.06726	0.167-	0.798
	خارجي	267	5.4719	1.02697		
والوضع النفسي أثناء	داخلي	228	9.4649	1.49112	1.062-	0.280

المحور	مكان العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
تأثيرات بيئة العمل	خارجي	267	9.6030	1.39806	1.200-	0.080
	داخلي	228	10.7632	1.32614		
	خارجي	267	10.9026	1.25577		

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (5) لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) يعزى لمتغير مكان العمل للوضع الصحي لعينة الدراسة في جميع أبعاده (الوضع النفسي العام، الحالة النفسية، والوضع النفسي أثناء العمل، تأثيرات بيئة العمل) حيث كانت قيم "ت" المحسوبة (-0.552، -0.167، -1.062، -1.200) على التوالي، وجاءت مستويات الدلالة (0.660، 0.798، 0.280، 0.080) على التوالي. ويرى الباحث أن السبب في ذلك يعود إلى أن جميع عوامل الوضع الصحي التي تم ذكرها في هذه الدراسة يتعرض لها العاملين في جميع أماكن العمل ولكن بدرجات مختلفة.

• متغير الخبرة.

للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث حول درجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعاً لمتغير الخبرة. جدول (6) نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في البحث لدرجة الوضع الصحي لأفراد العينة تبعاً لمتغير الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الوضع النفسي العام	بين المجموعات	7.676	4	1.919	1.053	0.379
	داخل المجموعات	893.233	490	1.823		
	المجموع	900.909	494			
الحالة النفسية	بين المجموعات	3.448	4	862.	0.789	0.533
	داخل المجموعات	535.683	490	1.093		
	المجموع	539.131	494			
الوضع النفسي أثناء العمل	بين المجموعات	11.856	4	2.964	1.431	0.223
	داخل المجموعات	1015.126	490	2.072		
	المجموع	1026.982	494			
تأثيرات بيئة العمل	بين المجموعات	10.436	4	2.609	1.577	0.179
	داخل المجموعات	810.635	490	1.654		
	المجموع	821.071	494			

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) يعزى لمتغير الخبرة للوضع الصحي لعينة الدراسة في جميع أبعاده (الوضع النفسي العام، الحالة النفسية، والوضع النفسي

أثناء العمل، تأثيرات بيئة العمل) حيث كانت قيم "ف" المحسوبة (1.053، 0.789، 1.431، 1.577) على التوالي، وجاءت مستويات الدلالة (0.379، 0.533، 0.223، 0.179) على التوالي. ويرى الباحث أن المتعرضات المهنية يتعرض لها جميع العاملين بغض النظر عن مدى الخبرة، وإن كان من المتوقع أن أصحاب الخبرات الكبيرة لديهم المهارة والقدرة على تقليل أثر هذه المتعرضات إلا أن هذه المتعرضات يمكن أن تؤثر على جميع العاملين دون تمييز.

ملخص النتائج

تبين من خلال عرض النتائج السابقة ما يلي /

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين أبعاد الوضع النفسي لأفراد العينة وفقاً للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، مكان العمل، الخبرة)؟

التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان ويقترحان الآتي:

- 1- تطبيق تعليمات المنظمات والتعليمات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية عامة والصحة النفسية خاصة.
- 2- زيادة الوعي وثقافة الصحة النفسية وتأهيل وتدريب العاملين، والتقيد بجميع القواعد والتعليمات، والحرص على برامج التدريب والدورات التأهيلية والخاصة بالسلامة والصحة المهنية.
- 3- تدريب العاملين على استخدام أساليب تجنب الضغوط النفسية.
- 4- فتح أبواب التواصل والممارسات الإدارية المشاركة في اتخاذ القرارات، تجنب طول ساعات العمل أو عدم مرونتها والافتقار إلى تجانس الفريق.
- 5- تجنب التنمر والتحرش النفسي حيث أنها من الأسباب المعروفة للإجهاد المتعلق بالعمل ومشاكل الصحة النفسية ذات الصلة.
- 6- بيئات العمل التي تستلزم اتخاذ قرارات سريعة لإنقاذ الحياة، من قبيل المسعفين في حالات الطوارئ مثلاً، فتصاحبها تحديات خاصة بها.
- 7- يزداد على نحو مطرد إدراك التأثير الإيجابي لسلامة الموظفين النفسية على نجاح المنظمة وعلى صحة الموظفين وإنجازهم المهني وجودة حياتهم.

قائمة المراجع

- ابو الفضل، سوزان يوسف (2011). "المشكلات والضغوط المهنية لمعلمات رياض الأطفال ومقترحات التغلب عليها: دراسة ميدانية بمحافظة الأقصر". الثقافة والتنمية - مصر ص 11، ع 43: 2 - 118
- أحمد، منار منصور (2016). "قيم العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الإداريين بجامعة الطائف: دراسة ميدانية". التربية (جامعة الأزهر) - مصر ع167، ج1: 315 - 372.
- بالحاج، عفاف محمد أحمد (2013). "مصادر الضغوط المهنية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات مرحلة التعليم الثانوي". مجلة البحث العلمي في التربية - مصر ع14، ج1: 285 - 303
- الحمادي، وليد طلعت متولي (2016). "استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس". مجلة الارشاد النفسي - مصر ع46: 153 - 229.

