



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم إجتماع



تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تشخيص الضغوط النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية متعددة الخدمات نقطة استعجالات

أولاد الشيخ محمد العيد بلدية هواري بومدين-قالمة -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر L-M-D

تحت إشراف:

د. العيد شريفة

من إعداد الطلبة:

▪ شطاب أيمن

▪ ناصري إشراق

▪ أعضاء لجنة المناقشة

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة
أمال بوسطحة	أستاذ محاضر ب-	رئيسا	جامعة 8 ماي 1945 قالمة
شريفة العيد	أستاذ محاضر ب-	مشرفا ومقررا	جامعة 8 ماي 1945 قالمة
فوزية زنقوفي	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا	جامعة 8 ماي 1945 قالمة

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من اصطنع إليكم معروفا
فجازوه فان عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى يعلم أنكم شكرتم
فان الله شاكر يحب الشاكرين»

مع آخر لمسات هذه المذكرة كان لزاما أن نتوجه بالحمد والشكر
لله سبحانه وتعالى له الفضل والمنة على توفيقه لنا في انجاز هذا
العمل فإن أصبنا من عنده وان أخطأنا فمن أنفسنا ومن
الشیطان. فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه.
ونتقدم بالشكر إلى كل من أشعل شمعة في درب عملنا وإلى كل من
وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا.



كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى الاستاذة "العيد شريفة" التي
تفضلت بإشرافها على هذا البحث فجزاها الله عنا كل خير ولها
منا كل التقدير والاحترام وجعل الله جهدها في ميزان حسناتها. كما
لا يفوتنا أن نشكر جميع أساتذة قسم علم الاجتماع جامعة قلمة
ولا ننسى كل الموظفين والإداريين وإلى كل من ساهم في مد يد
العون لنا في الوصول إلى نهاية المسار الجامعي.
لكم جميعا جزيل الشكر والإمتنان ...

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، ما كنت لأفعل لولا فضل الله فالحمد لله على البدء وعلى الختام.

من قال أنا لها ... نالها

وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من علمني أن الدنيا كفاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي وملاذي بعد الله ... إلى فخري واعترازي: "أبي الغالي عيسى شطاب"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات، سر قوتي ونجاحي ومصباح دري، إلى الانسانة العظيمة التي لا طالما تمت أن تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا "أمي الحبيبة لعراة نعيمة"

إلى من كانوا العون والفرح والضحكة في كل اللحظات ... إلى الجزء الأجل في رحلتي "أختي العزيزة إيمان" لكل من كان عوناً وسندا في هذا الطريق لأصحاب الأزمات والشدائد، إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة.

إلى أساتذتي الكرام، الذين كانوا مشاعل علم النور

وإلى نفسي لأنني وصلت رغم العقبات

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

أيمن شطاب



إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، ما كنت لأفعل لولا فضل الله فالحمد لله على البدء وعلى الختام.

من قال أنا لها ... نالها

وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخارجي إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حلود وأعطاني بلا مقابل،

إلى من علمني أن الدنيا كفاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي

وسندي وملاذي بعد الله ... إلى فخري واعتزازي: "أبي الغالي"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون

والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات، سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي، إلى الانسانة العظيمة التي لا طالما تمت

أن تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا "أمي الحبيبة"

إلى من كانوا العون والفرح والضحكة في كل اللحظات ... إلى الجزء الأجل في رحلتي "إخوتي الأقرء"

لكل من كان عوناً وسندا في هذا الطريق لأصحاب الأزمات والشدائد، إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة.

إلى أساتذتي الكرام، الذين كانوا مشاعل علم النور

وإلى نفسي لأنني وصلت رغم العقبات

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

ناصرى إشراق



الفهرس:

البسمة	
الشكر	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
فهراس الجداول والأشكال	
الصفحة	العنوان
أب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل عام للموضوع
3	أولاً: الإشكالية:
5	ثانياً: فرضيات الدراسة
5	ثالثاً: أهمية الدراسة
5	رابعاً: أهداف الدراسة
6	خامساً: أسباب اختيار الدراسة
6	سادساً: صعوبات الدراسة
7	المبحث الثاني: تحديد المفاهيم
7	أولاً: مفهوم العمل
7	ثانياً: مفهوم بيئة العمل
8	ثالثاً: مفهوم التشخيص
9	رابعاً: مفهوم الضغوط
10	خامساً: مفهوم ضغوط العمل
10	سادساً: مفهوم الضغوط النفسية
11	سابعاً: مفهوم الضغوط الاجتماعية
11	ثامناً: مفهوم المؤسسات الاستشفائية
12	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربات النظرية
12	الدراسات السابقة
12	أولاً: الدراسات المحلية

15	ثانيا: الدراسات العربية
18	ثالثا: الدراسات الأجنبية
20	المقاربات النظرية
20	أولا: نظرية هيرزبرغ ونظرية العامل المزدوج
21	ثانيا: نظرية العلاقات الإنسانية
23	ثالثا: نظرية هنري موراي (الضغوط)
24	رابعا: نظرية التحليل النفسي (سيغموند فرويد)
26	خلاصة
الفصل الثاني: بيئة العمل	
28	تمهيد:
29	المبحث الأول: مدخل عام حول العمل:
29	أولا: التطور التاريخي لمفهوم العمل
32	ثانيا: ظروف العمل
33	ثالثا: دوافع العمل وحاجاته
34	رابعا: أنواع العمل
36	المبحث الثاني: ماهية بيئة العمل
36	أولا: مفهوم بيئة العمل
36	ثانيا: أهمية بيئة العمل
37	ثالثا: ابعاد بيئة العمل
38	رابعا: أنواع بيئة العمل
42	المبحث الثالث: النظريات المفسرة لبيئة العمل
42	أولا: نظرية الإدارة العلمية (فريدريك تايلور)
43	ثانيا: نظرية هنري فايول
44	ثالثا: نظرية أوليفر شيلدون وماري باركر فوليت
45	رابعا: نظرية دوغلاس ماغرجور (نظرية X و Y)
47	خلاصة
الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل	
49	تمهيد
50	المبحث الأول: مدخل مفاهيم لضغوط العمل

50	أولاً: مفهوم ضغوط العمل
51	ثانياً: مسببات ضغوط العمل
52	ثالثاً: أساليب التعرف على ضغوط العمل وأعراضه
53	رابعاً: مخلفات ضغوط العمل
55	خامساً: الآثار الناجمة عن ضغوط العمل
57	المبحث الثاني: الضغوط النفسية
57	أولاً: تعريف الضغط النفسي
58	ثانياً: أسباب ومصادر الضغط النفسي
60	ثالثاً: أشكال الضغوط النفسية
62	رابعاً: النظريات المفسرة للضغوط النفسية
65	خامساً: الآثار المترتبة عن الضغوط النفسية
66	المبحث الثالث: الضغوط الاجتماعية
66	أولاً: تعريف الضغوط الاجتماعية
67	ثانياً: أسباب الضغوط الاجتماعية
67	ثالثاً: أشكال الضغوط الاجتماعية
68	رابعاً: الاتجاهات الفكرية المفسرة للضغوط الاجتماعية
69	خامساً: الآثار المترتبة على الضغوط الاجتماعية
71	خلاصة
الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط	
73	تمهيد
74	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسات الاستشفائية
74	أولاً: التطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية
75	ثانياً: خصائص المؤسسات الاستشفائية
76	ثالثاً: أهداف المؤسسة الاستشفائية ومبادئها
77	رابعاً: وظائف المؤسسات الاستشفائية
77	خامساً: تصنيفات المؤسسات الاستشفائية
80	المبحث الثاني: أساليب وعوامل مواجهة الضغوط داخل بيئة العمل
80	أولاً: طرق مواجهة الضغط
81	ثانياً: عوامل تخفيف الضغط النفسي

83	ثالثا: المواجهة السلمية والمواجهة الإيجابية للضغط
83	رابعا: استراتيجيات مواجهة الضغوط الاجتماعية وكيفية التعامل معها
85	خلاصة
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة	
87	المبحث الأول: مجالات الدراسة:
87	أولا: المجال المكاني
87	ثانيا: المجال الزمني
87	ثالثا: المجال البشري والعينة
90	المبحث الثاني: منهج الدراسة وأداة جمع البيانات:
90	أولا: منهج الدراسة
90	ثانيا: أداة جمع البيانات
91	ثالثا: البرنامج المستعمل لتفريغ البيانات SPSS.
92	المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة
92	أولا: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج
129	ثانيا: الاستنتاج العام للفرضيات
130	ثالثا: القيمة المضافة للدراسة
133	خاتمة
135	قائمة المراجع
قائمة الملاحق	
ملخص الدراسة	

قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان
89	الجدول رقم (01): البطاقة التقنية للمؤسسة الاستشفائية أولاد الشيخ محمد العيد هواري بومدين:
92	الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس:
93	الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:
94	الجدول رقم (04): يمثل توزيع الأفراد المستوى التعليمي:
95	الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية
96	الجدول رقم (06): يمثل توزيع الأفراد حسب مكان الإقامة:
97	الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع سكنهم
98	الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:
99	الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية:
100	الجدول رقم (10): إجابات المبحوثين حول المهام التي يقومون بها في المؤسسة الاستشفائية
101	الجدول رقم (11): يتمثل في إجابات المبحوثين حول مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفين الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي:
102	الجدول رقم (12): يتمثل في إجابات المبحوثين حول مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفين الاستشفائيين على رضاهم الوظيفي:
103	الجدول رقم (13): يمثل إجابات المبحوثين حول مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها العمال الاستشفائيين على علاقاتهم مع المرض.
104	الجدول رقم (14): إجابات المبحوثين حول كيفية تأثير الضغوط النفسية والاجتماعية الموظفين الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية
105	الجدول رقم (15): اجابات المبحوثين حول الآثار الناجمة عن الضغوط النفسية والاجتماعية على صحة العمال الاستشفائيين
106	الجدول رقم (16): علاقة متغير الجنس بمواجهة العمال الاستشفائيين لضغوط نفسية واجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية
107	الجدول رقم (17): علاقة وظيفة المبحوثين بمواجهة الضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية:
109	الجدول رقم (18): علاقة متغير المستوى التعليمي بالعوامل المؤدية إلى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية والاجتماعية للعمال الاستشفائيين داخل المؤسسة الاستشفائية

110	الجدول رقم (19): يمثل متغير الحالة الاجتماعية وعلاقتها بتأثير الضغوط النفسية والاجتماعية 83 في العمل على الحياة الشخصية للعامل الاستشفائي:
113	الجدول رقم (20): يمثل التدابير الممكنة المتخذة من طرف الاجارة لتحسين التواصل وتقليل سلوك التجاهل:
114	الجدول رقم (21): يمثل في إجابات المبحوثين حول وجود اختلافات في سلوك التجاهل بين مختلف التخصصات داخل المؤسسة الاستشفائية
114	الجدول رقم (22): علاقة متغير الجنس بالأسباب الدافعة بالعمال الاستشفائيين إلى تبني سلوك التجاهل اتجاه الإدارة:
116	الجدول رقم (23): علاقة متغير المستوى التعليمي بكيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى:
117	الجدول رقم (24): علاقة الوظيفة الحالية بكيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى
119	الجدول رقم (25): علاقة متغير السن بكيفية قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم:
121	الجدول رقم (26): يمثل إجابات المبحوثين حول التواصل الأكثر تأثيرا في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى:
122	الجدول رقم (27): إجابات المبحوثين حول وجود الدعم الاجتماعي من زملائهم وعلاقته بتقليل الضغط النفسي والاجتماعي:
123	الجدول رقم (28): علاقة متغير الجنس بالتواصل اليومي مع الزملاء يساعد على التقليل بالضغط النفسي لدى العمال الاستشفائيين:
124	الجدول رقم (29): علاقة متغير المستوى التعليمي بنوع التواصل الأكثر تأثيرا في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى:
125	الجدول رقم (30): علاقة متغير الجنس بتأثير التواصل اليومي بين الإدارة والموظفين على تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية في المستشفى:
126	الجدول رقم (31): علاقة متغير المستوى التعليمي بشعور العمال الاستشفائيين بأن الدعم الاجتماعي من زملائهم في العمل يساعد في تقليل الضغط النفسي والاجتماعي:
127	الجدول رقم (32): اقتراحات المبحوثين لتفادي الضغوطات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الإداري والطبيب على حد سواء:

قائمة الأشكال:

العنوان	رقم الشكل
الشكل رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	92
الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	93
الشكل رقم (03): يمثل توزيع الأفراد المستوى التعليمي	94
الشكل رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	95
الشكل رقم (05): يمثل توزيع الأفراد حسب مكان الإقامة	96
الشكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع سكنهم	97
الشكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	98
الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينية حسب الوظيفة الحالية	99

مقدمة

يعد العمل أحد المقومات الضرورية في حياة الفرد، فهو ليست وسيلة لكسب الرزق فقط بل يبني هويتنا المهنية والاجتماعية، يمكن أن يكون مصدرا للإنجاز وتنمية المجتمع، لكنه في نفس الوقت يسبب التوتر والقلق خاصة إذا كانت بيئة العمل غير صحية، مع تطور الحياة وزيادة التنافس، حيث أصبحت الضغوط النفسية والاجتماعية في بيئة العمل مشكلة أو ظاهرة عالمية تؤثر على الصحة والإنتاجية وكذلك العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات، وفي مثل هذه البيئات الحساسة التي تزيد فيها احتمالية الضغوط وتفاقمها تبرز أهمية المؤسسات الاستشفائية، التي تتداخل فيها الجوانب التقنية والإنسانية والعاطفية، فالعمل هنا يتطلب جهدا نفسيا مستمرا، مما يجعل العمال عرضة لضغوط متراكمة تؤثر على ادائهم وتوازنهم النفسي فهي بيئة العمل بالمؤسسات الاستشفائية تتسبب الضغوط النفسية في مشكلات تتعدى ضغط المهام والوقت، وتشمل قضايا تنظيمية وهيكلية مثل عدم العدالة المعافر وضعف التواصل، بالإضافة إلى ضغوط اجتماعية مثل قلة الدعم والعزلة، والعوامل الثقافية المتعلقة بنظرة المجتمع للعمال. وقد أظهرت بعض الدراسات أن استمرار تعرض العمال لمثل هذه لضغوط دون تدخل فعال يؤدي للاحتراق الوظيفي الذي يشمل الإرهاق الجسدي والعقلي، وفقدان الإنجاز، والانسحاب العاطفي، كما تؤدي الضغوط لزيادة التغيب في العمل، وتدني الرضا والأداء الوظيفي، وزيادة الأخطاء الطبية، ورفع نية ترك العمل، مهددة استقرار المنظومة الصحية وجودة خدماتها.

وفي هذا السياق تكمن أهمية إجراء تشخيص دقيق وميداني لمستوى الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها العاملون في المؤسسات الاستشفائية في بناء قاعدة معرفية لفهم طبيعة هذه الضغوط، مصادرها، وآثارها، ومن ثم وضع توصيات علمية وعملية للتقليل منها أو تخفيفها وتحسين بيئة العمل، ولا يعتبر التشخيص إجراءي تقنيا محايدا فحسب، بل هو ممارسة علمية ومؤسسية تهدف إلى الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية، وتوفير بيئة عمل داعمة تحترم العاملين وتحافظ على صحتهم النفسية والاجتماعية كما تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على واقع الضغوط داخل إحدى المؤسسات الاستشفائية بولاية قالمة - الجزائر - من خلال اعتماد مقاربة ميدانية تعتمد على أدوات بحث علمية كالاستبيانات، لفهم تجربة العاملين ومعرفة ما يعيشونه من ضغوط وتوترات فهذه الأخيرة قد لا تكون مرئية ومصرح بها بشكل مباشر، وتهدف الدراسة إلى رصد الفروق بين الفئات المهنية المختلفة (أطباء، ممرضين، إداريين، أعوان...) في مدى تعرضهم للضغوط، وتحليل أثر المتغيرات الشخصية (كالسن، الجنس، عدد سنوات الخبرة) والتنظيمية (كأنواع المؤسسة، حجم العمل، نظام المناوبة) على مستوى الضغوط المدركة، كما تهدف إلى تقديم رؤية تشخيصية عميقة للضغوط النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية.

من خلال وصف وتحليل واقع العمال وتقديم خلاصات وتوصيات تساهم في تعزيز جودة الحياة المهنية داخل هذا القطاع الحيوي بما يضمن صحة العمال، ونجاح الأداء وكرامة المهنة، ومن هنا فإن هذه الدراسة لا تندرج فقط في إطار البحث الأكاديمي بل تمثل مساهمة في النقاش المجتمعي حول ضرورة بناء مؤسسات استشفائية آمنة نفسياً واجتماعية.

لهذا ركزنا على دراسة تشخيص الضغوط النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل من خلال خطة عمل قسمت على خمس فصول، تناولنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة والذي جاء فيه كل من الإشكالية وأسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة وأهدافها المراد تحقيقها، بالإضافة إلى مفاهيم الدراسة، والمقاربات النظرية التي تفسر هذه الدراسة، وصعوبات الدراسة.

أما الفصل الثاني خصصناه لعموميات حول العمل وبيئة العمل من حيث تطور العمل، خصائصه، ظروفه، دوافعه وحاجاته، وأنواعه كذلك ماهية بيئة العمل، مفهومها، أهميتها، أبعادها، أنواعها وأخيرا النظريات المفسرة لبيئة العمل.

وتطرقنا في الفصل الثالث إلى الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل الذي تضمن 3 ثلاث مباحث، الأول تناول مدخل مفاهيمي لضغوط العمل، أما الثاني حول الضغوط النفسية وأسبابها والآثار الناجمة عنها، والثالث عن الضغوط الاجتماعية كذلك أسبابها والآثار المترتبة عنها.

والفصل الرابع، خصصناه لأساسيات المؤسسات الاستشفائية والتطور التاريخي، خصائصها، أهدافها، وظائفها، تصنيفاتها. وكذلك تحدثنا فيه عن الإستراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية وعوامل مواجهة الضغوط النفسية والاجتماعية.

أما الفصل الخامس فقد خصص للجانب المنهجي والتطبيقي للدراسة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

تمهيد:

المبحث الأول: مدخل عام للموضوع

وُلا: الإشكالية:

ثانيا: فوضيات الوراثة

ثالثا: أهمية الوراثة

رابعا: أهداف الوراثة

خامسا: أسباب اختيار الوراثة

سادسا: صعوبات الوراثة

المبحث الثاني: تحديد المفاهيم

وُلا: مفهوم العمل

ثانيا: مفهوم بيئة العمل

ثالثا: مفهوم التشخيص

رابعا: مفهوم الضغوط

خامسا: مفهوم ضغوط العمل

سادسا: مفهوم الضغوط النفسية

سابعا: مفهوم الضغوط الاجتماعية

ثامنا: مفهوم المؤسسات الاستشفائية

المبحث الثالث: الوراثة السابقة والمقدمات النظرية

الوراثة السابقة

وُلا: الوراثة المحلية

ثانيا: الوراثة العربية

ثالثا: الوراثة الأجنبية

المقدمات النظرية

وُلا: نظرية هيرزوغ ونظرية العامل المزوج

ثانيا: نظرية العلاقات الإنسانية

ثالثا: نظرية هزي موري (الضغوط)

رابعا: نظرية التحليل النفسي (سيغموند فرويد)

خلاصة

تمهيد:

يعد الإطار المفاهيمي للدراسة بمثابة خارطة طريق توجه الباحث في رحلته البحثية، فهو يمثل الركيزة الأساسية التي تبنى عليها الدراسة بأكملها، بحيث أنها تتكون من عدة عناصر أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في أي دراسة، تكون البداية بالإشكالية والفرضيات إضافة إلى أهمية الدراسة، كذلك استخلاص الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها كما لا ننسى أسباب اختيار الموضوع، إضافة إلى ذلك المفاهيم الأساسية المستخدمة والدراسات السابقة التي تقدم مراجعة للأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة والنظريات التي تخدم الموضوع فمن خلال هذه الخطوات الأساسية تسهل عملية الفهم وإزالة الغموض والاقتباس.

المبحث الأول: مدخل عام للموضوع:

أولاً: الإشكالية:

يلعب العمل دوراً مهماً في حياة الأفراد والمجتمعات حيث يعد ضرورة من الضروريات الاقتصادية والاجتماعية له فهو يشكل حلقة وصل بين الفرد والمؤسسة، كما يعزز الصحة العقلية، الجسدية والنفسية إذ ساهم في دعم الإنسان مادياً لتحقيق طموحاته ويمكن اعتبار العامل الأساسي المحقق لهذه الطموحات هو بيئة العمل التي تعرف بأنها كافة العناصر المحيطة بالموظف المؤثرة على أدائه الوظيفي وإنتاجيته في العمل يومياً، حيث تظهر أهميتها عندما تكون ايجابية من خلال تعزيز الأداء والابداع والرضا لدى الموظفين وهي تتميز عموماً بالتواصل الفعال بين أفراد الفريق كلهم وتشجيع العمل الجماعي على حد سواء واحترام الاختلافات، وهذا من أجل تحقيق الأهداف المشتركة عامة وعلى النقيض تماماً فإن بيئة العمل السلبية لا تدعم موظفيها جيداً وعادة تترجم في سوء المعاملة وغياب الاحترام والتقدير الجيد... الخ، وغيرها من الأمور السلبية التي تسبب الإجهاد والانهيار النفسي للموظفين حيث يترتب عن هذه البيئة بعض المخاطر والتحديات أو ما يسمى بالضغوط النفسية والاجتماعية والتي تكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالعمل الأمر الذي جعل يعيش في حالة توتر وفزع وانفعال دائم ما انعكس على أداء مهامه الوظيفية وصحته النفسية والجسدية بل امتدت حتى على علاقاته خارج محيط العمل فينتج عن هذا حالات عدم الاتزان النفسي والاجتماعي والتي تبدو واضحة في العديد من مظاهر الاختلال العامل المتمثلة في التفكير في الانتحار، تغيرات كبيرة في عادات الأكل، اضطرابات بسبب الكحوليات... الخ. لقد أصبحت مشكلة الضغوط النفسية والاجتماعية في بيئة العمل محل دراسة واهتمام كثير من المنظمات بسبب الأمراض الناجمة عن هذه المشكلة التي يعاني منها جل العاملين في المؤسسات سواء كانت عمومية أو خاصة إذ تشير الدراسات أن الضغوط المتكررة في بيئة العمل قد تؤدي إلى شعور العامل بعد الرضا عن العمل بسبب جملة من الأسباب من بينها المدير المتعالي، التمر وغياب العوامل التحفيزية، التحيز، عدم التقدير، النميمة وكثرة المشتتات، غياب المرونة... الخ. وهذا ما يؤدي إلى الإكراه وضعف في الأداء العملي المعنوية والاجتماعية، ضف إلى ذلك ما يؤدي أيضاً إلى آثار نفسية وخيمة وسلبية من بينها اضطرابات القلق والاكتئاب والتفارقية (عندما يشعر الأشخاص بالانفصال أنفسهم وعن العالم من حولهم) والاضطرابات الوسواسية القهرية والجسدية... الخ وذلك كون هذه الضغوطات تمثل مشكلة أساسية في بيئة العمل أو المؤسسات التنظيمية وخاصة لدى فئة مهمة المتمثلة في إدارات معينة والتي لها مهام كثيرة لا بد من تحقيقها في مدة قصيرة ونخص بالذكر ما دلت عليه مجلة البحوث التربوية والنفسية التي هدفت إلى قياس الضغوط النفسية والاجتماعية وتطبيقه على عينة البحث التي تتكون من 1088 موظف طبيب منها 560

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

ذكر و528 اناث من الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية في مدينة بغداد وضمن التدرج (مقيم دوري، مقيم أقدم، اختصاص) كذلك هدفت إلى التعرف على الفروق في الضغوط النفسية والاجتماعية لدى عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس والتدرج الوظيفي، بينت النتائج في هذا البحث أن الأطباء يعانون من مستوى عالي جديد من الضغوط النفسية والاجتماعية ولم تكن هناك فروق تبعاً لمتغير الجنس اما فيما يتعلق بالفروق تبعاً للتدرج الوظيفي كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح المقيم الدوري، ضف إلى ذلك ما ورد في التقرير السنوي لمنظمة العمل الدولية لشهر أبريل من سنة 2019 إحصاءات مخيفة حيث يموت كل عام 278 مليون شخص بسبب وظائفهم فيما يتعرض أكثر من 374 مليون شخص إلى خطر الإصابة بالأمراض من خلال الحوادث المرتبطة بالعمل، ولم تسلم هذا المؤسسات الجزائرية من هذا النوع من المخاطر حيث انتشرت مؤخراً في كل المؤسسات من بينها المؤسسات الاستشفائية خاصة إذ من خلال الدراسة المعنونة بـ لبن مسعودي في مستشفيات بني مسوس وباب الواد اتضح ان العمال يعملون باحتكاك مباشر مع المرضى بالإضافة إلى أنهم يعملون بمهام تقنية ويعانون من إنهاك انفعالي شديد إذ هناك من العمال غير راضين عن هذا العمل وهناك من يرغبون في مغادرة مكان العمل دون العودة إليه لهذا فإن من العوامل المسببة للضغط النفسي نجد زيادة عبء العمل والامتيازات المالية غير الكافية ونقص التكوين والتحصينات اللازمة، عدم إتاحة الفرصة لتفجير الكفاءات كما نجد أيضاً تسلط الرؤساء الغير المنظم وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، والعمل بالتناوب الفوضوي كذلك من بين المظاهر المولدة للضغوط الاجتماعية لذلك جاءت الدراسة بهدف تشخيص الضغوطات النفسية والاجتماعية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية نقطة الاستعجالات أولاد الشيخ محمد العيد بدائرة هوارى بومدين بولاية قالمه ما يدفعنا إلى طرح التساؤل الاتي:

- ما هي أهم مظاهر الضغوط النفسية والضغوط النفسية والاجتماعية التي قد يتعرض لها عمال المؤسسة الاستشفائية أولاد الشيخ محمد العيد بدائرة هوارى بومدين ولاية قالمه؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي الفئة الأكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية؟
2. كيف يتعامل عمال المؤسسة الاستشفائية مع الضغوط النفسية والاجتماعية المعرضين لها يومياً؟
3. ما هي الإستراتيجيات المنتهجة للحد أو التقليل من ظاهرة الضغوط النفسية والاجتماعية في المؤسسة

الاستشفائية؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

- تقلب المزاج وتجنب الآخرين مظهر من مظاهر الضغوط النفسية والاجتماعية بالمؤسسة الاستشفائية

الفرضيات الفرعية:

1. فئة الإداريين والممرضين هي الفئة أكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية.
2. التجاهل من أبرز الممارسات السلوكية المنتهجة من طرف العمال والأطباء الاستشفائية لتقادي الاصطدام مع الإدارة.
3. التواصل مع الآخرين بشكل يومي من بين الإستراتيجيات المنتهجة للحد أو التقليل من الضغوط النفسية والاجتماعية لدى العمال الاستشفائيين.

ثالثاً: اهمية الدراسة

1. تحليل موقف العمال الاستشفائيين اتجاه الضغوط النفسية والاجتماعية.
2. التعرف على ما سوف تطرحه هذه الدراسة في ظاهرة الضغوط النفسية والاجتماعية لعمال المؤسسة الاستشفائية.
3. اعتبار موضوع الضغوطات النفسية والاجتماعية الموضوعات الحديثة في بيئة العمل من الموضوعات الحديثة.
4. تقديم حلول جديدة حول كيفية وضع استراتيجية فعالة للحد من ظاهرة الضغوطات النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

رابعاً: أهداف الدراسة

1. تقديم تشخيص دقيق حول واقع الاضطرابات والضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية.
2. تسليط الضوء على الفئة الأكثر عرضة للضغوطات في بيئة العمل.
3. محاولة الكشف عن معاناة عمال المؤسسة الاستشفائية من ضغوط نفسية واجتماعية.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

4. معرفة مدى تأثير الضغوط النفسية والاجتماعية على كل من الخبرة المهنية الأقدمية والفئة الوظيفية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

خامسا: أسباب اختيار الدراسة

يمكن حصر اسباب اختيار الموضوع فيما يلي:

1. قابلية الموضوع للتطبيق.
2. اثراء البحث العلمي في دراسات حول الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها العمال في المؤسسة الاستشفائية.
3. توضيح مدى تأثير بيئة العمل على الجانب السوسيو- نفسي للعمال.
4. استحداث الدراسات حول موضوع الضغوط النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
5. الميول الشخصي لدراسة موضوع الضغوط النفسية والاجتماعية في بيئة العمل وتحليل مختلف جوانبه الخفية.
6. إسقاط الجانب النظري للموضوع بالجانب التطبيقي الواقعي عنه.

سادسا: صعوبات الدراسة

لا يوجد بحث علمي خال من صعوبات ومشاكل، وهذا يؤثر على موضوع الدراسة، فمن الصعوبات التي واجتنا كباحثين ما يلي:

- قلة المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع دراستنا على مستوى مكتبة الجامعة.
- غيابات غير مبررة من طرف المبحوثين ولامبالاتهم بموضوع البحث، مما أدى إلى صعوبة في الإجابة على أسئلة الاستبيان (الاستمارة).
- صعوبة في تفريغ البيانات والمعلومات وذلك راجع الى اكتسابنا معارف نظرية وبسيطة لتفريغ البيانات على البرنامج الإحصائي SPSS، ولم نتلقى تكوينا تطبيقيا خلال مسارنا الدراسي الذي يجعلنا أكثر خبرة لتقادي العراقيل التي تواجهنا حاليا.

المبحث الثاني: تحديد المفاهيم

أولاً مفهوم العمل

لغة: العمل: المهنة، الصنعة أو الحرفة، يقال: عقله البناء والحفر، أي مهنته، وأصله: الفعل، يقال: عمل، يعمل، عملاً، أي: فعل، فعلاً، وهو يُعمُ أفعال القلوب والجوارح، ويأتي بمعنى إحداث الشيء وإيجاده¹.

اصطلاحاً:

يعني المجهود البدني والذهني الذي يقوم عن الإنسان بغرض إنتاج السلع والخدمات². كما عرفه بعض العلماء بأنه: ذلك النشاط الذي يستهدف إنتاج وتقدير السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد الآخرين³.

التعريف الإجرائي للعمل:

هو كل جهد عضلي يبذله الفرد مقابل أجر ما، أو هو نشاط إرادي واع يقوم به الفرد (العامل) قصد تحقيق هدف ما.

ثانياً: مفهوم بيئة العمل

لغة: يقصد بالبيئة لغة في لسان العرب لابن منظور ما يلي: باء إلى الشيء يبوء، بواً، أي رجع وبواً، أي سدد ومنه قولهم بواً الرمح نحوه أي سدده نحوه وقابله به، وعن الاسم من بوا فهو: البيئة والمباعدة بمعنى المنزل ويقال: "إنه لحسن البيئة، أي هيئة استقصاء مكان النزول وموضعه"⁴.

ويقصد ببيئة العمل اصطلاحاً: المناخ التنظيمي، ويلعب هذا المناخ دوراً كبيراً في تشكيل السلوك الوظيفي والأخلاقي لدى العاملين من حيث تشكيل وتغيير وتعديل القيم والاتجاهات والسلوك، وبيئة العمل هي مجال يشتمل على الطرق والأدوات والأساليب والعلاقات المتفاعلة بين الأفراد داخل بيئة منظمة، فالمناخ التنظيمي

¹ مؤسسة رواد الترجمة: موسوعة المصطلحات الإسلامية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، لا يوجد تاريخ نشر، ص 126.

² جمال عبد الناصر: معجم الاقتصاد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 265.

³ جلال محمد النعيمي: دراسة العمل في إطار الإنتاج والعمليات، اثرأ للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 17.

⁴ عبد العادل الدربي: الحماية الدولية للبيئة وآليات فض منازعاتها، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، ط1، 2016، ص 14.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

الجيد يشجع على خلق جو عمل إيجابي لتحقيق الاستقرار للأفراد في اتخاذ القرار ورسم السياسات، والشعور بدرجة عالية من الثقة المتبادلة.¹

التعريف الإجرائي لبيئة العمل:

هي البيئة التي يؤدي فيها الفرد وظيفته، تحتوي على مجموعة من العناصر، والتي تؤثر على أدائه الوظيفي وإنتاجيته في العمل.

ثالثاً: مفهوم التشخيص

لغة: التشخيص: مصدر شخص، وهو اسم، والجمع "تشخيصات وتشخيص"، على سبيل المثال: استطاع الطبيب من تشخيص العلة، بمعنى أنه استطاع تحديد نوع المرض الذي يعاني منه المريض، ومعرفة عوارضه.²

اصطلاحاً:

يدل مصطلح تشخيص على تحديد سبب أو أسباب مرض أو سلوكيات خارجة عن إطار الحدود الطبيعية، وعندما يحدد السبب فهو غالباً ما يوصف باسم أو عبارة معنية³. والتشخيص هو مفهوم مأخوذ من الجانب الطبي ويقصد به اصدار الحكم على ظاهرة ما بعد قياسها وفق معايير خاصة بتلك الظاهرة.⁴

كما عرفه "هوبار" بأنه: "النتيجة النهائية لعملية معقدة يبحث فيها النفسي العيادي عن معلومات حول شخص ما وتصميمها من أجل الإحاطة بمشاكله وأسبابها، وتقرير ما إذا استدعى الأمر التدخل، وكيف يكون ذلك التدخل، وكذا تقييم التدخلات وآثارها".⁵

¹ رافدة الحريري: اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص 199

² دينا أبو زيد: التشخيص في اللغة العربية، الموسوعة العربية الشاملة، 2021، أنقر على الموقع الإلكتروني: <https://www.mosoah.com> تمت الزيارة بتاريخ 2024/12/13، على الساعة 18:00.

³ أحمد محمود الجوامدة: الأساليب التربوية والتعليمية للتعامل مع اضطراب التوحد، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 68.

⁴ فرحان محمد سعيد الياصجين: دراسات في تعليم ذوي الفئات الخاصة، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2023، ص 63.

⁵ محمود بن خليفة: محاضرات في تقنيات التشخيص، مقدمة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص علم النفس العيادي، د. م. ن، د.ت. ن، ص 5.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

والتشخيص في نظر "زهران" هو "الفن أو السبيل الذي من خلاله يتسنى التعرف على أصل وطبيعة ونوع المرض، وتتضمن عملية التشخيص محاولة الكشف عن ديناميات الشخصية لدى المريض وأسباب وأعراض مرضه".¹

التعريف الإجرائي للتشخيص: هو القيام بتحديد ومعرفة أي سبب له علاقة بالأمراض والسلوكيات غير الطبيعية للفرد.

رابعاً: مفهوم الضغط

لغة: الضغط لغوياً حسب "فؤاد أفرم البستاني": ضغطه، ضغطاً، وأضغطه عصره، زحمة، ضيق عليه. وجاء في قاموس "مجاني الطالب" تعريف الضغط لغة كما يلي (ضغط، ضغطاً، ضغط على فلان أي عمل على ما يهدف إلى إكراهه للشيء أو تغيير رايه).²

اصطلاحاً:

يعتبر الضغط استجابة مبرمجة ومعقدة إلى التهديد المدرك والذي يمكن أن يكون له نتائج ايجابية أو سلبية. وحسب "محمد القحطاني" و "عادل بن صلاح عبد الجبار" في كتابهما بعنوان "علم النفس التنظيمي والإداري 2007"، الضغط هو "أسلوب متكيف يتم تهدئته من قبل الفروق الفردية والتي تختلف من شخص لآخر". ويرى "مصطفى محمود أبو بكر" في كتابه تحت عنوان "الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية 2008"، أن لفظ الضغط يستخدم "ليصف الحالة الجسدية والنفسية للشخص والتي تجعله متوتراً وتهدهد ببلوغ الحدود القصوى لاحتماله".³

التعريف الاجرائي للضغط: هو مجموعة من العوامل التي تؤثر على حالة الفرد سواء النفسية أو الاجتماعية، مما يجعله يقوم بردود أفعال أو استجابات قد تكون هذه الاستجابات إيجابية أو سلبية.

¹ فتحي وادة وعيسى تواتي ابراهيم: التشخيص والتصنيف في علم النفس المرضي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2021، ص25.

² حسيبة برزوان: فعالية إستراتيجيات المواجهة في تسيير الضغط النفسي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، الجزائر، المجلد 2، العدد 03، 2014، ص92.

³ نبيلة عدان: ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2020، ص 15، 16.

خامسا: مفهوم ضغوط العمل

اصطلاحا: يعرف ضغط العمل بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية.

ويرى " مثل " بأن ضغوط العمل هي "كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي".¹

أما "بورن Boron" عرف ضغط العمل بأنه "استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها".²

التعريف الإجرائي لضغوط العمل: هو حالة أو رد فعل ناتجة عن ضغوط خارجية لها تأثير على قدرة الفرد مما يعيق تكيفه وتوازنه الطبيعي.

سادسا: مفهوم الضغوط النفسية

اصطلاحا: يعرفه "سيلي" بأنه: "الاستجابة غير المحددة للجسم اتجاه أي وظيفة تتطلب منه ذلك سواء كانت سببا أو نتيجة لظروف مؤلمة وغيره سارة.

ويعرفه "لازاروس" "Lazarus" - 1966 - 1984 بأنه "نتيجة لعملية تقييمية، يقوم بها الفرد مصادره الذاتية ليرى مدى كفاءتها لتلبية متطلبات البيئة أي مدى الملائمة بين متطلبات الفرد الداخلية والبيئة الخارجية".³

التعريف الإجرائي للضغوط النفسية:

هو الحالة التي تضع الفرد من قدرته على إنجاز مهامه اليومية الناتجة عن ضغوط مختلفة كالتوتر والقلق.

¹ محمد يوسف القاضي: السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، د.ت.ن، ص 175.

² خالد عليما: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 49.

³ أحمد نايل الغرير: التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 24.

سابعا: مفهوم الضغوط الاجتماعية

إن مفهوم الضغوط الاجتماعية اصطلاحاً: يعني عدم قدرة الفرد على التعامل مع الظروف التي تحيط به في البيئة الاجتماعية.¹

التعريف الإجرائي للضغوط الاجتماعية: هي ضغوط نابغة من علاقات الفرد مع غيره، فتجعله غير قادر على التعامل مع الظروف البيئية المحيطة به.

ثامنا: مفهوم المؤسسة الاستشفائية

هي منظمة اجتماعية فنية معقدة، تحتوي على أسرة للتتويج وتتألف من مجموعة من النشاطات الجزئية أهمها: نشاط الخدمات العامة، نشاط خدمات شؤون المرضى، نشاط التشخيص، نشاط العلاج، نشاط التمريض، نشاط الخدمات الطبية، المساعدة، نشاط الوحدات الإدارية، نشاط الوحدات الاستشارية التي يؤثر بعضها على بعض، ويتأثر بعضها ببعض يعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف تقديم الرعاية الصحية.²

وقد عرفت الهيئة الأمريكية للمستشفيات (American Hospital Association) المستشفى بأنه: "مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم، يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل على أسرة للتتويج وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات المريض المستمرة لإعطاء المرضى التشخيص والعلاج اللازمين".

كما يمكن أيضاً تعريف المستشفى على أنه "مؤسسة تكفل للمريض مأوى يتلقى فيه التمريض والرعاية الطبية".³

التعريف الإجرائي للمؤسسة الاستشفائية:

هي مؤسسة عمومية، تعمل على تقديم مجموعة من النشاطات أو الخدمات الصحية، خدمات الرعاية الطبية والعلاجية للمريض، يقوم بها الأطباء لتشخيص أو علاج حالة المرضى.

¹ محمد السيد شلبي يونس: الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لممارستها، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلد 01، العدد 01، 2020، ص 315.

² مليكة غواري: جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص 80.

³ مرجع نفسه، ص 80، 81.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربات النظرية:

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المحلية

الدراسة الأولى:

- المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى أطباء المستشفيات العمومية دراسة ميدانية من إعداد الباحثين زوبير حنان وزرقاني زهرة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر جامعة ابن خلدون تيارت في مستشفى يوسف دمرجي مركز تصفية الدم صالح بالخوجة.¹

- إشكالية الدراسة تحتوي على السؤال الرئيسي المتمثل في: هل توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والضغط النفسية لدى الأطباء في المستشفيات العمومية، تليها الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى الضغط النفسية لدى الأطباء؟

2. هل توجد فروق في المسؤولية الاجتماعية لدى الأطباء ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس؟

3. هل توجد فروق في المسؤولية الاجتماعية لدى أطباء ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس؟

4. هل توجد فروق في الضغط النفسية لدى أطباء ذات دلالة إحصائية لمتغير الخبرة؟

- فرضيات الدراسة نجد الفرضية الرئيسية المتمثلة: توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والضغط في النفسية لدى الأطباء المستشفيات العمومية تأتيها الفرضيات الفرعية:

1. مستوى الضغط النفسية مرتفع لدى أطباء المستشفيات العمومية.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية لمتغير الخبرة.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الخبرة.

من استخلاصات الدراسة:

1. توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والضغط النفسية.

2. يظهر الأطباء مستوى مرتفع من الضغط النفسية.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

¹ زهرة زرقاني وزوبير حنان: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى أطباء المستشفيات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023/2022.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

الدراسة الثانية:

- الضغط النفسي وعلاقته بإستراتيجيات التعامل لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى رزيق البشير - بوسعادة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي من إعداد الطالب طهاري ياسين جامعة المسيلة 2013/2014.¹

- إشكالية الدراسة تحتوي على السؤال الرئيسي وهو هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط عند الممرضين؟ ومن الأسئلة الفرعية نجد:

1. ما هي أساليب المواجهة الأكثر استخداما لدى الممرضين؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغط النفسي لدى الممرضين تعزى الى متغير الحالة الاجتماعية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغط النفسي لدى الممرضين تعزى إلى متغير الجنس؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغط النفسي وأساليب مواجهته لدى الممرضين تعزى إلى متغير العمر؟

- فرضيات الدراسة تحتوي على التالي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط عند الممرضين.
2. أسلوب المواجهة الأكثر استخداما لدى الممرضين هو استراتيجية حل المشكل.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغط النفسي وأساليب مواجهته لدى الممرضين تعزى الى متغير الجنس.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغط النفسي وأساليب مواجهته لدى الممرضين تعزى إلى متغير العمر.

- منهج الدراسة هو المنهج التحليلي استخدم هذا المنهج حيث حاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة (الضغط النفسي وعلاقته بإستراتيجيات التعامل لدى الممرضين) وهو أحد أشكال التحليل والتفسير

¹ ياسين طهاري، الضغط النفسي وعلاقته بإستراتيجيات التعامل لدى الممرضين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة، 2013 / 2014.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

- نتائج الدراسة تتمثل فيما يلي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين قدرت بـ 0.95 كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين مستوى الضغط والاستراتيجية الموجهة نحو الانفعال.

2. أسلوب المواجهة الأكثر استخداماً عند الممرضين هو الأسلوب المركز حول الانفعال.

3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغير العمر ولصالح المجموعة الأولى.

الدراسة الثالثة:

- تشخيص المخاطر النفسية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية سوناطراك (فرع تكرير البترول - سكيكدة) دراسة ميدانية أعدت من طرف إبراهيم الويزة وبوظرفة حمو في سكيكدة بفرع تكرير البترول - مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 11 العدد 1 جوان 2020 جامعة الجزائر 2 (أبو القاسم سعد الله) مخبر الوقاية الأرغونوميا سلمت في 2019/12/17 قبلت يوم 2020/05/12.¹

- إشكالية الدراسة تحتوي على ما يلي:

1. ما مدى تكرار المخاطر النفسية الاجتماعية ببيئة العمل في مؤسسة سوناطراك - سكيكدة فرع تكرير البترول؟

2. هل يدرك عمال مؤسسة سوناطراك - فرع تكرير البترول - سكيكدة درجة الخطورة المرتفعة للمخاطر النفسية الاجتماعية المتواجدة ببيئة عملهم؟

- منهج الدراسة استخدم المنهج الوصفي لكونه المنهج المناسب لنوع وطبيعة الدراسة.

- ومن فرضيات الموجودة في الدراسة نجد:

1. تتكرر المخاطر النفسية الاجتماعية بمؤسسة سوناطراك سكيكدة - فرع تكرير البترول - بصفة مستمرة.

¹ الويزة إبراهيم وحمو بو ظرفية: تشخيص المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الوطنية سوناطراك، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 11، العدد 1، جامعة الجزائر، 2020.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

2. يدرك عمال المؤسسة سوناطراك سكيكدة - فرع تكرير البترول - درجة الخطورة المرتفعة للمخاطر النفسية الاجتماعية المتواجدة بيئة عملهم.
- نتائج الدراسة نجدها كالآتي:
1. أغلب العمال يدركون درجة الخطورة المرتفعة التي تشكلها هذه المخاطر على صحتهم النفسية والجسدية هذا لا يمنع من ظهورها في بيئة العمل وبشكل متكرر.
2. انتشار ثقافة وقائية سلبية ببيئة العمل.
3. تتمثل أكثر السلوكيات خطورة في عدم اهتمام الإدارة بشكاوى واقتراحات العمال، غياب التعاون والروح الجماعية، وجود تمييز في توزيع الهام بالمنصب الذي يعمل به العامل.
4. يستوجب التدخل الفوري للهيئات المسؤولة سن إجراءات فعالة وتحسين طرق الاتصال وتوفير جو عمل مريح خال من الضغوطات وعوامل الخطر.

