

ضغوط العمل: مصادرها وآثارها «النفسية- الجسدية- السلوكية-

الاجتماعية»

"دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات الصناعية (SNVI)

بالروبية"

أ. بن صافية فاطمة الزهرة	أ. بوعمامة اسماعيل
كلية العلوم الاجتماعية	كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس	قسم علم النفس
جامعة الجزائر 2	جامعة الجزائر 2
الملخص:	

سنحاول من خلال هذه الدراسة إلقاء الضوء على موضوع ضغوط العمل من جانبي النظرية والتطبيقي، حيث سنتعرف من خلال الجانب النظري على ماهية ضغوط العمل، وكذا النظريات المفسرة لهذا المفهوم، والتعرف على مصادر ضغوط العمل، والكشف عن النتائج والآثار السلبية على الفرد من جهة وانعكاسها على المؤسسة من جهة أخرى، وأخيرا كيفية مواجهتها وعلاجها، أما الجانب التطبيقي فتتجه الدراسة الحالية نحو الاهتمام بدراسة مصادر ضغوط العمل وكذا آثارها على العامل، حيث أخذنا عينة شملت 80 عامل بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات بالروبية، وقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي، ومن أجل ذلك استعملنا استبيان يتكون من جزئين. الجزء الأول: مصادر ضغوط العمل يضم مجموعة من الأبعاد والمتمثلة في: العبء الوظيفي، صراع الدور وغموض الدور، الاشراف، نظام الأجر والمكافآت المعمول به، الظروف الفيزيائية، الوضعيات الجسدية، الاتصالات، الترقية، جماعة العمل. أما الجزء الثاني: آثار ضغوط العمل فيضم الأبعاد التالية: الآثار النفسية، السلوكية، الجسدية والاجتماعية. وجاءت النتائج كما يلي: البعد الذي جاء ترتيبه في المرتبة الأولى والذي يشكل أكبر مصدر ضغط لدى العامل هو بعد: الأجر والمكافآت، أما من حيث الآثار المترتبة عن ضغوط العمل فقد سجل بعد الآثار الجسدية أكبر نسبة.

الكلمات المفتاحية:

الضغوط النفسية؛ ضغوط العمل؛ مصادر ضغوط العمل؛ آثار ضغوط العمل؛ المؤسسة.

مقدمة:

يتعرض العمال في مختلف المجالات لمستويات متباينة من ضغوط العمل التي تؤثر على صحتهم النفسية وتنعكس على مدى تحقيق المؤسسات لأهدافها، فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل تلعب دوراً حاسماً في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ أنه مهما توفرت التقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة مرهوناً بالموارد البشرية والناحية النفسية للإنسان الذي يعمل فيها.

حيث أثبتت العديد من الدراسات أن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب وقلق وإحباط وتوتر، بل يؤثر أيضاً على مستوى أدائهم لعملهم، بالتالي ينعكس على المنظمات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها (حريم، 2004).

كما أنه من الصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات متفاوتة ومتنوعة من ضغوط العمل، مهما وضعت من خطط وبذل من جهد في أساليب إعدادها وتنفيذها (الهنداوي، 1994: 125).

فقد أصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي، كما أن ردود أفعال العاملين وسلوكهم غير المرغوب فيه من مظاهر ارتفاع معدل الغياب، وكثرة الشكاوى، وأخطاء العمل المتكررة، وضعف الأداء وغيرها من أنماط السلوك له علاقة بضغوط العمل مثل: عبئ العمل،

صراع الدور، غموض الدور، سلوك القائد، ظروف العمل السيئة، العائد المادي... الخ كل هذه العوامل تتسبب في الشعور السريع بالإجهاد أو الإحباط والملل من العمل.

1. الاشكالية:

تعتبر الضغوط النفسية من العوامل المؤثرة في حدوث الإجهاد والانفعال الزائد لدى الفرد، ومن ناحية أخرى فإن الضغوط موجودة لدى كل فرد بدرجة مختلفة، غير أن التعرض المستمر للضغوط الحادة يؤثر بصفة سلبية على الفرد ويؤدي إلى ظهور الأعراض المرضية الجسمية والنفسية (محمد حسن علاوي، 1998:13).

وعليه فإن الضغوط لا تنعكس آثارها على الحالة النفسية للفرد فحسب بل تتعدى ذلك إلى الحالة الجسدية والاجتماعية.