- خميس، شيماء علي (2007). "السمات الشخصية وعلاقتها بالضغط المهني لمدربي الألعاب في جامعتي بابل والنجف." مجلة علوم التربية الرياضية (كلية التربية الرياضية - جامعة بابل) - العراق مج2، ع6: 64 - 77.
- خير السيد، عبد الفضيل أحمد مساعد. (2017). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة حالة الشركة السودانية للتوليد المائي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- السمدوني، إبراهيم بن عبد الرافع مصطفى (2014). "الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية وأساليب مقترحة للتعامل معها." التربية (جامعة الأزهر) - مصر ع157، ج1: 269 - 332.
- الشربيني، زكريا؛ ودمهنوري؛ رشاد مطحنة، السيد. (2009). علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط2، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية.
- الشعلاوي، متعب منوخ مشعل. (2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الشواورة، طه سالم (2016). "أثر التماثل التنظيمي في دافعية العمل لدى معلمي وزارة التربية والتعليم الأردنية في مديرية التربية والتعليم لقصبة الكرك." مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية - شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين مج24، ع1: 120 - 141.
- شوشان، نصيرة. (2020). أثر الضغوط التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية - تبسة. مجلة العلوم الإنسانية: جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، مج7، ع2، 539 - 563
- الطحاينة، زياد لطفي سليمان (2011). "مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الرياضية في محافظة الزرقاء وعلاقتها ببعض المتغيرات." مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية - السعودية مج3، ع2: 205 - 244.
- طه، فرج. (1986). علم النفس الصناعي، ط5، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع
- عبد الجبار، عادل؛ والقحطاني، محمد (2007) علم النفس التنظيمي والإداري. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
- عبد الواحد، إبراهيم حسين (2014). "الرضا الوظيفي وأثره على العاملين بشركات البترول." المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية - مصر مج28، ع1: 405 - 420.
- عبد فيضي، فاضل (2010). "الضغوط المهنية لمدرس التربية الرياضية." مجلة علوم التربية الرياضية (كلية التربية الرياضية - جامعة بابل) - العراق مج3، ع2: 220 - 247
- عثمان، خالد عبد الله محمد. (2018). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على القطاع العام وزارة الصحة بولاية الخرطوم 2007 - 2017م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- العربي، نعيمة الهادي (2015). "مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى المهن الطبية المساعدة: دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة." مجلة العلوم والدراسات الإنسانية - كلية الآداب والعلوم بالمرج - جامعة بنغازي - ليبيا ع7: 1 - 24.
- عسيري، محمد بن عبد الله (2012). "الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات." مجلة جامعة الملك سعود - العلوم التربوية والدراسات الإسلامية - السعودية مج24، ع3: 1001 - 1032.

- علي، عبد الحميد محمد (2009). "التنبؤ بالضغوط المهنية من خلال الذكاء الوجداني وفاعلية الذات لدى عينة من معلمي المرحلة الابتدائية." مجلة كلية التربية - عين شمس - مصر ع 33، ج 4: 57 - 93
- عيادي، نادية (2015). "العلاقة بين الضغوط المهنية وممارسة السلوك الصحي لدى عمال الإدارة." مجلة دراسات وأبحاث - جامعة الجلفة - الجزائر ع 20: 280 - 289.
- العيسى، آلاء نزال درويش. (2019). أثر ضغوط العمل على أداء الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في محافظة المفرق (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- مصطفى، منصور (2013). "مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا المهني: دراسة مقارنة بين المعلمين وأساتذة الإكمال." مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر ع 10: 283 - 297.
- نعامة، سليم (2011). "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق." مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية (سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية) - سوريا مج 33، ع 5: 131 - 158.
- نور الدين، كباشي محمد حامد (2016). أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات بالتطبيق على مستشفى الأبيض التعليمي. مجلة كلية التجارة العلمية: جامعة النيلين - كلية التجارة، ع 3، 183 - 214.
- همومه، أحمد الطاهر أحمد (2013). "الضغوط المهنية لأساتذة كلية الآداب بالزاوية وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية." مجلة الحكمة - مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع - الجزائر ع 30: 30 - 59
- https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/ar/
- <https://journals.sbmu.ac.ir/ar-jrrh/article/view/28721>
- <http://repository.aabu.edu.jo/jspui/handle/123456789/1203>
- https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/ar/
- https://www.who.int/mental_health/mhgap/ar/
- <https://www.moh.gov.sa/awarenessplateform/VariousTopics/010/Pages/default.aspx>
- https://www.who.int/topics/mental_health/ar/
- <https://www.who.int/ar/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>