ثانياً: الدراسات العربية

الدراسة الأولى:

- المشكلات النفسية والاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية من إعداد عرين موسى شيخ علي جامعة القدس المفتوحة (فلسطين) عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي عام 2019 مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي.¹
- احتوت إشكالية الدراسة على سؤال رئيسي تمثل فيما علاقة المشكلات النفسية والاجتماعية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية؟
أما الأسئلة الفرعية.
- 1- ما مستوى المشكلات النفسية والاجتماعية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية؟
- 2- ما مستوى الضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباط ما بين المشكلات النفسية والاجتماعية والضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية؟

¹ عوين موسى شيخ علي: المشكلات النفسية والاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)، 2019.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

4- هل يوجد اختلاف في مستوى الضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية؟

- منهج الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً كذلك وصف درجة العلاقة بين المتغيرات وصفا كمياً وذلك باستخدام مقاييس كمية.

- فرضيات الدراسة تمثلت فيما يلي:

1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) بين المشكلات النفسية والاجتماعية والضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين متوسطات المشكلات النفسية والاجتماعية لدى نزلاء الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس، و لمتغير العمر، ولمكان الإقامة، و لمتغير مدة الحكم و لمتغير الحالة الاجتماعية و لمتغير المستوى التعليمي.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) بين متوسطات الضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس و لمتغير العمر والحالة الاجتماعية و لمتغير المستوى التعليمي.

4- لا يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) بين المشكلات النفسية والاجتماعية والضغوط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل.

الدراسة الثانية:

- الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات من إعداد الباحث محمد فرج الله مسلم أبو الحصين - قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس من كلية التربية - الجامعة الإسلامية بغزة 1431هـ - 2010م.¹

- إشكالية الدراسة تحتوي على ما يلي:

1- ما مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملون في أقسام العناية المركزة المختلفة في محافظات قطاع غزة.

¹ محمد فرج الله مسلم أبو الحصين: الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات، مذكرة مكملة الشهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

2- ما مستوى الكفاءة الذاتية لدى الممرضون والممرضات العاملون في أقسام العناية المركزة المختلفة في محافظات قطاع غزة؟

3- ما مستوى الضغوط النفسية التي تواجه الممرضين والممرضات العاملين في أقسام العناية المركزة العناية المركزة المختلفة في محافظات قطاع غزة ومدى علاقتها بكفاءة الذات لديهم؟

- فرضيات الدراسة تحتوي على ما يلي:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الضغوط النفسية التي يعاني منها الممرضون والممرضات العاملون في أقسام العناية المركزة المختلفة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الضغوط النفسية التي يعاني منها الممرضون والممرضات العاملون في أقسام العناية المركزة المختلفة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الضغوط النفسية التي يعاني منها الممرضون والممرضات العاملون في أقسام العناية المركزة المختلفة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

الدراسة الثالثة:

- مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق من إعداد الطالبة رجاء مريم كلية التربية جامعة دمشق - مجلة جامعة دمشق.¹

- إشكالية الدراسة تحتوي على ما يلي:

1- هل تعاني العاملات في مهنة التمريض من ضغوط نفسية مهنية وفقاً للمقياس المستخدم في البحث الحالي؟

2- هل توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة في مصادر الضغوط النفسية المهنية وفقاً للمتغيرات الأتية: الحالة الاجتماعية - عدد سنوات الخدمة - العمر - والشعبة أو قسم العمل؟

- فرضيات الدراسة تتمثل فيما يلي:

¹ مريم رجاء: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد 2، كلية التربية، جامعة دمشق، 2008.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

- 1- لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة في مصادر الضغوط النفسية المهنية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية لدى الممرضات.
- 2- لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات أفراد في مصادر الضغوط النفسية المهنية وفقا لمتغير الشعبة أو قسم العمل.
- منهج الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي المسحي الميداني لأفراد عينة البحث للتعرف على مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض.

ثالثا: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى:

- دراسة توليفير Toolliver (1994) بعنوان الضغوط النفسية والعملية التي تواجه العاملين في التمريض ورؤوس الأقسام العاملين في الرعاية الصحية الحرجة والتي هدفت إلى التعرف على درجة الصعف النفسي التي يواجهها العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام باختلاف سنوات الخبرة، تكونت العينة من 48 ممرض وممرضة ورئيس القسم، استخدم الباحث استبيان أعدت لقياس درجة الضغوط النفسية وضغوط العمل، حيث تتكون من 34 فترة تعبر عن فئات مختلفة للضغط النفسي، توصلت الدراسة الى وجود فروق دالة إحصائية بين درجات الممرضين ورؤساء الأقسام عن ابعاد المقياس، كما اشارت الى ان الضغوط النفسية العملية للأكثر شدة تتمثل بعبء العمل والصراع مع الأطباء وموت المرضى.¹

الدراسة الثانية:

- دراسة نقويزي Ngwesi (2000) بعنوان أسباب ضغوط العمل ووصفها بين الممرضين والممرضات السود، هدفت الدراسة الى تحديد أسباب ضغوط العمل ووصفها بين الممرضين والممرضات السود تحديد آلية التكيف المستخدمة من جانبهم وقد تألفت العينة من 60 ممرضا وممرضة من مستشفيات مدينة جاونتج دولة جنوب افريقيا، ثم توزيع أدوات بحث عليهم تتعلق بقياس نسبة الضغوط النفسية في العمل.²
- قدمت نتائج هاته الدراسة وصفا واضحا لضغوط العمل عند العاملين في مهنة التمريض من السود حيث ارتبطت هذه الضغوط بعدة عوامل مثل مكان العمل والأنماط الإدارية، ظروف العمل الفقيرة وانخفاض

¹ Tolliver: Psychological and operational stressors among nurses and unit managers in critial care settings, Unpublished master's thesis, 2001.

² Ngwesi: Workstress and it's causes among black nurses, unpublished master's thesis, 2000.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

الرواتب أظهرت النتائج وجود مشكلات عديدة مثل: النقص في عدد الممرضين والمرضات بالنسبة لضغوط العمل ومتطلباته والنقص في الأجهزة والأدوات والأدوية.

- ضعف العلاقة بين الممرضين والمرضات من جهة وبين رؤسائهم الأطباء من جهة ثانية.
- كما تبين أن 95% من طاقم يعاني التمريض يعاني من مشكلات ضغوط العمل.
- كما أن 83% أيضًا يواجهون مشكلات تتعلق بالأمور الإدارية، مما وقع إثر الضغوط النفسية.

الدراسة الثالثة:

- دراسة كريستين Christine وآخرون (2000) بعنوان ضغوط العمل وإستراتيجيات التعامل بأثرها في الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في التمريض في مستشفيات أستراليا هدفت إلى فحص العلاقة بين ضغوط العمل وإستراتيجيات التعامل معها وانعكاس ذلك الرضا الوظيفي وعلى الحالة النفسية لدى المعلومات حيث تكونت عينة الدراسة من 129 ممرضة من مستشفيات أستراليا، تمثلت أدوات الدراسة في مقياس الضغوط الخاص بالعمل التمريض مقياس هيوم Hummare التعامل مع الضغوط، مقياس الرضا الوظيفي توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات إيجابية بين الضغوط والحالة النفسية المهنية وحالة الاضطراب لدى الممرضات بأن هناك علاقة سلبية بين الضغوط وبالرضا الوظيفي وأن هناك علاقة بين استخدام أساليب التعامل الاحجامية والحالة النفسية السيئة لدى الممرضين والمرضات.¹

التعقيب على الدراسات السابقة:

تشكل الدراسات السابقة الخلفية التاريخية والعلمية التي تقوم عليها الدراسات والأبحاث القادمة وهي تيسير درب كل باحث في تزويده بمعطيات تفيد في دراسته الجديدة خاصة بعدم تكرار ما سبقه إليه غيره من الباحثين. لهذا فالدراسات التي ذكرنا سابقاً تشترك في نقاط أساسية منها تعدد مجالات الدراسة مما يظهر هذا الاهتمام بتأثير الضغوط النفسية والاجتماعية على مختلف المهن وهو امر مثير للاهتمام بطبيعة الحال لفهم المشكلة بشكل شامل، صف الى ذلك التركيز على العوامل النفسية والاجتماعية الذي يظهر فهما عميقا لآثار الضغوط النفسية حيث لا تقتصر العوامل المهنية فقط، بل تتأثر بالبيئة الاجتماعية. كما أظهرت أيضًا اهتماما بمعرفة كيفية التعامل مع الضغوط النفسية، سواء من خلال إستراتيجيات التعامل أو كفاءة الذات داخل المؤسسات المدروسة والمقدمة في هذه المذكرة.

¹ Kristen and others: work stress and coping strategies, their impact on job satisfaction among health care Workers in Australian, journal of occupational Health Psychology, volume (5), issues (3); 2000.

أولاً: نظرية هيرزبرغ أو نظرية العامل المزدوج:

إن هذه النظرية قائمة على توضيح وشرح واقع العاملين بناءً على مجموعتين من العوامل:

المجموعة الأولى: مجموعة العوامل المرتبطة بالرضا عن العمل، وتتعلق بالمحيط الخارجي للوظيفة.

- حيث تتمثل هذه المجموعة أو العوامل في المتغيرات المحيطة بالعمل نفسه كالقيادة، سياسة الإشراف، ظروف العمل، الإدارة، سياسة الشركة، الأجور، الامن الوظيفي، العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء، المركز الاجتماعي والشخصية... الخ.

- ويطلق على هذه العوامل: بالعوامل الصحية التي تخدم المحيط الاجتماعي والمادي والإداري للوظيفة، وعدم وجود هذه العوامل في محيط العمل يؤدي لحالته من عدم الرضا العام، لكنها غير مرتبطة برضا العامل نفسه عن العمل، أو تخلق الرضا نحو العمل وبالتالي لا تصلح كدوافع العمل.

المجموعة الثانية: عوامل مرتبطة بعدم الرضا عن العمل، وتتعلق بمحتوى الوظيفة نفسها، كما أنها ترتبط بمضمون الوظيفة أو مكوناتها، كالنقد، تحدي العمل، الإنجاز، المسؤولية، النمو في العمل والاعتراف بجهود الفرد، فهي ترتبط بطبيعة العمل نفسه وبالثواب الذي ينتج من ممارسة هذا العمل.

ان وجود هذه العوامل يخلق حالة من الرضا في نفوس العاملين، لذلك أطلق عليها الدوافع، فهذه الأخيرة تعطي العاملين الإحساس بالإنجاز الشخصي من خلال العمل، فاندماج العامل في إنجازات الوظيفة وحدها ينتج الدوافع الحقيقية، وليس الظروف المحيطة والمتعلقة بالمجموعة الأولى (الرضا عن العمل - العوامل المتعلقة بالمحيط الخارجي للوظيفة).¹

ويقصد هيرزبرغ أن الرضا عن العمل شيء وعدم الرضا شيء آخر، فعندها لا يوجد "عدم رضا" لدى الفرد هذا لا يعني أن الفرد راض، فهناك عوامل متعلقة بإزالة عدم الرضا للفرد، ومهما زادت لا تحقق الرضا للفرد، كما أن هناك متغيرات تتعلق بتوفير الرضا ولا تفيد في إزالة عدم الرضا.

ويوضح الشكل التالي مجموعتين من العوامل أو المتغيرات لهذه النظرية وهي كما يلي:²

¹ أيمن النحاس: مبادئ الإدارة، مكتبة الوفاء، الإسكندرية، مصر، ط1، 2009، ص 184، 185.

² أيمن النحاس: نفس المرجع السابق، ص 185 - 186.

ثانياً: نظرية العلاقات الإنسانية:

تعود النشأة الأولى لنظرية العلاقات الإنسانية إلى أعمال "التون مايو" وهو عالم الاجتماع الصناعي، وزملاؤه بجامعة " هارفارد وتجاربهم الشهيرة المعروفة بتجارب مصنع " هاثورن"، تحديداً عام 1927 م، وذلك عندما استدعت شركة "وسترن الكتريك، مايو وزملاءه" لدراسة مجموعة من المتغيرات المؤثرة في إنتاجية العمال والمصانع بصورة عامة، خاصة بعد أن لاحظت الإدارة تباين في العلاقات بين تأثير ظروف العمل أو ما يعرف بالظروف الفيزيائية كالتهدية، الإضاءة، وضع الآلات وتصميمها على مستوى الإنتاجية والفاعلية والأداء، حيث أجريت تجارب ميدانية واستمرت طيلة خمس سنوات متتالية، ويمكن إيجاز مراحل هذه التجارب أو تلخيصها كالآتي:

المرحلة الأولى: تم عزل مجموعة من العاملات في غرفة خاصة، تماثل نفس الظروف الفيزيائية التي كانت سائدة في الشركة، فأجرى "مايو" بعض التعديلات في ظروف العمل، وذلك في إطار عناصر التجربة التي قام بها، محاولاً اختبار فروضها الرئيسية وهي: مدى العلاقة بين تغير الظروف الفيزيائية للعمل اليومي العادي والإنتاج، وأدخل بعض التغيرات على وجبات الغذاء مدة ساعات العمل وفترات الراحة وغيرها من التغيرات الأخرى، ووضعها في غرفة الاختبار، فتوصل "مايو" رغم كل هذه التغيرات إلى أن الإنتاج قد زاد، بغض النظر عن التغيرات التي طرأت على الظروف الفيزيائية في موقع الإنتاج، فهذه الزيادة نتيجة لوجود عاملات يعملن تفريق عمل لديه اتجاهات إيجابية نحو قيمة العمل الذي يقمن به.¹

المرحلة الثانية: أجريت مقابلات مع كل عمال المصنع، وتوصلوا من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي:

- 1- يؤثر الاتجاه نحو الإسراف في الخط الأول المباشر مع العاملات على إنتاجيتهن وروحهن المعنوية، أكثر من خطوط الإشراف الأخرى.
- 2- إن تكوين الاتجاهات لدى المعاملات وعلاقتهم ببعضهن أدت إلى زيادة روابط العلاقات الاجتماعية وغير الرسمية إلى من شأنها أن تزيد الإنتاج بصورة دائمة ومستمرة.
- 3- في حالة وقوع جزاءات سلبية أو ضد الممارسات الإدارية التي تأخذ طابع القوة والقهر عند تنفيذ الأوامر يحدث نوع من التعاون بين مجموعة العمل أو فريق العمل.

¹ بلقاسم سلاطينية وآخرون: علم الاجتماع الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2012، ص74.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

المرحلة الثالثة: اهتمت هذه المرحلة بأنواع المشاعر والاتجاهات المؤثرة على العملية الإنتاجية للعمل.

توصل فريق الدراسة أو البحث إلى أن العمال يصفون مشاعرهم واتجاهاتهم لتبقى داخل المجموعة نتيجة العمل غير الرسمي، ويتم التعبير عن أفعالهم وسلوكهم بلغة الجماعة، ومن هنا برز التنظيم غير الرسمي للجماعة لتفسير مدى قوة هذه التنظيمات وعلاقتها بالعمل.

المرحلة الرابعة: كانت التجارب في هذه المرحلة قائمة على دراسة أثر التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية وعلاقته بزيادة الإنتاجية لجماعات العمل.

وتم الاتفاق غير رسمياً بين العاملات لوضع المعايير المتعلقة بالعملية الإنتاجية، وأن عملية نقصان الإنتاج أو زيادته يعد أمراً ترفضه الجماعة، معتبرين إياه خارج عن إطار الاعراف والتقاليد غير الرسمية، فتمارس الجماعة نوعاً من الضغوط على الأفراد الخارجين عن قواعدها.¹

إن نظرية العلاقات الإنسانية فقد ركزت على بناء المنظمة من وجهة النظر الإنسانية والاجتماعية، كعلاقات الأفراد مع رؤسائهم وكذلك علاقاتهم مع بعضهم البعض داخل المنظمة وخارجها.

فيمكن توفير الكثير من الوقت واستغلاله في أنشطة منتجة، حيث تبرز أهمية الوقت في هذه النظرية في الجوانب الإنسانية والاجتماعية، ويتجلى ذلك في:

1- يؤدي الوقت إلى زيادة حجم المشروعات الكبيرة وكذلك اتساع المنظمات، مما يؤثر على مهارات وقدرات الأفراد والمديرين.

2- إن الوقت يؤدي إلى تطوير أساليب العمل بهدف زيادة حجم الإنتاج، وذلك عن طريق التطورات التقنية والتكنولوجية، حيث أن هذه الأخيرة لها تأثير على العاملين وتساعد في سرعة إنجاز عملهم.

3- يؤثر الوقت على أعمال العاملين، فالعامل عندما يبدأ عمله في المنشأة أو مؤسسة ما يكون في مرحلة الحيوية والنشاط وذات قوة جسمانية، له القدرة على العمل، بعد ما يلجأ إلى جماعة يرتكز أو يعتمد عليها في أعماله (الاعتماد على الغير) ويتأثر بها تدريجياً.²

¹ بلقاسم سلطانية وآخرون: نفس المرجع السابق، ص 75-76.

² نوال نصير: إدارة الوقت لحياة أفضل، أمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 62.

ثالثاً: نظرية هنري موراي Murray:

تعد من النظريات الأولى في تفسير الضغوط، وقد ربط "موراي": بين مفهومين أساسيين هما: الحاجة والضغط.

عرف موراي الحاجة بأنها: مفهوم فرضي يمثل قوة في منطقة المخ أو تخيل مناسب، قوة تنظيم التفهم غير المشبع والإدراك في اتجاه معين.

أما الضغط فهو: "أحد المحددات المؤثرة أو الجوهرية لسلوك الفرد في البيئة، وتتحدد العلاقة بينهما عندما تستثار الحاجة لتنبهات داخلية تصاحب معها مشاعر بالانفعالات مؤدية إلى حدوث الضغط خاصة إذ لم يشبعها السلوك الظاهر"، وقد يميز موراي بين نوعين من الضغوط وهما:¹

ضغط بيتا: يشير إلى دلالة الموضوعات الشخصية والبيئية كما يدركها الفرد (وجود دال) ويرى أن سلوك الفرد غالباً ما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بضغط بيتا.

ضغط ألفا Alpha press: يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما يظهرها البحث الموضوعي أو كما هي موجودة في الواقع (وجود مادي).

وقد وضع موراي: قائمة للضغوط تشمل ما يلي:

- ضغط الحضور.
- ضغط العدوان من الآخر.
- ضغط الخداع والمماثلة.
- ضغط الانتماء أو الصداقات.
- ضغط الحضور.
- ضغط الانقياد.
- ضغط الجنس.
- ضغط ولادة الأشقاء.
- ضغط النقص والضياع.

¹ ولاء رجب عبد الرحيم: الضغوط النفسية للمتفوقين وكيفية مواجهتها، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2016، ص21-22.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

- ضغط الاحتجاز والموضوعات الكابحة.
- ضغط نقص التأييد الأسري.
- ضغط النبذ وعدم الاهتمام.
- ضغط الأخطار والكوارث.
- ضغط الخداع والمراوغة.

رابعاً: نظرية التحليل النفسي:

تأسست نظرية التحليل النفسي على يد "سيغموند فرويد"، حيث يرى أن العناصر الرئيسية أو الجوهرية التي يتكون منها البناء النظري للتحليل النفسي هي نظريات كبت والمقاومة واللاشعور، إن هذه النظرية تقوم على بعض الأسس واعتبارها مسلمات لتفسير السلوك منها: مبدأ اللذة، الطاقة الجنسية، الحتمية النفسية، والثبات والاتزان.

وهذا التوازن يتحقق بين "الأنا Ego" و"الهو Id" و"الأنا الأعلى Super Ego" وعندما لا تتمكن "الأنا" من الموازنة بين الهو الغريزية: و"الأنا العليا المثالية" فيحدث خللاً أو اضطراباً في ذلك التوازن، كما يرى فرويد أن الخبرات المكبوتة تؤثر في تكوين الأمراض العصابية، والفرد الذي يتمتع بصحة نفسية له القدرة في إشباع المتطلبات الضرورية "لهو" بوسائل مقبولة اجتماعياً.¹

إن أصل هذه النظرية هو علم الأعصاب والطب، فهي تهدف إلى فهم السلوك المرضي والعلاج، وأقر فرويد بأن البشر محكومون بدوافعهم وحفزاتهم المختبئة في اللاشعور ويقال أن هناك ثلاث هزات أثرت في الفكر البشري وهي كالاتي:

توصل كوبرت كوس إلى أن الأرض جرم ضئيل فيه وليست مركز الكون.

حسب "دارون" البشر انحدروا من سلك لات حيوانية دنيا.

يقول "فرويد" أن الشعور لا يسيطر على سلوكنا ولكنه اللاشعور.

¹ كامل علوان الزبيدي: دراسات في الصحة النفسية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 13.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

وفي اعتقاد فرويد أنه من خلال الدوافع والحوافز اللاشعورية، يمكن تفسير كل الشخصية الإنسانية والسلوك المرضي.¹

حيث تأثر "فرويد" بـ"دارون" وأكد أن اللاشعور وظيفة وهي الحفاظ على الرغبات المكبوتة والأفكار غير المقبولة، وأن العقل الباطن يمنع الفرد من معرفة ما به، وللحصول على هذه الأسرار هناك وسائل علمية تنقلها من اللاشعور إلى الشعور، ومن بين الوسائل التي اعتمدها فرويد هي التنويم المغناطيسي، تفسير الأحلام، الأخطاء الكتابية، التداعي الحر وهفوات اللسان، كما اعتقد فرويد أن التحليل النفسي يصحح الشخصية والسلوك المرضي، ويساعد على حل الصراع اللاشعوري.

للتحليل النفسي أهمية لا يمكن إنكارها، فأعمال فرويد أسهمت في جذب الانتباه إلى مناطق كانت مهمة من قبل علماء النفس، كالغريزة الجنسية، مرحلة الطفولة، الصراع، الانفعالات، العقل الباطن والسلوك المرضي.²

¹ سالم عبد الله الغافري: علم النفس العام، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، د.ت.ن، ص 67.

² سالم عبد الله الغافري: نفس المرجع السابق، ص 67-68.

خلاصة:

بعد الاطلاع على بعض النقاط المهمة في هذا الفصل والتي تمثل محور هذا الموضوع من إشكالية البحث وصياغة الفرضيات والأهداف والأسباب التي أدت بنا إلى القيام بهذه الدراسة نتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر من الخطوات المهمة جدا للإجابة على تساؤلات واختبار مدى صحة الفروض.

الفصل الثاني: بيئة العمل

تمهيد:

المبحث الأول: مدخل عام حول العمل:

وُلا: التطور التاريخي لمفهوم العمل

ثانيا: ظروف العمل

ثالثا: نوافع العمل وحاجاته

رابعا: أنواع العمل

المبحث الثاني: ماهية بيئة العمل

وُلا: مفهوم بيئة العمل

ثانيا: أهمية بيئة العمل

ثالثا: ابعاد بيئة العمل

رابعا: أنواع بيئة العمل

المبحث الثالث: النظريات المفسرة لبيئة العمل

وُلا: نظرية الإدارة العلمية (فريدريك تايلور)

ثانيا: نظرية هزي فايول

ثالثا: نظرية أوليفر شيلدون وملري بلركوفليت

رابعا: نظرية نوغلاس ماغوجور (نظرية X وY)

خلاصة

تمهيد:

يعتبر العمل جزء أساسي في حياة الفرد، حيث يوفر له سبل العيش الكريم والرزق، كما يساهم في تحقيق أهدافه الشخصية والاجتماعية. ويعزز الشعور بالاستقلالية والانجاز، ويساهم أيضا في تطوير المهارات والقدرات الشخصية وكذلك تطوير المجتمع، وبناء الاقتصاد الوطني، وهذا يتحقق من خلال حسن أداء العامل، ولكي يتقن العامل عمله وإنجازه على أكمل وجه وبأحسن صورة، لابد من توفير بيئة عمل سليمة، فهذه الأخيرة تعتبر من العناصر الأساسية المساهمة في تحقيق تطور ونجاح المؤسسة. وتعتبر أيضا من العوامل (المادية - المعنوية - الاجتماعية) التي لها تأثير على أداء الموظفين، فتوفير بيئة عمل صحية وملائمة يساهم في تعزيز التعاون بين فريق العمل (الموظفين)، وتحفيزهم على الإبداع والابتكار، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

المبحث الأول: مدخل عام حول العمل

أولاً: التطور التاريخي للعمل

إن مفهوم العمل في المجتمعات ارتبط بمتغيرات التقاليد والعادات والمحيط باعتباره يقوم (العمل) على أساس التشابه والتماثل بين الأفراد، هذا بالنسبة للمجتمعات البدائية، وقد ارتبط بالكفاءة والقدرة في المجتمعات الحديثة والمتقدمة التي تتميز بالتباين والتغير في نمط العلاقات الاجتماعية، أكثر من ارتباطه بالعوامل الثقافية والاجتماعية وبمتغيرات المحيط.

وقد تطور مفهوم العمل على أساس تحليل ووصف المفاهيم التي تعلقت في أذهان الجماعات والأفراد عن العمل عبر مراحل تاريخية متفاوتة:¹

1- في العصور اليونانية:

إن فكرة اليونان حول العمل كانوا يعتبرونه بأنه إهانة، يليق إلا بالعبيد، ويرى "أرسطو" أن العمل الآلي أو اليدوي يحول دون الفرد والقيام بواجباته مواطناً.²

وينطوي العمل في الحضارة اليونانية على مظهرين:

أ- العمل العقلي: الذي كان حكراً على طبقة الفلاسفة والحكام.

ب- العمل اليدوي: إن هذا النمط من العمل يتطلب سعياً أو جهداً فيزيقياً قيماً كأعمال الصناعة والمناجم، بغية الحفاظ على وجود المجتمع واستمراره، وهذا العمل تؤديه طبقة الرقيق والعبيد التي لا تتمتع بأية حقوق سياسية كانت أم شرعية، والتي يستحيل أن يتدرج أفرادها إلى طبقة أعلى.

فالليونانيون ينظرون للعمل على أنه خطيئة في حد ذاته، ولقد فرضته الآلهة عن البشر للتكفير عن خطاياهم، واعتبروا العمل الزراعي أرقى ومن المستويات الأعلى عن الأعمال اليدوية الثقيلة، وأن العمل واجب تفرضه الدولة على المواطنين ضمن الأبعاد السياسية للحياة اليونانية.³

¹ محمد قشار: مفهوم ومكانة العمل في المجتمع، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2017، ص 1139

² حنان جميل هلسة: الشخصية ومفهوم الذات، الآن للنشر والتوزيع، الأردن، 2021، ص 143.

³ محمد قشار، مرجع سبق ذكره، ص 1139.

2- عند الرومان:

إن العمل اليدوي عند الرومان قد كان ضيعا مقارنة بالعمل الفكري، وهذا النوع من العمل قد أنكرته "الصفوة" واعتبرته نوعا من الاسترقاق الوقتي للفرد، فأصحاب الأجور ما هم إلا أرقاء لبعض الوقت، ومن الملامح الظاهرة في القانون الروماني: إنكار لالتزامات وحقوق جماعات من الناس ممن يظنونهم هدفا للقانون أكثر منهم مادة له، وتقسيم العمل عند بعض مفكرين الرومان قد أصبح غاية عسيرة، وفي هذا الصدد يقول "ستيشرون": "حينما يمر المحراث يتفرق الشنار".¹

3- العصور الوسطى:

لقد انتشرت في هذه المرحلة سيطرة الكنيسة والدين المسيحي، بالإضافة الى سيطرة رجال الدين بأفكارهم وأطروحاتهم تظهر الديني² والفكر المسيحي قد صاغ قيما جديدة للعمل، وأنه لابد على كل فرد أن يعمل ليكفل حياته، كما أن هذه المرحلة مجدت العمل الروحي دون العمل البدني، وذلك يظهر من خلال القديس توما الأكويني الذي فرق بين الفنون الحرة والسخرة في العمل، والخلاص للعبيد كان أخلاقيا وروحيا دون خلاصهم الاقتصادي.

وبقي العمل قرونا متعددة وليد للخطيئة إلى أن جاء الإصلاح الديني، فبرزت مقولة "العمل سلعة"، كما أن جون استوارت ميل اعتبر العلاقة بين الطلب والإنتاج هي التي تقرر ثمن هذه السلعة التي تعرف بالعمل شأنه شأن أي سلعة أخرى.³

وبعدها ظهرت الإصلاحية الاشتراكية المسيحية، الذين ينظرون للعمل بأنه اساسا لكل مظاهر التطور الإنساني، وواجب لا بد أن تكفله كل القوانين الإنسانية، ويستلزم على كل إدارة تؤمن لكل فرد حق العمل كطبيعة اجبارية وتعمل على تنظيم المجتمع، وبذلك فالاشتراكية المسيحية قد أكدت على حق كل إنسان وحرته في اختيار العمل الذي يريده.⁴

¹ حنان جميل هلسة، مرجع سبق ذكره، ص 143 - 144، نقلا عن فوتيراس

² محمد قشار، مرجع سبق ذكره، ص 1140.

³ حنان جميل هلسة، مرجع سبق ذكره، ص 144، نقلا عن فوتيراس.

⁴ محمد قشار، مرجع سبق ذكره، ص 1141.

4- الحضارة الإسلامية:

لقد ارتبط مفهوم العمل بالحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وكافة التعاملات الإنسانية ولاسيما ارتباطه بالدين، وكل هذا ارتبط بالسنة النبوية الشريفة والقرآن الكريم، فهما مصدر احكام وعقيدة وهداية، أما أنهما يعتبران ميثاق عمل ودليل حركي، وطريقة لإحداث تغيير اجتماعي والارتقاء به.

أ- فالقرآن الكريم حدد وظيفة الإنسان في هذا الكون، الذي هو خليفة الله، وهذه الخلافة قد تكون روحية أو مادية، فالأولى قائمة على صلة الإنسان بربه بصفة مستمرة من خلال عبادته، أما الثانية (الخلافة المادية) قائمة على اكتساب الرزق، فالإنسان متصرف في خليفته بأمر من الله إلى أجل مسمى، فليس له حق التصرف فيما خلقه الله في الكون.

ب- ان الدين الإسلامي قد أمر بالعمل، وقد سئل "الرسول صلى الله عليه وسلم": أي الكسب أطيب أو أفضل؟ قال: " عمل الرجل بيده، وكل بيع مبرور " (رواه الحاكم في المستدرک على الصحيحين).

ت- أمر الإسلام بالعمل وجعله واجب لجميع المسلمين ولم يخص فئة العبيد بالعمل.

ث- العمل في الإسلام عمل للدنيا وعمل للآخرة

ج- ان القرآن الكريم ربط بين الإيمان بالله والعمل الصالح فهو مكمل له لقوله عز وجل: " إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا " (الكهف - الآية 30).

ح- يعتبر الفرد العامل في الإسلام أعلى درجة من غير العامل، فالجهاد بالمال مسبق على الجهاد بالنفس.

خ- مفهوم العمل في الإسلام ارتبط بمفهوم التكافل الاجتماعي.¹

5- العصر الحديث:

منذ بدء الثورة الصناعية لقد اكتسب العمل معنى جديدا باعتباره مظهرا عاما تتميز به الحياة الاجتماعية، حيث شهد القرن 19 تغيرات عديدة في البناء الاجتماعي، ولقد اعتبر هذا القرن بمثابة العصر الذهبي لتطور معنى العمل.

- لقد ارتبط المفهوم المعاصر لمعنى العمل بظواهر التعقد في الحياة الاجتماعية التي نتجت عن نمو المجتمعات الصناعية وتعدد التنظيمات المرتبطة بهذا النمو، لذلك غدا مفهوم العمل في منظور الأفراد يعني

¹ محمد قشار، نفس المرجع السابق، ص 1142-1143.

الفصل الثاني: بيئة العمل

"وسائل وأساليب تهدف إلى تحقيق غاية للكسب في الحياة " ويعتبر هذا المفهوم أمراً نسبياً، لأن الكسب المادي وحده ليس الغاية الوحيدة التي يهدف لها الإنسان من وراء عمله.¹

ثانياً: ظروف العمل

تتألف ظروف العمل من عدة عناصر تؤثر بشكل مباشر على راحة الموظف وكفاءته وتشمل:

- مكان العمل: الموقع الذي يؤدي فيه الموظف مهامه.
- تصميم وترتيب مكان العمل: كيفية تنظيم وتوزيع المساحة والمعدات.
- المعدات المستخدمة: الأدوات والأجهزة التي يعتمد عليها الموظف في أداء عمله.
- الإضاءة: جودة وكفاية الإضاءة في مكان العمل.
- التهوية: توفير الهواء النظيف وتجنب الروائح الكريهة.
- التكيف والتدفئة: ضبط درجة حرارة المكان بما يتناسب مع راحة الموظفين.
- الأثاث: نوعية وراحة الأثاث المستخدم في مكان العمل.
- وسائل الخدمة والترفيه: مثل دورات المياه، المقصف، المطعم، غرف الراحة، المكتبة وصلالات الرياضة.²

تعتبر هذه العوامل محفزات قوية تؤثر على مستوى أداء الموظف وكفاءته في العمل، حيث يمكن أن تشجعه على المزيد من الإنتاجية والالتزام ويمكن تقسيم ظروف العمل إلى نوعين:

- 1- **الظروف المادية:** تؤثر هاته الظروف لبيئة العمل بشكل كبير على درجة تقبل الفرد لبيئة عمله ورضاه عنها. تشمل هذه الظروف عوامل مثل: الإضاءة، الرطوبة، الضوضاء، النظافة والتصميم العام لمكان العمل أشارت الدراسات إلى أن جودة هذه الظروف ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى ارتباط الموظف بعمله ورضاه الوظيفي فعلى سبيل المثال يؤدي تحسين بيئة العمل الى زيادة إنتاجية الموظفين وتقليل معدلات الغياب.³

¹ نبيلة وحدي: مقال حول العمل والقيم... إشكالية التزام، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، الجزائر، 2014، ص6

² مدحت ابو النصر: إدارة وتنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2007، ص360-361.

³ الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني من اعداد خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2014، ص120.

2- الظروف الاجتماعية للعمل:

تلعب الظروف الاجتماعية في مكان العمل دورا محوريا في تحفيز الأفراد على تحقيق الأداء المطلوب. تتأثر هذه الظروف بعدة عوامل رئيسية منها التنظيم الرسمي والغير الرسمي، القيادة، والاتصالات.

أ- التنظيم الرسمي: يؤثر التنظيم الرسمي بشكل كبير على بيئة العمل من خلال تحديد مسؤوليات الأفراد بدقة، مما يمنع التداخل ويعزز التعارف بينهم. هذا التحديد الواضح للمسؤوليات يعمل كحافز للأفراد لإظهار التزامهم بأداء المهام المكلفين بها.

ب- التنظيم الغير الرسمي: يلعب التنظيم غير الرسمي دورا مهما في التأثير على العلاقات بين القادة والمشرفين والموظفين غالبا ما يكون الانضمام إلى مجموعة أو مجموعات غير رسمية ذات تأثير في المجتمع حافزا قويا للأفراد يفوق أي حافز آخر.

ت- القيادة: تؤثر القيادة بشكل كبير على الظروف الاجتماعية للعمل من خلال علاقات القائد مع مرؤوسيه ورؤسائه، فضلا عن قدراته الإدارية، قد يجد الأفراد في أسلوب القيادة المتبع حافزا قويا للعمل.

ث- الاتصالات: تلعب الاتصالات دورا فعالا في تحفيز الأفراد عندما يكون هناك نظام اتصالات فعال في المنظمة يربط بين المستويات الإدارية وجميع الأفراد، فإنه يحقق الترابط والتعاون ويهيئ بيئة من الانسجام بين العاملين مما يعزز من إنتاجية العمل.¹

ثالثا: دوافع العمل وحاجاته

العمل هو عنصر أساسي في حياة الفرد، فهو يربطه بمجتمعه ويمنحه مكانة فيه. العمل يتيح للفرد التعبير عن نفسه ويساهم في تكامل شخصيته من خلال تشكيل دوافعه وحاجاته. التفاعل المستمر مع مختلف المؤثرات في الحياة يدفع الفرد للعمل، مما يجعله المحرك الأساسي لسلوكه.

فتعتبر الأجور وظروف العمل الطبيعية والممتلكات الشخصية وغيرها دافع حقيقية لمزاولة العمل، فهذا الأخير يحقق الرضا والكفاءة الإنتاجية إذا تحققت حاجات العاملين المتمثلة فيما يلي:

- الحاجة إلى الأمن: الشعور بالأمان والطمأنينة في مكان العمل.
- الحاجة إلى الانتماء: الشعور بالانتماء لفريق العمل ووجود علاقات اجتماعية إيجابية.
- الحاجة إلى التقدير: الحصول على تقدير واحترام من قبل الإدارة والزملاء.

¹ عبد الرحمان توفيق: تنمية الموارد البشرية، الأدوار الجديدة، PMEC للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010، ص 319-320.

الفصل الثاني: بيئة العمل

- الحاجة إلى تحقيق الذات: فرصة للنمو والتطور في العمل.
 - الحاجة إلى تنمية شخصية العامل: توفير فرص للتدريب والتطوير.
 - الحاجة إلى جعل العمل ملائماً لقدرات العاملين.
 - الحاجة إلى النجاح بتعريف العامل على أهداف عمله.
 - الحاجة إلى الأمن والاستثمار واعتبار العمل قوة عادلة وليست قوة متصارعة.¹
- كما يمكننا ربط نظرية ما سلو باحتياجات العمل ومواقعه من خلال فهم هرم الحاجات:
- قاعدة الهرم: تتضمن الحاجات الفسيولوجية الأساسية مثل: الطعام - الماء - النوم والملبس في سياق العمل، تترجم هذه الحاجات إلى الراتب، التأمين الصحي وبيئة عمل آمنة.
 - المستوى الثاني: تمثل حاجات الأمان والأمن مثل الاستقرار الوظيفي، الشعور في مكان العمل، ووجود سياسات واضحة.
 - المستوى الثالث: تتضمن حاجات الانتماء والمحبة، ويمكن ربطها بالعلاقات بين زملاء العمل، الشعور بالانتماء إلى فريق، ووجود ثقافة عمل إيجابية.
 - المستوى الرابع: تتضمن حاجات التقدير والإنجاز مثل التقدير من قبل المديرين، الترقيات، والشعور بالإنجاز.
 - قمة الهرم: تتضمن حاجات تحقيق الذات مثل إمكانية استخدام المهارات، التطور المهني، والشعور بالرضا عن العمل.²

رابعاً: أنواع العمل

- يمكن تصنيف العمل إلى ثلاثة أنواع رئيسية الفردي، الجماعي والفريقي.
- العمل الفردي: يناسب المهام البسيطة التي يمكن لشخص واحد إنجازها.
 - العمل الجماعي: يناسب المهام التي تتطلب تضافر الجهود بين مجموعة من الأشخاص لكنه لا يتطلب مهارات متنوعة.

¹ زهية نفاذ ومنال جامعي: واقع آليات الدفاع عند العامل الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية - أدرار، الجزائر، 2019-2020، ص43.

² ايمان عباس الخفاف: الذكاء الانفعالي، تعلم كيف تفكر انفعاليا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص352

الفصل الثاني: بيئة العمل

- العمل الفريقي: يناسب المهام المعقدة التي تتطلب مجموعة الأفراد ذوي المهارات المتنوعة لإنجازها. يظهر ما سبق أن العمل الجماعي والعمل الفريقي متشابهان في العديد من الجوانب مثل الأهداف المشتركة وضرورة التعاون ووجود القيادة ومع ذلك فإن الفرق الرئيسي بينهما هو:

- العمل الجماعي: يتكون من أعضاء ينتمون إلى مهنة واحدة وتخصص واحد.

- فريق العمل: يتكون من أعضاء ينتمون إلى مهن أو تخصصات مهنية متنوعة.

من أمثلة العمل الجماعي لجنة من المهندسين ولجنة من المديرين ولجنة من المحاسبين ولجنة من المدرسين ولجنة من الأخصائيين الاجتماعيين.

ومن أمثلة فرق العمل: فريق الرعاية الصحية، فريق المشروع فريق البرنامج، فريق صيانة إحدى المنشآت، فريق بناء وتشديد إحدى المباني، فريق وضع الخطة والموازنة لإحدى الشركات وأعضاء مجلس إحدى المؤسسات.¹

فعلى سبيل المثال: إن بعض أعضاء فريق الرعاية الصحية هم: الطبيب والممرضة، وأخصائي التغذية، وأخصائي العلاج الطبيعي والإداري.

إن المدير الناجح هو الذي يختار نوع العمل المناسب حسب نوع وطبيعة وحجم المهمة المطلوب إنجازها، وفي حالة سوء التقدير كنوع وطبيعة وحجم المهمة فإن النتائج ستكون سيئة وسلبية، منها:

1- عدم تحقيق المهمة.

2- طول مدة إنجاز المهمة.

3- فقد الثقة بالنفس نظرا للفشل في إنجاز المهمة.

4- إنجاز جزء من المهمة وعدم إنجاز الأجزاء الأخرى.

فالممارسات والخبرات اوضحت أنه ليس هناك تفضيل لنوع من أنواع العمل على الآخر، وأن لكل نوع مميزات وعيوب.²

¹ مدحت محمد أبو النصر: فرق العمل الناجحة البناء والنمو والإدارة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، ط3، 2015، ص320-330

² مدحت محمد أبو النصر: نفس المرجع السابق، ص 33

المبحث الثاني: ماهية بيئة العمل

أولاً: مفهوم بيئة العمل

إن الاهتمام ببنية العمل هو المحدد الرئيسي لنجاح المنظمة بشكل كبير في تقديم خدماتها، فضعف أو سوء بيئة العمل ومكوناتها يؤدي إلى الفشل في تقديم الخدمات.

أشار منتوان إلى أن بيئة العمل إطار وعائي تمثل ما يحيط بالفرد في مجال عمله ويؤثر في سلوكه وادائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.¹

ويعرف آمري وترست بيئة العمل على أنها: "مجموعة القيود التي تحدد سلوك المنظمة وتحدد نماذج أو طرق التصرف اللازمة لنجاح أو بقاء المؤسسة". أما القرويتي يؤكد أهمية النظرة للمؤسسات الإدارية على أنها كائن عضوي، يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، حيث يشير بهذا المعنى للقيم والاتجاهات السائدة في المؤسسات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية.²

ثانياً: أهمية بيئة العمل

لبيئة العمل أهمية كبرى في البوسنة وتأثيرها على اداء العامل وتكمن فيما يلي:

1. لها دور أساسي في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها وتفاعلها مع التجديد والتغيير والابتكار لمواكبة التطورات والتغيرات المسارعة للبيئة المعاصرة.
2. لها دور في عملية التطور المؤسسي، فهي تعد مؤشراً يمكن من خلاله قياس رضا العاملين عن المؤسسة.
3. تقوم ببلورة السلوك الوظيفي والأخلاقي للعاملين في المؤسسة كما أن نجاح المؤسسة يعتمد على القدرة على توفير جو يسوده الاستقرار والثقة والمعنويات العالية بين العاملين فيها.

¹ محمد سرور الحريري: ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016، ص 63-64

² أمينة مخلوفي واكرام بوسعيد: بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر² في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2020-2021، ص 28

الفصل الثاني: بيئة العمل

4. تساهم بيئة العمل الجيدة في الرفع من مستوى الدافعية والأداء والرضا الوظيفي لدى العاملين مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة وبالتالي تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.¹
5. تلعب دورا أساسيا في الحفاظ على الموظفين ودفعهم على الالتزام بعملهم.
6. تعمل على إخراج مهارات الموظفين ومواهبهم.
7. تخلق نوع من المودة بين الموظفين والعمل والشعور بالملكية مما يقود للإبداع.
8. تساهم في تعزيز قدرة الموظفين على التواصل فيما بينهم لتحقيق المصلحة المشتركة للمؤسسة ومنظومة العمل.
9. تؤثر على جلب / جذب الموارد البشرية، مثل جذب أصحاب المواهب نحو التطوع للعمل.²

ثالثا: أبعاد بيئة العمل

توجد عدة أبعاد لبيئة العمل نذكر منها:

1- البعد الاقتصادي:

البعد الاقتصادي ليست على مستوى الشركة أو المنظمة فقط بل على مستوى البلاد ككل، كلما زادت كفاءة العاملين كلما ارتقى الاقتصاد في المجتمع وكذلك الدول، ويتجسد ذلك من خلال التكلفة، عادة ما تكون تكاليف العمل على حساب المنظمة نفسها كإصابات العمل والرواتب والأجور والتعويضات وحل مشكلات العجز المؤقت والدائم والاقتصاد الوطني للدول يتمثل في كلما قدمت ودفعت المنظمة نفقات كبيرة على الحوادث والاصابات، يؤثر ذلك سلبا على اقتصاد الدول لأنها تتفق معظم نفقاتها على تصحيح وعلاج وليست على عمل المنظمة الأساسي الذي سوف يقد مخرجات للمجتمع، بل كافة نفقاتها سوف تذهب لإرضاء واشباع بيئة العمل كي تكون قادرة على المزيد من العطاء.

¹ زعلاني سندس ومسعودي خلود: أثر بيئة العمل في تنمية الابداع الاداري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2 في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022-2023، ص6

² أهمية بيئة العمل، أنقر على الموقع الإلكتروني، <https://So9or.com/?P=16123> تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2024/12/23 على الساعة 20:00.

2- البعد الإنساني:

عندما يصاحب أحد العاملين في المنظمة فإنه قد أعاق العملية الإخراجية بشكل عام، كما يؤثر ذلك على حياته الشخصية، فهو قد يكون أصيب بعجز لم يعد قادرا على العمل لينفق على أسرته، وهذا قد يؤدي به إلى الإحباط وإن تعافى مستقبلا فلم يعد قادرا على العمل، إن لم تتدخل الشركة المسؤولة عنه وتعيد أسرته أو حتى تصرف له نصف راتب، ترفع معنوياته وتشجيعه على الشفاء بأسرع وقت، وهكذا لن تخسر الشركة كثيرا من النفقات.¹

3- بيئة العمل الصحية:

لضمان بيئة عمل صحية لابد من توفر ما يلي:

- التطور الدائم للمنظمة أو الشركة بما يواكب العصر خاصة في إجراء الوقاية والسلامة للموظفين.
- مراجعة العملية الإخراجية وعملية الإنتاج للتأكد انها سليمة ولا تحدث ضرر وتفقدها على مدار الشهر لتصحيح الأعطاب شكل مستمر، للتقليل من حوادث وإصابات العمل، ولزيادة الإنتاج بشكل أسرع بدون أي عائق.
- إذا وجدت أجهزة مريحة وآمنة أكثر من الموجودة في المؤسسة، يفضل شرائها لتوفير أقصى سبل الأمان والراحة للعاملين.
- تدريب وتأهيل العاملين والموظفين لأي مخاطر قد تحدث مستقبلا، وكيفية التعامل معها وإعطائهم دورات في الاسعافات الأولية، حتى يهتم الموظفون بشكل أكبر في إتباع الوقاية وإجراءات السلامة عند استخدام

رابعاً: أنواع بيئة العمل

هناك تصنيفات عديدة للبيئة التي تتعامل معها المنظمة باعتبارها إطار أو نظام مفتوح من بينها:

1- البيئة العامة:

يقصد بها الإطار الجغرافي الذي تعمل فيه جميع المنظمات الإنسانية داخل مجتمع معين، ويأتي تأثير هذه البيئة على كل المنظمات الموجودة فيها، ومن مكوناتها: القيم الثقافية والاجتماعية، الظروف السياسية والقانونية،

¹ منى خالد عكر: أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 11، جامعة الجنان، لبنان، 2020، ص 30

الفصل الثاني: بيئة العمل

الموارد الاقتصادية، الظروف التعليمية، والتكنولوجيا إلى جانب التضاريس والمناخ والطبيعة الجغرافية بكل معطياتها.

2- البيئة الخاصة:

هي البيئة التي تعيش داخل شبكتها المنظمة، وتوضح علاقتها مع المنظمات الأخرى ذات التأثير المباشر على عمل المنظمة. وتشمل البيئة الخاصة المجهزين، الموزعين، المنظمات الحكومية ذات العلاقة والمنافسين، ويطلق على البيئة الخاصة مصطلح "بيئة المهمات" لأنها، تمثل جزء من البيئة العامة الذي يؤثر بشكل مباشر على عمليات وضع وتحقيق أهداف المنظمة، وبيئة المهمات تأثير قوي على قرارات المديرين في الأجل القصير.¹

يميز بين بيئة العمل العامة والخاصة بأن: الأولى تعني الإطار الذي تعمل فيه المنظمات، حيث يقع تأثيرها على كافة المنظمات.

أما البيئة الخاصة: فهي التي تعيش فيها المنظمة أو المؤسسة بمفردها لا يشاركها أحد في التأثير بها، كالأنظمة الداخلية للمنظمة وأسلوب دارة العمل فيها، وهنا تصبح الحدود بين هذين النوعين من البيئة غير واضحة المعالم نظرا للتداخل فيما بينها من ناحية التأثير والتأثر.²

التمييز بين بيئة العمل العامة والخاصة يعتمد على درجة العلاقة بين المنظمة ومتغيرات بيئة العمل، إن كانت مباشرة وقولية أو غير مباشر أو ضعيفة، بمعنى مدى الترابط بين ما تأخذه المنظمة من بيئتها أو ما تعطيه لها سواء الطاقات البشرية أو مادية أو في الخدمات حسب طبيعة العمل.³

3- بيئة العمل الخارجية:

يقصد بها المتغيرات التي توجد خارج المنشأة أو المنظمة وأهمها:

¹ رافدة الحريري: اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2017، ص 199

² نورة حدو: بنية العمل والفعالية التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022 - 2023، ص 28

³ رافدة الحريري: مرجع سبق ذكره، ص 28.

الفصل الثاني: بيئة العمل

البيئة السياسية، البيئة الاجتماعية، البيئة الاقتصادية، ويلاحظ الكبيمي: أن متغيرات بيئة العمل الخارجية التي تجد المنظمات نفسها محاطة بها، ولا يمكن التحكم فيها أو إخضاعها لإشراف أو رقابة أو تعديل أو تسكين، نظرا لأن المنظمات لا تملك الصلاحيات أو السلطات المباشرة للتحكم فيها.¹

ويمكن تقسيمها إلى قسمين:

أ- بيئة عمل خارجية عامة:

تضم المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم سياسية، اجتماعية أو تقدير درجة تأثيرها، فهي تحدد السمات العامة لمجموعة من الأفراد في إطارها كما تحدد سلوكيات الفرد أو الجماعة في ظل معين وفي إطار هذه لعوامل البيئية، وإن كان لبعضها التأثير على سلوكيات معينة.

ب- بيئة عمل خارجية خاصة:

هي تلك الابعاد السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التعاونية وحتى المناخية التي تؤثر مباشرة على منظمة بعينها أو على قطاع بذاته دون غيره أو أن التأثير عليه يكون واضحا فعلا نظرا لصلة الوثيقة، إما بمدخلاتها أو مخرجاتها.²

4- بيئة العمل الداخلية:

تشمل في مضمونها العام بيئة تنظيمية وأخرى وظيفية، حيث تعبر البيئة التنظيمية عن الموقف الاجتماعي الذي تتم العلاقات فيه بين الافراد بطرق تفرضها القواعد التنظيمية في المنظمة، كما تعبر عن مجموعة الممارسات والاتصالات والعلاقات بين الإدارة ومجموعة الأفراد.

أما البيئة الوظيفية: تعبر عن مدى مشاركة الأفراد في تقرير اهداف المنظمة ومدى مناسبة برامج تخطيط القوى العاملة، والتكهن باحتياجات المنظمة من القوى، وتحديد وتركيب الوظائف وتبيان المسؤوليات والعلاقات المترتبة عليها مع مراعاة عناصر فعالية التشغيل، ومدى استجابة الأفراد لهذه العوامل وقدراتها على اجتذابهم ورفع مستويات قدراتهم.³

¹ محمد سرور الحريري: ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، مرجع سبق ذكره، ص 68.

² نورة حدو: مرجع سبق ذكره، ص 28.

³ نورة حدو: نفس المرجع السابق، ص 68.

الفصل الثاني: بيئة العمل

كما تعرف بأنها مجموعة من الجماعات والنظام والتشريعات العاملة داخل بيئة المنظمة وتعتمد عليها في عملها، وهي أيضا البيئة التي تمثل المنظمة وتحتوي على رؤيتها ورسالتها وأهدافها وثقافتها التنظيمية وسياساتها ومواردها بما فيها من موارد بشرية ومادية ومالية.¹

تتضمن بيئة العمل الداخلية عدة عناصر مكونة لها، المتمثلة في: الهيكل التنظيمي - السلوك الإنساني والوظيفي الذي يمثل درجة الشعور بالمسؤولية، والعلاقات السائدة داخل المنظمة التي تشمل حرية التصرف، درجة الدفء في العلاقات درجة التأييد في العمل، ودرجة التشجيع على تحمل المخاطرة - درجة التشجيع على ابداء الرأي، درجة الشعور بوجود معايير موضوعية لتنظيم الأداء، درجة الشعور بالانتماء إلى المنظمة بالإضافة إلى نظم المكافأة.²

ومنه يمكن إجمال عناصر بيئة العمل الداخلية فيما يلي:

1. نوع التكنولوجيا المستخدمة في التنظيم.
2. اللوائح والأنظمة التي تحكم علاقة المنظمة بالعاملين.
3. العلاقات السائدة داخل المنظمة.
4. الحوافز.
5. أسلوب القيادة والإشراف.
6. الاتصالات داخل المنظمة.
7. طبيعة العمل.
8. صراع وغموض الدور.³

وهناك تصنيفات أخرى لبيئة العمل وهي كالآتي:

- بيئة العمل البشرية أو الاجتماعية: أي البشر الموجودين في بيئة العمل والعلاقات معهم سواء كانوا زملاء أو رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء أو الجمهور.

¹ عبد الناصر محمد سيد أحمد: تأثير ادوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 1، الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية، الجيزة، مصر، 2024، ص 144.

² محمد سرور الحريري، نفس المرجع السابق، ص 70 - 71.

³ محمد سرور الحريري: نفس المرجع السابق، ص 71.

الفصل الثاني: بيئة العمل

- بيئة العمل الثقافية: يقصد بها الثقافة التنظيمية أو ثقافة المنظمة وقيم وأخلاقيات العمل والإدارة وميثاق شرف أو الدستور الأخلاقي للمنظمة.
- بيئة العمل المعنوية: يقصد بها المشاعر والاتجاهات والطاقة النفسية سواء كانت إيجابية أو سلبية، والروح المعنوية سواء كانت عالية أو متوسطة أو منخفضة.
- بيئة العمل المادية.¹

المبحث الثالث: النظريات المفسرة لبيئة العمل

لقد تناولت العديد من النظريات بيئة العمل بمختلف جوانبها، والهدف منها إيجاد حلول للمشكلات التي قد تحدث في بيئة العمل سواء داخل المنظمة أو خارجها، حيث يمكن استعراض هذه النظريات كالآتي.

أولاً: نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور

فريدريك تايلور من رجال الفكر الإداري، ويعد من مؤسسي الإدارة العلمية، وقد عرف الإدارة بأنها " المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق، وأرخص التكاليف، و لقد عرفت أفكار "فريدريك تايلور" من خلال كتابه مبادئ الادارة العلمية الذي نشر في عام 1911م، والذي تضمن دراساته التجريبية للحركة والزمن بوصفهما حجر الزاوية في الإدارة العلمية، لأنها تؤدي إلى تحقيق الكفاءة الإنتاجية عن طريق الاستغلال الأمثل للقوى البشرية²، وكان نهج تايلور هو زيادة الإنتاجية التنظيمية من خلال زيادة كفاءة عملية الإنتاج وذلك بالتركيز على البحوث التجريبية، حيث تنص الإدارة العلمية على أنه ينبغي تصميم خط العمل بحيث يكون لكل عامل مهمة خاضعة لرقابة جيدة ومحددة، كما يتبع أساليب واجراءات محددة بدقة لكل وظيفة.³

وترتكز الادارة العلمية على عدة مبادئ، نذكر منها:

1. التقسيم المنظم للعمل والمسؤوليات بين العمال والمسيرين وذلك في حدود ضيقة من الاستقلالية.
2. الاختيار العلمي والتدقيق للعمال، حتى يصبح كل عامل ممتاز وكفاء على الأقل في عمل واحد.⁴

¹ عبد الناصر محمد سيد أحمد، نفس المرجع السابق، ص144.

² احمد بن عبد الرحمان الشميمري: إدارة الأعمال، أساسياتها ومفاهيمها وتطبيقاتها المعاصرة، العبيكان للنشر والتوزيع، السعودية، 2022، ص40.

³ علي عبد المجيد: الإدارة الحديثة أسس ومبادئ وغايات، وكالة الصحافة العربية، الجيزة، مصر، 2021، ص 93.

⁴ امال بن سمشة: الأداء البشري في الإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 18.

الفصل الثاني: بيئة العمل

3. تجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة وضرورة معرفة أنسب الطريق لأداء كل مهمة.
4. الفرد العامل مخلوق رشيد واقتصادي، بمعنى أهمية الحوافز المادية للفرد التي يمكن دفعه للأداء من خلالها، ولكي يصل إلى أقصى إنتاجيته يجب على الإدارة أن تزيد أجره كلما زادت إنتاجيته.
5. الفرد يحتاج إلى التكوين لتحسين مستوى عمله ورفع إنتاجيته ويحتاج إلى الاشراف الدقيق المباشر، حتى لا يتهرب من العمل أو يبطل فيهِ.
6. يجب إعطاء العامل وصفا دقيقا لما يطلب منه عند القيام بهذه الأعمال وتنفيذها ويجب وضع الأعمال مسبقا وذلك بصورة مكتوبة.
7. يقاس النشاط الفردي في العمل، من خلال الطموح الشخصي للفرد ذاته وحينما يوضع العامل داخل جماعة يفقد بالتدرج حماسه الفردي خاصة وأن تأثير الجماعة سيكون سلبيا على العمل والإنتاج.¹

ثانيا: نظرية هنري فايول

في الوقت الذي كان ينادي في تايلور بالإدارة العلمية في أمريكا كان هنري فايول ينادي بمبادئ الإدارة العلمية في فرنسا، وظهرت أفكاره في كتابه المشهور "الإدارة العامة والصناعية" الذي صدر عام 1916 وترجم إلى اللغة الانجليزية عام 1929، ويقول هنري فايول في كتابه "الإدارة العامة والصناعية" وأن النشاط الإداري مهم لأنه يتعلق بالتنبؤ والتنظيم والتنسيق وإصدار الأوامر الرضا والسرور للعاملين، ويكون بمثابة تشجيع لهم على العمل المنتج، كما أن الرقابة نشاط مميز عن النشاطات الأخرى.²

ولقد وضع فايول أربعة عشر مبدا اعتبرها مبادئ أساسية وهامة تساهم بشكل كبير في نجاح المؤسسات الحديثة مهما كانت طبيعة نشاطها، وتتمثل هذه المبادئ في:

1. تقسيم العمل والتخصص.
2. تعادل السلطة والمسؤولية.
3. الانضباط واحترام الاتفاقيات التي تحسن الطاعة والمثابرة.
4. وحدة الامر لتجنب الوقوع في التناقضات والإخلال بنظام العمل.
5. وحدة التوجيه.
6. خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة.

¹ امال بن سمشة: نفس المرجع السابق، ص 18.

² فاطمة سعدي: مبادئ إدارة الأعمال ونظريات المنظمة، إنجلترا، 2019، ص76.

الفصل الثاني: بيئة العمل

7. المكافأة على الجهود التي يبذلها العامل في سبيل الوصول إلى الأهداف.
8. المركزية في اتخاذ القرار.
9. تدرج السلطة لتسهيل عملية الاتصال ما بين المستويات التنظيمية وأيضاً تسهيل إعطاء الأوامر والتوجيهات للمرؤوسين.
10. النظام هو من خلال وجود اتفاق واضح وعادل في تحديد العلاقات بين العمال ورؤسائهم وأرباب العمل.
11. الإنصاف والعدالة في التعامل مع العاملين.
12. استقرار العاملين في التنظيم مما يسمح لهم باكتساب مهارات وخبرات أكبر.
13. المبادرة وفتح المجال أمام حرية العامل في التعبير عن أفكاره وآرائه.
14. اتحاد العاملين من خلال غرس روح الفريق بين العاملين والتعاون على إنجاز المهام المحولة إليهم لبلوغ الأهداف المنشودة.¹

ثالثاً: نظرية أوليفر شيلدون وماري باركر فوليت

1- نظرية أوليفر شيلدون:

قدم في عام 1923م كتاب بعنوان " فلسفة الإدارة" وقال فيه "إن المشكلة الرئيسية للصناعة هي تحديد التوازن الصحيح بين المخرجات المادية الإنتاجية وإنسانية الإنتاج، واعتبر الصناعة مجموعة من الرجال وليست مجموعة من الماكينات والعمليات الفنية.

واقترح شيلدون إتباع القواعد التالية بالنسبة لجميع العمال:

- لا بد من مساعدتهم على تصميم بيئة العمل الخاصة بهم.
- لا بد أن يتلقوا وسائل تحقق مستوى مرتفع من المعيشة.
- لا بد أن يكون لديه وقت كاف للتنمية الذاتية.
- لا بد من تأمينهم ضد البطالة عبر الإرادية.
- لا بد أن يشتركوا في الأرباح طبقاً لإسهاماتهم.
- لا بد من وجود روح المساواة في العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعمال.

¹ وفاء رايس: نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2016، ص 5 - 6.

الفصل الثاني: بيئة العمل

فمن خلال هذه القواعد فإن وجهة "شيلدون" بالاهتمام بالعامل كفرد وكنسان لديه رغبات تتحقق من خلال توفير البيئة الجيدة للعمل والتكوين والتأمين والاجر وكذا العلاقات الطيبة بينه وبين العاملين والادارة.

2- نظرية ماري باركر فوليت:

وفي سياق "شيلدون" تقول الامريكية "ماري باركر فوليت": إن الرجل في عمله يعمل بنفس الدوافع والاحتياجات والرغبات التي تدفعه في المجالات الأخرى: ف"ماري" رأّت أن الفرد لا يجد نفسه إلا من خلال المجموعة التي يعمل معها ومن أفكارها دعت إلى:

- حل الصراعات عن طريق الحوار والمشاركة في إيجاد الحلول.¹
- اطاعة القوانين التي يفرضها الموقف وليست المدير.
- تبني نظرة في المنظمة تشجع العمل الجماعي لمواجهة المشكلات.
- القيادة لابد أن تكون مبنية على التأثير المتبادل بين القائد ومن يتبعه.

فماري تؤكد على وجود الحوار والمشاركة والعمل الجماعي في التنظيم وخاصة التأثير المتبادل بين الرئيس والمرؤوسين والذي يعكس وجود علاقات تبادلية بين كلا الطرفين.²

رابعاً: نظرية دوجلاس ماغريجور

تكلم عن اتجاهين مختلفين أو متناقضين هما نظرية X ونظرية Y.

1. نظرية X: تقوم فرضيا نظرية X على افتراضات المدرسة الكلاسيكية المتعلقة بالعنصر البشري والمتمثلة في:

- 1- الإنسان كسول بطبعه لا يحب العمل، يلجأ إليه فقط لتلبية حاجاته الاقتصادية.
- 2- الإنسان يسعى للاعتماد على الغير والتهرب من المسؤولية - عدم تحمل المسؤولية.
- 3- الانسان يفضل أن يقاد لذلك يجب إجباره على العمل.
- 4- الإنسان يخشى العقاب لذلك يجب فرض عقوبات عليه إذا ما تمادى في الكسل.
- 5- الرقابة ضرورية جدا على الإنسان.

¹ بلقاسم سلاطينية وآخرون: الفعالية الادارية في المؤسسة، مدخل سوسيولوجي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2013، ص82-83

² بلقاسم سلاطينية وآخرون: نفس المرجع السابق، ص 83.

6- الانسان شخص مادي.¹

2. نظرية y: قد خالفت نظرية x في افتراضاتها وتتنظر للعامل نظرة ايجابية، حيث تفترض أن: الإنسان يحب العمل ويعتمد على نفسه في القيام بمهامه ولا يتهرب من المسؤولية، كما أنه لا يحتاج الرقابة ويخاف العقاب والجزاء ما دام يقوم بوظائفه على أكمل وجه ممكن.

يؤكد ماغريجور على عدم ضرورة الفصل أو التمييز بين العامل وعمله خاصة إذا ما اتقن عمله وأحسن إنجازه، فهما يشكلان وجهين لعملة واحدة.²

¹ وفاء رايس: مرجع سبق ذكره، ص8.

² وفاء رايس: نفس المرجع السابق، ص 8.

خلاصة:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى كل ما يتعلق بالعمل من خصائص، ظروف، دوافع وأنواع، كما تطرقنا أيضا إلى أهمية بيئة العمل وأنواعها وأهم النظريات المفسرة لها، فبيئة العمل تلعب دوراً كبيراً في نجاح أي مؤسسة كانت، ولها القدرة على التأثير على معنويات الموظفين، الأداء، الرضا الوظيفي، العلاقات في مكان العمل، وصحة الموظفين، ويمكن أن يكون لها تأثير ايجابي، كما هو الحال بعلاقتها ايضا بالتأثيرات السلبية، الأمر الذي سيسبب في إحداث ضغوط لدى العاملين بالمؤسسة (ضغوط نفسية وأخرى اجتماعية).

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

تمهيد

المبحث الأول: مدخل مفاهيم لضغوط العمل

وُلا: مفهوم ضغوط العمل

ثانيا: مسببات ضغوط العمل

ثالثا: أساليب التعرف على ضغوط العمل وأعراضه

رابعا: مخلفات ضغوط العمل

خامسا: الآثار الناجمة عن ضغوط العمل

المبحث الثاني: الضغوط النفسية

وُلا: تعريف الضغط النفسي

ثانيا: أسباب ومصادر الضغط النفسي

ثالثا: أشكال الضغوط النفسية

رابعا: النظريات المفسرة للضغوط النفسية

خامسا: الآثار المترتبة عن الضغوط النفسية

المبحث الثالث: الضغوط الاجتماعية

وُلا: تعريف الضغوط الاجتماعية

ثانيا: أسباب الضغوط الاجتماعية

ثالثا: أشكال الضغوط الاجتماعية

رابعا: الاتجاهات الفكرية المفسرة للضغوط الاجتماعية

خامسا: الآثار المترتبة على الضغوط الاجتماعية

خلاصة

تمهيد:

ان وجود واستمرار أي منظمة مرتبط بتوفر رأس المال البشري الفعال والذي لا يمكنه أداء مهامه خارج مناخه التنظيمي، الذي يتفاعل معه باستمرار والذي لا يتعلق بالجوانب المادية كالتعويضات والمكافآت أو ساعات العمل فحسب، بل يتعلق أيضا بالجوانب المعنوية والاجتماعية، لهذا تسعى التنظيمات إلى دراسة المناخ اللازم لكي يستطيع الفرد أداء مهامه بفعالية.

إن الضغوط بنوعها الاجتماعية والنفسية هي إحدى المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات من خلال تأثيرها على كل أفراد في مختلف المستويات الإدارية وبدرجات متفاوتة، وتختلف بذلك استجابة الأفراد لتلك الضغوط فقد تدفعهم ضغوط العمل إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المسطرة أو تدفعهم إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية، إذ من خلال هذا القصر سنسلط الضوء على ضغوط العمل ومسبباتها وأساليبها والآثار الناتجة عنها.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لضغوط العمل:

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

يعرف الضغط بأنه نمط معقد من الاستجابات، يجمع بين العواطف والأفكار، والتغيرات الجسدية، يحدث استجابة لضغوط خارجية، أما ضغوط العمل تعرف بأنها: "عوامل محيطية بالعاملين تؤدي إلى الشعور بالتوتر، تعتبر هذه المشاعر خطيرة بسبب نتائجها، كفقدان الابتكار، قلة الدافعية والتشاؤم بالإضافة إلى فقدان الاندماج الوجداني".¹

وتعرف ضغوط العمل عند "ماجوليس وكراوس" هي ظروف أو عوامل مرتبطة بالعمل تتفاعل مع شخصية الفرد العامل بطريقة تؤثر على توازنه النفسي أو الفسيولوجي أو كليهما معا.

وحسب "مونا 2000 Maunad" تعد ضغوط العمل مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تؤثر على الأفراد، من الممكن أن تؤدي إلى الإرهاق والتعب الذهني والجسدي، مما ينتج عنه انخفاض مستوى أدائهم وتعرّهم في العمل، كما تعرف بأنها "مجموعة المثيرات الموجودة في بيئة العمل، وتؤثر على الأفراد بطرق متعددة، مما يؤدي إلى ردود أفعال مختلفة تظهر في سلوكهم، حالتهم النفسية والجسدية، وإدائهم الوظيفي، والتفاعل بين الأفراد ينتج من وجود الضغوط في بيئة العمل، والتي تؤثر عليهم بشكل مباشر".²

أما "دافيد يونج وزملائه" يعرفون ضغوط العمل بأنها "حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظائفهم، وتؤدي إلى تغيرات داخلية تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم المعتاد".

واعتبر كل من "كوبر ومارسال" ضغوط العمل على أنها: "مجموعة من العوامل البيئية التي لها علاقة مباشرة بأداء العمل".³

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر 2018، ص68.

² جمال بن نعمان وحميد بوزيدة: ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2022، ص130.

³ صابر بحري: ضغوط العمل بين إشكالية التطور والمصطلح - قراءة نقدية سيكولوجية، مجلة التراث، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، المجلد 01، العدد 29، 2018، ص120-121.

ثانياً: مسببات ضغوط العمل:

هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد ويمكن تصنيفها إلى عوامل ذات علاقة ببيئة العمل، وعوامل ذات علاقة بالسمات أم ما يعرف بالعوامل الشخصية.

1. العوامل المتعلقة بالعمل:

- متطلبات العمل.
- تعد التعارضات في الأدوار المطلوبة من الفرد مصدراً رئيسياً لضغوط العمل.
- غموض في المسؤوليات، والأدوار.
- تزايد حجم العمل أي العبء الوظيفي (زيادة الإثارة).
- قلة دمج العمل أو العبء الوظيفي (قلة الإثارة).
- المسؤولية عن الآخرين.
- قلة الدعم الاجتماعي من الزملاء.
- قلة المشاركة في صنع القرارات وعدم تشجيع الاستقلالية في الوظائف التي تتطلب إعداداً مهنيًا عاليًا.
- عملية تقويم الأداء التي يدركها الفرد على أنها غير عادلة.
- بيئة عمل مادية غير مناسبة تتمثل في الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، مستوى الضجيج، تنظيم الأثاث وغيرها.
- التغييرات المتكررة في سياسات المنظمة وإعادة هيكلتها، بما في ذلك التغييرات المصاحبة في الأوضاع المهنية للموظفين.

2. العوامل الشخصية:

- أحداث الحياة المتنوعة التي يمر بها الفرد والتي تحمل جوانب إيجابية وسلبية، تشمل: الزواج، حالات الوفاة، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، العطل، التقاعد، وغيرها.
- تختلف قدرة الأفراد على تفريغ التوتر والتخلص منه، حيث توجد فروق فردية في قدرة كل شخص على ترك هموم العمل مع نهاية الدوام، وتتميز أنشطة أو هوايات تساعده على تبيان تلك الهموم.¹
- نمط الشخصية، حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين شخصيين:

¹ على عسكر: الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2005، ص 92-93.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

- ❖ النمط (أ) (Type A): يتميز هؤلاء الأفراد برغبتهم الشديدة في انجاز أكبر قدر من المهام في أقل وقت ممكن، ويميلون إلى المبالغة في طموحاتهم وكأنهم سابقون الزمن.
 - ❖ النمط (ب) (Type B): يعرف هذا النمط بالثقة والهدوء ويفضلون التعامل مع الأمور ببساطة أكبر، ويأخذون وقتهم في التعامل مع التحديات التي تواجههم.
- ومنه فإن نمط الشخصية (أ) أكثر عرضة لضغوط العمل والحياة، أما نمط الشخصية (ب) أكثر قدرة على إدارة التوتر والضغوط.

- مركز التحكم locus of control: هو اعتقاد الفرد بقدرته على التحكم في الأحداث المحيطة به، والأفراد ذوي المركز الداخلي، يعتقدون بأنهم يملكون قدرا كبيرا من السيطرة على حياتهم وأحداثها، ويرجع أن يعتقدوا بأنهم مسؤولون عن نتائجهم، أما الأفراد ذوي المركز الخارجي، يعتقدون بأن الأحداث التي تواجههم هي خارجة عن سيطرتهم، ويرجع أن يلقوا باللوم على الظروف الخارجية أو الحظ، وقد أظهرت الدراسات أن ذوي المركز الخارجي أكثر عرضة للضغوط والاحباط والمرارة.
- تعد قدرة الفرد ومطابقتها مع متطلبات المنظمة عاملا عاما لتحقيق التوازن بين حاجات الفرد واحتياجات المنظمة، عندما تتناسب قدرات الفرد مع متطلبات العمل، يشعر الفرد بالكفاءة والأهلية للقيام بالمهام المطلوبة منه، مما يساهم في تحقيق حاجاته وتقليل معاناته من ضغوط العمل.¹

ثالثا: أساليب التعرف على ضغوط العمل واعراضه

1- أساليب التعرف على ضغوط العمل:

- المقارنة بين متطلبات العمل ومؤهلات العاملين، قد يشكل ضغطا، مما يؤثر على أدائهم ورضاهم الوظيفي.
- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يقدمها العاملون حول سير أدائهم.
- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة الذي يشمل جميع بنوده، بما في ذلك انجازات الصيانة والمصروفات.
- تقييم الإنتاج من خلال مقارنته بالأهداف التي ينبغي تحقيقها.
- توفير المجال لجميع الموظفين للتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم حول ضغوط العمل، بما في ذلك تقديم الشكاوى والمشاركة في نقاشات مفتوحة، مع ضمان سرية جميع المعلومات المقدمة من خلال تخصيص صندوق الشكاوى، مما يسمح للموظفين بالتعبير عن أنفسهم دون خوف من العقاب.

¹ على عسكر، نفس المرجع السابق، من 93 - 94.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

- اجراء استطلاع عن آراء جميع العاملين لمعرفة مصادر ضغوط العمل بشكل دقيق، وذلك بتوزيع استبيانات تركز على تحديد العوامل التي تساهم في الشعور بالضغط في بيئة العمل، مما سيساعد المسؤولين على الفهم الشامل للسلبيات العمل وتحديد مجالات التحسين.

2- أعراض ضغوط العمل:

- العصبية والتوتر.
- الشعور بالقلق المستمر.
- صعوبة الاسترخاء
- الإفراط في تناول الكحول والمخدرات والمسكنات.
- صعوبة النوم (الأرق).
- رفض التعاون مع الغير.
- شعور بالعجز عن التكيف.
- اضطرابات الجهاز الهضمي.¹
- ضغط الدم المرتفع.
- الكآبة والحزن.
- عدم التوازن الانفعالي وعدم القدرة على التركيز في العمل.
- خطر التعرض لحوادث العمل أو خطر الإصابة في العمل.
- الشعور بالخوف والشعور بالتوتر يمنع من التحدث والتعبير.
- آلام المعدة والقولون.
- العرق بغزارة وفقدان الشهية.²

رابعاً: مخلفات ضغوط العمل

تؤثر الأمراض الناجمة عن ضغوط العمل سلباً على المنظمات، مما يؤدي إلى تكبدها خسائر مالية كبيرة متمثلة في تكاليف التأمين الصحي، وتعويضات العلاج وغيرها، ويمكن تقسيم ضغوط العمل كما هو متبع في نظم التكاليف إلى قسمين رئيسيين هما:

¹ محمود أحمد عبد الفتاح: الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012 - 2013، ص 18-19.

² محمود أحمد عبد الفتاح: نفس المرجع السابق، ص 19.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

1- المخلفات المادية المباشرة لضغوط العمل:

- أ- تكاليف العضوية أو المشاركة في العمل: وتتضمن:
 - ضغوط العمل سبب في وجوه تكاليف التأخر عن العمل.
 - تكلفة التغيب عن العمل، ولا يدخل في ذلك الإجازات أو العطل الرسمية
 - تكاليف الإضرابات والتوقف عن العمل.
 - تكلفة توظيف عمال إضافيين محل المتغيبين عن العمل (توظيف مؤقت).
 - تكلفة دوران الموظفين في العمل، ولا يدخل في ذلك حالات ترك العمل بسبب التقاعد والرغبة في اختيار والعمل أو تغييره.

- تكلفة تعيين موظفين جدد ليحلوا محل الموظفين التاركين للعمل وتكلفة تدريبهم.

ب- تكاليف الأداء في العمل: تتضمن ما يلي:

- تكلفة نقص في كمية الإنتاج عن المعدلات الموضوعة.
- ضغوط العمل سبب في وجود تكلفة نقص الجودة.
- تكلفة حوادث العمل والإصابات، وهي غير مقتصرة على تكاليف العلاج، بل تتضمن تكاليف الانقطاع عن العمل.

- تكاليف تعطيل الآلات وتصليحها.

- تكلفة الفاقد للمواد في العمل.

ت- تكاليف التعويضات التي تتكبدها المنظمة طبقاً للنظم المعمول بها أو بناءً على أحكام قضائية.¹

2- المخلفات المادية غير المباشرة لضغوط العمل:

متضمنة التكاليف الناتجة عن:

- روح معنوية منخفضة.
- سوء في الاتصالات (بطيء الاتصال، تشويه المعلومات، غموض الدور).
- خطأ في اتخاذ القرارات.
- مشاكل في العلاقات بين العمال (المشاجرات، فقدان الثقة)

¹ خالد عليما: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، نفس المرجع السابق، ص 90-91.

- تكلفة الفرصة البديلة.¹

خامسا: الآثار الناجمة عن ضغوط العمل

تؤثر الضغوط من مصادر متنوعة على الأفراد بشكل مختلف.

يظهرون تباينا في قدرتهم على مواجهتها بسبب الاختلافات الفردية: يمكن تصنيف النتائج أو الآثار السلبية لضغوط العمل كالآتي:

- الحالة الصحية، تعد الضغوط عامل رأسيا في العديد من المشكلات الصحية، بما في ذلك الصداع، وأمراض المعدة، وأمراض القلب، والتهاب المفاصل، مما يجعلها تعرف "بالقاتل الصامت Le Silent Killer".
- الحالة النفسية، لا يمكن فصل الصحة النفسية عن الصحة الجسدية، حيث يؤثر أي خلل جسدي على الحالة النفسية، فالفرد الواقع تحت ضغط يعاني من تقلبات مزاجية وانفعالية، وانخفاض تقدير الذات.
- عدم رضا عن العمل واتجاهات سلبية اتجاه العمل والآخرين.

- الأداء في العمل، من المعروف أن تأثير الضغوط يأخذ شكل حرف U مقلوبا، حيث يرتبط الأداء العالي بدرجة معتدلة من الضغوط، ومع ذلك فإن هذه النتيجة تتغير جدلا بين الباحثين الذين يؤكدون على اهمية مراعاة العوامل الفردية والموقفية والمهام المطلوب إنجازها عند تحديد العلاقة بين الضغط والأداء، ومع ذلك فقد أظهرت الدراسات ارتباط الضغوط بالغياب عن العمل أو تركه أو اللجوء للمهدئات.²

ومنه يحدث التطرق إلى حالة نفسية فالتعرض المستمر للضغوط يؤدي إلى حالة نفسية تعرف بالاحتراق النفسي وهذا الأخير، يعرف بأنه حالة من الاستنزاف البدني والانفعالي، المتمثلة في مجموعة من المظاهر السلبية: كالإرهاق، التعب، فقدان الاهتمام بالآخر بناء شعور بالعجز، السخرية من الآخرين، كذلك فقدان الاهتمام بالعمل والسلبية في مفهوم الذات، ويمكن القول بأن هذه المظاهر تساهم بشكل سلبي كبير في قدرة الفرد على الاداء في عمله ومعنوياته، وذلك اعتقادا من البعض بأنماط طبيعية.

¹ خالد عليجات، نفس المرجع السابق، ص 91.

² على عسكر، نفس المرجع السابق، ص 94 - 95.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

وتكمن خطورة هذه الحالة للمنظمة في بقاء العاملين ذوي الدرجة العالية من الاحتراق النفسي في أعمالهم دون تقديم مساهمات ملموسة، مما قد يؤثر سلباً على أداء المنظمة ككل، لك أن تتخيل تأثير وجود عدد كبير من هؤلاء الأفراد على أداء المنظمة، ستكون النتائج وخيمة.¹

فمعظم المنظمات ترى ضغوط العمل لمشكلة تأثيراتها السلبية على الأفراد والمنظمات على حد سواء، لكن في الحقيقة لضغوط العمل جوانب إيجابية مرغوب فيها أيضاً، وهي:

- 1- يساهم رفع مستوى الشعور بالرضا والثقة والروح المعنوية بين العاملين في تحقيق الاستقرار الوظيفي ورفع مستوى الأداء، مما يدفعهم للسعي نحو انجاز العمل رغم الضغوط التي يواجهونها.
- 2- العمل على معالجة المشكلات التي يواجهها العمال بشكل فوري، تساعد على إنجاز العمل بكفاءة عالية، فمواجهة المشكلات والتحديات هي مفتاح النجاح، والضغوط هي المحرك لمعالجة هذه المشكلات.²
- 3- تكشف قدرات العمال والكفاءات المتميزة لديهم من خلال مواجهة الضغوط التي يواجهونها داخل المنظمات، فالتحديات التي يواجهونها في العمل تساهم في ابراز قدراتهم ومستوياتهم المهنية.
- 4- تساهم ضغوط العمل في تقوية العلاقات الاجتماعية بين العمال، حيث يقدمون الدعم لبعضهم البعض لمواجهة الضغوطات والمشكلات.
- 5- اثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل، وهذا من خلال قيامه بالعمل وتحقيق متطلباته بغية تحقيق الذات، بالإضافة إلى تنمية معارفهم.³

كما يمكن تلخيص آثار ونتائج ضغوط العمل الإيجابية فيما يلي:

- 1- تحفز أو تشكل دافعا قويا للعمل.
- 2- تحفز الفرد على التفكير في العمل.
- 3- تزيد من تركيز الفرد على العمل.
- 4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتميز.
- 5- التركيز على نتائج العمل.

¹ على عسكر، نفس المرجع السابق، ص 95.

² عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص 28.

³ عيسى إبراهيم المعشر: نفس المرجع السابق، ص 28.

6- تساهم في الحصول على نوم مريح.

7- تتيح القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

8- الشعور بالحيوية والثقة والمتعة والنشاط.

9- النظر للمستقبل بتفاؤل.¹

المبحث الثاني: الضغوط النفسية:

أولاً: تعريف الضغط النفسي:

لا يوجد تعريف محدد للضغط النفسي وذلك لاختلاف العلماء في تعريفهم للضغط النفسي، وارتباط هذا الأخير بمفاهيم متقاربة من حيث المعنى، وكذلك ارتباطه باتجاهات نظرية مختلفة، ويستخدم مفهوم الضغط النفسي غالباً للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد، وسوف نعرض أهم التعريفات:

عرف "مك جرات" عام 1977 الضغط النفسي على أنه " حالة عدم توازن واضحة بين متطلبات الفرد الجسدية والنفسية، حيث تكون قدرته على الاستجابة خاضعة لظروف محددة، خاصة عندما يكون الفشل في الاستجابة لتلك المتطلبات يمثل نتائج هامة للفرد".

وعرف كوكس ومكاي الضغط النفسي بأنه "عبارة عن ظاهرة تنشأ لدى الشخص عندما يبدأ بمقارنة المتطلبات التي تطلب منه، وقدرته على مواجهتها، وعند حدوث اختلالات أو عدم توازن في آليات دفاعه الهامة، وعده قدرته على التحكم فيها واستسلامه للأمر الواقع".

أما "كانديلر" عرف الضغط النفسي على أنه " حالة من التوتر العاطفي تنشأ نتيجة التعرض لأحداث الحياة المرضية أو الصعبة".

وجاء هذا المصطلح من الكلمة الفرنسية القديمة "Destresse"، والتي تعبر عن الشعور بالاختناق أو بنوع من الضيق والألم والظلم، مما يدل على مدى معاناة الفرد من شعور قوي بالضيق.²

¹ خالد عليجات، مرجع سبق ذكره، ص 89.

² علاء عبد الرحمن سلمي: الاضطرابات والضغوط النفسية في ضوء البرمجة اللغوية العصبية، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 27-28.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

يعرف الضغط النفسي أيضا على أنه متطلب للتكيف ينشأ من مواقف اوضاع وردود فعل يمكن أن تؤدي الفرد بطريقة ما، ويشير إلى متطلبات كيفية يجب على الفرد التعامل معها لتحقيق أو إشباع حاجاته المختلفة. وهو كذلك حالة نفسية تنشأ نتيجة فشل الفرد في إشباع حاجاته الأساسية هذا من وجهة نظر الفرد نفسه، ويمكن أيضا تعريف الضغط النفسي على أنه أي تغير داخليا وخارجيا يؤدي إلى استجابة انفعالية قوية مستمرة.¹

ثانيا: أسباب ومصادر الضغط النفسي:

1- مصادر الضغط النفسي:

أ- المصادر الخارجية للضغوط النفسية:

- الضغوط الأسرية، وهي سلبية، ك وفاة أحد أفراد الأسرة أو الطلاق أو مرض أحد افراد الأسرة.
- الضغوط المالية، تشمل الحصول على قرض البناء (بناء منزل) مثلا أو إنجاز مشروع أو تغير مفاجئ في الوضع المالي.
- الضغوط الاجتماعية، كالتغير في العادات الشخصية أو الأنشطة الترفيهية والأنشطة الاجتماعية كذلك.
- ضغوط العمل، كالتعاقد، الانتقال إلى عمل جديد، الفصل من العمل، ووجود صراعات / مشكلات مع الرئيس.
- ضغوط المتغيرات الطبيعية، وهي الضغوط التي تنشأ نتيجة للكوارث، البراكين، الزلازل والأعاصير.
- الضغوط السياسية، تشمل عدم الرضا عن أنظمة الحكم والصراعات السياسية وانعدام الأمن.
- الضغوط الثقافية، الانفتاح عن ثقافات أخرى مختلفة دون مراعاة ثقافة المجتمع وذلك عبر الشات أو القنوات.

- الضغوط الأكاديمية، مثل بدء الدراسة أو الانتهاء منها، ضعف في تركيز، الفشل في الامتحانات.²

ب- المصادر الداخلية للضغوط النفسية:

- المشكلات النفسية: تتمثل في الانفعال التي قد ينجم عنه بعض المشكلات، أو حالات، بعض المشكلات، أو حالات اكتئاب والقلق والخوف.

¹ ابراهيم سليمان الرقب: العنف الأسري وتأثيره على المرأة، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 113.

² حكيمة غلال وفاطمة الزهراء مداني: مستوى الضغط النفسي لدى أعضاء سلك التمريض عاملين بمصلحة الطب العقلي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، جزائر، 2023/2022، ص 24.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

- الضغوط الصحية: المتمثلة في الإصابة الخطيرة أو التعرض لمرض ما، وكذلك التغير الشديد في عادات النوم والاستيقاظ.
- الضغوط الناتجة عن أسلوب التفكير: تعود إلى تنبأ الفرد بوحدة من الأفكار اللاعقلانية أو أكثر قد يؤدي إلى شعور غير مرغوب به مثل الاكتئاب أو القلق أو الصلع.¹
- وبصفة عامة بشير كل من "كوبر ومارشال" إلى أن الضغوط تنبع من مصادر رئيسية وهي: تنظيمات الدور، مراحل النمو، مصدرها العمل والتنظيمات البيئية والمناخ، العلاقات الداخلية في التنظيمات البيئية، تنشأ من المكونات الشخصية للفرد وتنشأ كذلك من التنظيمات العليا. و
- و"جيردانو وداسك" تحدث والآخر عن مصادر الضغوط عامة وصنفهم إلى ثلاث فئات رئيسية هي:
 - عوامل نفسية اجتماعية: تركز على أسلوب الحياة، مسطرة الضوء على عوامل أساسية تؤثر عليه: قدرة الفرد على التكيف (درجة التكيف) مع الظروف ومستوى التعب الذي يعاني منه، وشعوره بالحرمان والإحباط.
 - عوامل البيئة العضوية (الحيوية): تشير إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر على الصحة وتشمل: درجة الانزعاج، طبيعة التغذية، الاتزان العضوي وعدمه، الحرارة والبرودة.
 - عوامل شخصية: تتمثل في مجموعة من المشاعر والانفعالات التي قد يعاني منها الفرد وهي: إدراك الذات والقلق الشعور بفقدان السيطرة على الأمور، الحاح الوقت، والغضب والعداونية.
- يمكن تقسيم مصادر الضغوط النفسية إلى فئات رئيسية بحيث تدرج تحت كل فئة مجموعة من المصادر، وهي كالتالي:
 - الضغوط الاجتماعية: وتدرج تحتها العوامل التالية: العلاقات الاجتماعية (العلاقات مع الأصدقاء والزملاء والجيران)، صراعات اجتماعية (كصراع الأجيال، صراع القيم، والتفاوت في العادات والتقاليد والثقافات) كذلك الطبقات الاجتماعية (خاصة الطبقات الدنيا) وبالإضافة إلى حالات الوفاة.
 - الضغوط الشخصية: يندرج تحتها الضغوط الشخصية الذاتية سواء جسمية أو عقلية أو نفسية نابعة من اختلالات في بنية الجسم، القصور في المجالات المعرفية، الاختلالات الوظيفية العقلية، اختلالات في ميكانيزمات الدفاع، سوء التوافق، وأحداث الحياة الشخصية كالوفاة.

¹ أحمد رجب: مهارات إدارة الذات والمرونة النفسية، كيف تتغلب على الضغوط وللمتعاب، دار أزهي، مصر، 2025/01/8، ص 114.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

- الضغوط الأسرية: تنبع من عوامل داخلية مثل التربية، الخلافات مع الوالدين، الغيرة بين الإخوة، ورغبة الانفصال عنهم، بالإضافة إلى عوامل خارجية مثل: مرض أحد أفراد الأسرة، غياب أحد الوالدين، أو الطلاق.¹
- الضغوط الصحية: مثل الأمراض العضوية والتغيرات الفيزيولوجية التي تحدث للفرد فهي تؤثر في قدرته على تحقيق أهدافه بشكل دائم أو مؤقت. من أمثلة ذلك: الإعاقات الجسدية، العمليات الجراحية، الصداع، ارتفاع معدل ضربات القلب أو أعراض الدورة الدموية.²

2- أسباب الضغط النفسي:

- أ- أسباب نفسية: وهي مجموعة العوامل التي تعود إلى البناء النفسي عند الأشخاص أي سماتهم الشخصية سواء كانت عصبية، انفعالية، عملية، نشطة، حساسة، انطوائية، منفتحة أو واقعية.
- ب- أسباب اجتماعية: تعد منبعا رئيسيا للضغط النفسي، حيث تتأثر مشاعر الفرد وسلوكاته بشكل كبير بالعلاقات التي يقيمها في حياته اليومية، سواء في إطار المجتمع العام أو داخل المؤسسات التي ينتمي إليها، تحمل هذه العلاقات معاني معينة مثل: فقدان شخص عزيز كأحد الوالدين أو الزملاء، كما يمكن أن تنشأ الضغوط من التعارض بين الرغبات والعادات والتقاليد سائدة في المجتمع، أو من العلاقات المتوترة في مكان العمل.

- ت- أسباب بيئية مادية: تشكل البيئية بمفهومها الشامل وبكل ما تحتويه من عوامل بما فيها المناخ والهواء والتربية قوة مؤثرة على الإنسان، مما تدفع هذه العوامل جسم الإنسان للقيام باستجابات تكيفية تتناسب مع المحيط، وتتغير هذه العوامل بتغير الزمان والمكان، ففي الشتاء، يقدم الجسم استجابات مختلفة عن تلك التي يقدمها في الصيف، كثيرا ما يحدث البرد الشديد أو الحر الشديد أدى لبعض الأفراد الذين يستطيعون التوافق مع التغيرات، حيث تشكل هذه التغيرات في الجو عوامل ضاغطة تستدعي استجابات تكيفية.³

ثالثا: أشكال الضغوط النفسية:

لقد تنوعت الضغوط النفسية نظرا لتنوع مدارس علم النفس، وبذلك نجد عدة تصنيفات للضغوط النفسية:

ميز "لا زورس وكوهن Lazureus, Cohn" بين نوعين من الضغوط:

¹ أحمد رجب، نفس المرجع السابق، ص 114 - 115.

² أحمد رجب، نفس المرجع السابق، ص 115.

³ حكيمة غلال وفاطمة الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص 25 - 26.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

1. الضغوط الداخلية: والتي تعني الأحداث النابعة عن التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي والنااتج من فكر وذات الفرد، وتسمى بالأحداث الذاتية.
 2. الضغوط الخارجية: وتعني الأحداث الخارجية والمواقف التي تحيط بالفرد، تمتد من الأحداث البسيطة إلى الحادة، تسمى الأحداث البيئية.
- ويحصرها بعض الباحثين في نوعين هما:
1. الضغوط الإيجابية أو المفيدة: يقصد بها الضغوط المعتدلة التي تثير ردود فعل إيجابية لدى الفرد كالشعور بالفخر، التغلب على التحديات والإنجاز وتسمى "الضغوط التحفيزية".
 2. الضغوط السلبية أو الضارة: تحدث هذه الضغوط عندما يصل الفرد إلى نقطة لا يستطيع فيها تحمل الضغط، مما يؤثر سلبا على صحته وسلوكه.
 3. ومن أنواع الضغوط أيضا:
 4. الضغوط الانفعالية والنفسية: والتي تشمل: الاكتئاب، القلق، المخاوف المرضية.
 5. الضغوط الأسرية: كالصراعات الأسرية، الطلاق، الانفصال وتربية الأطفال... الخ.
 6. الضغوط الاجتماعية: مثل: كثرة اللقاءات أو قلتها، التفاعل مع الآخرين والإشراف في التزاور مع الحفلات... الخ.
 7. ضغوط العمل: كالمشاكل أو الصراعات مع الرؤساء، ضغوط الانتقال السفر والهجرة والإساءة في استخدام الكحول والعقاقير... الخ.

أما "أبتر Apter" هو أيضا قسم الضغوط إلى نوعين:

1. ضغوط التوتر: وهي المشاعر التي تنشأ عندما يدرك الفرد أن دوافعه لقيام بعمل ما ضعيفة، بينها مستوى التحدي عال، مما يتطلب منه بذل جهد أكبر.¹
2. ضغوط الجهد: يسعى الفرد إلى بذل جهد أكبر لتقليل ضغوط التوتر، هناك علاقة مباشرة بين التوتر والجهد، فكلما زاد التوتر زاد الجهد المبذول للتغلب عليه، كما أن ضغوط الجهد قد تظهر أحيانا حتى في غياب

¹ منى بنت عبد الله بن نبهان العامرية: أبعاد مفهوم الذات لدى العاملات وغير العاملات وعلاقته بمستوى الضغوط النفسية والمتوافق الأسري بمحافظة الداخلية، رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، قسم التربية، الدراسات الإنسانية، كلية العلوم والأداب، جامعة نزوى، سلطنة عمان، 2014، ص 30-31.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

ضغوط التوتر كنتيجة للضغوط التي تحدثها ضغوط التوتر نفسها فعلى سبيل المثال: قد يبذل شخص ذو مسؤوليات كبيرة جهداً أكبر لإنجاز المهام الضرورية، وذلك لتجنب الشعور بالتوتر والقلق.

كذلك "اورنيلاس وكلاينر": لقد ذكر نوعين من الضغوط وهما:

1. ضغوط حادة ومباشرة: تحدث نتيجة لحدث ضاغط مفاجئ، يحدث لمرة واحدة وينتهي بسرعة، مثل مواجهة حادة مع شخص ما أو حادث سيارة عنيف.
2. ضغوط مزمنة (طويلة الأجل): تعد هذه الضغوط ناتجة عن سلسلة متواصلة من المواقف المجهدة (أحداث ضاغطة)، مثل الشعور بالوحدة والقيام بمهام شاقة.¹

رابعاً: النظريات المفسرة للضغوط النفسية

1- نظرية التحليل النفسي:

تعد الضغوط النفسية نتاجاً للصراعات اللاواعية داخل الفرد، خاصة لدى أولئك الذين يعانون من مشاكل جنسية وعدوانية ورغبات متعددة، فوفقاً لعلماء مدرسة التحليل النفسي وعلى رأسهم "سيغموند فرويد" فإن الضغوط التي يعاني منها الفرد في كل سلوك أو موقف تمثل صراعات ونزاعات ورغبات متعارضة، سواء داخل الفرد نفسه أو بينه وبين محيطه الخارجي، وعندما تصطدم هذه النزاعات الغريزية بالمحظورات الاجتماعية أو الرقابة النفسية الداخلية التي يمثلها "لأنا الأعلى" والذي يطلق عليه "الضمير" تظهر آليات دفاعية من خلال تلك التفاعلات.

تشير نظرية التحليل النفسي إلى أن معظم الأفراد يعانون من صراعات لا شعورية، حيث يدركون أن أحداث وظروف حياتهم هي مسببات لضغط، وتعد اليات مواجهة هذه الضغوط هي الكبت، الذي اعتبره سيغموند فرويد ميكانيكية دفاعية اتجاه الضغوط، فغالبا ما تكبت الذكريات المؤلمة والمشاعر المصاحبة لها مثل الشعور بالخجل في اللاشعور، ويتم كبت الرغبات والمشاعر في مرحلة الطفولة، كما يرافقه الشعور بالذنب، وذلك يؤدي إلى معاناة الفرد من آثار الضغوط النفسية، واصابته ببعض الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية، مثل السرطان وأمراض القلب وغيرها، ويؤكد "يونغ" على أن الضغط النفسي كمسبب للاضطرابات النفسية ينشأ من الطاقة التي تولد مع الفرد بالفطرة، وهذه الطاقة تنبع من سلوكيات فطرية وتطورها خبرات الطفولة، مما يشكل شخصية لفرد المستقبلية وسلوكه المتوقع، حيث يواجه الفرد أنواعاً مختلفة من الصراعات النفسية

¹ منى بنت عبد الله بن نيهان العامرية، نفس المرجع السابق ص 31-32.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

نتيجة ضغوط حياتية متعددة وتغيير السلوك المتوقع حدوثه، وهذا يطلق عليه المرض النفسي الناتج عن الضغوط الذي يتطلب العلاج الطبي والنفسي.¹

تركز نظرية التحليل الذهني على استكشاف أفكار المريض الداخلية، أعماقه الشخصية، وذلك من خلال التواصل المباشر بين المريض والطبيب المعالج وبناء الثقة بينهما، حيث يسعى الطبيب للوصول إلى هواجس المريض وأفكاره ومخاوفه، وكل ما يؤثر داخل المريض من صراعات واضطرابات، وتكمن أهمية هذه الطريقة في منح الطبيب فرصة لتقديم علاج مناسب يخلص المريض من مشاكله، حيث يحاول الطبيب فهم المريض من خلال سؤاله عن أمور خاصة به مثل أحلامه والأحداث التي شكلت أساساً في ذكرياته الطفولية وكل ما هو محفور في اللاوعي لديه والسماح له بالتكلم دون قيود (التكلم بحرية).²

2- نظرية هانز سيللي:

كان هانز سيللي من أبرز الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بدراسة الضغوط، واشتهر سيللي بكتاباته ومحاضرات التي أطلعت الجمهور والباحثين، خاصة في مجال الطب بتأثير الضغوط على الفرد، واكتشف سيللي الضغوط أثناء بحثه عن الهرمونات الجنسية، فبعد حقن فئران تجارب بأنسجة غددية غير معقمة، لاحظ ردود فعل غير واضحة منها: ضمور وتضائل الغدة التيموسية في بعض الحالات، تضخم الغدة الأدرنالية، وظهور اضطرابات في الجهاز الهضمي، وفي تجارب لاحقة لاحظ سيللي أن هذه الأعراض، تظهر مع مصادر ضغط أخرى، واعتبرها مجموعة من ردود الفعل التكيفية العامة، تأثر سيللي بتفسير الضغوط من منظور فسيولوجي، وأعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط تهدف إلى الحفاظ على الكيان والحياة.³

تشير نظرية سيللي في الضغوط إلى أن الضغط هو متغير غير مستقل، وهو رد فعل على عوامل ضاغطة تميز الشخص وتصفه على أساس استجاباته للبيئة الضاغطة، وبهذا فإن نمط استجابة الشخص للضغوط يحدد نوع الضغط الذي يواجهه ويمكن التعرف عليه، فإذا تعرض الشخص لتأثير بيئي مزعج يعتبر هذه الاستجابة ضغطاً، وحدوثها مصحوب بأعراض تدل على وجود ضغط حقيقي.

¹ فاطمة عبد الرحيم النوايسة: الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 18-19.

² شكري جرجس: التحليل النفسي، وكالة الصحافة العربية، القاهرة، مصر، 2021، ص 10-11.

³ آمنة اشتويوي البطي: الضغوط النفسية للمطلقات وأساليب مواجهتها، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2018، ص 45.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

تركز نظرية سيللي على فهم الضغط من خلال دراسة العلاقة بين الأحداث التي يواجهها الفرد وتفاعلاته معها، تؤكد النظرية على أن استجابة جسم الفرد لهذه الأحداث وتفاعله معها، وتقييمه لمدى تأثيره بالبيئة، تعتمد على تفسيراته وإدراكه لها، بمعنى آخر تعتمد هذه النظرية بشكل أساسي على الوظيفة المعرفية، أي على قدرة الفرد على تقييم الأحداث التي يواجهها، وتستخدم عمليتا التأقلم والتقييم المعرفي في هذه العملية، ويذكر سيللي أن شدة استجابة الفرد للضغوط تتحدد بالعوامل الوسيطة، ونوعية الاستجابة تعتمد على نوع عملية التكيف، ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم، وعندما تقبل ميكانيزمات التوازن البدني السوية في تزويد الجسم بالطرق الكامنة للتكيف مع المطالب الضاغطة عليه، ينشأ الضغط، ويسمى سيللي هذا بمتلازمة أعراض التكيف العام، حيث يصبح رد فعل الجسم هو السائد.¹

3- نظرية بيك Beck المعرفية:

يعتقد بيك أن خبرات الحياة التي يمر بها الفرد، تتأثر بشكل كبير أفكاره وتصورات، فإذا كانت أفكاره سلبية، ستكون تجارب مكتئبة أو انهزامية أو ضاغطة، بمعنى آخر يحدد الفرد تجاربه من خلال طريقة تفكيره وتفسيره للأحداث، يؤدي إلى مشاعر انفعالية وسلوكيات تناسب مع ذلك الأفكار، ويمكن تلخيص هذه العلاقة في ثلاث حلقات مترابطة الأفكار تؤثر على المشاعر، والمشاعر تشكل السلوك والعلاقة بينهم متبادلة.

يؤكد بيك على دور الفرد في تشكيل تجاربه، فطريقة تفكيره وإدراكه وتفسيره للأحداث، كلها عوامل تؤثر على انفعاله وسلوكه، وتحدد مدى تأثيره بالأحداث التي يواجهها، وذلك لأن استجابته الانفعالية تتوقف على مجاله الشخصي وهو مجموعة الأشياء التي يمنحها أهمية خاصة، مثل رؤيته لمستقبله ولذاته وللعالم من حوله.

ويذكر بيك أن ردود الفعل الانفعالية لا تعتبر ردوداً مباشرة أو تلقائية على المثيرات الخارجية، بل يتم تحليلها وتفسيرها من خلال نظامنا المعرفي والعقلي الداخلي، وقد ينتج عن عدم التوافق بين هذا النظام الداخلي بين المثيرات الخارجية وجود اضطرابات نفسية.²

¹ أمانة اشتيوي البطي، نفس المرجع السابق، ص 45-46.

² حكيم طلعت: التحليل النفسي لمرضي السكر: المعرفة والشفاء، روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، مصر، 2016، ص

خامسا: الآثار المترتبة عن الضغوط النفسية:

للضغوط النفسية آثار وخيمة على صحة الفرد العامل ويمكن ذكر بعضها هي كالاتي:

- الحالة الصحية: تعرف بالقاتل الصامت أو التفاعل الصامت، تنتج وراء العديد من المشكلات الصحية بما في ذلك الصداع، إصابات وأمراض القلق، اضطرابات الجهاز الدوري والدموي والهضمي بالإضافة الى التهاب المفاصل وغيرها.¹
- الصداع: يعد من أهم الأمراض وأكثر شيوعا لدى الأشخاص المعرضين للضغط، ينشأ من عوامل نفسية تؤدي إلى اضطرابات في الجهاز الدوري للفرد، مما يؤدي إلى الصداع ويتراكم الضغط على الفرد وإذا لم يستطع تحمله فإن ذلك يؤثر على الأوعية الدموية في الرأس مما يؤدي إلى تمددها وتوتر عضلات الوجه والرأس، وينتج عن ذلك ألم الصداع.
- أمراض القلب: من أهم الأسباب المؤدية لهذه الأمراض، أو بالأحرى أكثرها توترا هو زيادة الكوليسترول، الإفراط في تعاطي المخدرات، ارتفاع ضغط الدم.
- الاضطرابات النفسية: بما أن الجسم نظام متكامل، فإن أي خلل يحدث فيه يمكن أن يؤثر على الجانب النفسي أو العقلي، فالفرد الواقع تحت تأثير الضغوط يصبح سريع التغير في انفعالاته ومزاجه، لديه تقدير ضعيف لنفسه وغير راض عن عمله.²
- تؤثر الضغوط بشكل كبير على الجسم والعقل، فمن الناحية النفسية تؤدي إلى تغيرات في المزاج والقلق، معا يضعف سعة الذاكرة، كما ان الأداء الحسي الحركي يضعف تحت تأثير الضغط، وتتأثر الجوانب المعرفية للشخصية، مما يؤدي إلى ضعف إدراك الترابط بين الكلمات، ومن آثار الضغوط أيضا الشعور بالإحباط والإنهاك العاطفي والتعب، وتظهر هذه الضغوط في شكل قلق وصداع واحباط وهي استجابة للضغوط الخارجية في البيئة، وتؤدي هذه الاستجابات إلى اختلالات في الاتزان العام الفسيولوجي والاجتماعي والنفسي لدى الأفراد، مما يشوه تصورهم للواقع ويجعلهم يشعرون بالتهديد والضغط.³

¹ منيرة صالح الجويعي: الضغوط النفسية وعلاقتها بعودة الحياة لدى طلاب طليات جامعة الإمام محمد بن سعود بمدينة الرياض، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، د.م.ن، العدد 13، 2018، ص 311.

² منيرة صالح الجويعي: نفس المرجع السابق، ص 31-32.

³ مبروكة عبد الله أحمد: الضغوط النفسية والتوافق النفسي للمتقاعدين، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2018، ص 50.

المبحث الثالث: الضغوط الاجتماعية:

أولاً: تعريف الضغوط الاجتماعية:

الضغوط الاجتماعية في اللغة الإنجليزية على "social pressure"، جمع مفرد لها ضغط " Social Pressure"، ويعرف قاموس اكسفورد بأنه " أي قوة خارجية تمارس ضغطاً على الأفراد أو المجموعات، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وتؤثر على سلوكهم أو قراراتهم، أو يمكن أن تنشأ هذه الضغوط من مصادر متنوعة مثل: العائلة والأصدقاء، المجتمع، الثقافة، وسائل الإعلام، وتشكل هذه الضغوط عبئاً على الأفراد، مما قد يؤثر على قدرتهم على اتخاذ قرارات مستقلة أو التعبير عن آرائهم بحرية.

وعرف "هولمز وراهي" الضغوط الاجتماعية بأنها: المواقف أو الظروف التي يمر بها الفرد، ونقد تتطلب هذه الظروف تحولاً في أنماط حياة الأفراد.¹

تعد الضغوط الاجتماعية حالة من عدم التوازن، حيث تشعر الوظائف المختلفة للفرد بضغط وعدم كفاية، تصبح هذه الحالة واضحة عندما يدرك الفرد وجود فجوة بين ما يطلب منه، سواء من داخله أو من الخارج، وبين قدرته على التكيف مع البيئة المحيطة به أو مع الآخرين.²

ويعرف "حذفي" الضغوط الاجتماعية بأنها " تلك الضغوط الخارجية التي تؤثر على الفرد، سواء كان امرأة أو رجلاً بشكل متساو، تظهر هذه الضغوط في الأدوار والمستويات المتعددة التي تلقى على عاتقه، تزداد حدة هذه الضغوط عندما يحصر الفرد في أداء دور واحد محدد، متوقع منه من قبل أفراد المجتمع المحيط به، يؤدي هذا إلى مواجهة مشكلات اجتماعية تعد من مسببات الضغوط الاجتماعية".

أما الباحثة فاطمة بومدين تعرف الضغوط الاجتماعية على أنها "ظاهرة اجتماعية تركز على العلاقة بين الفرد والمجتمع الذي ينتمي إليه، تعتبر تجربة ذاتية قد تؤدي إلى اختلال نفسي أو جسدي لدى الفرد، تنجم هذه الضغوط عن عوامل خارجية تنبع من بيئة الاجتماعية، مثل الضغوط الاسرية، المهنية، الاقتصادية وغيرها،

¹ نورس محمد عبد الحسن: تأثير الضغوط الاجتماعية بثقافة الانتماء، رسالة مكملة لمتطلبات ماجستير قسم علم اجتماع، جامعة القادسية، العراق، 2008، ص7-8.

² عبد الله سيد عبد الله أحمد: الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدربي السباحة، مجلة التربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة بنها، مصر، المجلد 24، 2019، ص3.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

قد يفلح الفرد في مقاومة هذه الضغوط والتغلب عليها، أو قد لا ينجح في ذلك، مما يعرضه لمشكلات عديدة وأمراض جسدية.¹

ثانيا: اسباب الضغوط الاجتماعية:

للضغوط الاجتماعية عدة عوامل وأسباب يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- البيئة الاجتماعية: تلعب البيئة الاجتماعية دورا هاما في صياغة سلوك الفرد وشخصيته، تنتج البيئة الغنية نتائج تختلف عن البيئة الفقيرة، مما يؤثر على تشكيل الفرد وتطوره.
- 2- أسباب حضارية وثقافية: تؤثر الاتجاهات الثقافية والحضارية للمجتمع بشكل كبير على إنتاج السلوك المضطرب، أظهرت العديد من الدراسات أن الضغوط أكثر انتشارا في المجتمعات المتحضرة مقارنة بالمجتمعات البدائية.
- 3- التنشئة الاجتماعية: هي عملية تعلم وتعليم تشكل سلوك الفرد وشخصيته تمكنه من الانتقال من كائن بيولوجي إلى كائن اجتماعي، أثبتت العديد من الدراسات أن أي عوائق في طريق التنشئة الاجتماعية والاندماج تؤدي إلى ضغوط وتوترات لدى الفرد.
- 4- سوء التوافق الاجتماعي: المجتمع المضطرب يصبح فيه الإحباط والصراع هما السائدين عندما ينشأ الفرد في هذه البيئة، يشعر بعدم الأمان، حيث صعب عليه إشباع حاجاته، لذلك يتشكل سلوكه وشخصيته نتيجة هذه الظروف.
- 5- سوء التوافق الاقتصادي: تعد البطالة والفقر من مظاهر هذه الأحوال، بالإضافة إلى غلاء الأسعار والاحتكار وعجز الناس عن الحصول على الأساسيات هذه الأسباب تشكل ضغوطا اجتماعية ونفسية واضحة على الأفراد والجماعات.²

ثالثا: أشكال الضغوط الاجتماعية:

1. ضغوط متعلقة بالحالة الصحية للفرد والجسد والمتمثلة في:
 - نقص الغذاء يؤدي إلى شعور بالحرمان وعدم الرضا.
 - المعاناة من أمراض خطيرة تسبب الإدمان وتهدد الحياة في أي لحظة.

¹ فاطمة بومدين: الضغوط الاجتماعية والعوامل الوراثية وعلاقتها بالأمراض مزمنة، مجلة العلوم الاجتماعية، الأغواط، الجزائر، العدد 24، 2017، ص 175-176

² نورس محمد عبد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 11-12.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

- تراجع قدرة احدى حواس الإنسان على أداء وظيفتها بشكل طبيعي.
- يزداد ضغط العاهات والإصابات عندما يحرم الشخص من الحصول على المعينات اللازمة لدعمه في ظروفه الصعبة.¹

2. ضغوط مرتبطة بالمسكن، والتي تتمثل في:

- ضيق المسكن ونقص متوسط مساحة الغرفة للغرد.
- تدهور حالة المرافق في المسكن، ومشاركتها بين أكثر من فرد.
- قلة الخصوصية بسبب ازدحام المسكن أو التقارب الشديد بين الجيران.
- 3. ضغوط متعلقة بالمدرسة:

- اضطراب التحاق التلميذ بمدرسة غير مرغوبة بسبب ظروفه.
- تدهور العلاقة بين التلاميذ وذلك بسبب الفوارق الاجتماعية.
- قلق التلميذ وخوفه من تغيير المدرسة بسبب عدم الاستقرار في المسكن.
- 4. ضغوط مرتبطة بالعمل والمتمثلة في:

- عدم رضا العامل عن عمله وعدم توافقه مع قدراته.
- شعور الموظف أو العامل بالظلم المستمر بسبب قلة الأجور.
- تدهور بيئة العمل بسبب قلة التهوية والإضاءة والنظافة ودرجة الحرارة، بالإضافة إلى ضعف المرافق.
- انعدام فرص العمل أو قلتها.²

رابعاً: المدارس التي فسرت الضغوط الاجتماعية:

1. المدرسة العصبية: ترى هذه المدرسة أن السلوك ينبع من اضطرابات عصبية تكوينية ذات أصول وراثية.
2. المدرسة السلوكية: يرجع أصحاب هذا الاتجاه أسباب الضغط النفسي إلى سوء التنشئة الاجتماعية وفشل الفرد في تعلم القيم السليمة.

¹ صيرين بريك: الضغوط الاجتماعية الأسرية وتأثيرها على التحصيل الدراسي لتلميذ المرحلة المتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2017 / 2018، ص 20-21.

² صيرين بريك: نفس المرجع السابق، ص 21.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

3. المدرسة الاقتصادية: يرى أصحاب هذا الاتجاه أن النظام الاقتصادي هو المحرك الرئيسي للضغط النفسي، فمشكلتي البطالة والفقر هي نتيجة مباشرة لعيوب في النظام الاقتصادي، وهو السبب في معاناة الكثيرين من الضغوط النفسية، يؤكدون على ضرورة تغيير نظام الإنتاج بمعالجة المشكلات والقضاء على مسببات الضغط النفسي والمشكلات الاجتماعية.
4. مدرسة التحليل النفسي: يرى أصحاب هذه المدرسة أن الرغبات التي تكتب بواسطة الضمير " الأنا الأعلى" تشكل جزءا من اللاوعي في شخصية الفرد، ويعتقدون أن الضغوطات تزداد بقدر ما تسيطر على اللاوعي أشياء خيالية مثل القلق والخوف من أشخاص معينين حيث يعتقد الفرد أنهم يلاحقونه.
5. المدرسة التطورية: يرى أنصار هذا الاتجاه أن هناك خلا يحدث في أي مرحلة من مراحل النمو، فلكل مرحلة خصائصها، وأي نقص في ذلك يؤدي إلى خلل في السلوك، ويعتبر الكبت والإحباط من الأسباب لرئيسية للضغط.¹

خامسا: الآثار المترتبة على الضغوط الاجتماعية:

- 1- آثارها على الفرد: هناك عدة أشكال للآثار التي تحدثها الضغوط على مستوى الفرد وهي:
- الآثار الفسيولوجية: يؤدي الضغط إلى حدوث تحولات وتغيرات كيميائية غير طبيعية داخل جسم الإنسان، وتكون آثار هذا الوضع غير الطبيعي واضحة على صحة الفرد، خاصة إذا كان مستوى الضغط الذي يعاني منه مرتفعا، ويؤدي ذلك إلى الكثير من الاختلالات في صحة الفرد، وتظهر عليه علامات ومؤثرات الضعف، لذلك فالعلاقة بين الضغط والصحة العامة هي علاقة سلبية، فزيادة الضغط ينتج عنه تدهور في صحة الفرد، وأي مثير ضاغط يترتب عليه ردود فعل داخلية من معظم أجزاء الإنسان وأعضائه، مما يحدث تغيرات فسيولوجية.²
 - الآثار النفسية: تعد الحالة النفسية للفرد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج أو آثار الضغوط، فالأفراد لديهم درجة محددة من تحمل الضغوط الواقعة عليهم، فإذا تجاوز الضغط هذه الدرجة، تظهر عليهم الأعراض والاضطرابات النفسية منها الاكتئاب، القلق والاحترق النفسي.

¹ تامر حسين علي وعبد الكريم عبد الله المساعيد: سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2014، ص 175.

² فاطمة بومدين، مرجع سبق ذكره، ص 180.

الفصل الثالث: الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل

- الآثار السلوكية: إن شعور الفرد بتزايد الضغوط عليه، يترتب عليه آثار من بينها حدوث تغييرات ملحوظة في سلوكه وعاداته المعتادة، مثل: الإفراط في التدخين، تعاطي الكحول، فقدان الشهية، التغييرات في الوزن، تجنب مواجهة المشاكل، القاء اللوم على الآخرين، والتوجه إلى استخدام المهدئات وأقراص النوم.
- يشير "لازاروس" إلى أن الضغوط تؤثر على السلوك بطرق مختلفة، مثل تغييرات في تعبيرات الوجه، وحركة الأقدام، وحجم الجسم، واضطرابات النوم التي قد تتجلى في شكل أرق أو فرغ ليلي، خاصة عند العمل بشكل مستمر، وقد تظهر أيضا على شكل إفراط في النوم وشروء الذهن.¹

2- آثار الضغوط الاجتماعية على المجتمع:

يواجه العديد من الأفراد صعوبة في فصل جوانب حياتهم المختلفة مما يؤدي إلى تأثير الضغوط على العلاقات داخل المنزل والمجتمع بشكل عام، وعلى العلاقات في العمل، وتشمل هذه التأثيرات اختلالات زوجية، الطلاق، الانفصال، إساءة معاملة الأطفال والزوجات، ارتكاب الجرائم والمخالفات، الشكوى من الرؤساء والزملاء اللجوء إلى الحاكم بغية حل النزاعات والانسحاب من الحياة الاجتماعي كل هذه العوامل تؤثر سلبا على البناء الاجتماعي.²

3- آثارها على المنظمة:

للضغوط أيضا تأثير في المؤسسات كما لها تأثير على الفرد والمجتمع، وتظهر آثارها على المؤسسات فيما يلي:

- ضعف دقة اتخاذ القرارات.
- ارتفاع معدلات الغياب والتأخر عن العمل، وزيادة حالات التسرب الوظيفي.
- ضعف العلاقات بين أفراد المنظمة، وتدهور التواصل بسبب غموض الأدوار وتشويه المعلومات.
- سوء جو العمل، مما يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية.
- الشعور بعدم الرضا الوظيفي، مصحوبا بإحساس بالفشل.
- تزايد عدد الشكاوى.³

¹ عائشة بية عبيد ونريمان صبرين هبيته: الضغوط المهنية وانعكاسات على الصحة النفسية والجسدية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، د. ت. ن، ص 216-217.

² فاطمة بومدين، مرجع سبق ذكره، ص 180 - 181.

³ عائشة بية عبيد ونريمان صبرين هبيته، مرجع سبق ذكره، ص 217.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل استعرضنا اختلاف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً للعوامل عديدة تتعلق بالفرد من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي وعوامل أخرى، كما أن للضغوط أنواع وأشكال سواء كانت نفسية أو اجتماعية، ولكل منهما أسباب وآثار وخيمة على صحة العامل والمؤسسة على حد سواء.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

تمهيد

المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسات الاستشفائية

وُلا: التطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية

ثانيا: خصائص المؤسسات الاستشفائية

ثالثا: أهداف المؤسسة الاستشفائية ومبادئها

رابعا: وظائف المؤسسات الاستشفائية

خامسا: تصنيفات المؤسسات الاستشفائية

المبحث الثاني: أساليب وعوامل مواجهة الضغوط داخل بيئة العمل

وُلا: طرق مواجهة الضغط

ثانيا: عوامل تخفيف الضغط النفسي

ثالثا: المواجهة السلمية والمواجهة الإيجابية للضغط

رابعا: استراتيجيات مواجهة الضغوط الاجتماعية وكيفية التعامل معها

خلاصة

تمهيد:

تعتبر المؤسسات الاستشفائية نظام اجتماع مركب متخصص، كما أنها تمثل المكون الأساسي في كل المجتمعات له طبيعته البنائية الوظيفية التي تنعكس على منظومة العلاقات التي تنشأ داخلها وعلى علاقتها بالمجتمع ككل (خارجها)، مما يؤدي أو يترتب عليها ضغوطات للعامل سواء نفسية أو اجتماعية، في حين تسعى هذه المؤسسات إلى وضع استراتيجيات فعالة أو ملائمة لمواجهة تلك الضغوطات (اجتماعية ونفسية)، فالفرد يحاول التعامل مع تلك الضغوطات من خلال أساليب عديدة تبعد الخطر عنه، سنسلط الضوء في هذا الفصل على كل ما يتعلق بالمؤسسات الاستشفائية، وكذلك التعريف على إستراتيجيات مواجهة الضغط ووظائفها، تصنيفاتها، والعوامل المؤثرة فيها، كما تطرقنا إلى أساليب مواجهة الضغوطات وكيفية التعامل معها أو التخفيف منها (ضغوطات نفسية واجتماعية).

المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسات الاستشفائية:

أولاً: التطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية:

مر مفهوم المستشفى بتطور طويل عبر العصور، متخذاً أشكالاً مختلفة وأسماء متعددة في بداياته، ظهرت المستشفيات عند الإغريق حوالي عام 1200 قبل الميلاد، مشابهة للمعابد، حيث كانت مخصصة لعلاج المرض والعبادة في الوقت نفسه وكان كهنة المعابد يمارسون دور الأطباء في رعاية المرضى، وتشير الوثائق المصرية إلى وجود "معابد الشفاء" في مصر حوالي عام 600 قبل الميلاد، ووجدت نفس التسمية في الهند وأطلق عليها تسمية "السيكيستا" وذلك حوالي عام 273 قبل الميلاد، وكانت تطلق على الأماكن المخصصة لتشخيص وعلاج الأمراض البشرية، ومع انتشار المسيحية، أقيمت بيوت الكهنة كمستشفيات صغيرة غالباً تحت ضغط الكنيسة، لإيواء المرضى والمسنين والمحتاجين، وكانت الدوافع الرئيسية لبناء هذه البيوت دوافع دينية إنسانية، والتي تتلخص فيما يلي:

1. الاهتمام بصحة المرضى ورعايتهم، دون اعتبار لوضعهم المالي.
2. الاعتناء بالجانب الروحي للمرضى، بالإضافة إلى توفير العلاج الطبي.
3. اعتبار هذه البيوت كمركز للرعاية الصحية والاجتماعية للمرضى والمسنين والمحتاجين.¹

في القرن التاسع الميلادي، شهدت المنطقة العربية تأسيس أول مستشفى في بغداد بالعراق، تحت حكم الخليفة هارون الرشيد، كان هذا المستشفى يضم 25 طبيباً متخصصاً في مجالات مختلفة مثل طب العيون، الجراحة وطب العظام، ووضعت مجموعة من القواعد لضمان جودة الرعاية الطبية منها : عزل المرضى المصابين بأمراض معدية عن الآخرين، اختيار موقع بيئي مناسب لبناء المستشفى، توفير مستشفى متنقل لخدمة المناطق النائية بشكل دوري، إنشاء مستشفيات عامة متخصصة، الحفاظ على نظافة بيئة المستشفى الداخلية،² التركيز على جودة الرعاية الطبية المقدمة للمرضى، إجراء امتحانات للتأكد من كفاءة الأطباء والصيدلة قبل مزاوله مهنتهم.³

¹ رشيدة كرمبيط: دور المؤسسة الاستشفائية في تحقيق مطلب الصحة جامعة البليدة 2، الجزائر، د.ت. ن، ص 100-101.

² خلود شبيل وanas عكال: جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، ص 41.

³ رشيدة كرمبيط: نفس المرجع السابق، ص 41.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

ان السيرة التاريخية للمؤسسة الاستشفائية عبر التاريخ، تظهر من خلال التطورات التي شهدتها من حيث أدوارها ووظائفها وشكلها حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم، هذا يدل على أهميتها في حياة الأفراد.

فهم يرونها كرمز للحياة نفسها، يلجؤون إليها لتحقيق رغبتهم الأساسية، وهي الصحة التي تعتبر أساس وجودهم، من الواضح أيضا أن العرب واجهوا تحديات خلال هذه التطورات، وشهدت الجزائر كغيرها من الدول العربية المسلمة تغيرات كبيرة في شكل المؤسسة الاستشفائية وأدوارها خلال العصور المختلفة.¹

ثانيا: خصائص المؤسسة الاستشفائية:

للمستشفى طبيعة وخصائص تميزه وينفرد بها عن سائر المؤسسات الأخرى، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. يعد المستشفى نظاما مفتوحا معقدا، يتكون من أنظمة جزئية متعددة ومتراصة تتفاعل مع بعضها البعض.
2. يعد المستشفى منظمة معقدة، حيث يضم عددا كبيرا من الأفراد، بالإضافة إلى التخصص الدقيق في أقسامه المختلفة، واستخدام تقنيات متقدمة في العلاج والوقاية.
3. رسالة المستشفى هي رسالة إنسانية بامتياز، فهدفها الأساسي هو رعاية الإنسان المريض.
4. يعد المستشفى نظاماً متعدد الأهداف، تختلف هذه الأهداف حسب طبيعة المستشفى ونوع تصنيفه.²
5. ان قياس وتحديد خدمات المستشفى يعتبر أمرا صعبا.
6. العمل في المستشفى يتطلب درجة عالية من التخصص.³
7. يمتاز المستشفى بنظام خدمة دائمة على مدار الساعة.
8. يعاني المستشفى من ازدواجية السلطة بين الجهاز الإداري والجهاز الطبي، مما يؤدي إلى مشاكل تنسيقية وعدم وضوح في أدوار العاملين.
9. ينتهج المستشفى نظاما دقيقا فيما يتعلق بالمهن الطبية والخدمات الإدارية وغيرها.⁴

¹ رشيدة كرمبيط: نفس المرجع السابق، ص 102.

² مصطفى بن عيسى وبن علي بن عيسى: واقع وآفاق عصرة المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، د.ت.ن، ص 117.

³ سمية أبيش: تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2 أكاديمي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014 / 2015، ص 14.

⁴ سمية أبيش: نفس المرجع السابق، ص 14.

ثالثاً: أهداف المؤسسة الاستشفائية ومبادئها:

1- أهداف المؤسسة الاستشفائية: هناك خمسة أهداف للمستشفى وحددها فريدمان فيما يلي:

1. يقدم المستشفى خدمات التشخيص والعلاج للمرضى الداخليين والخارجيين.
2. يقوم المستشفى بأنشطة التدريب والتعليم للمعنيين والعاملين في القطاع الصحي.
3. يساهم المستشفى في رفق المعرفة الطبية والصحية من خلال أنشطته البحثية في هذا المجال.
4. يهدف المستشفى إلى الوقاية من الأمراض، ويشمل ذلك حماية المرضى في المستشفى والأفراد في المجتمع.¹

2- مبادئ عمل المؤسسة الاستشفائية:

أ- مبدأ المساواة:

تلتزم المستشفيات العمومية بتقديم الرعاية الصحية للمرضى دون تمييز، مع مراعاة ضوابط محددة في نظام الإيواء وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها، ويعتمد هذا المبدأ على خاصيتين أساسيتين هما: المساواة في الرعاية بغض النظر عن وضعية المريض، والمساواة في الإيواء.

ب- مبدأ الاستمرارية والدوام:

يجب أن تكون المستشفيات العمومية متاحة لخدمة المرضى على مدار الساعة (ليلاً أو نهاراً)، سواء بشكل عاجل أو عادي: مع ضمان قبولهم في مؤسسات أخرى عند الحاجة، يعتبر استمرار خدمات الاستعجالية أمراً إلزامياً، مما يفرض على المستشفيات العمل بنظام المناوبات، مع ضمان تقديم خدمات أساسية في حال حدوث اضطراب.

ت- مبدأ التكيف المستمر:

يجب على المستشفيات العمومية مواكبة احتياجات السكان باستمرار، سواء تلك الناجمة عن النمو الديمغرافي أو تطور حالتهم الصحية، وذلك من خلال تطبيق مفهوم التخطيط الصحي.²

¹ حاتم البيطار: إدارة المستشفيات، مصر، 2023، ص 13.

² مليكة عواري: مرجع سبق ذكره، ص 82 - 83.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

رابعا: وظائف المؤسسات الاستشفائية:

توجد عدة وظائف أساسية تشترك فيها جميع المستشفيات الحديثة تتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

1. يجب أن تسعى المستشفيات العمومية لتحقيق مستوى عالي من جودة الخدمات الطبية للمرضى والمصابين، ويرتبط هذا بتوفر العناصر التالية:
- تدبير تقني فعال للرعاية الطبية، ويشمل هذا تطبيق علوم التكنولوجيا والطب والعلوم الصحية الأخرى.
- حسن وجود العلاقات الشخصية وخاصة تلك العلاقات المتبادلة بين الطبيب ومريضه، وذلك لنجاح تشخيص المشاكل الصحية وعلاجها.
- ضرورة توفر وسائل الراحة والمتعة والتسهيلات للمرض داخل المستشفى.
2. تدريب فعال للحاصلين في مجال الطب والتمريض والعلوم الطبية المساعدة.
3. إن وجود سجلات طبية وبنوك معلومات، إلى جانب المخابر التي تتيح الفرصة للعمل التطبيقي، يعد أمرا ضروريا لتعزيز البحوث في مجال علوم الطب وغيرها من العلوم الصحية.
4. توفر المستشفيات خدمات الرعاية الصحية الأولية من خلال العيادات الخارجية، حيث يتم تقديم العناية الشاملة والمستمرة وتنسيق امور رعايته مع العيادات المتخصصة.¹

خامسا: تصنيفات المؤسسات الاستشفائية:

تعددت تصنيفات المؤسسات الاستشفائية في الجزائر حسب التنظيمات التي أنشأتها، وكذلك الإستراتيجية الدولة الجزائرية في قطاع الصحة ورؤيتها للتنظيم الصحي في البلد، وقد صنفت المؤسسات الاستشفائية في الجزائر إلى ما يلي:

1- المؤسسات العمومية الاستشفائية:

نص المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 على إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية لتنظيمها وسيرها، محددًا إياها كمؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع لوصاية الوالي، تتكون هذه المؤسسات من

¹ صبرينة بن صالح وابسام بن ناصر: آليات مراقبة التسيير في المؤسسات العمومية الاستشفائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، الجزائر، 2022/2021، ص13.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، وتغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة من البلديات، وتنتشر هذه المستشفيات عبر كامل ولايات الوطن.

تنص المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي المذكور وتحدد مهام هذه المؤسسة في أنها تقوم بالتكفل الكامل والمتسلسل بالحاجيات الصحية للسكان، لضمان التأهيل الطبي والاستشفاء، وتطبيق البرامج الصحية الوطنية، وضمان حفظ الصحة ومكافحة الآفات الاجتماعية وأضرارها، وضمان تحسين مستوى مستخدمي المصالح الصحية وتجديد معارفهم.¹

2- المؤسسات الاستشفائية الجامعية:

تعد المراكز الاستشفائية ذات طبيعة خاصة، منشأة بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح مشترك بين وزير الصحة ووزير التعليم العالي والبحث العلمي، وتمارس الوصاية على المستشفى الجامعي بشكل مشترك من قبل الوزيرين، مما يجعلها خاضعة لوصايتين.²

تمارس الوصاية الأولى وهي الوصاية الإدارية على هذه المراكز من قبل وزير الصحة، بينما تمارس الوصاية الثانية وهي الوصاية البيداغوجية من قبل وزير التعليم العالي والبحث العلمي، ويقوم المركز الاستشفائي الجامعي بمهام متعددة في مجال الصحة بما في ذلك التشخيص، العلاج، الاستشفاء، والاستجالات الطبية والجراحية والوقاية، يقدم أيضا الخدمات للسكان القاطنين بالقرب منه، الذين لا تغطيهم القطاعات صحية الأخرى، وفي مجال التكوين، يوفر المركز الاستشفائي الجامعي تكوين التدرج وما بعد التدرج في علوم الطب بالتعاون مع مؤسسات للتعليم العالي، كما يشارك في إعداد وتطبيق البرامج المتعلقة في ذلك، في مجال البحث العلمي، يقوم المركز بجميع أعمال الدراسة والبحث في مجال علوم الصحة، و يدير المركز مدير عام يمثلته امام الجهات القضائية، ويدار بواسطة مجلس إدارة، وعلى الرغم من ذلك فغالبا ما يطلق على هذه المراكز اسم "المستشفى الجامعي" في القرارات القضائية، وهو اسم غير موجود في الخارطة الصحية.³

¹ عمر شنيتر رضا: النظام القانوني للصحة العمومية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012/2013، ص 147.

² علي سعودي: النظام القانوني للمؤسسات العمومية الاستشفائية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه دولة ومؤسسات عمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2016 / 2017، ص 11.

³ علي سعودي: نفس المرجع السابق، ص 11 - 12.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

3- المؤسسات العمومية للصحة الجوارية:

تعد هذه المؤسسات هيئات عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لسلطة الوالي، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007، وتكمن مهامها في التكفل بشكل متكامل ومتسلسل ب ما يلي: الوقاية والعلاج القاعدي، تشخيص المرض، العلاج الجوارى، الفحص الخاص بالطب العام والطب المتخصص القاعدي، الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي، تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان، المساهمة في ترقية وحماية البيئة، المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم، تدار هذه المؤسسات بواسطة مجلس إدارة ومدير وتستفيد من هيئة استشارية تعرف باسم المجلس الطبي.¹

4- المؤسسات الاستشفائية المتخصصة:

في مؤسسات طبية مخصصة لعلاج نوع معين من الأمراض أو الحالات، تتميز هذه المؤسسات بتقديم خدمات متكاملة تكمل الوقاية والتشخيص والعلاج وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء، تخضع هذه لمؤسسات لوصاية والي الولاية التي توجد بها، وأنشأت بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح وزير الصحة بعد استشارة الوالي، وتقدم المؤسسات الاستشفائية المتخصصة خدماتها لمرضى معينين أو أمراض تصيب جهازا عضويا معيناً أو لمجموعة عمرية معينة، وتتكون هذه المؤسسات إما من هيكل واحد أو من مجموعة من الهياكل التي توفر خدمات التشخيص والعلاج وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء بالإضافة إلى التدريب في مجال الشبه الطبي، حيث يدير المؤسسة مجلس إدارة ويسيرها مدير يمثلها أمام الجهات القضائية.²

5- المؤسسات الصحية ذات الطبيعة الخاصة:

تعد هذه المؤسسات هيئات عامة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لوصاية وزارة الصحة والسكان، أنشأت بموجب مراسم تنفيذية متعددة، وتستثنى من تطبيق قوانين الوظيفة العمومية وقواعد المحاسبية العمومية في إدارة شؤونها:³

كما يمكن تصنيف أو تقسيم المستشفيات إلى قسمين:

¹ حسن نقودي: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل، الملتقى الوطني الأول

حول التسيير الصحي، الجزائر، د. ت. ن، ص 13 - 14

² علي سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 12-13.

³ حسين نقودي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

1. المستشفيات الحكومية:

أي أنها مملوكة ومدارة من قبل الأجهزة الحكومية، وتأخذ أشكالاً متعددة، أهمها:

أ- المستشفيات العامة التابعة للدولة.

ب- مستشفيات حكومية مخصصة لفئات معينة، كالمستشفيات العسكرية.

ت- مستشفيات حكومية تخصصية، مثل مستشفيات علاج السرطان.

ث- الوحدات العلاجية أو المراكز الصحية.

ج- المستشفيات التعليمية والجامعية.

2. المستشفيات الخاصة:

تدار كمؤسسات خاصة مملوكة من قبل أفراد أو جمعيات خيرية أو دينية، تعمل كمشاريع تجارية لتحقيق الربح مع الالتزام بضوابط وقوانين تحكم القطاع الصحي في الدولة.¹

المبحث الثاني: أساليب وعوامل مواجهة الضغوط داخل بيئة العمل

أولاً: طرق مواجهة الضغوط

1- **التنافس:** يتمثل في سعي الأفراد للحصول على مصالحهم وذلك على حساب غيرهم واستعمال كافة الوسائل مثل: القوة والسلطة، لربح موقع الطرف الآخر، ويتميز هذا الأسلوب بـ:

أ- محاولة الفرد السيطرة على غيره أو على الطرف الآخر وهذا من خلال إلزامه على قبول اقتراحه أو حله.

ب- تحقيق مصالح الفرد بالدرجة الأولى، أما علاقته بالآخرين واهتماماتهم وحاجاتهم ليست لها أي أهمية (دون مراعاة الآخرين).

2- **التوافق:** يهتم هذا الأسلوب بالعلاقات الاجتماعية وإعطاء الأولوية لرغبات الطرف الآخر أكثر من اهتمامه بنفسه، ويتميز بـ:

أ- تحقيق الأهداف الشخصية لها أهمية ضئيلة وقيمة قليلة.

ب- يسعى الفرد للحصول على قبول وتقدير الآخرين وذلك من خلال بذل كل جهده ليكون محبوباً من قبل الآخرين.

¹ مليكة غواري، مرجع سبق ذكره، ص 81-82.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

- ت- استغناء الفرد عن أهدافه وتركها من أجل العلاقة.
- 3- **التجنب:** يظهر أحد أطراف النزاع عدم اهتمامه بمصالحة الخاصة ومصالح الطرف الآخر، ويفضل الانسحاب من النزاع دون محاولة منه، ويتميز هذا الأسلوب بـ:
- أ- عودة الفرد إلى مواقعه السابقة.
- ب- ترك الفرد علاقاته وأهدافه.
- 4- **التعاون:** يبذل الرد جهدا كبيرا لإرضاء الآخرين من خلال إيجاد حلول مشتركة، وهذا الأسلوب يعتبر جزءا لا يتجزأ من عملية حل المشكلات ويتميز بـ:
- أ- محاولة الفرد استعمال طرق مختلفة ليصل إلى حل يحقق أهدافه وأهداف غيره.
- ب- تحديد المشكلة من خلال النقاشات وخلق بدائل متفق عليها وتنفيذها وهذا يخفف التوتر ويزيل المشاعر السلبية.
- 5- **التفاوض:** طريقة تجمع بين الذاتية والتعاون، تستخدم عند تساوي قوة طرفي النزاع، وتعتمد على التفاوض ومبدأ الأخذ والعطاء.
- يستخدم الفرد أسلوب التفاوض لتحقيق أهدافه بطريقة معتدلة.

ترك الفرد جزء من أهدافه واستخدامه أساليب مقنعة لاستغناء الآخرين عن جزء من أهدافهم وتركها.¹

ثانيا: عوامل تخفيف الضغط النفسي

هناك طرق متعددة الممكن إتباعها للتخلص أو التقليل من الضغط النفسي تذكر منها:

1. **اتباع نظام حياة نشيط:** تعد ممارسة الرياضة، خاصة التمارين الهوائية من الطرق الفعالة للتخلص من الضغط النفسي، لأنها تحفز افراز الإندورفينات التي تساهم في تخفيف التوتر، ينصح بالبدء بتمارين خفيفة وزيادة شدتها تدريجيا مع مرور الوقت.
2. **تناول غذاء صحي ومتوازن:** ينصح بتقليل تناول الأطعمة المصنعة والغنية بالسكريات، رغم أنها قد تخفف التوتر بشكل مؤقت، إلا أنها تسبب ضغطا نفسيا متراكما على المدى الطويل، كما أن الإفراط في تناولها قد يؤدي إلى نقص بعض المعادن والفيتامينات التي تساهم في التحكم بالمزاج والتوتر في الجسم.

¹ ايمان عباس الخفاف: مرجع سبق ذكره، ص186-187.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

3. إتباع وسائل الاسترخاء: تتمثل في الحصول على تدليك للجسم، قراءة كتاب ممتع وممارسة اليوغا (yoga).¹

4. التواصل مع الآخرين: التواصل الاجتماعي وسيلة جيدة لتخفيف التوتر فهو يتيح للفرد الانتباه عما يؤرقه، بالإضافة إلى الدعم ومساعدته على تحمل تقلبات الحياة، لذلك من المفيد أخذ فترة استراحة للجلوس مع صديق أو مراسلة قريب عبر الانترنت، أو زيادة التواجد في إحدى دور العبادة.

5. الاحتفاظ بسجل: تدوين الأفكار والمشاعر التي تدور في خاطر الفرد قد يكون وسيلة جيدة للتعبير عنها وتجنب كبتها، لكن لا ينبغي لشخص آخر قراءة ما يكتبه الفرد.

6. متابعة الموسيقى: يعد الاستماع للموسيقى أو عزفها من الوسائل الفعالة للتخفيف من التوتر، حيث يقدم ذلك تسلية ذهنية تقلل من التشنج العضلي وهرمونات التوتر.²

كما هناك طرق أخرى تساعد على التخلص من الضغط النفسي نذكر منها:

1. الحصول على قسط كاف من النوم ليلاً.
2. قضاء وقت كاف مع العائلة والأصدقاء.
3. التخلص من عادة تأجيل إنجاز الواجبات.
4. التخلص من العلاقات السلبية التي تسبب الشعور بالتوتر.³
5. تقوية الإيمان بالله تعالى والتزام بالشعائر الدينية كتأدية الصلاة وقراءة القرآن الكريم، فهذا يساعد على الاسترخاء وعدم التفكير في الأمور السلبية، وتقبل الأمور بأن كل شيء بيد الله تعالى وما على الشخص إلا الأخذ بالأسباب.
6. يمكن أن يكون تغيير طريقة التفكير بأن الضغط النفسي ومسببه أمراً فعالاً للغاية، والتفكير بطريقة إيجابية والتركيز على إيجابيات أي موقف، يمكن أن يقلل من تأثير الضغط النفسي ويخفف من تأثيره على الفرد.

¹ من طرف جود شحتالوغ: التخلص من الضغط والتوتر، 222، أنقر على الموقع الإلكتروني <https://www.webteb.com>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 17:00.

² من إعداد فريق مايوكلينيك: عوامل تخفيف الضغط النفسي: نصائح لترويض الضغط النفسي، أنقر على الموقع الإلكتروني: <https://www.mayoclinic.org>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025 /10/02، على الساعة 17:15.

³ من طرف جود شحتالوغ، نفس المرجع السابق، أنقر على الموقع الإلكتروني: <https://www.webteb.com>، تمت الزيارة على الساعة 17:32.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

7. التواصل مع الآخرين وقضاء الوقت معهم وبناء علاقات اجتماعية قوية، كلها عوامل تساعد الفرد على الخروج من دائرة الضغط النفسي.¹

ثالثا: المواجهة السلبية والمواجهة الايجابية للضغوط:

1- **الموافقة السلبية الإجترارية للمواقف:** إن انخفاض جهد الفرد في التعامل مع الموقف الضاغط، واللجوء إلى ممارسة أنشطة أخرى بشكل مفرط، لا يقدم حولا كافية أو مباشرة لمواجهة المثيرات الضارة، أو لحل المشكلات، أو لتخفيف التوترات الانفعالية الناجمة عنها.

2- **المواجهة الإيجابية المتوافقة:** تركز على قدرة الفرد على مواجهة الضغوط النفسية ومحاولة التعامل معها والتكيف مع آثارها أو حلها، ويعتمد الفرد الذي يتبنى هذه الإستراتيجيات على مجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية الإيجابية بهدف السيطرة أو التعامل مع متطلبات الموقف الذي تم إدراكه على أنه خبرة غير محببة، تعد هذه الاستراتيجيات طرقا أو أساليب ديناميكية وسلوكية ومعرفة متعددة يستخدمها الفرد عند مواجهة مثيرات ضارة أو مشكلات تحاول أن تضغط على طريقة تفكيره وتشتت انتباهه، توجه هذه الاستراتيجيات جهود الفرد بطريقة إيجابية ومثمرة، تركز على حل المشكلات، مما يساعد على حلها بطريقة عقلانية وحكيمة، وتخفيف التوترات الانفعالية المترتبة عليها.²

رابعا: استراتيجيات مواجهة الضغوط الاجتماعية وكيفيته التعامل معها:

بعد اكتشاف الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية، لابد من وجود أساليب مناسبة للتعامل معها لتحسين الحالة النفسية وجعلها بأفضل شكل، وفيما يأتي مجموعة نصائح تساعد على ذلك وهي:

1. **تحديد مصادر الضغوطات:** التعامل مع الضغوطات الاجتماعية بفعالية يجب أولا تحديد مصادرها بدقة، لذا يجب التفكير جيدا في الحياة، وتذكر تفاصيلها بدقة، وكتابة كل ما يسبب حالة نفسية سيئة أو يعكر المزاج أو يمنع من الراحة.³

¹ من طرف سناء الدويكات: الضغط النفسي أسبابه وعلاجه، 2021، انظر على الموقع الإلكتروني، <https://mawdoo3.com>، تمت الزيارة بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 17:55.

² مبروك صوالح: استراتيجيات مواجهة الضغوط المعنوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2 أكاديمي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020/2019، ص 69 - 70.

³ كيفية التعامل مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الصحة النفسية، 2023، أنظر على الموقع الإلكتروني <https://www.annajah.net>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 18:47.

الفصل الرابع: المؤسسات الاستشفائية واستراتيجيات مواجهة الضغوط

2. **تجنب التفكير السلبي:** لا يخلو أحد من جوانب سلبية في حياته، لكنه يمتلك أيضا جوانب إيجابية، للحصول على حياة متوازنة، عليك أن تركز على جوانبك الايجابية، وتفكر فيها بنفس قدر ما تفكر في السلبيات ومع مرور الوقت ستعتاد على التفكير في الأشياء الايجابية فقط.

3. **لا تفكر في الأشياء التي يمكن تغييرها:** بعض المشكلات في الحياة لا يمكن تغييرها مهما حاولنا، مثل الأوضاع السياسية أو التغيرات البيئية لا تملك القدرة على تغييرها، وحتى عند فقدان شخص عزيز، نحمل أوجاعا لا يمكن تجاهلها، لكن علينا أن نتأقلم معها، لأن الواقع لا يمكن تغييره.

4. **التقرب إلى الأشخاص الإيجابيين:** من المهم أن نحيط أنفسنا بأشخاص يساعدوننا على رؤية جوانب حياتنا الايجابية، ونقدر النعم التي أنعم الله بها علينا، قرب الأشخاص القادرين على التخفيف عنا عند الحزن أو الغضب ضروري للغاية، لا تعتقد أن وجود الأصدقاء في حياتنا رفاهية بل هو ضرورة، فالخروج معهم يساعدنا على التخلص من الطاقة السلبية، وإعادة شحن طاقتنا، بهذا نشعر بالسعادة والرضا.¹

ومن بين إستراتيجيات التعامل مع الضغوط الاجتماعية أيضا ما يلي:

1. **الوعي والتمييز:** أول خطوة في التعامل مع الضغط هي فهم مصدره ونوعه مما يجدر بالفرد أن يسأل نفسه: ما هو السبب الرئيسي للضغط؟ وهل يمكنني تجنبه؟

2. **التحليل النقدي:** حاول تحليل الضغوط وتوجيهاتها بشكل موضوعي، هل تتوافق هذه الضغوط مع أهدافك وقيمك؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فإن التأقلم معها قد يكون خيارا معقولا.

3. **التحدث والتواصل:** فتح قنوات التواصل مع الأصدقاء والأسرة يمكن أن يكون وسيلة فعالة للتعامل مع الضغوط الاجتماعية، كما أن الدعم الاجتماعي عامل عام للتخفيف من تأثيرها.

4. **التأمل والاسترخاء:** يمكن أن يكون التأمل والاسترخاء أساليب فعالة لتخفيف التوتر الناتج عن الضغوط الاجتماعية.²

¹ كيفية التعامل مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الصحة النفسية، نفس المرجع السابق، انقر على الموقع الإلكتروني <https://www.annajah.net>، تم الاطلاع عليه على الساعة 18:55.

² كيفية التعامل مع الضغوط الاجتماعية: نهج استراتيجي ونفسي، انقر على الموقع الإلكتروني <https://addiyae.university>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 19:05.

خلاصة:

من خلال فصلنا هذا استخلصنا أن لأي مؤسسة استشفائية هدف أساسي وجوهري تسعى لتحقيقه، وهو ضمان مستوى أمثل للمجتمع والأفراد، وذلك بما توفره من إمكانيات من أجل تقديم خدمات علاجية بالإضافة إلى تقديم خدمات صحية حسنة للأفراد الذين يواجهون مشاكل أو ضغوطات في بيئة عملهم، فالفرد يحاول دائماً تجاوز مختلف الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها، ولذلك يلجأ إلى استخدام إستراتيجيات تهدف إلى خفض التوتر وإيجاد حل للوضعية الضاغطة، فهناك علاقة بين المؤسسات الاستشفائية وإستراتيجيات مواجهة الضغوط لأن المستشفيات تقدم خدمات وعلاج للأفراد أو العاملين المتعرضين لضغوطات العمل.

الفصل الخامس: الإطار المناجي والتطبيقي للدراسة

المبحث الأول: مجالات الدراسة:

وُلا: المجال المكاني

ثانيا: المجال الزماني

ثالثا: المجال البشري والعينة

المبحث الثاني: منهج الدراسة وأداة جمع البيانات:

وُلا: منهج الدراسة

ثانيا: أداة جمع البيانات

ثالثا: البرنامج المستعمل لتفريغ البيانات SPSS.

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة

وُلا: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج

ثانيا: الاستنتاج العام للفرضيات

ثالثا: القيمة المضافة للدراسة

المبحث الأول: مجالات الدراسة:

أولاً: المجال المكاني:

دائرة هواري بومدين إحدى دوائر ولاية قالمة الجزائرية تقع على بعد 20 كلم من مدينة قالمة تضم عدة بلديات منها: بلدية هواري بومدين، بلدية مجاز عمار، بلدية رأس العقبة، وبلدية سلاوة عنونة، يبلغ سكانها حوالي 20,911 حسب احصاء 2020، وعليه تم اختيار المؤسسة الاستشفائية متعددة الخدمات أولاد الشيخ محمد العيد دائرة " هواري بومدين"، التي دشنت يوم 10 جوان 1981م الموافق لـ 7 شعبان 1401هـ، من طرف الأخ عبد الرزاق بوحارة عضو اللجنة المركزية ووزير الصحة، حيث تحتوي هاته المؤسسة على عدة أقسام: قسم الاستعجالات، مكتب المدير، مكتب النواب، قسم خاص بالأطفال، قسم المخبرية، طب الأسنان والطب العام، الأخصائي النفسي وقسم الأشعة.

خضعت هذه المؤسسة إلى ترميمات على مستوى النيابة وذلك سنة 2018 بتخصيص ميزانية قدرها 5 ملايير سنتيم للقضاء على الأقسام الفاسدة والكسور الخاصة بالمظهر الخارجي، وإضافة سيارة إسعاف جديدة.

ثانياً: المجال الزمني:

انطلقنا في دراستنا هذه في منتصف شهر مارس 2025 حيث تم توزيع 10 استمارات أولية Pré-enquête، من طرف المبحوثين وتم استرجاعها بعد أربعة أيام من تاريخ توزيعها، وبالاطلاع على إجابات المبحوثين الأولية، قمنا بحذف الأسئلة المتكررة والتي لا تخدم موضوع البحث، والتي حيرت المبحوثين إلى أن تمت صياغتها النهائية.

قد تم ملئ الاستمارات على دفعتين، الدفعة الأولى كانت يوم 3 أفريل 2025 إذ تم توزيع 35 استمارة، والدفعة الثانية كانت يوم 6 أفريل كه وزعنا فيها 30 استمارة، وذلك لانقسام الطاقم الاستشفائي إلى فوجين باعتبار أن كل فوج يعمل 3 ايام ويرتاح 3 أيام، وتم استرجاعها كاملة يوم 15 أفريل 2025.

ثالثاً: المجال البشري والعينة:

يقصد بالمجال البشري: المجتمع الذي تسحب أو تؤخذ منه عينه او عينة البحث العلمي، وطبقت دراستنا على موظفين المؤسسة الاستشفائية متعددة الخدمات أولاد الشيخ محمد العيد - بلدية هواري بومدين - قالمة. إذا فان مجتمع دراستنا يتمثل في مجموع الموظفين اللذين يعملون بالمؤسسة الاستشفائية "أولاد الشيخ محمد العيد"-هواري بومدين- قالمة، والذي يبلغ عددهم الاجمالي 82 موظف، لذلك اعتمدنا على عينة قصدية.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

ويقصد بالعينة القصدية: " اختبار كيفي من طرف الباحث للمبحوثين، مستندا إلى أهداف بحثه، واختيار المبحوثين لا يتم عن طريق الجدول العشوائي أو من خلال القرعة، لأن هذا لا يعطي الفرص المتكافئة لكل وحدة اجتماعية لتكون ضمنها.¹

وهذه العينة قوامها 65 مفردة من الموظفين الاستشفائيين. والتي تم اختيارها بنسبة 80% وذلك من خلال تطبيق العملية الثلاثية التالية:

$$65,6 = \frac{80 \times 82}{100}$$

¹ امال صالح عبد الرحمان وعدنان أحمد مسلم: دليل الباحث في البحث الاجتماعي، العبيكان للنشر، الرياض، ط 1، 2011، ص80.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (01): البطاقة التقنية للمؤسسة الاستشفائية أولاد الشيخ محمد العيد هواري بومدين:

اسم المؤسسة	المؤسسة الاستشفائية أولاد الشيخ محمد العيد
نوع المؤسسة:	مؤسسة عمومية استشفائية
العنوان:	حي أولاد الشيخ العيد هواري بومدين قالمة
الهاتف	037.89.04.20
تاريخ الإنشاء	7 شعبان 1401 هـ الموافق لـ 10 جوان 1981
اللجنة المدشنة	السيد عبد الرزاق بوحارة عضو اللجنة المركزية ووزير الصحة رحمهم الله
معلومات إدارية	
المدير العام	الطبيب بكوش العيد
الوصاية	مدير الصحة الولائية لولاية قالمة
عدد العمال	82
الطاقة الاستيعابية	
عدد الأسرة	10 سريرا
التخصصات الطبية المتوفرة	طب عام جراحة الاسنان طب الأطفال الاشعة التحاليل الطبية اخصائي نفسي ... الخ.
الهياكل التابعة	مصلحة الاستعجالات الطبية مصلحة الجراحة مصلحة الاشعة مخبر التحاليل الطبية الصيدلية المركزية
الأنشطة والخدمات	استقبال المرضى 24/24 خدمة الجراحة والاستشفاء الفحوصات الخارجية حملات توعية وتلقيح متابعة الحالات المزمنة دعم الحملات الصحية الولائية والوطنية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات المقدمة خلال المقابلات

المبحث الثاني: منهج الدراسة وأداة جمع البيانات:

أولاً: منهج الدراسة:

ان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، كونه المنهج الذي يتلاءم أكثر مع موضوع دراستنا أو بحثنا، كما يعد أيضا أداة قيمة لفهم واستيعاب ما يتعرض له الموظفون الاستشفائيين من ضغوط داخل بيئة عملهم (المستشفى) نفسية كانت أو اجتماعية كما يساعد على توفير معلومات كافية حول هذه الظاهرة وكيفية تشخيصها.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: مجموعة من الإجراءات الدراسية المتكاملة التي تصف الموضوع، والظاهرة بدقة، معتمدة على جمع الحقائق والبيانات ومعالجتها وتصنيفها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها، وصولاً إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة.¹

ويعرف أيضا على أنه: "الطريقة أو الأسلوب الذي يعتمد عليه الباحث لدراسة موضوع بحثه العلمي أو لدراسة مشكلة أو ظاهرة البحث، ويتم ذلك من خلال وصفه العلمي والدقيق للمشكلة أو الظاهرة، ثم يقوم بدراسة وتحليل ما توصل إليه من معلومات لإيجاد حلول وتفسيرات منطقية مثبتة بالأدلة والبراهين.²

ثانياً: أداة جمع البيانات

هي وسيلة يستعملها الباحث لاتصاله بمادته، فالمادة في كل الأحوال ليست ميسورة أماناً يمكن أن نشاهدها أو نلمسها بحواسنا وندونها، لذلك تعتبر أداة جمع البيانات محاولة للامتداد بالحواس عبر وسائط تمكننا من رؤية بما لا تراه الحواس.³

وفي دراستنا وجدنا الاستبيان (الاستمارة)، هو الأداة الأنسب لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة، التي تم تحكيمها من طرف الأساتذة: بن فرحات غزالة، بوصنوبرة عبد الله، محمدي سارة، كناش حنان، ورئيس قسم علم اجتماع دببش فاتح.

¹ ماجد محمد الخياط: أساسيات البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية، دار الراجعية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 135-136.

² تمارا نجي داوود: مقدمة في أساليب ومناهج البحث العلمي، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 35.

³ ليلي بقة: معايير اختيار أداة جمع البيانات في البحوث الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 28، العدد 1، 2022، ص 1275.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

ويعرف الاستبيان بأنه " وسيلة مهمة لجمع المادة العلمية، أو لجمع المعلومات عن طريق ملأ استمارات من قبل المبحوثين، كما يعرف بأنه الحصول على معلومات في شكل إجابات حول الأسئلة المطروحة التي يدونها الباحث في استمارات يتم توزيعها على مجموعة من المبحوثين:¹

وصف الاستبيان:

المحور الأول: خصص للبيانات الشخصية، يحتوي على 8 أسئلة.

المحور الثاني: خصص للفئة أكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية، يتضمن 11 سؤال.

المحور الثالث: متعلق بأبرز السلوكيات المنتهجة من طرف العمال والأطباء الاستشفائيين لتقادي الاصطدام بالإدارة، يحتوي على 4 أسئلة.

المحور الرابع: متعلق بالاستراتيجيات المنتهجة للحد أو التقليل من الضغوط النفسية والاجتماعية لدى العمال الاستشفائيين، يحتوي على 5 أسئلة.

ثالثا: البرنامج المستعمل لتفريغ البيانات SPSS:

لقد قمنا بتفريغ استمارات بحثنا وفقا للبرنامج الإحصائي SPSS رقم 27.

ويقصد بالبرنامج الإحصائي SPSS: أحد البرامج الإحصائية التي تعمل وفقا لنظام Windows، وهو في الواقع عبارة عن مجموعة من الأدوات والقوائم التي يمكن للباحث العلمي أن يدخل عبرها البيانات التي استخلصها عن طريق المقابلات أو الملاحظات أو الاستبيانات والقيام بتحليلها إحصائيا.

ومن أهم ما يميز هذا البرنامج هو قدرته على معالجة كم هائل من البيانات ببساطة وسهولة وبأنه يستخدم في كافة المناهج العلمية.²

¹ عناية غازي: البحث العلمي، منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2014، ص152.

² من طرف Trainprogacademy: ما لا تعرفه عن برنامج التحليل الإحصائي Spss، أنقر على الموقع الإلكتروني، [https:// Trainprogacademy.com](https://Trainprogacademy.com)، تم الاطلاع عليه بتاريخ 21 أفريل 2025.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة

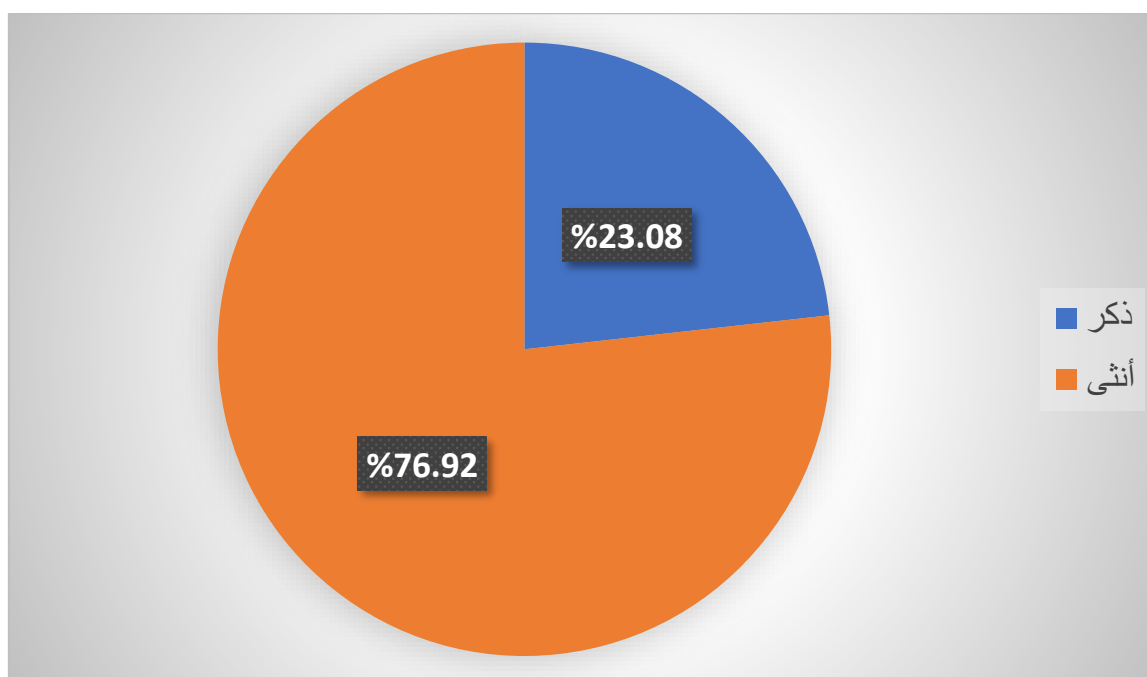
أولاً: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	15	23.08%
أنثى	50	76.92%
المجموع	65	100%

يمثل الجدول رقم 2 توزيع أفراد العينة حسب الجنس حيث تبين لنا أن أعلى نسبة من أفراد العينة تمثلت في الإناث والتي قدرت بـ 76.92% بينما فئة الذكور هي الأقل نسبة والتي قدرت بـ 23.08%.

الشكل رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

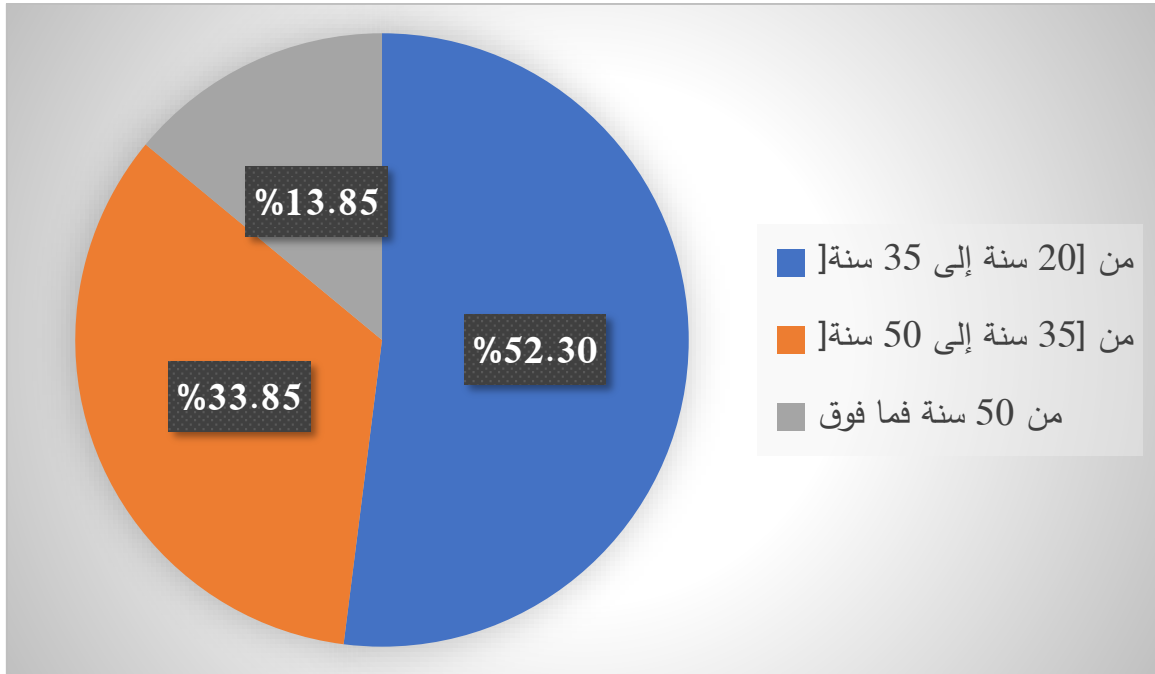
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

العمر	التكرار	النسبة
من 20 سنة إلى 35 سنة]	34	52.30%
من 35 سنة إلى 50 سنة]	22	33.85%
من 50 سنة فما فوق	9	13.85%
المجموع	65	100%

يمثل الجدول رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر حيث تبين لنا أن أعلى نسبة من أفراد العينة هي فئة [20 سنة إلى 35 سنة] بنسبة 52.30% تليها فئة [35 سنة إلى 50 سنة] بنسبة 33.85% أما أخرى هي من 50 سنة فما فوق بنسبة 13.85%.

الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

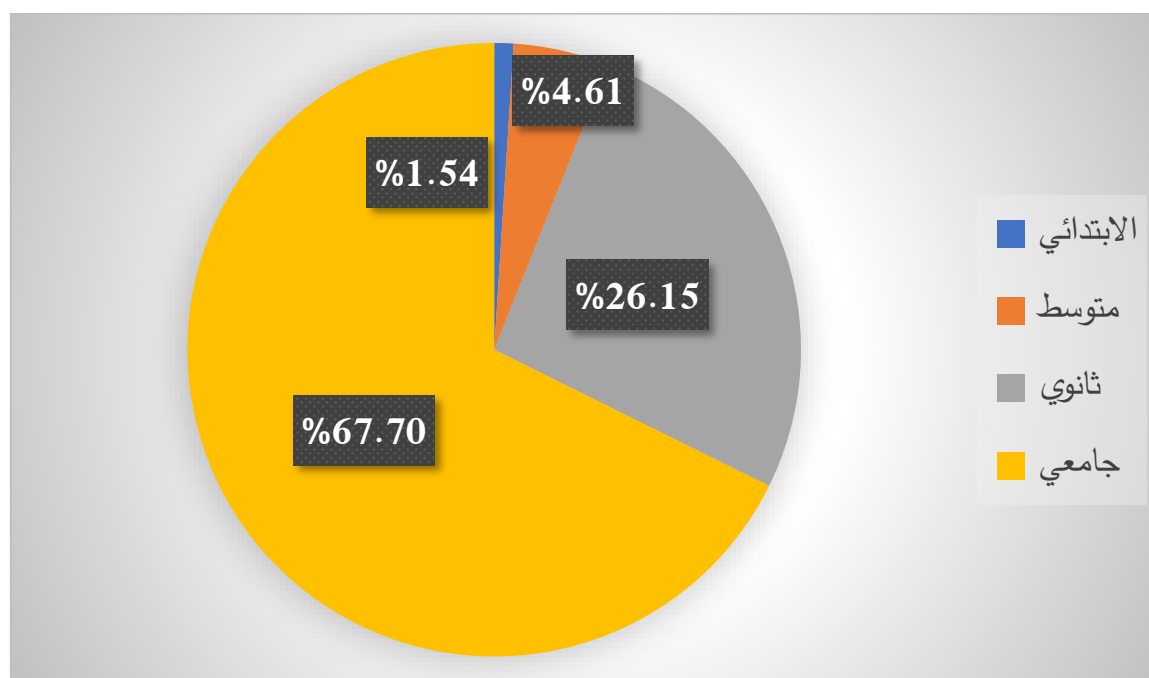
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (04): يمثل توزيع الأفراد المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
1.54%	01	الابتدائي
4.61%	03	متوسط
26.15%	17	ثانوي
67.70%	44	جامعي
100%	65	المجموع

يمثل الجدول رقم 4 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث تبين لنا أن أعلى نسبة من أفراد العينة أفراد العينة هي فئة جامعي التي قدرت بنسبة 67.70% تليها فئة ثانوي بنسبة 26.15%، ثالثها فئة متوسط بنسبة 4.61% أما آخرها هي فئة الابتدائي بنسبة 1.54%.

الشكل رقم (03): يمثل توزيع الأفراد المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

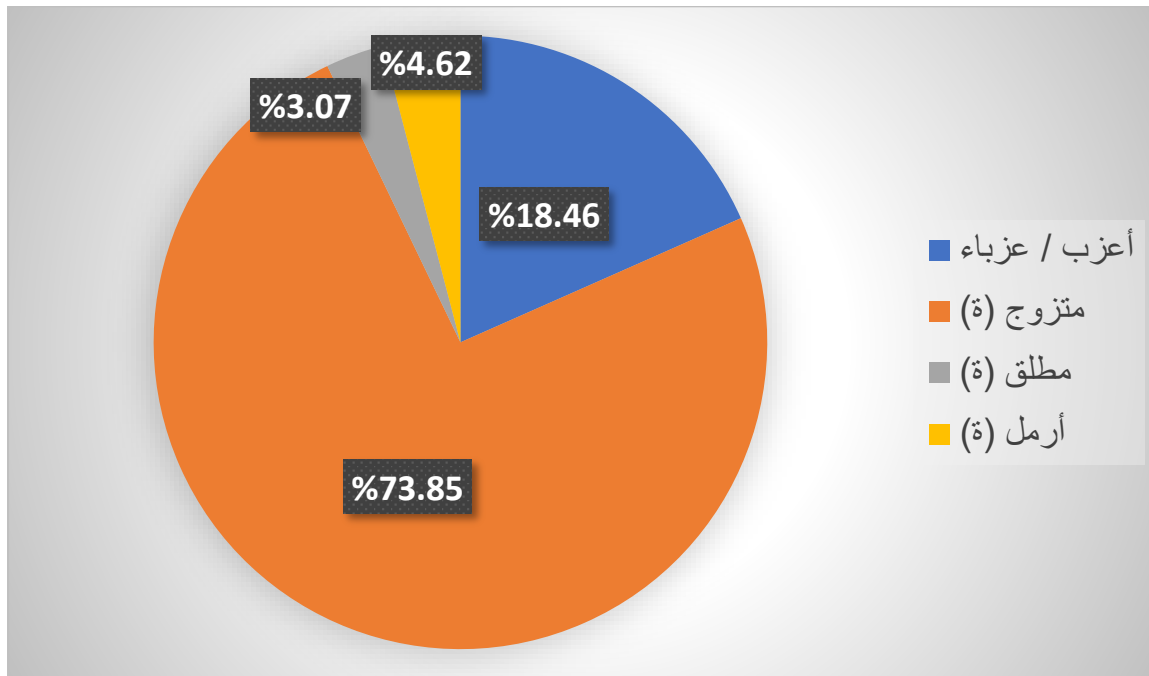
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب / عزباء	12	18.46%
متزوج (ة)	48	73.85%
مطلق (ة)	2	3.07%
أرمل (ة)	3	4.62%
المجموع	65	100%

يوضح الجدول رقم 5 توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية اذ تبين لنا أن أعلى نسبة هي فئة متزوج (ة) بنسبة 73.85%، ثانيها هي فئة أعزب/ عزباء بنسبة 18.46% تليها فئة أرمل (ة) بنسبة 4.62%، آخرها فئة مطلق (ة) بنسبة 3.07%.

الشكل رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

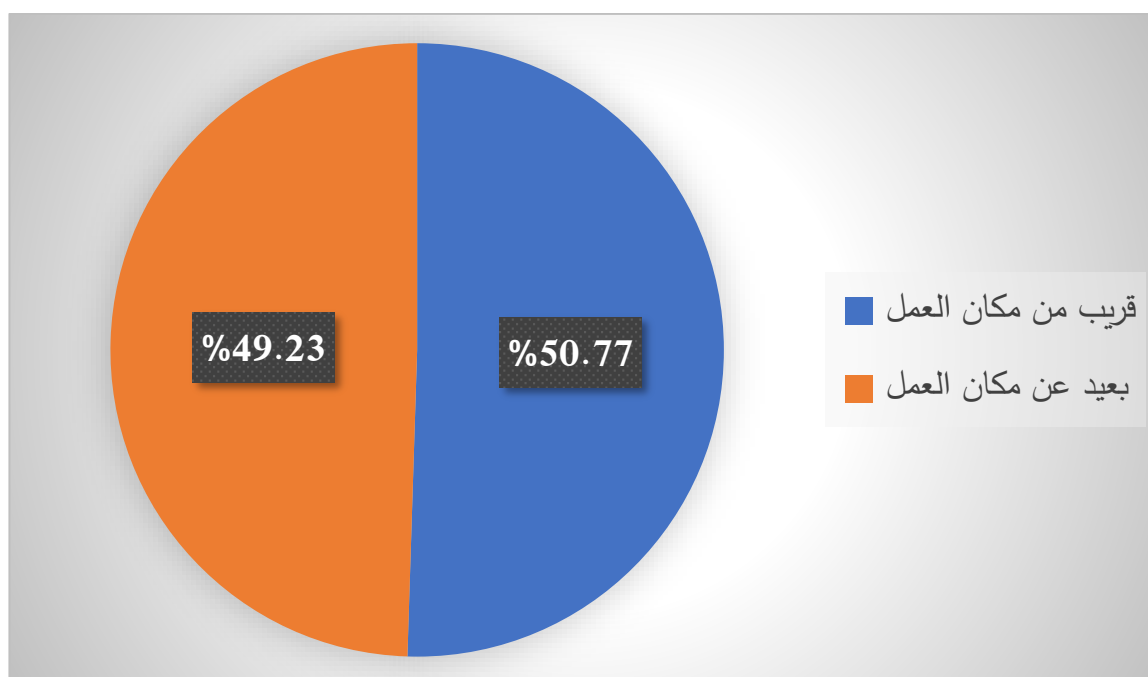
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (06): يمثل توزيع الأفراد حسب مكان الإقامة:

مكان الإقامة	التكرار	النسبة
قريب من مكان العمل	33	50.77%
بعيد عن مكان العمل	32	49.23%
المجموع	65	100%

يمثل الجدول رقم 6 توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة، حيث تبين لنا أن أعلى نسبة من أفراد العينة لفئة "قريب من مكان العمل" التي قدرت بـ 50.77%، بينما فئة الذين يقيمون بعيدا عن مكان عملهم بنسبة 49.23%.

الشكل رقم (05): يمثل توزيع الأفراد حسب مكان الإقامة



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

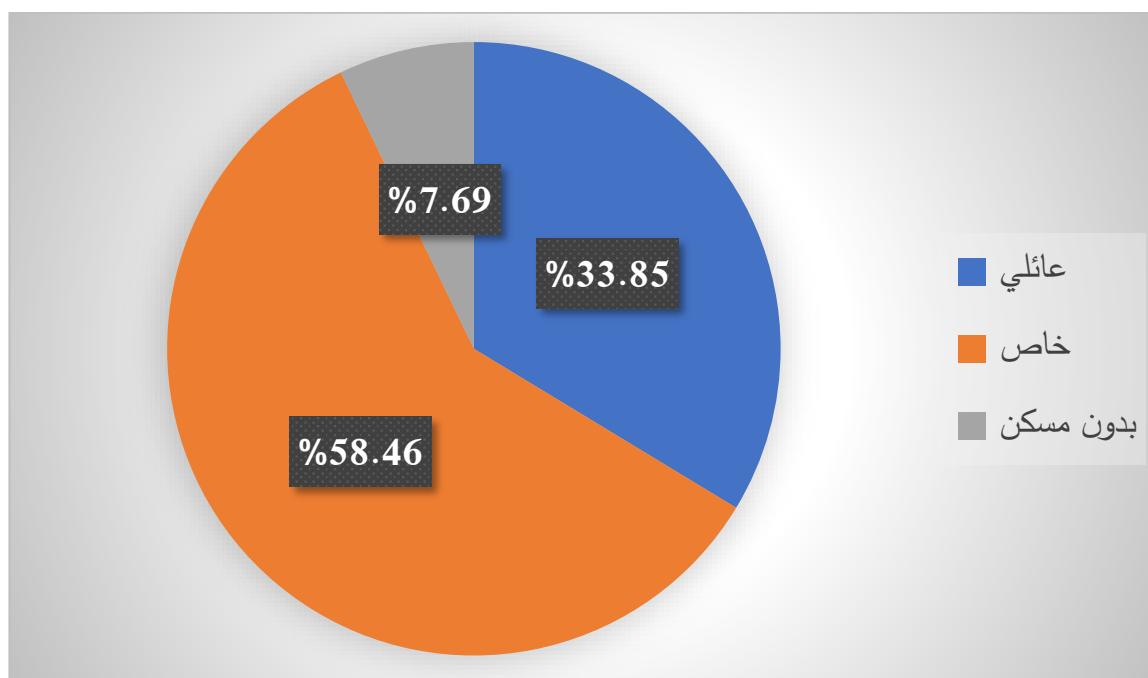
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع سكنهم

نوع السكن	التكرار	النسبة
عائلي	22	33.85%
خاص	38	58.46%
بدون مسكن	5	7.69%
المجموع	65	100%

يوضح جدول رقم 7 توزيع أفراد العينة حسب نوع سكنهم، إذ تبين لنا أن الفئة الأكثر شيوعاً بين أفراد العينة الذين يملكون سكن خاص بنسبة 58.46%، وتأتي في المرتبة الثانية الفئة الذين يسكنون مع العائلة بنسبة 33.85% أما الفئة الذين ليست لديهم سكن يمثلون أصغر نسبة من العينة وقدرت بـ 7.69%.

الشكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع سكنهم



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

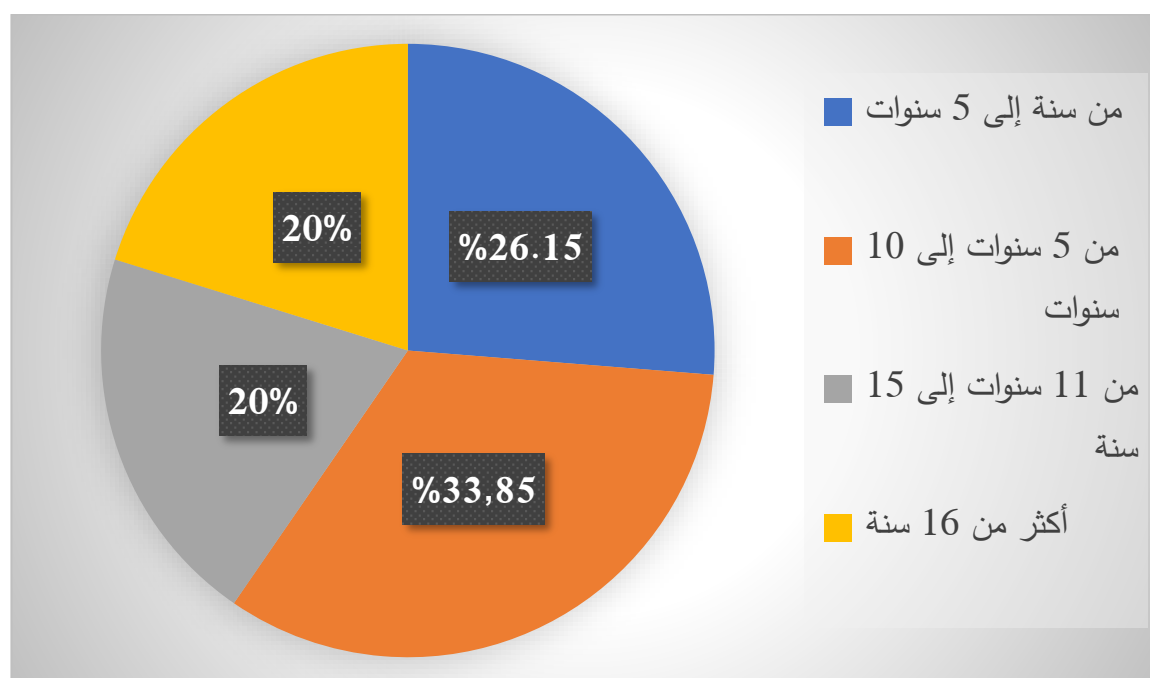
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	17	26.15%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	22	33.85%
من 11 سنوات إلى 15 سنة	13	20%
أكثر من 16 سنة	13	20%
المجموع	65	100%

يمثل جدول رقم 8 توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل حيث تبين لنا الفئة "من 5 سنوات إلى 10 سنوات" هم الفئة الأكبر بنسبة قدرت بـ 33.85%، والفئة الثانية تمثلت في من لديهم أقدمية في العمل من "سنة إلى 5 سنوات" بنسبة 26.15%، أما الفئتان المتبقيتان "من 11 سنة إلى 15 سنة" و"أكثر من 16 سنة" قدرت بنسبة 20% لكل منهما.

الشكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

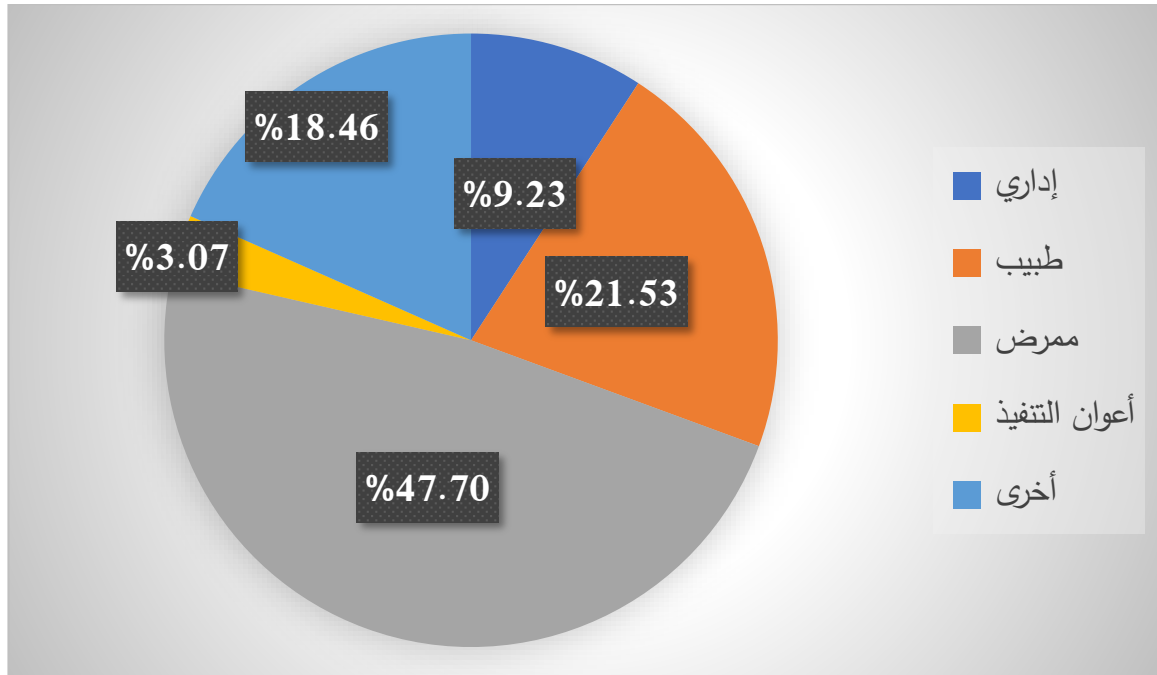
الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية:

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة
إداري	6	9.23%
طبيب	14	21.53%
ممرض	31	47.70%
أعوان التنفيذ	2	3.07%
أخرى	12	18.46%
المجموع	65	100%

من خلال جدول رقم 9 الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية نجد ان الفئة الأكبر هي فئة الممرضين والذين يمثلون نسبة 47.70%، والفئة الثانية تمثلت في الأطباء بنسبة 21.53%، تليها فئة الذين يقومون بأعمال أخرى بنسبة 18.46% وهي نسبة معتبرة، ثم تأتي فئة الإداريون بنسبة 9.23%، وأخيرا فئة أعوان التنفيذ تمثل فقط نسبة 3.07% وهي أقل نسبة عن باقي الوظائف.

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (10): إجابات المبحوثين حول المهام التي يقومون بها في المؤسسة الاستشفائية

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
علاج المرضى	37	56.92%
صيدلي	2	3.07%
مخبري	9	13.84%
الأشعة	2	3.07%
اداري	4	6.15%
الأمومة والطفولة	5	7.69%
الاستقبال والأمانة	6	9.23%
المجموع	65	99.97=100%

يوضح الجدول رقم 10: إجابات المبحوثين حول المهام التي يقومون بها داخل المؤسسة الاستشفائية إذ تبين أن علاج المرضى من أكثر المهام الممارسة داخل المستشفى، حيث قدرت بنسبة 56,92%، تليها وظيفة مخبري بنسبة 13.84%، ثم الاستقبال والأمانة بنسبة 9.23%، بعد مهمة الأمومة والطفولة والتي قدرت بنسبة 7.69% تليها مهمة إداري بنسبة 6.15%، تليها في الأخير وظيفتي صيدلي والأشعة والتي قدرت نسبتهما 13.07%.

من خلال التحليل الإحصائي تلاحظ أن مهام علاج المرضى مرتفع نسبيا مقارنة بالمقام الأخرى، وهذا راجع إلى عدة أسباب من بينها الأولوية القصوى التي يعطيها المستشفى اتجاه المرض، ضف إلى ذلك الاتصال المباشر الموجود بين الممرضين والأطباء، مما يدل على تحليلهم بروح المسؤولية والذي يشمل جزءاً من مهامهم اليومية، كما نجد أن علاج المرض يشمل العديد من المهام المختلفة (الفحوصات، التشخيصات، العلاجات.... إلخ)، أما باقي المهام المذكورة تتقارب نسبيا مع بعضها على الرغم من وجود اختلافات في طبيعة كل منها ووجود أقسام مختلفة منها: مهام الصيدلي، المخبري، الأشعة، الإدارة، الأمومة والطفولة، الاستقبال والأمانة، وهذا إن دل فانما يدل على التداخل والتعاون الضروري بين هذه الاقسام لضمان سيرورة العمل بانتظام، وتقديم رعاية صحية شاملة للمرض بالرغم من وجود اختلافات في التخصصات، هذا ما تطرقت إليه نظرية التحليل

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

النفسي "سيغموند فرويد" فهدفها الأساسي هو العلاج وفهم السلوك المرضي، فكل قسم من الأقسام المذكورة أعلاه يساهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف العامة للمستشفى.

الجدول رقم (11): يتمثل في إجابات المبحوثين حول مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي:

الأداء الوظيفي مدى التأثير	نعم	لا	المجموع
ضعيف	1	25	26
	3.8%	96.2%	100%
متوسط	0	28	28
	0.0%	100%	100%
مرتفع	7	4	11
	63.6%	36.4%	100%
المجموع	8	57	65
	12.3%	87.7%	100%

يوضح الجدول رقم 11: مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي، إذ أن إجابات المبحوثين الخاصة بمرتفع قدرت بنسبة 63.6%، تليها ضعيف بنسبة 3.8% ثم متوسط كانت إجاباتهم منعدمة هذا في حالة الإجابة "بنعم"، أما المبحوثين الذين كانت اجابهم "لا"، يرون أن تأثير متوسط بنسبة 100%، تليها 96.2% ضعيف، وأخيرا مرتفع بنسبة 36.4%، ومن خلال التحليل الإحصائي نجد أن النسب المذكورة أعلاه راجعة إلى عدة أسباب منها التأثير على الصحة الجسدية والعقلية وانخفاض الدافعية وتدهور العلاقات في مكان العمل وزيادة الأخطاء الطبية، كما أن نتائج الجدول تشير إلى أن الضغوط المهنية تمثل عاملا مؤثرا على الأداء الوظيفي للعمال الاستشفائيين، لأن معظم الاجابات "بنعم" كانت بنسب عالية جدا، فحسب "هنري موراي" الذي تحدث في نظريته على أنواع الضغوط التي سماها بـ "ضغط بيتا وضغط ألفا"، فعندما يرتفع ضغط بيتا يؤدي إلى تدهور نفسي كالإكتئاب والقلق، كذلك بالنسبة إلى ضغط ألفا فعندما

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

يكون مرتفع يؤدي إلى تعب جسدي ومهني وبذلك كلا مما يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي والتأثير على جودته.

لذلك لابد من توفير برامج تدعم العمال نفسيا ومعنيا للتعامل مع الضغوط، بالإضافة إلى تحسين بيئة عمل تقلل من مصادر الضغوط بأنواعها.

الجدول رقم (12): يتمثل في إجابات المبحوثين حول مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الاستشفائيين على رضاهم الوظيفي:

المجموع	لا	نعم	رضا الموظفين مدى التأثير	
26	20	6	التكرار	ضعيف
100%	76.9%	23.1%	النسبة	
28	26	2	التكرار	متوسط
100%	92.9%	7.1%	النسبة	
11	6	5	التكرار	مرتفع
100%	54.5%	45.5%	النسبة	
65	52	13	التكرار	المجموع
100%	80%	20%	النسبة	

من خلال الجدول رقم 12 الذي يوضح إجابات المبحوثين حول تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الاستشفائيين على رضاهم الوظيفي، تبين لنا أن أعلى نسبة الذين أجابوا "بنعم" حول تأثير مرتفع قدرت بـ 45.5%، تليها ضعيف بنسبة 23.1%، أخيراً أضعف نسبة تأثير متوسط قدرت بـ 7.1%، أما الذين أجابوا بـ "لا" فكانت أعلى نسبة لديهم هي 92.9%، ثم ضعيف بنسبة 76.9%، تليها أخيراً مرتفع بنسبة 54.5%.

فمن خلال التحليل الإحصائي نستنتج أن المستشفيات بيئة عالية ضغط بطبيعتها بالإضافة إلى طبيعة العمل، حيث يتعامل العاملون في المجال الصحي مع حالات طارئة وأوقات عمل طويلة ومسؤولية كبيرة اتجاه حياة المرضى، كذلك الظروف المحيطة بالعامل والتي يمكن أن تزيد من ضغوط العمل وذلك من خلال نقص الموظفين والمعدات اللازمة، الظروف المادية الصحية فان نظرية العلاقات الإنسانية "لإلتون مايو" تعرفها

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

بظروف العمل أو الظروف الفيزيائية التي تحدث تباين في العلاقات، فإن الرضا الوظيفي مرتبط بنوع التوتر النفسي ومدى وضوحه وكيفية تعامل الموظف معه، وهذا ما تحدث عنه هنري موراي في ضغط بيتا الذي يركز على الاستجابات السلوكية والجسدية للضغط كزيادة نبضات القلب وهذا يؤدي إلى الإرهاق وتقليل الرضا الوظيفي، لذلك يجب على المؤسسات الاستشفائية من تحسين بيئة العمل من حيث: وضوح الأدوار، التقدير، وغيرها من الإستراتيجيات الأخرى.

الجدول رقم (13): يمثل إجابات المبحوثين حول مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها العمال الاستشفائيين على علاقاتهم مع المرض.

العلاقات مع المرض مدى التأثير	نعم	لا	المجموع
ضعيف	5	21	26
	19.2%	80.8%	100%
متوسط	1	27	28
	3.6%	96.4%	100%
مرتفع	7	4	11
	63.6%	36.4%	100%
المجموع	13	52	65
	20%	80%	100%

يوضح الجدول رقم 13 إجابات المبحوثين حول مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها العمال الاستشفائيين على علاقاتهم مع المرضى، فحسب إجابات المبحوثين نجد نسبة 63.6% الذين أجابوا "بمرتفع" في حالة "نعم"، تليها ضعيف بنسبة 19.2%، وأخيرا تأثير متوسط بنسبة 3.6%، أما الذين أجابوا "بلا" نجد أكبر نسبة هي 96.4% تأثيرا "متوسطا" ثم 80.8% تأثيرا ضعيف، أما بالنسبة للمرتفع قدر نسبة 36.4%.

نستنتج من خلال التحليل الإحصائي بأن هذا راجع إلى نقص التقاهم حيث يجد الموظفون صعوبة في التعاطف مع المرضى عندما يكونون تحت الضغط العملي، كذلك التعامل الغير اللائق يؤدي لضعف الاتصال مما يؤثر على نوعية الرعاية، أجد أيضا زيادة الأخطاء الطبية بدورها تؤثر على ثقة المريض، بشكل عام يمكن

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

القول أن الضغوط هي المؤثر الرئيسي في سلوك الفرد، وهذا ما يؤكد "هنري موراي" في نظريته لتفسير الضغوط بقوله "الضغط هو أحد المحددات المؤثرة أو الجوهرية في سلوك الفرد" حيث ميز بين نوعين من الضغوط "ضغط ألفا وضغط بيتا"، وفي هذا السياق حول تأثير الضغوط على علاقات الموظفين الاستشفائيين مع المرض نجد "ضغط ألفا" هو المناسب، لأنه يركز على الجوانب المعرفية والعاطفية للضغط كالقلق والتوتر، وهذا يمكن أن يؤثر على العلاقات مع المرضى.

الجدول رقم (14): إجابات المبحوثين حول كيفية تأثير الضغوط النفسية والاجتماعية الموظفين الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية

النسبة المئوية	التكرار	تأثير الضغوط النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الموظفين الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي في المستشفى
34.3%	48	الإرهاق العقلي
22.9%	32	سوء علاقات العمل
29.9%	41	الإرهاق البدني
13.6%	19	عدم إنجاز المهام الموكلة
100%	65	المجموع

من خلال جدول رقم 14 الذي يوضح إجابات المبحوثين حول كيفية تأثير الضغوط النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الموظفين الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية مع الأخذ بالاعتبار، من الأكثر تأثيراً إلى الأقل، أولهم الإرهاق العقلي بنسبة 34.3% حيث يعتبر من أبرز العوامل المؤثرة على أداء الموظفين في القطاع الصحي فالشعور المستمر بالإجهاد الذهني، صعوبة التركيز والشعور بالتعب العقلي يمكن أن يؤدي إلى انخفاض القدرة على اتخاذ القرارات السليمة وزيادة الأخطاء الطبية، وتدهور جودة الرعاية المقدمة للمرضى، يليها الإرهاق البدني الذي قدر بنسبة 29.3% الذي يشمل الأعراض الجسدية للإجهاد كالتعب الجسدي المستمر والام العضلات والصداع والذي يمكن أن يؤثر سلباً على قدرة الموظفين من حيث الأداء البدني المطلوب في بيئة العمل الاستشفائية، هذا ما يؤدي إلى زيادة خطر الإصابات والأخطاء الطبية، ثم تأتي سوء علاقات العمل بنسبة 22.9% حيث تعتبر العلاقات المهنية السلبية في بيئة العمل من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي يمكن أن تتجلى هذه العلاقات في الصراعات بين الزملاء وعدم التعاون والتحمل، كلها تؤدي إلى زيادة التوتر وتقليل الرضا الوظيفي فحسب نظرية هيرز برغ فتعتبر هذه العوامل متعلقة بمحتوى

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الوظيفة ذاتها لأنها ترتبط بعدم الرضا عن العمل، فعدم توفر عوامل صحية أو وقائية يؤدي إلى عدم وجود رضا عن العمل، ثم آخرها نجد عدم إنجاز المهام المسندة بنسبة 13.6% حيث تؤدي عدم القدرة على إنجاز هذه المهام إلى الشعور بالإحباط والتوتر مما سيؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، والذي قد يكون بسبب ضغوط العمل أو نقص الموارد البشرية أو عدم كفاية التدريب.

الجدول رقم (15): اجابات المبحوثين حول الآثار الناجمة عن الضغوط النفسية والاجتماعية على صحة العمال الاستشفائيين

النسبة المئوية	التكرار	الآثار الناجمة عن الضغوط النفسية والاجتماعية على صحة العمال الاستشفائيين
16.2%	28	الاكتئاب
26.6%	46	القلق
20.8%	36	الصداع
20.2%	35	تقلب المزاج
16.2%	28	تغير السلوك
100%	65	المجموع

من خلال الجدول رقم 15 المتعلق بالآثار الناجمة عن الضغوط النفسية والاجتماعية على صحة العمال الاستشفائيين، سواء النفسية او الجسدية في قطاع الصحة، حيث تلاحظ أن نسبة من الإجابات حول الآثار الناجمة عن الضغوط نجد القلق في المرتبة الأولى بنسبة 26.6 % ثم الصداع بنسبة 20.8%، كما أنهم صرحوا أيضاً من الآثار هو تقلب المزاج بنسبة 20.2%، اما في المرتبة الأخيرة الاكتئاب وتغير السلوك، حيث قدرت نسبة كل منهما بـ 6.2% من خلال التحليل الإحصائي نستنتج أن القلق يعتبر من الأعراض المرتبطة بالضغوط النفسية ويظهر ذلك جلياً في شكل توتر وقلق مفرط وصعوبة في الاسترخاء وتسارع نبضات القلب، صعوبة في التنفس يليها الصداع النصفي الذي يعتبر من الأعراض الجسدية الشائعة للضغوط النفسية ويمكن أن يتراوح من صداع خفيف إلى صداع نصفي شديد، أما عن تقلب المزاج فهو يؤدي إلى الشعور بالحزن والغضب والتهيج مما يؤثر على العلاقات الشخصية والعملية أما الاكتئاب فهو من أخطر المشاكل الصحية النفسية فهو يؤثر على المزاج والسلوك ويسبب كذلك فقدان الاهتمام بالأنشطة ما يؤدي إلى أفكار سلبية منها الانتحار أما آخرها تغير السلوك يمكن أن يشمل مجموعة واسعة من الأعراض مثل العصبية والعزلة الاجتماعية وصعوبة التركيز وزيادة أو نقصان الشهية واضطرابات صحية فهي عوامل تشعر بعدم الرضا في

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

عمله، وحسب ما حددهما هيرز برغ في العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة ذاتها، وترتبط بعدم الرضا عن العمل، كما أنها ترتبط بخصائص أو مضمون الوظيفة، فهي عوامل مرتبطة بطبيعة العمل نفسه.

الجدول رقم (16): علاقة متغير الجنس بمواجهة العمال الاستشفائيين لضغوط نفسية واجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية

المجموع	انثى	ذكر	الجنس	
			وجود الضغط	
35	23	12	التكرار	نعم
100%	65.7%	34.3%	النسبة	
30	17	13	التكرار	لا
100%	56.7%	43.3%	النسبة	
65	40	25	التكرار	المجموع
100%	61.5%	38.5%	النسبة	

من خلال جدول رقم 16 والمتمثل في علاقة الجنس لمواجهة العمال الاستشفائيين لضغوط نفسية واجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية حيث نلاحظ أن جنس الاناث هم من صرحوا بوجود ضغوط نفسية واجتماعية بنسبة 65.7% ثم يليها إجابة فئة من المبحوثين الذكور بنسبة 34.3% أما بالنسبة للذين أجابوا بـ "لا" نجد أن الإناث صرحوا فكرة أنه لا وجود للضغوط النفسية والاجتماعية وقدرت النسبة بـ 56.7% تليها نسبة الذكور بنسبة 43.3% وهذا يرجع إلى عدة عوامل أولها قد تواجه النساء تمييزا و عدم مساواة في مكان العمل والمجتمع مما قد يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي، ثانيها قد تتحمل النساء مسؤوليات أكبر في رعاية الأسرة والأطفال، مما يزيد من الضغط الاجتماعي بالإضافة إلى ذلك قد تكون النساء أكثر عرضة للعنف والتحرش مما يؤثر سلبًا على صحتهم النفسية أما فيما يخص عدم تعرضهم للضغوط أو أنها لا توجد ضغوط فهذا يعتمد على العديد من العوامل ومع ذلك قد يكون السبب هو أن بعض النساء يشعرن بأنهن محصنات ضد الضغوط النفسية والاجتماعية أو أنهن ببساطة لا يدركن وجود هذه الضغوط قد يكون لديهن أيضا آليات تكيف أفضل أو شبكات دعم أقوى وهذا ما دلت عليه الدراسة المحلية الضغط النفسي وعلاقته بإستراتيجيات التعامل لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى رزيق البشير - بوسعادة- بجامعة المسيلة 2013/ 2014 التي توصلت إلى أن هناك علاقة بين الضغط النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين كما توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الضغط والإستراتيجية الموجهة نحو الانفعال.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (17): علاقة وظيفة المبحوثين بواجهة الضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية:

المجموع	اخرى	أعوان التنفيذ	ممرض	طبيب	اداري	الوظيفة	
						مواجهة العمال الاستشفائيين لضغوط نفسية واجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية	
35	9	2	14	5	5	التكرار	نعم
100%	25.7%	5.7%	40%	14.3%	14.3%	النسبة	
30	4	0	14	10	2	التكرار	لا
100%	13.3%	0%	43.1%	33.3%	6.7%	النسبة	
65	13	2	28	15	7	التكرار	المجموع
100%	20%	3.1%	43.1%	23.1%	10.8%	النسبة	

يوضح الجدول رقم 17: اجابات المبحوثين حول علاقة وظيفة المبحوثين لمواجهة الضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية، حيث تبين لنا أن فئة الممرضين هي أكثر نسبة في اجابتهم "بنعم" حول علاقة الوظيفة بمواجهة الضغوط بنوعيتها النفسية والاجتماعية قدرت بنسبة 40% ثم تليها الفئات ذات وظائف أخرى بنسبة 25.7%، تليها فئة الإداريين والأطباء بنسبة 14.3%، لكل منهما، وأخيرا فئة أعوان التنفيذ 15.7%، أما الفئة المجيبة "بلا" نجد على نسبة هي فئة الممرضين بنسبة 43.1%، تليها فئة الأطباء بنسبة 33.3%، بعدها الفئات ذات وظائف أخرى بنسبة 13.3%، أما آخرها فهي فئة أعوان التنفيذ منعدمة بنسبة 0%.

ومن خلال التحليل الإحصائي نستنتج أن هناك عدة أسباب تجعل الفئات المذكورة أعلاه تدعم فكرة ان الوظيفة مرتبطة ارتباطا وثيقا بمراجعة الضغوط النفسية والاجتماعية للعاملين في المستشفيات وهي كالاتي:

1- طبيعة العمل: العمال في المستشفيات يتعاملون مع الحالات الطارئة، مرضى يعانون ووفيات مما يخلق بيئة عمل مليئة بالتوتر والضغط النفسي.

2- مسؤولية كبيرة: يتحمل العاملون مسؤولية كبيرة عن صحة وسلامة المرضى مما يزيد من الضغط عليهم على الجهتين.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

- 3- نظام العمل: غالبا ما يعمل العاملون في المستشفيات لساعات طويلة وفي نوبات عمل غير منتظمة مما يؤثر على نمط حياتهم ويسبب ضغوطا إضافية.
- 4- التفاعل مع المرضى وعائلاتهم: التعامل مع المرضى وعائلاتهم في أوقات الأزمات يمكن أن يكون مرهقا عاطفيا.
- 5- بيئة العمل: قد تكون بيئة العمل في المستشفيات تنافسية أو تفتقر إلى الدعم مما سيرفع من مستوى الضغوطات.
- 6- الدعم: وجود وظيفة متخصصة في هذا المجال يوفر دعما نفسيا واجتماعيا للعاملين ويساعدهم على التعامل مع الضغوط بشكل صحي.

أما الفئة المجيبة بـ "لا" التي وضحت بأنه لا توجد علاقة هذا راجع إلى عدة عوامل من بينها:

- 1- عدم الوعي: قد لا يكون لدى بعض الإداريين والأطباء والمرضى وعيا كافيا بتأثير الضغوط النفسية والاجتماعية على العمال.
 - 2- الافتقار إلى الموارد: قد لا تتوفر للمستشفيات الموارد الكافية وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين.
 - 3- اختلاف وجهات نظر الإداريين والعمال حول طبيعة الضغوط النفسية والاجتماعية وتأثيرها.
- وهذا ما دلت عليه الدراسة المحلية المعنونة بـ: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى أطباء المستشفيات العمومية جامعة ابن خلدون تيارت في مستشفى يوسف دمرجي مركز تصفية الدم صالح بالخوجة التي اكدت على حقائق أساسية من بينها توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والضغوط النفسية.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (18): علاقة متغير المستوى التعليمي بالعوامل المؤدية إلى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية والاجتماعية للعمال الاستشفائيين داخل المؤسسة الاستشفائية

المستوى التعليمي		ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع
العلاقة مع الموظفين	التكرار	1	1	6	15	23
	النسبة	4.3%	4.3%	26.1%	65.2%	
العبء الوظيفي	التكرار	1	2	7	23	33
	النسبة	3%	6.1%	21.2%	69.7%	
تحديد المواعيد (الضغط الزمني)	التكرار	1	2	11	22	36
	النسبة	2.8%	5.6%	30.6%	61.1%	
المجموع		1	3	15	38	57

يمثل الجدول رقم 18 علاقة متغير المستوى التعليمي بالعوامل المؤدية إلى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية والاجتماعية للعمال الاستشفائيين داخل المؤسسة الاستشفائية حيث لاحظنا من خلاله أكبر نسبة هي موجودة في إجابات المبحوثين ذات المستوى الجامعي في كل العوامل، فحسب إجاباتهم فالعامل الأول المؤدي إلى ارتفاع الضغوط هو العبء الوظيفي بنسبة 69.7%، ثم العلاقة مع الموظفين بنسبة 65.2%، والعامل الأخير هو تحديد المواعيد (الضغط الزمني) بنسبة 61.1%، أما المستوى الثانوي يرى بأن تحديد المواعيد (الضغط الزمني) هي العامل الأول المؤدي إلى ارتفاع الضغوط حيث تمثلت نسبتهم بـ 30.6% والعامل الثاني هو العلاقة مع الموظفين قدرت بـ 26.1%، والعامل الأخير هو العبء الوظيفي بنسبة 21.2%، وحسب إجابات المبحوثين ذات المستوى المتوسط يرون أن العبء الوظيفي هو العامل الأول المؤدي إلى ارتفاع الضغوط بنسبة 6.1% أما في المرتبة الثانية يأتي عامل تحديد المواعيد (الضغط الزمني) بنسبة 5.6% وأخيرا العلاقة مع الموظفين بنسبة 4.3%، في حين المبحوثين ذات المستوى الابتدائي يصرحون بأن العلاقة مع الموظفين هي العامل الأول في ارتفاع الضغوط بنسبة 4.3%، و 3% من المبحوثين تمثلت إجاباتهم بأن العبء الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع الضغوط، أما العامل الأخير حسب إجابات المبحوثين في هذا المستوى هو تحديد المواعيد (الضغط الزمني) بنسبة 2.8%، ومنه نلاحظ أن العبء الوظيفي هو العامل الأكثر تأثيرا على فئة الجامعيين، كما أن معنك تقارب في نسبة تأثرهم بالعوامل الثلاث المذكورة أعلاه ، مما يدل أن أصحاب التعليم العالي

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

يعبرون أكثر عن الضغوط ويتأثرون بها بشكل واضح، أما ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط والثانوي يمثلون نسبة ضعيفة في التعبير عن هذه العوامل.

مما ذكرناه في التحليل الاتصالي نستنتج ان المبحوثين ذات التعليم العالي غالبا ما يقومون بمهام معقدة و مسؤوليات أكبر هذا يجعلهم يشعرون بالعبء الوظيفي، كما أنهم ملتزمون بالمواعيد هذا ما يدل على وعي تنظيمي متقدم، أما بالنسبة للعلاقة مع الموظفين تشير إلى القدرة على التفاعل والتواصل، وهي مهارة تنمو غالبا مع المستوى التعليمي، وهذا ما يطرحه "هنري موراي" في مبادئ نظريته بأن الفرد يتأثر بسلسلة من الضغوط والاحتياجات النفسية تتفاعل مع البيئة المحيطة به، وهذا ما يؤثر في سلوكه، فهذه الضغوط قد تكون [نفسية " كالعبد الوظيفي"، اجتماعية كالعلاقات مع الموظفين، وتنظيمية مثل " تحديد المواعيد"]، ومن خلال هذا يمكن تفسير ارتفاع نسبة العبء الوظيفي لدى المستوى الجامعي بأنهم أكثر عرضة للضغوط التي تنتج عن متطلبات التقدير، الانجاز والتقدم المهني، كما أنهم يتعاملون مع الضغط الزمني كأنها تحديات شخصية لا بد من تجاوزها، وهذا ما يزيد من توترهم أحيانا، بينما ذوي المستوى "الثانوي، المتوسط، الابتدائي"، يركزون على المهام الروتينية وهم أقل تعبيرا عن الضغوط نتيجة ضعف التفاعل مع الغير.

الجدول رقم (19): يمثل متغير الحالة الاجتماعية وعلاقتها بتأثير الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل على الحياة الشخصية للعامل الاستشفائي:

الحالة الاجتماعية	تأثير الضغوط على الحياة الشخصية للعامل				
	أعزب/ عزباء	متزوج(ة)	مطلق(ة)	أرمل(ة)	المجموع
نعم	7	20	2	1	30
	23.3%	66.7%	6.7%	3.3%	100%
لا	6	27	0	2	35
	17.1%	77.1%	0%	5.7%	100%
المجموع	13	47	2	3	65
	20%	72.3%	3.1%	4.6%	100%

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

من خلال جدول رقم 19 الذي يمثل الحالة الاجتماعية وعلاقتها بتأثير الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل على الحياة الشخصية للعامل الاستشفائي تبين لنا أن فئة المتزوجين هي أعلى نسبة حيث بلغت 66.7% تليها فئة أعزب (ة) بنسبة 27.3% ثم فئة المطلقين بنسبة 6.7% وأخيرا فئة الأرامل بنسبة 3.3% أما فيما يخص الفئة المجيبة "لا" المدلة على أنه لا يوجد تأثير للضغوط على الحياة الشخصية للعامل حيث نجد الفئة المجيبة بأعلى نسبة في فئة المتزوجين بنسبة 77.1% تليها فئة أعزب بنسبة 17.1% بعدها فئة أرمل (ة) بنسبة 5.7% تم آخرها الفئة المنعومة مطلق بنسبة 0.0%.

من خلال التحليل الإحصائي نفسر ان الفئة المجيبة "بنعم" راجع إلى عدة أسباب: أولها طبيعة العمل في المجال الصحي التي تتسم بالضغط الشديد إذ يتعامل العاملون مع الحالات الطارئة والمشاكل الصحية الخطيرة وفقدان الأرواح عاطفيا ونفسيا. ما سيؤثر الصحة النفسية للعاملين بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، أما ثانيها هو محاولة التوازن بين العمل والحياة الشخصية الذي أضحي يمثل تحديا كبيرا، ساعات العمل الطويلة، والعمل في المناوبات والمسؤوليات الاضافية من شأنها أن تجعل من الصعب على العاملين تخصيص الوقت لحياتهم الشخصية والأنشطة الاجتماعية، الاهتمام بالصحة الجسدية والعقلية مما سبق نصل إلى نقطة مهمة ألا وهي ان الدعم الاجتماعي يلعب دورا حاسما، فالمتزوجين قد يواجهون ضغوطا إضافية بسبب مسؤوليات الأسرة بينما قد يعاني العزاب من نقص في الاندماج الاجتماعي أو الشعور بالوحدة. ومع ذلك قد يجد العزاب وقتا أسهل في التركيز على العناية الذاتية، اما في الجهة المقابلة فإن المتزوجون يستمدون كل الدعم من أزواجهم، أما فئة الأرامل مطلقين قد يكون لديهم بالفعل تجارب سابقة في التعامل مع الضغوط الاجتماعية والنفسية مما قد يؤثر على كيفية إدراكهم لهذه الضغوط في سياق عملهم. أما الفئة المجيبة ب"لا" يمكن تفسيرها لوجود عدة أسباب الا وهي أن المتزوجون قد يرون أن لديهم شبكة دعم أقوى مما قد يساعد على التعامل مع الضغوط قد يشعرون أيضا بالاستقرار والأمان مما قد يقلل من تأثير الضغوط، أما فئة العزاب قد يشعرون بأنهم يتمتعون بقدر أكبر من الاستقلالية والتحكم في حياتهم، مما قد يساعد على التعامل مع الضغوط قد يساعد على التعامل مع الضغوط، أما الأرامل قد يكون لديهم تجارب سابقة في التعامل مع الضغوط، مما قد يساعد على التعامل مع الضغوط الحالية. قد يشعرون أيضا بالامتنان للحياة، مما قد يساعد على التعامل مع الضغوط.

التحقق من نتائج الفرضية الأولى:

من خلال الفرضية المقترحة في دراستنا والمتمثلة في: فئة الإداريين والمرضى هي الفئة الأكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية توصلنا إلى النتائج التالية:

- تبين نتائج الجدول رقم 10 المتمثلة في إجابات المبحوثين حول المهام التي يقومون بها داخل المؤسسة الاستشفائية أن علاج المرض من أكثر المهام الممارسة داخل المستشفى حيث قدرت بنسبة 56.92 % مقارنة بالمهام الأخرى وهي على الترتيب التالي (مخبري، الاستقبال والأمانة، الأمومة والطفولة، الإداري، صيدلي، الأشعة) فكل هذه المهام متقاربة نسبيا.

- يوضح الجدول رقم 11 مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الاستشفائيين على ادائهم الوظيفي حيث نلاحظ أن أكبر نسبة تمثلت في إجابات المبحوثين بأن هذا التأثير مرتفع.

- يوضح الجدول رقم 12 مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الاستشفائيين على رضاهم الوظيفي نجده هو الآخر حسب اجابات المبحوثين بان لديه تأثير مرتفع.

- يوضح الجدول رقم 13 مدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الاستشفائيين على علاقتهم مع المرضى فأكبر نسبة من إجابات المبحوثين بينت بأنه تأثير مرتفع هو أيضا.

- يوضح الجدول رقم 14 اجابات المبحوثين حول كيفية تأثير الضغوط النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الموظفون الاستشفائيين تمثلت في الارهاق العقلي بنسبة 34.3% أما البقية المتمثلة في الإرهاق الدقي، سوء علاقات العمل وعدم انجار المهتم الموكلة نجدها متقاربة نسبيا وبالتالي فإن الضغوط العملية تؤثر على أداء العمال الاستشفائيين.

- يبين الجدول رقم 15 المتعلق بالآثار الناجمة عن الضغوط النفسية والاجتماعية على صحة العمال الاستشفائيين سواء النفسية او الجسدية في قطاع الصحة (الاكتئاب -القلق -الصداع - تقلب المزاج - تغير السلوك) فنلاحظ أن أكثر الآثار الناجمة عن هذه الضغوط هي القلق بنسبة 26.6% أما الباقي فهم متقاربين نسبيا.

ومن خلال أيضا الجدول رقم 16 الذي يمثل علاقة متغير الجنس بمواجهة العمال الاستشفائيين لضغوط نفسية واجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية، تبين أن جنس الإناث هم أكثر عرضة للضغوط مقارنة بجنس الذكور.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

إضافة إلى الجدول رقم 17 المتمثل في علاقة متغير وظيفة الباحثين بمواجهة الضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية، نجد أن فئة الممرضين هم أكثر عرضة لهذه الضغوط.

يليه الجدول رقم 18 علاقة المستوى التعليمي بالعوامل المؤدية إلى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية والاجتماعية للعمال الاستشفائيين داخل المؤسسة الاستشفائية فنجد أن المستوى الجامعي هو الأكثر نسبة في إجابته حول العوامل التي تزيد من مستوى الضغوط (العبء الوظيفي والعلاقة مع الموظفين، تحديد المواعيد).

- توضح نتائج الجدول رقم 19 المتمثلة في: الحالة الاجتماعية وعلاقتها بتأثير الضغط النفسية والاجتماعية في العمل على الحياة الشخصية للعامل الاستشفائي بأن فئة المتزوجين أكثر نسبة في إجابته على أن تلك الضغوط تؤثر على حياتهم الشخصية وعلى عائلاتهم.

- ومما سبق يمكن القول بأن الفرضية الأولى: فئة الإداريين والممرضين هم الفئة الأكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية، غير محققة.

فمن خلال النتائج نجد أن فئة الممرضين والأطباء هم الأكثر عرضة وذلك راجع إلى تحملهم مسؤوليات كبيرة.

تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم (20): يمثل التدابير الممكنة المتخذة من طرف الإدارة لتحسين التواصل وتقليل سلوك التجاهل:

النسبة	التكرار	التدابير التي يمكن ان تتخذها الإدارة لتحسين التواصل وتقليل سلوك التجاهل
28.4%	25	تشجيع المشاركة والتفاعل
25.3%	24	التدريب على مهارات التواصل
46.3%	44	تقليل البيروقراطية
100%	95	المجموع

يوضح الجدول رقم 20 التدابير الممكنة والمتخذة من طرف الإدارة لتحسين التواصل وتقليل سلوك التجاهل، نجد نسبة 46.4% من الباحثين أجابوا على أن تقليل البيروقراطية من بين التدابير التي يمكن أن تتخذها الإدارة لتقليل سلوك التجاهل، تليها في المرتبة الثانية تشجيع المشاركة والتفاعل بنسبة 28.4%، فهذه الأخيرة تزيد من شعور العمال بالانتماء والتقدير مما يجعلهم أكثر قدرة للتعبير عن آرائهم، هذا يعزز التعاون بين العاملين بعدها نجد التدريب على مهارات التواصل التي قدرت نسبتها بـ 25.3% فهي تهدف لتزويد العمال بالمهارات اللازمة للتواصل الفعال مما يحسن من فهم الرسائل المتبادلة ويعزز العلاقات الايجابية، فكل هذه

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

التدابير يمكن أن تطبقها الإدارة لخلق بيئة عمل أكثر شفافية مما يعزز التواصل الفعال ويقلل من سلوك التجاهل، كما أنها تحسن من أداء الموظفين وزيادة التعاون بينهم.

الجدول رقم (21): يمثل في إجابات المبحوثين حول وجود اختلافات في سلوك التجاهل بين مختلف التخصصات داخل المؤسسة الاستشفائية

النسبة	التكرار	التدابير التي يمكن ان تتخذها الإدارة لتحسين التواصل وتقليل سلوك التجاهل
66.2%	43	نعم
33.8%	22	لا
100%	65	المجموع

يوضح الجدول رقم 21 إجابات المبحوثين حول وجود اختلافات في سلوك التجاهل بين مختلف التخصصات داخل المؤسسة الاستشفائية، حيث تبين أن أعلى نسبة تمثلت في "نعم" والتي قدرت بـ 66.2%، في حين الإجابة بـ: "لا" قدرت نسبتها بـ 33.8% ومن التحليل الإحصائي نجد هناك من يرى بأن الاختلافات في سلوك التجاهل تتمثل في الفروقات في المسؤوليات والآخر يرى بأن هناك اختلافات في الثقافة المهنية، وهذا راجع إلى اختلاف مسؤوليات كل تخصص مما يؤثر على كيفية تعاملهم مع المواقف أما نجع أيضا أن لكل تخصص ثقافته المهنية الخاصة به والتي تؤثر على سلوكهم، ضف إلى ذلك الضغط والتوتر الذي يمكن أن يؤثر على سلوك الموظفين مما سيؤدي إلى فرض التجاهل.

الجدول رقم (22): علاقة متغير الجنس بالأسباب الدافعة بالعمال الاستشفائيين إلى تبني سلوك التجاهل اتجاه الإدارة:

المجموع	انثى	ذكر	الجنس	
			الاسباب	
37	24	13	التكرار	نقص التواصل الفعال
100%	64.9%	35.1%	النسبة	
44	24	20	التكرار	قلة التقدير والتحفيز
100%	54.5%	45.5%	النسبة	
25	11	14	التكرار	تضارب المصالح والقيم
100%	44%	56%	النسبة	
64	39	25	المجموع	

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

من خلال الجدول رقم 22 الذي يوضح علاقة الجنس بالأسباب التي تدفع العمال الاستشفائيين الى تبني سلوك التجاهل اتجاه الادارة نجد أكبر نسبة من جنس الإناث الذين صرحوا واكدوا على أن انخفاض التواصل الفعال من الاسباب التي تدفع العمال الاستشفائيين الى تبني سلوك التجاهل اتجاه الادارة بنسبة 64.9% اما جنس الذكور قدرت نسبتهم 35.1% كما هو في سبب قلة التقدير والتحفيز نجد الاناث أكبر نسبة والتي قدرت بـ 54.5% اما الذكور قدرت نسبتهم 45.5% لتأتي في الاخير نسبة 56 % من جنس الذكور الذين صرحوا بأن تضارب المصالح و القيم من اسباب المؤدية الى تبني سلوك التجاهل في المستشفى مقابل 44% من جنس الاناث. من خلال التحليل الاحصائي نستنتج أن جنس الإناث هو أكثر تصريحا بالأسباب التي تدفع العمال الى تبني سلوك التجاهل اتجاه الادارة لان عدم تلقي المال معلومات واضحة ولا يتم الاستماع لآرائهم قد يشعرهم بالإحباط واللامبالاة مما يؤدي الى انخفاض التواصل الإيجابي، فإنه حتما عندما لا يشعرون بالتقدير لعملهم او لم يتم تحفيزهم بشكل كافي سيفقدون الحماس للتعاون مع الادارة. اما بالنسبة لتضارب المصالح والقيم خاصة إذا كانت هناك اختلافات كبيرة في تلك القيم والمصالح بين العمال والادارة بطبيعة الحال. هذا ما سيؤدي الى شعور العاملين بالإساءة وعدم الثقة وهذا يدفعهم إلى تبني سلوك التجاهل فبشكل عام كل هذه العوامل أو الاسباب يمكنها خلق بيئة عمل مكهربة وهذا يؤثر على سلوك العاملين مما يؤدي بهم الى تجاهل الادارة وهذا ما تؤكده نظرية هيزر برغ (العامل المزدوج) والتي توفر اطارا واضحا لتحليل العوامل المتعلقة برضا عن العمل والعوامل المتعلقة بعدم الرضا عن العمل. فمن الاسباب المذكورة نجد أن التقدير والتحفيز من العوامل المؤدية الى رضا العاملين عن عملهم وقلتها تعتبر عوامل مؤدية الى عدم الرضا كما هو الحال لنقص التواصل الفعال وتضارب المصالح والقيم فكلما عوامل مؤدية الى عدم الرضا عن العمل.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (23): علاقة متغير المستوى التعليم بكيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى:

المجموع	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	المستوى التعليمي	
					كيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى	
18	12	3	2	1	التكرار	زيادة الأخطاء الطبية
100%	66.7%	16.7%	11.1%	5.5%	النسبة	
56	37	15	3	1	التكرار	تدهور بيئة العمل
100%	66.1%	26.8%	5.4%	1.8%	النسبة	
15	9	4	1	1	التكرار	التأثير على التفاعل مع المرضى
100%	60%	26.7%	6.7%	6.7%	النسبة	
60	40	16	3	1	المجموع	

من خلال الجدول رقم 23: الذي يبين علاقة المستوى التعليمي للمبحوثين بكيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى نجد أن اجابات المبحوثين من المستوى الجامعي هي أكبر نسبة والذي قدرت نسبتهم بـ 66.7%. أما المستوى الثانوي قدرت نسبتهم بـ 16.7%، ثم يليها مستوى المتوسط بنسبة 11.17% ونسبة 5.5% من المستوى الابتدائي وكذلك بالنسبة الى تدهور بيئة العمل فكانت جل الاجابات من المستوى الجامعي بنسبة قدرت بـ 66.1% والمستوى الثانوي بنسبة 26.8 % المتوسط والذي قدرت نسبتهم بـ 5.4% واخيرا المستوى الابتدائي الذي قدر بنسبة 1.8 % كما هو الحال لتأثير على التفاعل مع المرضى نجد في المرتبة والذين صرحوا بأن سلوك التجاهل يؤدي إلى التأثير على التفاعل مع المرضى، والذي يؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى هم ذو المستوى الجامعي حيث قدرت نسبت بـ 60% ثم المستوى الثانوي بنسبة 26.7% أما المستوى المتوسط والابتدائي قدرت نسبة كل منهما بـ 6.7%.

نستنتج من خلال التحليل الإحصائي أن المبحوثين ذو المستوى الجامعي هم أكثر تصريحا بأن سلوك التجاهل يؤدي إلى زيادة الأخطاء الطبية وتدهور بيئة العمل، كذلك التأثير على التفاعل مع المرضى كلها تؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى فسلوك التجاهل له تداعيات خطيرة على عدة جوانب منها

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الرعاية الصحية فهو يؤثر على طرق التفاعل مع المرضى، ولذلك فإن شعورهم بالتجاهل يجعلهم يفقدون الثقة في مقدمي الرعاية الصحية (الأطباء) مما يؤدي عدم الالتزام بالعلاج والتأخر في طلب المساعدة وزيادة القلق وهذا ما سيؤثر بدوره على جودة الرعاية الصحية المقدمة، كما أن التجاهل يرفع من نسبة الأخطاء الطبية خلال تقديم الأدوية غير المناسبة للمريض أو عدم إجراء الفحوصات اللازمة له، ويؤدي أيضا إلى تدهور بيئة العمل وذلك عند شعور العمال بأنهم غير محفزين أو مدعومين فهذا يؤثر على معنوياتهم ولتحسين جودة الرعاية الصحية لابد من تحسين ظروف العمل أولا، وتعزيز التواصل والتعاون، كذلك تعزيز ثقافة الاحترام والتقدير بين العمال الاستشفائيين سواء إداريين أم أطباء، وهذا ما يؤكد "التون مايو" في نظرية " العلاقات الانسانية التي ركزت على بناء المنظمة من وجهة النظر الاجتماعية الإنسانية مثل: علاقات الأفراد مع بعضهم البعض ومع رؤسائهم وغيرهم داخل المنظمة وخارجها، فهي تهدف بشكل عام الى خلق بيئة عمل إيجابية، ولتقليل سلوك التجاهل وتحسين جودة الرعاية الصحية للمريض لابد من بناء فرق عمل فعالة وتحسين التواصل بين العاملين والمرضى، كذلك توفير الدعم والتقدير للعاملين في قطاع الصحة، بالإضافة إلى مشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تؤثر على عملهم مما يشعروهم بالرضا الوظيفي.

الجدول رقم (24): علاقة الوظيفة الحالية بكيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية

المقدمة للمرضى

المجموع	اخرى	أعوان التنفيذ	ممرض	طبيب	اداري	الوظيفة الحالة	
						كيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى	
18	3	0	9	2	4	التكرار	زيادة الأخطاء الطبية
100%	16.7%	0%	50%	11.1%	22.2%	النسبة	
56	9	2	28	10	7	التكرار	تدهور بيئة العمل
100%	16.1%	3.6%	50%	17.9%	12.5%	النسبة	
15	1	0	6	6	2	التكرار	التأثير على التفاعل مع المرضى
100%	6.7%	0%	40%	40%	13.3%	النسبة	
60	10	2	28	13	7	المجموع	

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

من خلال الجدول رقم 24: الذي يوضح علاقة الوظيفة بكيفية تأثير سلوك التجامل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى نجد أن فئة الممرضين تقدر بأكبر نسبة حول آرائهم زيادة الأخطاء الطبية تنتج من سلوك التجامل مما تؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى حيث قدرت إجابات المبحوثين الممرضين بنسبة 50% ثم تليها الفئة الادارية بنسبة 22.2% وفئات ذات وظائف أخرى قدرت نسبتهم بـ 16.7% و 11.1% اجابات اطباء اما اعوان تنفيذ فكانت نسبتهم كما هو الحال في تهور بيئة نجد فئة الممرضين أكبر نسبة حيث قدرت به 50% ثم فئة الاطباء الذين قدرت نسبتهم بـ 17.9%، وفئة الاداريين بنسبة 12.5% بعدها فئات ذات وظائف أخرى بنسبة 16.1% واخيرا فئة أعوان التنفيذ 3.6% اما اجابات المبحوثين حول التأثير على التفاعل مع المرضى كانت أكبر نسبة من طرف الممرضين والاطباء حيث قدرت نسبة كل منهم بـ 40% ثم فئة الاداريين بنسبة 13.3% تليها وظائف أخرى بنسبة 6.7% ما بالنسبة لأعوان التنفيذ قدرت بـ 0%.

إن اجابات الممرضين حول زيادة الأخطاء الطبية الناتجة من سلوك التجامل فهذا اخطر على حالة المريض قد تؤدي هذه الأخطاء إلى عواقب وخيمة من بينها تشخيص غير صحيح أو متأخر اصابات خطيرة تؤدي حتى الوفاة، فهذه الأخطاء تشعر المريض باليأس وقد تؤثر على مرحلة شفاؤه كما تؤدي الى فقدانه بالثقة ولا تؤثر على المريض فقط بل تؤدي ايضا الى انخفاض معنويات الممرضين (الارهاق، الاحتراق الوظيفي) فمن الضروري معاملة المرضى معاملة تليق بمقامهم ولا بد من المستشفيات والعيادات اتخاذ خطوات لتقليل من الأخطاء الطبيعية كتوفير التدريب الكافي للممرضين وخلق بيئة عمل امنة.

اما بالنسبة لتدهور بيئة العمل فإن سلوك التجامل يؤدي إلى بيئة عمل غير سليمة وله تأثيرات سلبية متعددة مما تشكل عائق على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض لذلك لا بد من معالجة سلوك التجامل وخلق بيئة عمل إيجابية وداعمة لضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة وفيما يخص التأثير على التفاعل مع المرضى فإن سلوك التجامل يخلق بيئة سلبية تؤثر على العلاقة بين المريض ومقدم الرعاية مما يؤثر سلبا على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض فلا بد من مقدمي الرعاية ان يكونوا يقظين لهذه المشكلة لخلق بيئة ايجابية وداعمة للمرضى.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (25): علاقة متغير السن بكيفية قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم:

العمر	كيفية قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم				المجموع
	من 20 سنة الى 35 سنة]	من 35 سنة الى 50 سنة]	من 50 سنة فما فوق		
مراقبة أداء الموظفين	التكرار	15	13	3	31
	النسبة	48.4%	41.9%	9.7%	
تحليل معدلات الانتاجية	التكرار	6	12	2	20
	النسبة	30%	60%	10%	
مقارنة بين الموظفين	التكرار	20	15	2	37
	النسبة	54.1%	40.5%	5.4%	
المجموع					62

خلال الجدول رقم 25: الذي يوضح علاقة الفئة العمرية بكيفية قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم يتبين لنا أن الفئة العمرية من [20 سنة الى 35 سنة] ترى بأن قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم يكون عن طريق مراقبة أداء الموظفين والذين قدرت نسبتهم بـ 48.4% ثم الفئة العمرية من [35 سنة الى 50 سنة] بنسبة 41.9% واخيرا تأتي فئة من 50 سنة فما فوق بنسبة 9.7% اما المبحوثين الذين اجابوا بأكثر نسبة والدوا بأن قياس تأثير سلوك الجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم يكون من خلال تحليل معدلات الإنتاجية هم الفئة العمرية من [35 سنة إلى 50 سنة] بنسبة قدرت بـ 60% تم تليها الفئة العمرية من [20 سنة الى 35 سنة] بنسبة 30% ثم فئة من 50 سنة فما فوق بنسبة 10% وقياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم عن طريق مقارنة بين الموظفين أكبر نسبة تمثلت في الفئة العمرية من [20 سنة الى 35 سنة] والتي قدرت بـ 54.1% ونسبة 40.5% من الفئة العمرية من [30 سنة الى 50 سنة] ثم من 50 سنة فما فوق بنسبة 5.4% من خلال التحليل الإحصائي نستنتج أن قياس تأثير سلوك

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائية والتعاون فيما بينهم يختلف باختلاف أعمار افراد العينة، حيث وجدنا هناك من يرون بأن قياس تأثير سلوك التجاهل يكون عن طريق مراقبة أداء الموظفين باعتبارها وسيلة مهمة لقياس سلوك التجاهل وذلك من خلال تقييم مستوى التعاون والتواصل بين الموظفين وهناك من يرى انه يمكن قياس تأثير سلوك التجاهل من خلال تحليل معدلات الانتاجية المتمثلة في مقياس الانتاجية كعدد المرضى الذين تمت خدمتهم أو عدد الاجراءات الطبية وجمع بيانات من سجلات المستشفى والبعض الآخر يرى بأنه يمكن قياس تأثير سلوك التجاهل من خلال مقارنة بين الموظفين لأنها تسمح بتحديد الاختلافات في سلوكيات الموظفين الذين يتعرضون للتجاهل والذين لا يتعرضون له كما تحدد العوامل المؤثرة على أداء الموظفين بصفة خاصة، وتسمح بتقييم فعالية التدخلات للحد من سلوك التجاهل وتحسين أداء الموظفين.

التحقق من نتائج الفرضية الثانية:

من خلال الفرضية المقترحة في دراستنا والمتمثلة في: التجاهل من أبرز السلوكيات المنتهجة من طرف العمال والأطباء الاستشفائيين لتقاضي الاصطدام مع الإدارة توصلنا إلى النتائج:

- يوضح جدول رقم 20: التدابير الممكنة والمتخذة من طرف الإدارة لتحسين التواصل وتقليل سلوك التجاهل نجد أن أكبر نسبة من المبحوثين أجابوا بتقليل البيروقراطية بنسبة 46.4% أما التدريب على مهارات التواصل وتشجيع المشاركة والتفاعل متقاربتان نسبيا.

- تبين نتائج الجدول رقم المتمثلة في إجابات المبحوثين حول وجود اختلافات في سلوك التجاهل بين مختلف التخصصات داخل المؤسسة الاستشفائية إذ أن أكبر نسبة كانت لدى الفئة الذين أجابوا "بنعم" حيث قدرت ب 66.2% أما الذين أجابوا "بلا" قدرت نسبتهم ب 33.8%.

- يوضح الجدول رقم 22: علاقة مغير الجنس بالأسباب الدافعة بالعمال الاستشفائيين إلى تبني سلوك التجاهل اتجاه الإدارة، حيث تبين من خلاله أن جنس الإناث هو اكبر نسبة في تصريحهن بهذه الأسباب والمتمثلة في نقص التواصل الفعال بنسبة 64.5%، قلة التقدير والتحفيز بنسبة 54.5% وتضارب المصالح والقيم ب 44%، أما بالنسبة لجنس الذكور كانت اجابتهم بأن أول سبب يدفع لتبني سلوك التجاهل هو تضارب المصالح والقيم ب 56%، قلة التقدير والتحفيز بنسبة 45.5%، ونقص التواصل الفعال بنسبة 35.1%، فنلاحظ أن النسب متقاربة بين الجنسين، ولا يوجد فرق كبير في تباعدهم.

- يبين الجدول رقم 23: علاقة متغير المستوى التعليمي بكيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، نجد أن أكبر نسبة من إجابات المبحوثين هم ذوي المستوى الجامعي، حيث يرون

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

أن سلوك التجاهل يزيد من الأخطاء الطبية وتدهور بيئة العمل، التأثير على التفاعل مع المرضى، مقارنة بالمستويات التعليمية الأخرى.

- كذلك تبين نتائج الجدول رقم 24 المتمثلة في علاقة الوظيفة الحالية بكيفية تأثير سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى نجد فئة الممرضين هي الأكثر شيوعاً وأكثر نسبة من الفئات ذات الوظائف الأخرى، المتمثلة إجاباتهم حول كيفية تأثير سلوك التجاهل على رعاية المرضى.

- من خلال الجدول رقم 25: الذي يوضح علاقة متغير السن بكيفية قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم من خلال، مراقبة الموظفين، تحليل معدلات الإنتاجية، مقارنة بين الموظفين نجد ان فئتي [من 20 سنة الى 35 سنة] و [من 35 سنة الى 50 سنة] متقاربتان نسبياً أما فئة [من 50 سنة فما فوق] تمثل أدنى نسبة في إجاباتها حول كيفية قياس سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين.

- فمن فاصل النتائج السابقة تبين لنا أن الفرضية الثانية التي تقر بأن سلوك التجاهل من بين السلوكيات المنتهجة من طرف العمال والأطباء الاستشفائيين لتفادي الاصطدام مع الإدارة، محققة أن المستويات العالية تقوم بمهام ذات مسؤولية كبيرة.

تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (26): يمثل إجابات المبحوثين حول التواصل الأكثر تأثيراً في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى:

الاجابات	التكرار	النسبة
التواصل الفردي	26	40%
التواصل الجماعي	39	60%
المجموع	65	100%

يوضح الجدول رقم 26: نوع التواصل الأكثر تأثيراً في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى حيث نلاحظ أن جل إجابات المبحوثين حول نوع التواصل الذي يخفف من الضغوط بين العاملين والتواصل الجماعي الذي قدرت نسبته بـ 60%، في حين إجابات باقي المبحوثين تمثلت في التواصل الفردي والتي قدرت نسبيتها بـ 40%، لأن التواصل الاجتماعي يسمح بضمان الدعم العاطفي والمساعدة عندما يتحدث العاملون مع بعضهم البعض وتفرغ الطاقة السلبية التي يعانون منها (الهموم والمشاكل)، ما سيعززهم بالشعور

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

بأنهم ليسوا وحدهم وأن هناك من يتفهمهم ويدعمهم في مواجهة الضغوطات، كما سيرفع الشعور بالانتماء خاصة عندما يشعر العاملون بأنهم جزء الفريق من هذا الفريق، وأنهم مقدرون ومحترمون من طرف زملائهم مما يعطيهم القدرة على مواجهة وكيفية التعامل مع هذه الضغوط بشكل أفضل، وهنا نصل إلى أن التواصل الاجتماعي ركيزة أساسية في توفير فرصا عديدة وكثيرة للتعبير عن المشاعر السلبية عندما يتمكن العاملون من التفريغ عن غضبهم أو إحباطهم أو حزنهم بطريقة صحية هذا كله يساعدهم على تخفيف التوتر والقلق.

الجدول رقم (27): إجابات المبحوثين حول وجود الدعم الاجتماعي من زملائهم وعلاقته بتقليل الضغط

النفسي والاجتماعي:

الاجابات	التكرار	النسبة
نعم	45	69.2%
لا	20	30.8%
المجموع	65	100%

يوضح جدول رقم 27: أن الدعم الاجتماعي المقدم من طرف الزملاء يساعد في تقليل الضغط النفسي والاجتماعي في المستشفى، حيث أن أعلى نسبة تمثلت في الإجابة "بنعم" والتي قدرت بـ 69.2%، أما الإجابة بـ "لا" قدرت نسبتها بـ 30.8% هذا ما يدل على العمل على بناء الهوية الجماعية والتضامن من خلال الترابط الاجتماعي وتبادل المعلومات والخبرات وتخفيف الضغوطات النفسية والاجتماعية وذلك من خلال تخفيف التوتر والحد من الشعور بالعزلة وتحسين التكيف مع المواقف الصعبة بالإضافة إلى تعزيز الصحة النفسية والتأقلم من خلال زيادة الرضا الوظيفي، تقليل الإرهاق وتحسين الصحة العامة، مما يؤكد على أن الدعم الاجتماعي يلعب دورا حاسما في تعزيز بيئة عمل صحية وداعمة في المستشفيات والتي تساعد على التماسك الاجتماعي مخففة في ذلك الضغوطات المؤثرة على الصحة للموظفين.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (28): علاقة متغير الجنس بالتواصل اليومي مع الزملاء يساعد على التقليل بالضغط النفسي لدى العمال الاستشفائيين:

العمر	كيفية قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم			المجموع
	ذكر	انثى	المجموع	
نعم	التكرار	13	27	40
	النسبة	32.5%	67.5%	100%
لا	التكرار	12	13	25
	النسبة	48.0%	51%	100%
المجموع	التكرار	25	40	65
	النسبة	38.5%	61.5%	100%

من خلال الجدول رقم 28: الذي يوضح علاقة الجنس بالتواصل اليومي مع الزملاء يساعد على التقليل بالضغط النفسي لدى العمال الاستشفائيين نجد أكبر نسبة من جنس الإناث حيث بلغت نسبتهم 67.5% وهذا راجع إلى ارتفاع هاته النسبة لعدة أسباب من بينها أنه يساهم في تقليل الضغط النفسي لدى العاملين في المجال الصحي مقارنة بالذكور بنسبة 32.5% حيث نفسر هذا من خلال عدة عوامل أولها تختلف طبيعة التنشئة الاجتماعية بين الجنسين غالباً ما يتم تشجيع الإناث على تطوير مهارات التواصل وبناء علاقات اجتماعية متينة منذ الصغر هذا ما سيجعلهن أكثر ميلاً للانخراط في محادثات ودية وداعمة مع الزملاء مما يخلق بيئة عمل أكثر ايجابية، أما ثانيها هي أنه قد تكون هناك اختلافات فيسيولوجية ونفسية وتظهر الدراسات أن النساء يمتلكن مستويات أعلى من هرمون الأوكسيتوسين الذي يرتبط بتعزيز الروابط الاجتماعية والشعور بالراحة هذا قد يدفعهن إلى البحث عن الدعم الاجتماعي والتعبير عن المشاعر بشكل أكثر انفتاحاً، وأما الأدوار الاجتماعية التي تلعب دوراً مهماً قد تنتظر إلى النساء على أنهن أكثر تعاطفاً ورعاية مما يشجعهن على تقديم الدعم العاطفي للزملاء، في المقابل قد يشعر الرجال بضعة أكبر لإظهار القوة والتحمل مما قد يقلل من رغبتهم في طلب المساعدة أو الانخراط في محادثات عاطفية.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الجدول رقم (29): علاقة متغير المستوى التعليمي بنوع التواصل الأكثر تأثيراً في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى:

المجموع	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	المستوى التعليمي	
					نوع التواصل الأكثر تأثيراً في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى	
26	20	4	1	1	التكرار	التواصل الفردي
					النسبة	
100%	76.9%	15.4%	3.8%	3.8%		
39	25	12	2	0	التكرار	التواصل الجماعي
					النسبة	
100%	64.1%	30.8%	5.1%	0%		
65	45	16	3	1	التكرار	المجموع
					النسبة	
100%	69.2%	24.6%	4.6%	1.5%		

يوضح الجدول رقم 28: علاقة المستوى التعليمي بنوع التواصل الأكثر تأثيراً في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى، نجد نسبة 76.9% من إجابات المبحوثين ذو المستوى الجامعي يرون بأن التواصل الفردي هو النوع الأكثر تأثيراً في تخفيف الضغوط بين العاملين في المستشفى، تأتي في المرتبة الثانية إجابات المبحوثين ذات المستوى الثانوي بنسبة 15.4%، ثم تليها المستويين الابتدائي والمتوسط التي قدرت نسبة كل منهما 3.8%، كذلك التواصل الجماعي كانت أكبر نسبة من طرف المبحوثين ذو المستوى الجامعي والتي قدرت بـ 64.1% ونسبة 30.8% من المبحوثين ذو المستوى الثانوي، ثم مستوى المتوسط بنسبة 5.1%، وأخيراً المستوى الابتدائي بنسبة 0%.

وفي هذا السياق ذاته نستنتج أن المستوى الجامعي يدعم فكرة التواصل الفردي والجماعي بأنه هو الأكثر تأثيراً في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى مقارنة بالمستويات الأخرى، حيث يتيح التواصل الفردي للعاملين التعبير عن مشاعرهم، وهذا يخفف من التوتر والقلق ومن ناحية أخرى فإن التواصل الجماعي يعزز الشعور بالانتماء والدعم المتبادل بين الزملاء، مما يخلق بيئة عمل إيجابية وداعمة، فالمستوى الجامعي بتركيزه على تطوير مهارات الاتصال والتفاعل الاجتماعي، يوفر الأدوات اللازمة للعاملين

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

للتواصل الفعال على المستويين الفردي والجماعي، فهذه الأدوات يمكن أن تشمل " القدرة على الاستماع الفعال، والتعبير عن الذات بوضوح وحل النزاعات وغيرها.

الجدول رقم (30): علاقة متغير الجنس بتأثير التواصل اليومي بين الإدارة والموظفين على تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية في المستشفى:

العمر	تأثير التواصل اليومي بين الإدارة والموظفين على تخفيف الضغوط			المجموع
	ذكور	انثى	النسبة	
نعم	10	23	22	100%
	30.3%	69.7%	100%	
لا	15	17	32	100%
	46.9%	53.1%	100%	
المجموع	25	40	65	100%
	38.5%	61.5%	100%	

من خلال جدول رقم 30 الذي يوضح علاقة الجنس بتأثير التواصل اليومي بين الإدارة والموظفين على تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية في المستشفى تبين أن جنس الإناث هم أكبر نسبة على تدعيم هذا التواصل بنسبة 69.7% أكبر من الذكور الذين قدرت نسبتهم بـ 30.3% وهذا راجع إلى عدة عوامل قد تساهم في ذلك منها مهارات التواصل غالبا ما تظهر النساء مهارات تواصل قوية بما في ذلك الاستماع الفعال والتعاطف والتعبير اللفظي وغير اللفظي، هذه المهارات كلها ضرورية لبناء علاقات قوية وتسهيل التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين أما العامل الثاني هو المرونة العاطفية التي تدل على أن النساء قد يكونون أكثر قدرة على التعامل مع المشاعر المعقدة وإدارتها مما يساعد على تخفيف التوتر والضغط في مكان العمل يليها العامل الثالث هو الرعاية والاهتمام الذي يوضح أن النساء قد يميلون إلى إظهار المزيد من الرعاية والاهتمام اتجاه الآخرين مما يمكن أن يخلق بيئة عمل أكثر دعما وراحة، أما العامل الأخير هو القيادة التعاونية حيث غالبا ما تتبنى النساء أسلوب قيادة أكثر تعاونا مما يشجع على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات ويخلف شعورا بالانتماء والمسؤولية وهذا ما تحدث عنه التون ماياو خلال تجاربه التي قام بها في مصنع هاتشون التي

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

قسمها إلى مجموعات، فهذا السياق يتماشى مع المجموعة الأولى من التجارب لأنه رغم الظروف الفيزيائية التي مرت بها العاملات توصل إلى أن العاملات يعملن كفريق عمل لديه اتجاهات إيجابية نحو قيمة العمل الذي يقمن به على حد سواء.

الجدول رقم (31): علاقة متغير المستوى التعليمي بشعور العمال الاستشفائيين بأن الدعم الاجتماعي من زملائهم في العمل يساعد في تقليل الضغط النفسي والاجتماعي:

المجموع	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	المستوى التعليمي	
					شعور العمال الاستشفائيين بأن الدعم الاجتماعي من زملائهم في العمل يساعد في تقليل الضغوط	
45	32	12	1	0	التكرار	نعم
100%	71.1%	26.7%	2.2%	0%	النسبة	
20	13	4	2	1	التكرار	لا
100%	65%	20%	10%	5%	النسبة	
65	45	16	3	1	التكرار	المجموع
100%	69.2%	24.6%	4.6%	1.5%	النسبة	

من خلال جدول رقم 31 الذي يوضح علاقة المستوى التعليمي بشعور العمال الاستشفائيين بأن الدعم الاجتماعي من زملائهم يساعد في تقليل الضغط النفسي، تبين لنا أن المستوى الجامعي أكثر نسبة في إجاباتهم " بنعم" حول شعور العمال الاستشفائيين بأن الدعم الاجتماعي من زملائهم يساعد من تقليل الضغوط حيث قدرت نسبتهم بـ 71.1% والذين أجابوا بـ "لا" بنسبة 26.7% أما الذين تمثلت إجاباتهم بـ "لا" بنسبة 20%، ونسبة 2.2% من المستوى المتوسط الذين أجابوا "بنعم" قدرت بنسبة 10% والذين أجابوا بـ "لا"، أما المستوى الابتدائي كانت إجاباتهم منعقدة حول أن الدعم الاجتماعي يساعد في تقليل الضغوط و"لا" بنسبة 5%.

نلاحظ مما سبق أن المستوى الجامعي أكبر نسبة في إجابته بأن العمال يشعرون بأن الدعم الاجتماعي من زملائهم في العمل يساعد على تقليل الضغط النفسي والاجتماعي مقارنة بالمستويات الأخرى، وهذا راجع إلى أن العمال ذوي المستويات التعليمية الأعلى لديهم فهم أكثر وأعمق لكيفية التعامل مع التوتر، فبيئات العمل

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

التي تخلق ثقافة معينة تحترم التعاون والتواصل المفتوح تتطلب مستويات تعليمية أعلى، مما يزيد الشعور بالدعم الاجتماعي بين الزملاء، وهذا الدعم يقلل مشاعر العزلة والوحدة للعامل، كما يساعد العاملين على التعامل مع التحديات اليومية بشكل أكثر فعالية، وعندما يعرف العاملون بأن لديهم شبكة

دعم يعتمدون عليها فانهم يشعرون بأنهم أقل عرضة للضغط، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم في العمل وتقليل معدلات الاحتراق الوظيفي وهذا يشعدهم بالرضا في العمل ولكن حسب ما قدمه "هيرزبرغ" فإن هذه العوامل لا تؤدي بالضرورة إلى الرضا بل تزيل وقط أسباب عدم الرضا، فهيرزبرغ يقصد أن الرضا عن العمل شيء وعدم الرضا شيء آخر فعدم وجود "عدم رضا" لدى الفرد لا يعني أن الفرد راض حيث هناك عوامل قدرتها تتعلق بإزالة عدم الرضا لدى الفرد، ومهما زادت لا تحقق للفرد الرضا، كما هناك متغيرات تتعلق بتوفير الرضا ولا تفيد في إزالة عدم الرضا.

الجدول رقم (32): اقتراحات المبحوثين لتفادي الضغوط النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الإداري والطبيب على حد سواء :

الاقتراحات	التكرار	النسبة
تقديم التحفيزات	1	1.5%
بيئة عمل مثالية وتواصل فعال	33	50.8%
ادارة اليد العاملة وأوقات العمل	8	12.3%
تغيير الوظيفة والاستقالة	11	16.9%
التركيز على العمل وعدم إبداء الرأي	12	18.5%
المجموع	65	100%

يوضح جدول رقم 32 اقتراحات المبحوثين لتفادي الضغوط النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الإداري والطبيب على حد سواء، ومن أهم الاقتراحات: هو توفير بيئة عمل مثالية وتواصل فعال بنسبة 50.8% يليها التركيز على العمل وعدم إبداء الرأي بنسبة 18.5%، تغيير الوظيفة والاستقالة قدرت بنسبة 16.9% أما اقتراح إدارة اليد العاملة وأوقات العمل قدرت نسبته بـ 12.3% وأخيرا تقديم التحفيزات بنسبة 1.5% من خلال التحليل الإحصائي، يشير أول مقترح بيئة عمل مثالية وتواصل فعال إلى أن العامل هو أكثر أهمية لأنه يضع الأساس لبيئة عمل صحية فالتواصل الجيد يخلق شعورا بالتفاهم والدعم مما يخفف من التوتر والقلق، أما المقترح الثاني وهو التركيز في العمل وعدم إبداء الرأي، قد يبدو كآلية للتكيف، لأن العامل إذا شعر بعدم

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

الرضا وأصبح يحس بالعزلة فإنه يزيد لديه الشعور بالتوتر والقلق والاحباط، والمقترح الثالث الذي يتمثل في تغيير الوظيفة والاستقالة فهو يعتبر في كثير من الأحيان كحل أخير لأنه يمكن أن يكون مرهقا بحد ذاته ومع ذلك قد يكون ضروريا إذا كانت بيئة العمل مقلقة ومثيرة للإزعاج مما يصل الأمر إلى الاستقالة لأن هذا الأمر سام للغاية، أما مقترح إدارة اليد العاملة وأوقات العمل فهو أمر بالغ الأهمية لتقليل التوتر، وتقديم الحوافز قد تتمثل في المكافآت والتقدير للموظفين حيث تقلل من التوتر من خلال الاعتراف بجهودهم وتقديرهم.

وأخيرا نستنتج أن ترتيب هذه الإستراتيجيات كانت أكثر الأمور ايجابية، أي خلق بيئة عمل جيدة إلى الأكثر تفاعلية وربما سلبية، فالعناصر الأولى والموجودة في المستوى العلوي تهدف إلى منع التوتر، بينما العناصر السفلية قد تكون عناصر محتملة ها يكون التوتر موجودا بالفعل.

التحقق من نتائج الفرضية الثالثة:

انطلاقا من الفرضية المقترحة في بحثنا والمعونة بـ"التواصل مع الآخرين بشكل يومي من بين الإستراتيجيات المنتهجة للحد أو التقليل من الضغوط النفسية والاجتماعية لدى العمال الاستشفائية" توصلنا إلى:

- تبين نتائج الجدول رقم 26 المتمثلة في إجابات المبحوثين حول التواصل الأكثر تأثيرا في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين، أن أكبر نسبة من وجهة نظر أفراد العينة أجابوا بالتواصل الجماعي حيث قدرت بـ 60%، والتواصل الفردي بنسبة 40%.

- ولقد فصلنا في الجدول رقم 27: المتمثل وجود الدعم الاجتماعي من الزملاء يقلل الضغط النفسي الاجتماعي لدى العمال الاستشفائيين، حيث كانت النسبة الأكبر "بنعم" والتي قدرت بـ: 69.2%، تليها "لا" بنسبة 30.8%.

- ان الجدول رقم 28 المتمثل علاقة متغير الجنس بالتواصل اليومي مع الزملاء يساعد على التقليل من الضغط النفسي لدى العمال الاستشفائيين، حيث تبين أن الاغلبية من إجابات المبحوثين كانت من جنس الإناث بنسبة 67.5%، في حين اجابات المبحوثين من جنس الذكور تمثلت في نسبة 32.5% وذلك راجع إلى اختلاف طبيعة التنشئة الاجتماعيين بين الجنسين، بالإضافة إلى الاختلافات الفيسيولوجية والنفسية، وكذلك الأدوار الاجتماعية التي يقومون بها كلا الجنسين.

- تبين نتائج حول رقم 29 المتمثلة في علاقة متغير المستوى التعليمي بنوع التواصل، الأكثر تأثيرا في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في المستشفى أن المستوى الجامعي يمثل أكبر نسبة في إجابته بأن التواصل الفردي هو الأكثر تأثيرا في تحقيق الضغوط النفسية والاجتماعية بنسبة 76.9% وبالنسبة

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

إلى التواصل الجماعي والتي قدرت نسبتهم ب 64.1% مقارنة بالمستويات الأخرى، إذا فإن المستوى الجامعي يدعم فكرة التواصل الفردي والجماع.

- تبين نتائج الجدول رقم 30: علاقة متغير الجنس بتأثير التواصل اليومي بين الإدارة والموظفين على تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية في المستشفى، أن جنس الاناث هو أكبر نسبة في تدعيم هذا التواصل وقدرت ب 69.7%، في حين نسبة الذكور قدرت ب 30.3% وذلك راجع إلى أن النساء تملك مهارات تواصل متينة مقارنة بفئة الرجال.

- كذلك يوضع جدول رقم 31 علاقة متغير المستوى التعليمي بشعور العمال الاستشفائيين بالدعم الاجتماعي من زملائهم في العمل يساعد في تقليل الضغط النفسي والاجتماعي، حيث تبين من خلاله أن المستوى الجامعي هو أكثر نسبة في إجابته "بنعم" بنسبة 71.1% أي أن الدعم الاجتماعي المقدم للعمال من طرف زملائهم يساعد على تقليل الضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية.

- يمثل جدول رقم 32 اقتراحات المبحوثين لنقادي الضغوطات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الإداري والطبيب على حد سواء، فمن أهم هذه الاقتراحات نجد توفير بيئة عمل مثالية وتواصل فعال بنسبة 50.8% تليها الاقتراحات الأخرى بنسب متقاربة وهي مرتبة على النحو التالي: التركيز على العمل ب 18.5%، تغيير الوظيفة والاستقالة 16.9%، إدارة اليد العاملة وأوقات العمل 12.3% أخيرا تقديم التحفيز والتي تمثلت في أن نسبة 1.5% كل هذه الاقتراحات يمكن ان تكون حلا فعالا لمواجهة الضغوط داخل بيئة العمل.

- لقد بينت لنا النتائج السابقة صحة الفرضية الثالثة التي تقر بأن التواصل مع الآخرين بشكل يومي من الإستراتيجيات المنتهجة للحد أو التقليل من الضغوط النفسية والاجتماعية لدى العمال الاستشفائيين. وبالتالي يمكن القول بأن هذه الفرضية محققة.

ثانيا: الاستنتاج العام لفرضيات الدراسة:

بعد القيام بعملية تحليل وتفسير البيانات الميدانية، واستنادا إلى المعالجة الإحصائية ومناقشة الفرضيات الثلاث، يمكن أن نفرض استنتاج عام حول ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج وهي على النحو التالي:

- اتضح لنا أن الفئات الموجودة في المؤسسة الاستشفائية وأكثرهما عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية في فئة الممرضين والأطباء لأنهم يحصلون على عاتقهم مسؤوليات كبيرة ويعملون بالمناوبات الليلية مما سيؤثر على صحتهم النفسية والجسدية على حد سواء.

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

- هناك تأثير ملحوظ ومرتفع من الضغوط التي يتعرض لها العمال الاستشفائيين على أدائهم الوظيفي وكذلك على رضاهم الوظيفي بالإضافة إلى علاقتهم مع المرضى.
- إن الضغوط النفسية والاجتماعية لها آثار سلبية على صحة العامل الاستشفائي منها: الاكتئاب، القلق، الصداع، تقلب المزاج، وتغير السلوك.
- اتضح لنا أن العوامل المؤدية إلى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية والاجتماعية متمثلة في العبء الوظيفي، العلاقة مع الموظفين وتحديد المواعيد.
- ان الضغوط النفسية والاجتماعية تؤثر على الحياة الخاصة عند العمال الاستشفائيين.
- إن التدابير التي يمكن أن تتخذها الإدارة للتقليل من سلوك التجاهل داخل المؤسسة الاستشفائية هي تقليل البيروقراطية، التدريب على مهارات التواصل وتشجيع المشاركة والتفاعل.
- إن الأسباب التي تدفع العمال الاستشفائيين إلى تبني سلوك التجاهل هي نقص التواصل الفعال، قلة التقدير والتحفيز وتضارب المصالح والقيم.
- سلوك التجاهل يؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى وذلك من خلال الأخطاء الطبية، تدهور بيئة العمل، التأثير على التفاعل مع المرضى ويمكن قياس هذا السلوك من طريق مراقبة الموظفين والمقارنة بينهم وتحليل معدلات الإنتاجية.
- التواصل الجماعي يخفف من الضغوط النفسية والاجتماعية أكثر من التواصل الفردي، كذلك الدعم الاجتماعي من الزملاء والتواصل اليومي معهم يقلل من حدة هذه الضغوط.
- من بين الاقتراحات التي قدمها الطاقم الاستشفائي أو الطبي لتفادي الضغوط النفسية والاجتماعية داخل المستشفى هي توفير بيئة عمل مثالية وتواصل فعال، التركيز على العمل، تغيير الوظيفة أو الاستقالة، إدارة اليد العاملة وأوقات العمل وتقديم التحفيز.

ثالثاً: القيمة المضافة للدراسة:

إن القيمة المضافة لهذه الدراسة تتمثل في كونها تسلط الضوء على التحديات المؤثرة في العمال داخل المؤسسات الصحية، والمتمثلة في الضغوط النفسية والاجتماعية التي يعاني منها العمال، كما تساعد الدراسة الميدانية لهذا الموضوع في تشخيص مصادر هذه لضغوطات التي تمكن الإدارة من اتخاذ إجراءات فعالة لتحسين بيئة العمل، إذ تساهم نتائجها في تقديم طرق الوقاية من المشكلات النفسية والاجتماعية في العمل كالاكتئاب، ودعم جودة الأداء و الخدمات الصحية والحد من الأخطاء المهنية، بالإضافة إلى ذلك تقدم الدراسة

الفصل الخامس: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

أحداث واقعية ذات طابع تطبيقي في بيئة حيوية يمكن أن تقيد القيمة المضافة لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بمجال الصحة النفسية المهنية داخل المستشفيات (البيئة الاستشفائية).

خاتمة

خاتمة:

في ختام تناول موضوعنا المتمثل في تشخيص الضغوط النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل، توصلنا الى أن هذه الضغوط لم تعد مجرد مشكلات فردية أو منحصرة على الصعيد الشخصي، بل أصبحت من التحديات الأساسية التي تواجه المؤسسات الحالية بمختلف قطاعاتها فالضغوط النفسية والاجتماعية تتبع من عوامل متعددة منها بيئة العمل المادية، أنماط القيادة، طرق التفاعل بين الزملاء، توزيع الأعباء، غياب التقدير أو وضوح الأهداف، وغيرها من الأسباب التي تؤثر بشكل مباشر في رفاه الموظف وأدائه الوظيفي.

ان تشخيص هذه الضغوط لا يقتصر فقط على رصد الأعراض الظاهرة مثل انخفاض الأداء أو ارتفاع نسب الغياب بل يتعدى الى اعطاء نظرة شاملة تتضمن استخدام أدوات علمية وتحليلية، مثل الاستبيانات والمقابلات الفردية والتقييمات النفسية، وذلك لفهم أعمق لطبيعة الضغط ومصادره إيجاد طرق معالجته. فكلما كان التشخيص أكثر دقة، كانت الاستجابات التنظيمية أكثر فعالية ونجاحا.

ولا شك أن الاعتراف الرسمي من قبل المؤسسات بأهمية الصحة النفسية والاجتماعية للعاملين يشكل نقطة تحول نحو بيئة عمل أكثر توازنا وإنسانية. فالموظف الذي يشعر بالدعم، والاستمتاع، والتقدير، يكون أكثر قدرة على مواجهة التحديات وتحقيق الإبداع والإنجاز.

لذلك، فإن مسؤولية التعامل مع هذه الضغوط لا تقع على عاتق الموظفة فقط، بل هي مسؤولية تشاركية تبدأ من صناع القرار وتمتد إلى كل مستويات الإدارة والموظفين، ومن خلال دمج ثقافة الوعي النفسي والاجتماعي ضمن السياسات المؤسسية يمكن خلق بيئة مهنية أكثر استدامة، يرتقي فيها الإنسان والعمل معا نحو النجاح والازدهار بالمجتمع.

وبناء على ما سبق، يمكننا القول إن تشخيص الضغوط النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل بعد نقطة الانطلاق الأساسية نحو بيئة مهنية أكثر إنسانية وشفافية. مؤسسة قادرة على الإنصات لموظفيها، وتحليل تجاربهم الواقعية، والاستجابة لها بحكمة وشجاعة والتي ستكون أكثر مرونة وابتكارا واستقرارا في وجه المتغيرات الموجودة فالاهتمام بصحة العامل النفسية والاجتماعية لا ينبغي أن تكون خيارا ثانويا، بل يجب أن يصبح جوهر من ثقافة العمل المؤسسية، يعكس رؤية إستراتيجية تؤمن بأن رفاه الإنسان هو الطريق الأضمن لتحقيق النجاح المؤسسي والتميز المستدام.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القواميس والمعاجم:

1. جمال عبد الناصر: معجم الاقتصادي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006

الكتب:

1. ابراهيم سليمان الرقب: العنف الأسري وتأثيره على المرأة، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

2. احمد بن عبد الرحمان الشميمري: إدارة الأعمال، أساسياتها ومفاهيمها وتطبيقاتها المعاصرة، العبيكان للنشر والتوزيع، السعودية، 2022.

3. أحمد رجب: مهارات إدارة الذات والمرونة النفسية، كيف تتغلب على الضغوط وللمتعاب، دار أزهي، مصر، 2025/01/8.

4. أحمد محمود الجوامدة: الأساليب التربوية والتعليمية للتعامل مع اضطراب التوحد، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.

5. أحمد نايل الغرير: التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

6. امال بن سمشة: الأداء البشري في الإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.

7. امال صالح عبد الرحمان وعدنان أحمد مسلم: دليل الباحث في البحث الاجتماعي، العبيكان للنشر، الرياض، ط 1، 2011.

8. آمنة اشتيوي البطي: الضغوط النفسية للمطلقات وأساليب مواجهتها، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2018.

9. ايمان عباس الخفاف: الذكاء الانفعالي، تعلم كيف تفكر انفعاليا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.

10. أيمن النحاس: مبادئ الإدارة، مكتبة الوفاء، الإسكندرية، مصر، ط1، 2009.

11. بلقاسم سلاطنية وآخرون: الفعالية الادارية في المؤسسة، مدخل سوسيولوجي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2013.

12. بلقاسم سلاطنية وآخرون: علم الاجتماع الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2012.

قائمة المراجع

13. تامر حسين علي وعبد الكريم عبد الله المساعد: سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2014.
14. تمارا نجى داوود: مقدمة في أساليب ومناهج البحث العلمي، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
15. جلال محمد النعيمي: دراسة العمل في إطار الإنتاج والعمليات، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
16. حاتم البيطار: إدارة المستشفيات، مصر، 2023.
17. حسن نقودي: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل، الملتقى الوطني الأول حول التسيير الصحي، الجزائر، د.ت.ن.
18. حكيم طلعت: التحليل النفسي لمرضي السكر: المعرفة والشفاء، روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، مصر، 2016.
19. حنان جميل هلسة: الشخصية ومفهوم الذات، الآن للنشر والتوزيع، الأردن، 2021.
20. خالد عليما: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
21. رافدة الحريري: اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
22. رافدة الحريري: اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
23. رشيدة كرمبيط: دور المؤسسة الاستشفائية في تحقيق مطلب الصحة جامعة البليدة 2، الجزائر، د.ت.ن.
24. الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني من اعداد خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2014.
25. سالم عبد الله الغافري: علم النفس العام، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، د.ت.ن.
26. شكري جرجس: التحليل النفسي، وكالة الصحافة العربية، القاهرة، مصر، 2021.
27. عبد الرحمان توفيق: تنمية الموارد البشرية، الأدوار الجديدة، PMEC للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010.

قائمة المراجع

28. عبد العادل الدريبي: الحماية الدولية للبيئة وآليات فض منازعاتها، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، ط1، 2016.
29. علاء عبد الرحمن سلمي: الاضطرابات والضغوطات النفسية في ضوء البرمجة اللغوية العصبية، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
30. على عسكر: الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2005.
31. علي عبد المجيد: الإدارة الحديثة أسس ومبادئ وغايات، وكالة الصحافة العربية، الجيزة، مصر، 2021.
32. فاطمة سعدي: مبادئ إدارة الأعمال ونظريات المنظمة، إنجلترا، 2019.
33. فاطمة عبد الرحيم النوايسة: الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
34. فرحان محمد سعيد الياصجين: دراسات في تعليم ذوي الفئات الخاصة، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2023.
35. فريد كورتل ودرمان سليمان صادق: تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2019.
36. كامل علوان الزبيدي: دراسات في الصحة النفسية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
37. ماجد محمد الخياط: أساسيات البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية، دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 135-136.
38. مبروكة عبد الله أحمد: الضغوط النفسية والتوافق النفسي للمتقاعدين، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2018.
39. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر 2018.
40. محمد سرور الحريري: ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016.
41. محمد يوسف القاضي: السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، د.ت.ن.
42. محمود أحمد عبد الفتاح: الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012 - 2013.

قائمة المراجع

43. مدحت ابو النصر: إدارة وتنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2007.
44. مدحت محمد أبو النصر: فرق العمل الناجحة البناء والنمو والإدارة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، ط3، 2015.
45. مليكة غواري: جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
46. منيرة صالح الجويعي: الضغوط النفسية وعلاقتها بعودة الحياة لدى طلاب طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود بمدينة الرياض، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، د.م.ن، العدد 13، 2018.
47. نبيلة عدان: ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2020.
48. نبيلة وحدي: مقال حول العمل والقيم... إشكالية التزام، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، الجزائر، 2014.
49. نوال نصير: إدارة الوقت لحياة أفضل، أمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
50. وفاء رايس: نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2016.
51. ولاء رجب عبد الرحيم: الضغوط النفسية للمتفوقين وكيفية مواجهتها، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2016.

المجلات:

1. فتحي وادة وعيسى تواتي ابراهيم: التشخيص والتصنيف في علم النفس المرضي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2021.
2. حسية برزوان: فعالية إستراتيجيات المواجهة في تسيير الضغط النفسي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، الجزائر، المجلد 2، العدد 03، 2014.
3. محمد السيد شلبي يونس: الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لممارستها، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلد 01، العدد 01، 2020.
4. الويزة ابراهيم وحمو بو ظريفة: تشخيص المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الوطنية سوناطراك، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلة 11، العدد 1، جامعة الجزائر، 2020.

قائمة المراجع

5. مريم رجاء: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد 2، كلية التربية، جامعة دمشق، 2008.
6. محمد قشار: مفهوم ومكانة العمل في المجتمع، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2017.
7. منى خالد عكر: أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 11، جامعة الجنان، لبنان، 2020.
8. عبد الناصر محمد سيد أحمد: تأثير ادوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 1، الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية، الجيزة، مصر، 2024.
9. جمال بن نعمان وحמיד بوزيدة: ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2022.
10. صابر بحري: ضغوط العمل بين إشكالية التطور والمصطلح - قراءة نقدية سيكولوجية، مجلة التراث، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، المجلد 01، العدد 29، 2018.
11. عبد الله سيد عبد الله أحمد: الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدربي السباحة، مجلة التربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة بنها، مصر، المجلد 24، 2019.
12. فاطنة بومدين: الضغوط الاجتماعية والعوامل الوراثية وعلاقتها بالأمراض مزمنة، مجلة العلوم الاجتماعية، الأغواط، الجزائر، العدد 24، 2017.
13. عائشة بية عبيد ونريمان صبرين هبيطة: الضغوط المهنة وانعكاسات على الصحة النفسية والجسدية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، د. ت. ن.
14. مصطفى بن عيسى وبن علي بن عيسى: واقع وآفاق عصرة المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، د. ت. ن.
15. صبرينة قهار: استراتيجية مواجهة الضغط، مجلة التربية والصحة النفسية، المجلد 10، العدد 02، جامعة الجزائر، د. ت. ن.
16. سلاف مشري: مفهوم الضغط النفسي في المجال المدرسي: المفهوم والمصادر واستراتيجيات المواجهة، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، الوادي، الجزائر، العدد 29، 2016.

17. ليلي بتقة: معايير اختيار أداة جمع البيانات في البحوث الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 28، العدد 1، 2022.

الأطروحات والمذكرات:

الأطروحات:

1. علي سعودي: النظام القانوني للمؤسسات العمومية الاستشفائية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه دولة ومؤسسات عمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2016 / 2017.
2. عمر شنيتر رضا: النظام القانوني للصحة العمومية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012/2013.
3. عناية غازي: البحث العلمي، منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2014.
4. عوين موسى شيخ علي: المشكلات النفسية والاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل في محافظات الضفة الغربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)، 2019.
5. عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.
6. محمد فرج الله مسلم أبو الحصين: الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات، مذكرة مكملة الشهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.
7. منى بنت عبد الله بن نبهان العامرية: أبعاد مفهوم الذات لدى العاملات وغير العاملات وعلاقته بمستوى الضغوط النفسية والمتوافق الأسري بمحافظة الداخلية، رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، قسم التربية، الدراسات الإنسانية، كلية العلوم والأداب، جامعة نزوى، سلطنة عمان، 2014.
8. نورس محمد عبد الحسن: تأثير الضغوط الاجتماعية بثقافة الانتماء، رسالة مكملة لمتطلبات ماجستير قسم علم اجتماع، جامعة القادسية، العراق، 2008.

المذكرات:

1. أمينة مخلوفي واکرام بوسعيد: بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2 في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2020 - 2021.
2. حكيمة غلال وفاطمة الزهراء مداني: مستوى الضغط النفسي لدى أعضاء سلك التمريض عاملين بمصلحة الطب العقلي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، جزائر، 2022/2023.
3. حنان مقداد: الصلابة النفسية لدى الطالبات الجامعيات المقيّمات، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس العيادي، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014 / 2015.
4. خلود شبيل واناس عكال: جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
5. زعلاني سندس ومسعودي خلود: أثر بيئة العمل في تنمية الابداع الاداري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2 في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022-2023.
6. زهرة زرقاني وزوبير حنان: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى أطباء المستشفيات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2023.
7. زهية نفاذ ومنال جامعي: واقع آليات الدفاع عند العامل الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية - أدرار، الجزائر، 2019-2020.
8. سمية أبيش: تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2 أكاديمي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014 / 2015.

قائمة المراجع

9. سميرة دعو ونورة شنوفي: الضغط النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى أم الطفل التوحيدي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر2 في علم النفس العيادي، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة اكلي محند اولحاج، البويرة، الجزائر، 2012/ 2013.
10. صبرين بريك: الضغوط الاجتماعية الأسرية وتأثيرها على التحصيل الدراسي لتلميذ المرحلة المتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2017 / 2018.
11. صبرينة بن صالح وابتسام بن ناصر: آليات مراقبة التسيير في المؤسسات العمومية الاستشفائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، الجزائر، 2021/2022.
12. ليلي شيهب وفاطمة صالح: إستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى المكفوفين، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر2 في علم النفس العيادي، قسم علم النفس والفلسفة والأرطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022-2023.
13. مبروكة صوالح: استراتيجيات مواجهة الضغوط المعنية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر 2 أكاديمي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019/2020.
14. محمد عبد السلام بوطالب: استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية عند المراهق الفاشل دراسيا في شهادة البكالوريا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر2، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021 / 2022.
15. نجاة بوظفان وآخرون: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى التلاميذ المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم التربية، قسم علوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق، جيجل، الجزائر، 2019 / 2020.
16. نورة حدو: بنية العمل والفعالية التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022 - 2023.
17. وفاء بن صافي وأمال بداد: الاحتراق النفسي وعلاقته بإستراتيجيات المواجهة لدى الأطباء، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر2 في علم النفس، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، 2022/2023، (نقلا عن جبالي صباح 2012).
18. ياسين طهاري، الضغط النفسي وعلاقته بإستراتيجيات التعامل لدى الممرضين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة، 2013 / 2014.

الموسوعات:

1. مؤسسة رواد الترجمة: موسوعة المصطلحات الإسلامية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، لا يوجد تاريخ نشر.

المحاضرات:

1. محمود بن خليفة: محاضرات في تقنيات التشخيص، مقدمة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص علم النفس العيادي، د. م. ن، د.ت. ن.

المراجع الأجنبية:

الكتب:

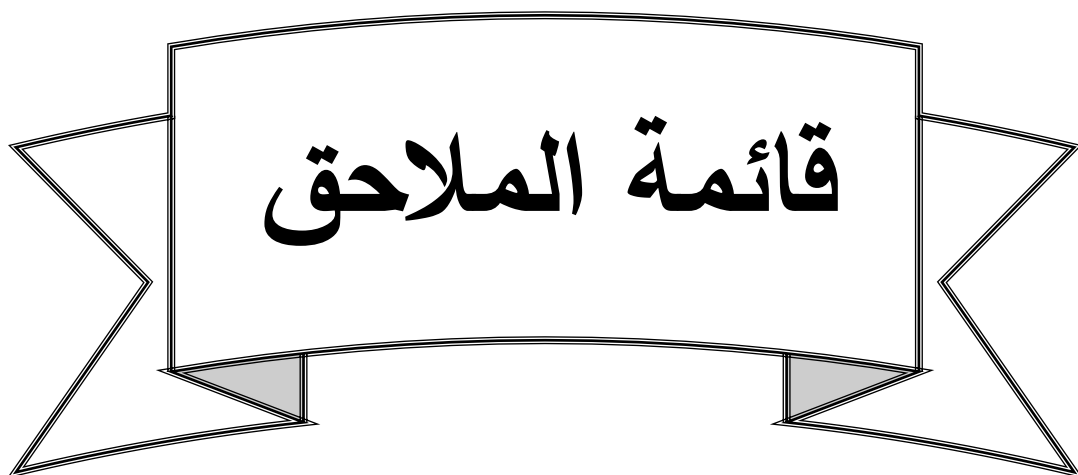
1. Kristen and others: work stress and coping strategies, their impact on job satisfaction among health care Workers in Australian, journal of occupational Health Psychology, volume (5), issues (3); 2000.
2. Ngwesi: Workstress and it's causes among black nurses, unpublished master's thesis, 2000.
3. Tolliver: Psychological and operational stressors among nurses and unit managers in critial care settings, Unpublished master's thesis, 2001.

المواقع الالكترونية:

1. أهمية بيئة العمل، أنقر على الموقع الإلكتروني، <https://So9or.com/?P=16123> تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2024/12/23 على الساعة 20:00.
2. دينا أبو زيد: التشخيص في اللغة العربية، الموسوعة العربية الشاملة، 2021، أنقر على الموقع الإلكتروني: <https://www.mosoah.com> تمت الزيارة بتاريخ 2024/12/13، على الساعة 18:00.
3. كيفية التعامل مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الصحة النفسية، 2023، أنقر على الموقع الإلكتروني <https://www.annajah.net>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 18:47.
4. كيفية التعامل مع الضغوط الاجتماعية وتحسين الصحة النفسية، نفس المرجع السابق، انقر على الموقع الإلكتروني <https://www.annajah.net>، تم الاطلاع عليه على الساعة 18:55.
5. كيفية التعامل مع الضغوط الاجتماعية: نهج استراتيجي ونفسي، أنقر على الموقع الإلكتروني <https://addiyae.university>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 19:05.

قائمة المراجع

6. من إعداد فريق مايوكلينيك: عوامل تخفيف الضغط النفسي: نصائح لترويض الضغط النفسي، أنقر على الموقع الإلكتروني: <https://www.mayoclinic.org>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/10/02، على الساعة 17:15.
7. من طرف Trainprogacademy: ما لا تعرفه عن برنامج التحليل الإحصائي Spss، أنقر على الموقع الإلكتروني، [https:// Trainprogacademy.com](https://Trainprogacademy.com)، تم الاطلاع عليه بتاريخ 21 أبريل 2025.
8. من طرف جود شحتالوغ: التخلص من الضغط والتوتر، 222، أنقر على الموقع الإلكتروني <https://www.webteb.com>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 17:00.
9. من طرف جود شحتالوغ، نفس المرجع السابق، انقر على الموقع الإلكتروني: <https://www.webteb.com>، تمت الزيارة على الساعة 17:32.
10. من طرف رزان صلاح: خصائص العمل، أنقر على الموقع الإلكتروني [https:// mawodoo3](https://mawodoo3)، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2024/12/22 على الساعة 21:18.
11. من طرف سناء الدويكات: الضغط النفسي أسبابه وعلاجه، 2021، انقر على الموقع الإلكتروني، <https://mawdoo3.com>، تمت الزيارة بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 17:55.



قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل



دليل الاستمارة المتعلق بعنوان المذكرة

تشخيص الضغوط النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية متعددة الخدمات نقطة استعجالات أولاد الشيخ محمد العيد

بلدية هواري بومدين-قالمة -

تحت إشراف:

د. العيد شريفة

من إعداد الطلبة:

- شطاب أيمن
- ناصري إشراق

ملاحظة: المعلومات المقدمة في الاستمارة سرية، ولا تستخدم إلا لأغراض تخدم موضوع الدراسة، ولن يطلع عليها أحد غير الباحث أو من يساعده.

السنة الجامعية: 2024-2025

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
2. العمر: من [20 سنة إلى 35 سنة] ☐ من [35 سنة إلى 50 سنة] ☐ من 50 سنة فما فوق ☐
3. المستوى التعليمي:
- الابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
4. الحالة العائلية:
- أعزب / عزباء ☐ متزوج (ة) ☐ مطلق (ة) ☐ أرمل (ة) ☐
5. مكان الإقامة:
- قريب من مكان العمل ☐ بعيد عن مكان العمل ☐
6. نوع السكن:
- عائلي ☐ خاص ☐ بدون مسكن ☐
7. الأقدمية في العمل:
- من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات ☐
- من 11 سنوات إلى 15 سنوات ☐ أكثر من 16 سنوات ☐
8. الوظيفة الحالية:
- إداري ☐ طبيب ☐ ممرض ☐ أعوان التنفيذ ☐

أخرى تذكر:

المحور الثاني: فئة الإداريين هي الفئة أكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية:

9. ما هي المهام التي تقوم بها كإداري أو كموظف تابع للمؤسسة الاستشفائية؟

يرجى تحديد المهام:

قائمة الملاحق

10. هل تختلف هذه المهام عن مهام الكوادر الطبية أو التمريضية أو الفئات الأخرى؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة نعم، وضح ذلك؟

.....

11. هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة ب "نعم"، يرجى تحديد نوع هذه الضغوط:

.....

12. ما هي أهم العوامل المؤدية إلى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية أو الاجتماعية لك كإداري أو

كاستشفائي داخل المؤسسة الاستشفائية؟

العلاقة مع الموظفين ☐ العبء الوظيفي ☐ تحديد المواعيد (الضغط الزمني) ☐

غير ذلك (يرجى التحديد)

13. ما هو تفسيرك لتعرض الموظفين الإداريين أو الاستشفائيين داخل المؤسسة الاستشفائية للضغوط،

نفسية كانت أم اجتماعية؟

.....

.....

14. هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو

الاستشفائي؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟

.....

.....

قائمة الملاحق

15. ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة

الاستشفائية؟

☐ مرتفع

☐ متوسط

☐ ضعيف

إذا كانت الإجابة ب "مرتفع" حدد. الجوانب التي تؤثر فيها؟

☐ العلاقات مع المرضى

☐ رضا الموظفين

☐ الأداء الوظيفي

أخرى

16. كيف تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية التي تعاني منها إداري أو كاستشفائي على أدائك الوظيفي

في المؤسسة الاستشفائية؟

☐

الإرهاق البدني

☐

الإرهاق العقلي

☐

عدم إنجاز المهام الموكلة

☐

سوء علاقات العمل

17. ما هي الآثار الناجمة عن الضغوط النفسية والاجتماعية على صحة الإداري أو الاستشفائي، سواء

النفسية أو الجسدية في هذا القطاع؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

☐ تغيير السلوك

☐ تقلب المزاج

☐ الصداع

☐ القلق

☐ الاكتئاب

أخرى (حددها)

إذا كانت الإجابة تتضمن كل العناصر ضع علامة (x) في كل الخانات.

18. هل الضغوط التي تواجهها إداري أو استشفائي في القطاع الصحي تتغير بتغير الموسم أو لفترة

معنية من السنة؟

☐ لا

☐ نعم

إذا كانت الإجابة ب "نعم"، ما هي العوامل المساهمة في ارتفاع هذه الضغوط؟

☐

المناسبات الدينية

☐

ارتفاع عدد المرضى

☐

التخطيط المالي للمؤسسة

☐

إجازات الموظفين

☐

الظروف المناخية

قائمة الملاحق

إذا كانت الإجابة متضمنة كل العناصر المذكورة ضع علامة (x) في كل الخانات.

19. كيف يتم التعرف على مستوى الضغوط للإداريين أو الاستشفائيين داخل المؤسسة الاستشفائية؟

.....

.....

المحور الثالث: التجاهل من أبرز السلوكيات المنتهجة من طرف العمال والاطباء

الاستشفائيين لتفادي الاصطدام مع الإدارة:

20. ما هي الأسباب الرئيسية التي تدفع بالعمال والأطباء في المؤسسات الصحية إلى تبني سلوك

التجاهل اتجاه الإدارة؟

☐ نقص التواصل الفعال ☐ قلة التقدير والتحفيز ☐ تضارب المصالح أو القيم

أخرى تذكر:

21. كيف يؤثر سلوك التجاهل على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرض؟

☐ زيادة الأخطاء الطبية ☐ تدهور بيئة العمل ☐ التأثير على التفاعل مع المرض

22. ما هي التدابير التي يمكن أن تتخذها الإدارة لتحسين التواصل مع الموظفين وتقليل سلوك التجاهل؟

☐ تشجيع المشاركة والتفاعل ☐ التدريب على مهارات التواصل ☐ تقليل البيروقراطية

23. هل هناك اختلافات في سلوك التجاهل بين مختلف الأقسام أو التخصصات داخل المؤسسة

الاستشفائية؟

☐

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم: يرجى اختيار:

☐ اختلافات في الثقافة المهنية ☐ الفروقات في المعاصر والمسؤوليات ☐ أخرى

24. كيف يمكن قياس تأثير سلوك التجاهل على أداء الموظفين الاستشفائيين والتعاون فيما بينهم؟

☐ مراقبة أداء الموظفين ☐ تحليل معدلات الإنتاجية ☐ مقارنة بين الموظفين

قائمة الملاحق

المحور الرابع: التواصل مع الآخرين بشكل يومي من بين الإستراتيجيات المنتهجة للحد او التقليل من الضغوط النفسية والاجتماعية لدى العمال الاستشفائيين:

25. هل التواصل اليومي مع الزملاء في العمل يساعد على تقليل الشعور بالضغط النفسي لدى العمال

الاستشفائيين؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بنعم: يرجى تحدد ذلك في:

.....

26. ما هو نوع التواصل الأكثر تأثيرا في تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية بين العاملين في

المستشفى؟

☐ التواصل الفردي

☐ التواصل الجماعي

☐ غير ذلك: أذكرها

27. هل يؤثر التواصل اليومي بين الإدارة والموظفين على تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية؟

☐ نعم ☐ لا

28. هل يشعر العمال الاستشفائيين بأن الدعم الاجتماعي من زملائهم في العمل يساعد في تقليل

الضغط النفسي والاجتماعي؟

☐ نعم ☐ لا

29. ما هي أهم الاقتراحات التي يمكن لك أن تقدمها لتقادي الضغوط النفسية والاجتماعية التي يعاني

منها الإداري والطبيب على حد سواء؟

.....

.....

.....

.....

قائمة الملاحق

CROSSTABS

/TABLES=x15 BY رضا_الموظفين_العلاقات_مع_المرضى الأداء_الوظيفي

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created		28-APR-2025 15:17:52
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف Untitled2.sav وشطاب أيمن
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax	CROSSTABS /TABLES=x15 BY الأداء_الوظيفي رضا_الموظفين العلاقات_مع_المرضى /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.	
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟ * الأداء الوظيفي	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%
ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟ * رضا الموظفين	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%
ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟ * العلاقات مع المرضى	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

قائمة الملاحق

ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟ * الأداء

Crosstabulation الوظيفي

		الأداء الوظيفي		Total
		نعم	لا	
ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	ضعيف	Count	1	25
		ما مدى تأثير % within	3.8%	96.2%
		الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟		100.0%
	متوسط	Count	0	28
		ما مدى تأثير % within	0.0%	100.0%
		الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟		100.0%
	مرتفع	Count	7	4
		ما مدى تأثير % within	63.6%	36.4%
		الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟		100.0%
Total		Count	8	57
		ما مدى تأثير % within	12.3%	87.7%
		الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟		100.0%

ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟ * رضا

Crosstabulation الموظفين

		رضا الموظفين		Total
		نعم	لا	
ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	ضعيف	Count	6	20
		ما مدى تأثير % within	23.1%	76.9%
		الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟		100.0%

قائمة الملاحق

متوسط	Count	2	26	28
	ما مدى تأثير % within الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	7.1%	92.9%	100.0%
مرتفع	Count	5	6	11
	ما مدى تأثير % within الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	45.5%	54.5%	100.0%
Total	Count	13	52	65
	ما مدى تأثير % within الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	20.0%	80.0%	100.0%

ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟ * العلاقات مع
Crosstabulation المرضى

			العلاقات مع المرضى		Total
			نعم	لا	
ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	ضعيف	Count	5	21	26
		ما مدى تأثير % within الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	19.2%	80.8%	100.0%
	متوسط	Count	1	27	28
		ما مدى تأثير % within الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	3.6%	96.4%	100.0%
	مرتفع	Count	7	4	11
		ما مدى تأثير % within الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	63.6%	36.4%	100.0%

قائمة الملاحق

Total	Count	13	52	65
	ما مدى تأثير الضغوط التي تتعرض لها الفئة الإدارية أو الأطباء على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية؟	20.0%	80.0%	100.0%

MULT RESPONSE GROUPS=\$x16 (سوء_علاقات_العمل الإرهاق_البدني عدم_إنجاز_المهام المؤكدة الإرهاق_العقلي)

(1))

/FREQUENCIES=\$x16.

Multiple Response

Notes

Output Created	28-APR-2025 15:22:08	
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف Untitled2.sav وشطاب أيمن
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax	MULT RESPONSE GROUPS=\$x16 الإرهاق_العقلي) سوء_علاقات_العمل الإرهاق_البدني عدم_إنجاز_المهام_المؤكدة (1)) /FREQUENCIES=\$x16.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$x16 ^a	63	96.9%	2	3.1%	65	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$x16 Frequencies

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
\$x16 ^a الإرهاق_العقلي	48	34.3%	76.2%
سوء_علاقات_العمل	32	22.9%	50.8%
الإرهاق_البدني	41	29.3%	65.1%
عدم_إنجاز_المهام_المؤكدة	19	13.6%	30.2%
Total	140	100.0%	222.2%

قائمة الملاحق

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

MULT RESPONSE GROUPS=\$x17 (1) القلق الصداع تقلب المزاج تغير السلوك الاكتئاب

/FREQUENCIES=\$x17.

Multiple Response

Notes

Output Created		28-APR-2025 15:23:17
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		MULT RESPONSE GROUPS=\$x17 (الاكتئاب القلق الصداع تقلب المزاج (1) تغير السلوك) /FREQUENCIES=\$x17.
Resources	Processor Time	00:00:00.00

قائمة الملاحق

Elapsed Time	00:00:00.00
--------------	-------------

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$x17 ^a	60	92.3%	5	7.7%	65	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$x17 Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$x17 ^a	الاكتئاب	28	16.2%	46.7%
	القلق	46	26.6%	76.7%
	الصداع	36	20.8%	60.0%
	تقلب المزاج	35	20.2%	58.3%
	تغير السلوك	28	16.2%	46.7%
Total		173	100.0%	288.3%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

FREQUENCIES VARIABLES=y23

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created	28-APR-2025 15:29:59
Comments	

قائمة الملاحق

Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=y23 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Statistics

هل هناك الاختلافات في سلوك التجاهل
بين مختلف الأقسام أو التخصصات
داخل المؤسسة الاستشفائية؟

N	Valid	65
	Missing	0

هل هناك الاختلافات في سلوك التجاهل بين مختلف الأقسام أو التخصصات داخل المؤسسة
الاستشفائية؟

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-----------	---------	------------------	-----------------------

قائمة الملاحق

Valid	نعم	43	66.2	66.2	66.2
	لا	22	33.8	33.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

MULT RESPONSE GROUPS=\$y22 (التدريب_على_مهارات_التواصل_تشجيع_المشاركة_و_التفاعل)
تقليل_البيروقراطية

(1))

/FREQUENCIES=\$y22.

Multiple Response

Notes

Output Created		28-APR-2025 15:25:54
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax	MULT RESPONSE GROUPS=\$y22 تشجيع_المشاركة_و_التفاعل) التدريب_على_مهارات_التواصل تقليل_البيروقراطية (1)) /FREQUENCIES=\$y22.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$y22 ^a	56	86.2%	9	13.8%	65	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$y22 Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$y22 ^a	تشجيع المشاركة والتفاعل	27	28.4%	48.2%
	التدريب على مهارات التواصل	24	25.3%	42.9%
	تقليل البيروقراطية	44	46.3%	78.6%
Total		95	100.0%	169.6%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

قائمة الملاحق

FREQUENCIES VARIABLES=z26

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		28-APR-2025 17:22:36
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=z26 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.03

قائمة الملاحق

Statistics

z26

N	Valid	65
	Missing	0

z26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	التواصل الفردي	26	40.0	40.0	40.0
	التواصل الجماعي	39	60.0	60.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=z29

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		28-APR-2025 17:25:02
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف اوشطاب أيمنUntitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65

قائمة الملاحق

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=z29 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Statistics

z29

N	Valid	65
	Missing	0

z29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تقديم التحفيزات	1	1.5	1.5	1.5
	بيئة العمل مثالية وتواصل فعال	33	50.8	50.8	52.3
	إدارة اليد العاملة وأوقات العمل	8	12.3	12.3	64.6
	تغيير الوظيفة والاستقلالية	11	16.9	16.9	81.5
	التركيز على العمل وعدم إبداء الرأي	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

CROSSTABS

/TABLES=x11 BY الجنس

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes		
Output Created		28-APR-2025 17:29:50
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق \Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax		CROSSTABS /TABLES=x11 BY الجنس /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.06
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * الجنس	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * الجنس Crosstabulation					
			الجنس		Total
			ذكر	أنثى	
نعم	Count		12	23	35

قائمة الملاحق

هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟		هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	34.3%	65.7%	100.0%
	لا	Count	13	17	30
		هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	43.3%	56.7%	100.0%
Total		Count	25	40	65
		هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	38.5%	61.5%	100.0%

MULT RESPONSE GROUPS=\$y20 (1) قلة_التقدير_و_التحفيز_تضا_رب_المصالح_أو_القيم_نقص_التواصل_الفعال

/VARIABLES=الجنس (1 2)

/TABLES=\$y20 BY الجنس

/CELLS=ROW

/BASE=CASES.

Multiple Response

Notes

Output Created		28-APR-2025 17:43:00
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف\Untitled2.sav وشطاب أيمن
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

قائمة الملاحق

	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		MULT RESPONSE GROUPS=\$y20 نقص_التواصل_الفعال (قلة_التقدير_و_التحفيز (1) تضارب_المصالح_أو_القيم /VARIABLES=الجنس(1 2) /TABLES=\$y20 BY الجنس /CELLS=ROW /BASE=CASES.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
الجنس*\$y20	64	98.5%	1	1.5%	65	100.0%

قائمة الملاحق

Crosstabulation الجنس*\$y20

		الجنس		Total
		ذكر	أنثى	
\$y20 ^a نقص التواصل الفعال	Count	13	24	37
	% within \$y20	35.1%	64.9%	
قلة التقدير والتحفيز	Count	20	24	44
	% within \$y20	45.5%	54.5%	
تضارب المصالح والقيم	Count	14	11	25
	% within \$y20	56.0%	44.0%	
Total	Count	25	39	64

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

ROSSTABS

/TABLES=z25 BY الجنس

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created		28-APR-2025 18:02:21
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق Untitled2.sav وشطاب أيمن
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

قائمة الملاحق

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=z25 BY الجنس /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
z25 * الجنس	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

قائمة الملاحق

z25 * الجنس Crosstabulation

		الجنس		Total
		ذكر	أنثى	
z25	نعم	Count	13	27
		% within z25	32.5%	67.5%
	لا	Count	12	13
		% within z25	48.0%	52.0%
Total		Count	25	40
		% within z25	38.5%	61.5%

CROSSTABS

/TABLES=z27 BY الجنس

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created		28-APR-2025 18:05:50
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصرى اشراق\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

قائمة الملاحق

	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=z27 BY الجنس /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.06
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
z27 * الجنس	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

z27 * الجنس Crosstabulation

قائمة الملاحق

		الجنس		Total
		ذكر	أنثى	
z27	نعم	Count	10	23
		% within z27	30.3%	69.7%
لا	لا	Count	15	17
		% within z27	46.9%	53.1%
Total		Count	25	40
		% within z27	38.5%	61.5%

(1) تحليل معدلات الإنتاجية مقارنة بين الموظفين مراقبة أداء الموظفين (MULT RESPONSE GROUPS=\$y24)

/VARIABLES=العمر (1 3)

/TABLES=\$y24 BY العمر

/CELLS=ROW

/BASE=CASES.

Multiple Response

Notes

Output Created		28-APR-2025 18:00:11
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

قائمة الملاحق

	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		MULT RESPONSE GROUPS=\$y24 مراقبة أداء الموظفين (تحليل معدلات الإنتاجية (1) مقارنة بين الموظفين /VARIABLES=العمر(1 3) /TABLES=\$y24 BY العمر /CELLS=ROW /BASE=CASES.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.03

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$y24*العمر	62	95.4%	3	4.6%	65	100.0%

\$y24*العمر Crosstabulation

قائمة الملاحق

		العمر			Total	
		من 20 سنة إلى 35 سنة	نت 25 سنة إلى 50 سنة	من 50 سنة فما فوق		
\$y24 ^a	مراقبة أداء الموظفين	Count	15	13	3	31
		% within \$y24	48.4%	41.9%	9.7%	
	تحليل معدلات الإنتاجية	Count	6	12	2	20
		% within \$y24	30.0%	60.0%	10.0%	
	مقارنة بين الموظفين	Count	20	15	2	37
		% within \$y24	54.1%	40.5%	5.4%	
Total	Count	31	28	3	62	

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

قائمة الملاحق

CROSSTABS

/TABLES=z28 BY المستوى_التعليمي

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created		28-APR-2025 18:07:12
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف \Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax		CROSSTABS /TABLES=z28 BY المستوى_التعليمي /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المستوى * z28 التعليمي	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

z28 * المستوى التعليمي Crosstabulation

		المستوى التعليمي				Total	
		الابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي		
z28	نعم	Count	0	1	12	32	45
		% within z28	0.0%	2.2%	26.7%	71.1%	100.0%
	لا	Count	1	2	4	13	20
		% within z28	5.0%	10.0%	20.0%	65.0%	100.0%

قائمة الملاحق

Total	Count	1	3	16	45	65
	% within z28	1.5%	4.6%	24.6%	69.2%	100.0%

CROSSTABS

/TABLES=z26 BY المستوى_التعليمي

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created		28-APR-2025 18:04:03
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax	CROSSTABS /TABLES=z26 BY المستوى_التعليمي /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المستوى * z26 التعليمي	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

z26 * المستوى التعليمي Crosstabulation

		المستوى التعليمي				Total	
		الابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي		
z26	التواصل الفردي	Count	1	1	4	20	26
		% within z26	3.8%	3.8%	15.4%	76.9%	100.0%
	التواصل الجماعي	Count	0	2	12	25	39
		% within z26	0.0%	5.1%	30.8%	64.1%	100.0%

قائمة الملاحق

Total	Count	1	3	16	45	65
	% within z26	1.5%	4.6%	24.6%	69.2%	100.0%

MULT RESPONSE GROUPS=\$x12 (1) العبء_الوظيفي تحديد_المواعيد_الضغط_الزمني_العلاقة_مع_الموظفين

/VARIABLES=المستوى_التعليمي (1 4)

/TABLES=\$x12 BY المستوى_التعليمي

/CELLS=ROW

/BASE=CASES.

Multiple Response

Notes

Output Created		28-APR-2025 17:51:14
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax		MULT RESPONSE GROUPS=\$x12 العلاقة_مع_الموظفين (العبء_الوظيفي تحديد_المواعيد_الضغط_الزمني (1)) /VARIABLES=المستوى_التعليمي (1 4) علّمي /TABLES=\$x12 BY المستوى_التعليمي /CELLS=ROW /BASE=CASES.
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.03

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المستوى_التعليمي*\$x12 مي	57	87.7%	8	12.3%	65	100.0%

Crosstabulation المستوى_التعليمي*\$x12

		المستوى_التعليمي				Total
		الابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	
\$x12 ^a العلاقة مع الموظفين	Count	1	1	6	15	23
	% within \$x12	4.3%	4.3%	26.1%	65.2%	
العبء الوظيفي		Count	1	2	7	23
						33

قائمة الملاحق

	% within \$x12	3.0%	6.1%	21.2%	69.7%	
تحديد المواعيد (الضغط النفسي)	Count	1	2	11	22	36
	% within \$x12	2.8%	5.6%	30.6%	61.1%	
Total	Count	1	3	15	38	57

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

MULT RESPONSE GROUPS=\$y21 تدهور بيئة العمل زيادة الأخطاء الطبية (1) التأثير على التفاعل مع المرض

/VARIABLES=المستوى التعليمي (1 4)

/TABLES=\$y21 BY المستوى التعليمي

/CELLS=ROW

/BASE=CASES.

Multiple Response

Notes

Output Created		28-APR-2025 17:46:09
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

قائمة الملاحق

Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax	MULT RESPONSE GROUPS=\$y21 زيادة_الأخطاء_الطبية) تدهور_بيئة_العمل التأثير_على_التفاعل_مع_المرض (1)) /VARIABLES=المستوى_التعليمي (1 4) /TABLES=\$y21 BY المستوى_التعليمي /CELLS=ROW /BASE=CASES.
Resources	Processor Time 00:00:00.00
	Elapsed Time 00:00:00.01

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المستوى_التعليمي* \$y21 مي	60	92.3%	5	7.7%	65	100.0%

\$y21* المستوى_التعليمي Crosstabulation

			المستوى التعليمي				
			الابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	Total
\$y21 ^a	زيادة الأخطاء الطبية	Count	1	2	3	12	18

قائمة الملاحق

	% within \$y21	5.6%	11.1%	16.7%	66.7%	
تدهور بيئة العمل	Count	1	3	15	37	56
	% within \$y21	1.8%	5.4%	26.8%	66.1%	
التأثير على التفاعل مع المرض	Count	1	1	4	9	15
	% within \$y21	6.7%	6.7%	26.7%	60.0%	
Total	Count	1	3	16	40	60

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

CROSSTABS

/TABLES=x14 BY الحالة_الاجتماعية

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created	28-APR-2025 17:52:22
Comments	
Input	Data
	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراق\Untitled2.sav
	Active Dataset
	DataSet1
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>
	Split File
	<none>

قائمة الملاحق

	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=x14 BY الحالة_الاجتماعية /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.11
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟ * الحالي الاجتماعية	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

قائمة الملاحق

هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟ * الحالى

Crosstabulation الاجتماعية

		الحالى الاجتماعية		
		مطلق(ة)	متزوج(ة)	أعزب/ عزباء
هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟	نعم	Count	20	7
		% within	66.7%	23.3%
		هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟		
	لا	Count	27	6
		% within	77.1%	17.1%
		هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟		
Total		Count	47	13
		% within	72.3%	20.0%
		هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟		

هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟ * الحالى الاجتماعية

Crosstabulation

		الحالى الاجتماعية	Total
		أرمل(ة)	
هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟	نعم	Count	30
		% within	100.0%
		هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟	
	لا	Count	35
		% within	100.0%
		هل تؤثر الضغوط النفسية والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟	
Total		Count	65
			3

قائمة الملاحق

هل تؤثر الضغوط النفسية % within والاجتماعية في العمل المهني على الحياة الشخصية للعامل الإداري أو الاستشفائي؟	4.6%	100.0%
--	------	--------

CROSSTABS

/TABLES=x11 BY الوظيفة_اخرى الوظيفة_الحالية

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created		28-APR-2025 17:54:36
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\اشراق ناصرى اشراق Untitled2.sav وشطاب أيمن
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

قائمة الملاحق

Syntax		CROSSTABS /TABLES=x11 BY الوظيفة_الحالية ووظيفة_اخرى /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.05
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * الوظيفة الحالية	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%
هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * وظيفة_اخرى	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * الوظيفة الحالية

Crosstabulation

		الوظيفة الحالية		
		إداري	طبيب	ممرض
نعم	Count	5	5	14

قائمة الملاحق

هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	14.3%	14.3%	40.0%
لا	Count	2	10	14
	هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	6.7%	33.3%	46.7%
Total	Count	7	15	28
	هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	10.8%	23.1%	43.1%

هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * الوظيفة الحالية

Crosstabulation

		الوظيفة الحالية		
		أعوان التنفيذ	أخرى	
هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	نعم	Count	2	9
		هل تواجه أنت كإداري % within كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	5.7%	25.7%
	لا	Count	0	4
		هل تواجه أنت كإداري % within كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	0.0%	13.3%
Total		Count	2	13
		هل تواجه أنت كإداري % within كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	3.1%	20.0%

قائمة الملاحق

هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * وظيفة_اخرى

Crosstabulation

		وظيفة_اخرى			
			أخصائي نفسي عيادي للصحة العمومية	الاستقبال	
هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	نعم	Count	25	0	0
		هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	71.4%	0.0%	0.0%
	لا	Count	26	1	1
		هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	86.7%	3.3%	3.3%
	Total	Count	51	1	1
		هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	78.5%	1.5%	1.5%

Crosstabulation هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * وظيفة_اخرى

			وظيفة_اخرى		
			قابلة للصحة العمومية	مخبري	مخبرية
هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	نعم	Count	1	4	2
		هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	2.9%	11.4%	5.7%
	لا	Count	0	2	0

قائمة الملاحق

	هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	0.0%	6.7%	0.0%
Total	Count	1	6	2
	هل تواجه أنت % within كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	1.5%	9.2%	3.1%

Crosstabulation هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * وظيفة_اخرى

وظيفة_اخرى

		مساعد ترميض رئيسي للمصلحة العمومية	مساعد ترميض للصحة العمومية
نعم هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	Count	1	1
	هل تواجه أنت كإداري % within أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	2.9%	2.9%
لا	Count	0	0
	هل تواجه أنت كإداري % within أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	0.0%	0.0%
Total	Count	1	1
	هل تواجه أنت كإداري % within أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	1.5%	1.5%

Crosstabulation هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟ * وظيفة_اخرى

		وظيفة_اخرى نخبوي	Total
نعم	Count	1	35

قائمة الملاحق

هل تواجه أنت كإداري أو كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	هل تواجه أنت كإداري أو % within كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	2.9%	100.0%
لا	Count	0	30
	هل تواجه أنت كإداري أو % within كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	0.0%	100.0%
Total	Count	1	65
	هل تواجه أنت كإداري أو % within كاستشفائي في المؤسسة الاستشفائية ضغوط نفسية واجتماعية؟	1.5%	100.0%

MULT RESPONSE GROUPS=\$y21 تدهور_بيئة_العمل زيادة_الأخطاء_الطبية (1))
التأثير_على_التفاعل_مع_المرض

/VARIABLES=الوظيفة_الحالية (1 5)

/TABLES=\$y21 BY الوظيفة_الحالية

/CELLS=ROW

/BASE=CASES.

Multiple Response

Notes

Output Created		28-APR-2025 17:57:22
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\ناصر اشراف Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

قائمة الملاحق

	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		MULT RESPONSE GROUPS=\$y21 زيادة_الأخطاء_الطبية) تدهور_بيئة_العمل التأثير_على_التفاعل_مع_المرض (1)) /VARIABLES=الوظيفة_الحا لية(1 5) /TABLES=\$y21 BY الوظيفة_الحالية /CELLS=ROW /BASE=CASES.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$y21*الوظيفة_الحا لية	60	92.3%	5	7.7%	65	100.0%

قائمة الملاحق

\$y21*الوظيفة_الحالية Crosstabulation

		الوظيفة الحالية					
		إداري	طبيب	ممرض	أعوان التنفيذ	أخري	
\$y21 ^a	زيادة الأخطاء الطبية	Count	4	2	9	0	3
		% within \$y21	22.2%	11.1%	50.0%	0.0%	16.7%
	تدهور بيئة العمل	Count	7	10	28	2	9
		% within \$y21	12.5%	17.9%	50.0%	3.6%	16.1%
	التأثير على التفاعل مع المرض	Count	2	6	6	0	1
		% within \$y21	13.3%	40.0%	40.0%	0.0%	6.7%
Total	Count	7	13	28	2	10	

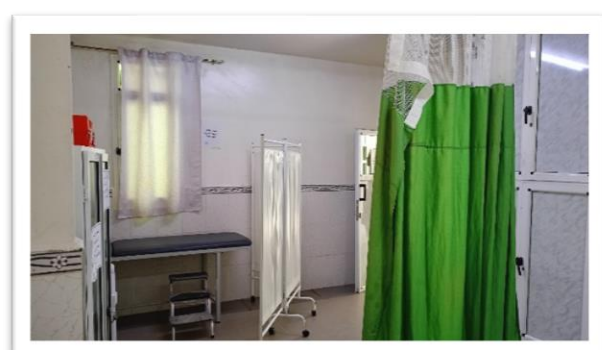
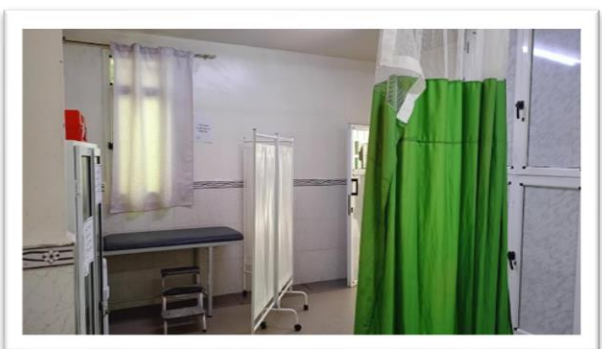
\$y21*الوظيفة_الحالية Crosstabulation

			Total
\$y21 ^a	زيادة الأخطاء الطبية	Count	18
		% within \$y21	
	تدهور بيئة العمل	Count	56
		% within \$y21	
	التأثير على التفاعل مع المرضى	Count	15
		% within \$y21	
Total	Count	60	

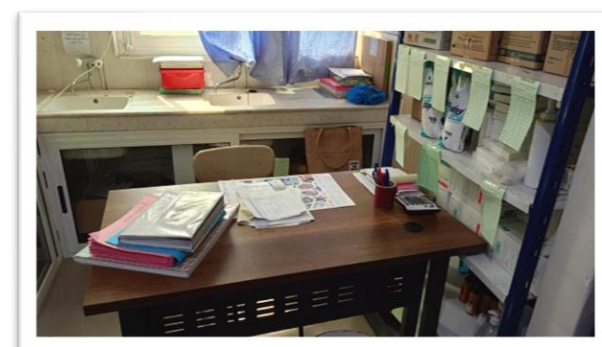
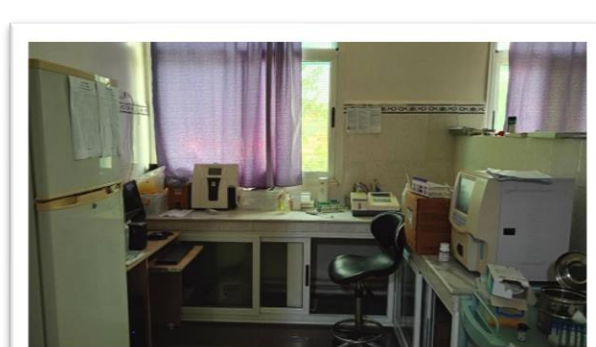
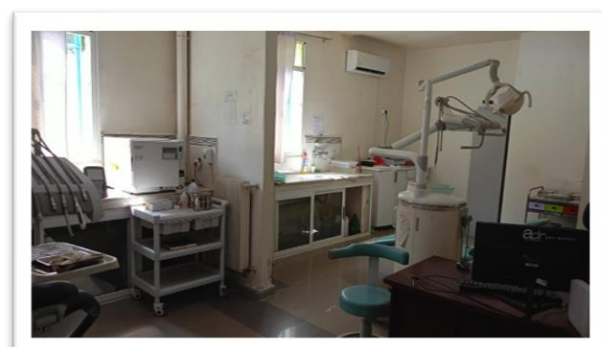
Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

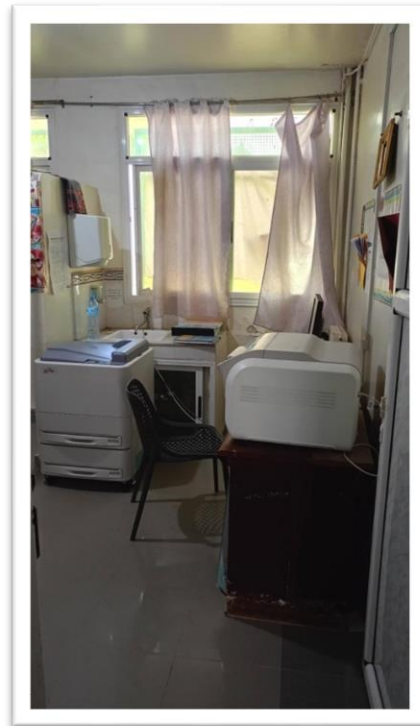
قائمة الملاحق



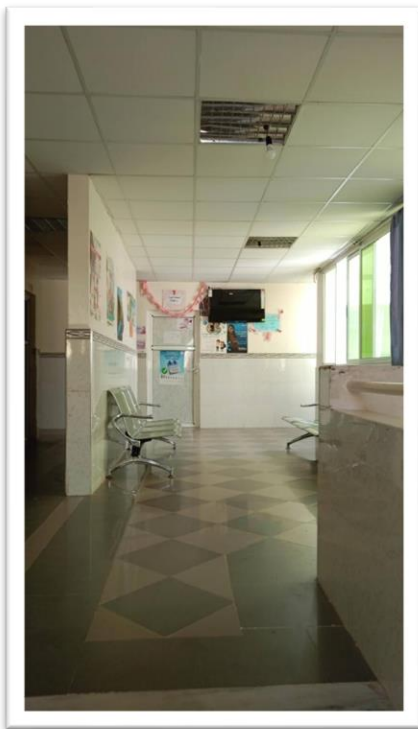
قائمة الملاحق

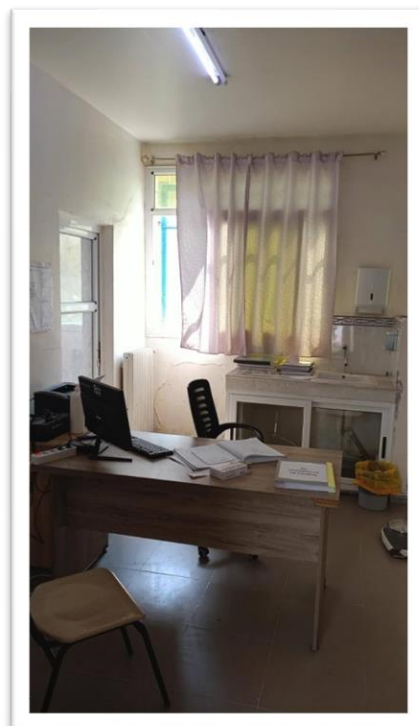


قائمة الملاحق



قائمة الملاحق





ملخص الدراسة:

ملخص باللغة العربية:

للضغوط النفسية والاجتماعية آثار سلبية على العاملين داخل المؤسسات الاستشفائية، لأن هذه الأخيرة من أكثر البيئات عرضة للضغوطات، وذلك يرجع إلى طبيعة المهام والمسؤوليات الكبيرة الموجودة على عائق العاملين، فعملهم لساعات طويلة دون تحفيزهم يخلق مناخ مهني مشحون بالتوتر، لذلك اخترنا موضوع دراستنا بعنوان "تشخيص الضغوط النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل"، لتمثل أهمية الدراسة في تحليل موقف العمال الاستشفائيين اتجاه الضغوط النفسية والاجتماعية بالإضافة إلى محاولة تقديم حلول لتفادي مثل هذه الضغوط داخل القطاع الصح.

كما هدفت دراستنا إلى: تقديم تشخيص دقيق حول واقع الاضطرابات والضغوط النفسية والاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية ومعرفة الفئة الأكثر عرضة لها، حيث قمنا بصياغة التساؤل الرئيسي حول: ما هي أهم مظاهر الضغوط النفسية والاجتماعية التي قد يتعرض لها عمال المؤسسة الاستشفائية؟ وتدرج تحت هذا التساؤل، أسئلة فرعية تتناول الفئة الأكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية؟ وما هي أبرز السلوكيات لتفادي الاصطدام مع الإدارة؟ وما هي الإستراتيجيات للحد من ظاهرة الضغوط النفسية والاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية. ولتحقيق هذا وضعنا خطة عمل مقسمة على خمسة فصول منها أربعة نظرية، والفصل الخامس خصصناه للدراسة الميدانية، وقد تم إتباع المنهج الوصفي في دراستنا، واعتمدنا على الاستبيان (الاستمارة) كأداة لجمع البيانات، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 65 مفردة من عمال المستشفى، وقد سمحت لنا المعلومات والبيانات (المعطيات) التي تم جمعها من ميدان الدراسة بعد تحليلها ومعالجتها بالتوصل إلى نتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

فئة الممرضين والأطباء هم الفئات الأكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية، مما يدل على تحملهم مسؤوليات كبيرة، وتبني سلوك التجاهل داخل المستشفى، تلقي الدعم من الزملاء والتواصل اليومي معهم يقلل من هذه الضغوط، كما قدم لنا الطاقم الطبي بعض الاقتراحات لتفادي تلك الضغوطات (النفسية والاجتماعية) فنذكر منها: توفير بيئة عمل مثالية، الاستقالة، تقديم التحفيزات.

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية، الضغوط الاجتماعية، بيئة العمل، المؤسسة الاستشفائية، التوتر المهني، الطاقم الطبي، الاستراتيجيات الوقائية

Résumé de l'étude:

Les pressions psychologiques et sociales ont des effets négatifs sur le personnel hospitalier, car ce milieu compte parmi les plus stressants, cela est dû à la nature des tâches et aux lourdes responsabilités qui leur incombent, travailler de longues heures sans qui motivation crée un environnement de travail stressant.

C'est pourquoi nous avons choisi comme thème de notre étude "Diagnostic du stress psychologique et social en milieu de travail", l'importance de cette étude réside dans l'analyse de l'attitude des travailleurs hospitaliers face au stress psychologique et social, ainsi que dans la recherche de solutions pour éviter ce stress dans le secteur de la santé.

Notre étude visait également à établir un diagnostic précis de la réalité des troubles psychologiques et sociaux et du stress au sein de l'établissement hospitalier, et à identifier les groupes les plus vulnérables la question principale était la suivante: quelles sont les principales manifestations de stress psychologique et social auxquelles le personnel hospitalier peut être exposé? cette question comprend des sous-questions abordant les points suivants: quel groupe est le plus vulnérable au stress psychologique et social au sein de l'établissement? quels sont les comportements les plus courants pour éviter les conflits avec la direction? quelles sont les stratégies pour réduire le phénomène de stress psychologique et social au sein de l'établissement?, pour parvenir, nous avons élaboré un plan d'action divisé en cinq chapitres, dont quatre théorique, et le cinquième consacré à l'étude de terrain, notre étude a suivi une approche descriptive et s'est appuyée sur un questionnaire (formulaire) comme outil de collecte de données.

Cette étude a été menée auprès d'un échantillon de 65 personnels hospitaliers, les informations et données Recueillies sur le terrain, après analyse et traitement, nous ont permis d'obtenir des résultats qui peuvent être résumés comme suit:

Les infirmières et les médecins sont les plus vulnérables aux pressions psychologiques et sociales, ce qui indique qu'ils assument de lourdes responsabilités et adoptent

Un comportement négligent au sein de l'établissement, le Soutien de leurs collègues et une communication quotidienne avec eux réduisent ces pressions, le personnel médical nous également fait part de quelques suggestions pour éviter ces pressions (psychologiques et sociales), notamment : offrir un environnement de travail idéal ; démissionner et proposer des mesures initiatives.

Mots-clés : stress psychologique, stress social, environnement de travail, institution hospitalière, stress professionnel, personnel médical, stratégies préventives

Summary:

psychological and social pressures have negative effects on Workers in hospitals, as these are among the most stressful environments due to the nature of the tasks and heavy responsibilities placed on the shoulders of Workers. Working long hours without motivation creates a stressful professional environment.

Therefore, we chose the topic of our study entitled "Diagnosing Psychological and Social stress in the Work Environment", the importance of the study lies in analysing the attitude of hospital workers towards trying to provide solutions to avoid such stress within the health sector.

our study also aimed to: Provide an accurate diagnosis of the reality of psychological and Social disorders and stress within the hospital institution and to identify the group most vulnerable to them, We formulated the main question: What are the most important manifestations of psychological and social stress that hospital Workers may be exposed" to?, this question includes sub-questions that address: which group is most vulnerable to psychological and social stress in the hospital institution? What are the most prominent behaviors to avoid conflict with management? What are the strategies to reduce the phenomenon of psychological and social stress in the hospital institution? To achieve this, we developed an action plan divided into five chapters, four of which are theoretical, and the fifth chapter was dedicated to the field study, we followed the descriptive approach in our study, and relied on the questionnaire (form) as a tool for data collection, this study was applied to a sample of 65 hospital workers, the information and data collected from the field of study, after analysis and processing, allowed us to reach results that can be Summarized as follows: Nurses and doctors are the most vulnerable to psychological and social pressures Which indicates that they bear great responsibilities and adopt a behavior of neglect within the institution, Receiving support from colleagues and communicating with them daily reduces these pressures, the medical staff also provided us with some suggestions to avoid these pressures (psychological and social), including: providing an ideal work environment, resignation, and providing incentives.

Keywords: psychological stress, social stress, work environment, hospital institution, occupational stress, medical staff, preventive strategies