كما أعلنت منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة، نتائج مجموعة من الدراسات الإحصائية والعلمية تتعلق بضغط العمل، أجرتها على خمس دول صناعية. حيث تبين أن نحو (10%) من العمال يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام. كما أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية الذهنية تقدر بنحو (2.2) مليار دولار في العام، وفي بريطانيا يعاني (30%) من القوى العاملة من شكل من أشكال الضغط النفسي أو الإحباط. وفي بولندا يعاني العمال من القلق الناتج عن ضغط العمل والخوف من فقدان الوظيفة بنسبة (50%) خلال الفترة من 1997 حتى 1999م. وفي فنلندا يضيع ما مجموعه 30 ألف ساعة عمل كل عام بسبب حالات الانتحار الناتجة من ظروف العمل السلبية.

وأدت هذه النتائج السلبية إلى توقع المنظمة الدولية حدوث ارتفاعات شديدة في الضغوط النفسية والكآبة الناتجة من ظروف العمل. كما وجد الباحثون في جامعة ماسترخت الهولندية بعد متابعة أكثر من ثمانية آلاف موظف في شركات مختلفة لمدة ثلاث سنوات أن العاملين في وظائف تتصف بضغوط العمل وذات متطلبات وظيفية متعددة يصابون بأمراض القناة الهضمية والتهاباتها والأنفلونزا بنسبة 20% عن أقرانهم العاملين في الوظائف الأقل متطلبات.

وأشار تقرير آخر عن كندا أن ما يقرب من 80% من العاملين الكنديين يعانون من ضغوط العمل والقلق بسبب عدم قدرتهم على الموازنة بين عملهم وتطلعاتهم الخاصة (Schaubroeck: 1994).

ومنه فإن أهمية دراسة موضوع ضغوط العمل ترجع إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين والدوران في العمل؛ وفقدان الرغبة في الإبداع؛ وانخفاض الدافعية؛ والالتزام بالعمل، إلى جانب ذلك آثارها النفسية، السلوكية، الجسدية والاجتماعية على العاملين مما يؤثر على جودة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة.

وعليه فإن الدراسة الحالية تتجه نحو الاهتمام بدراسة مصادر ضغوط العمل وكذا آثارها على العامل، وعلى ضوء الدراسات السابقة، قمنا بتصميم استبيان لدراسة مصادر ضغوط العمل وآثارها، من خلال مجموعة من الأبعاد والمتمثلة في: العبئ الوظيفي، صراع الدور وغموض الدور، الاشراف، نظام الأجر والمكافآت المعمول به، الظروف الفيزيائية، الوضعيات الجسدية، الاتصالات، الترقية، جماعة العمل. أما أبعاد آثار ضغوط العمل تتمثل في الآثار

النفسية، السلوكية، الجسدية والاجتماعية. ومن خلال ذلك تحددت مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل العام التالي:

التساؤل العام: هل يوجد فروق بين أفراد العينة في ادراكهم لمصادر ضغوط العمل؟

الفرضية: يوجد فروق بين أفراد العينة في ادراكهم لمصادر ضغوط العمل.

1. الجانب النظري:

1. تعريف ضغوط العمل:

ضغوط العمل هي التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية (المشعان، 2001: 72).

بينما هناك من يرى أن الضغوط هي عبارة عن مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقا لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات.

وضغوط العمل هي عبارة عن التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد، وتؤدي إلى ظهور حالة وجدانية سيئة، مثل: القلق والتوتر. (عبد الفتاح خليفات، وشيرين المطارنة، 2010: 603).

كما تعرف بأنها مجموعة من التجارب التي تؤثر على الأفراد، بسبب عوامل شخصية أو بيئية ترتبط مع عملهم في المؤسسة، حيث ينتج عن هذه

العوامل ظهور آثار جسمية، أو سلوكية، أو نفسية على الأفراد (فريدة بوغازي، 2015:323).

وتعرف على أنها، مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم الأعمال نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط (عبد الجواد، 2000:15).

كما يضيف "سيزلاجي وولاس" ضغوط العمل بأنها: تجارب داخلية تؤدي إلى عدم توازن نفسي وفيزيولوجي عند الفرد، وذلك نتيجة عوامل في البيئة الخارجية (العديلي، 1995:244).

انطلاقاً من التعاريف السابقة، نستنتج أن هنا اختلاف بين الباحثين في تعريفهم لضغوط العمل، لكن نلاحظ أن هناك اتفاق بين هؤلاء الباحثين على أن ضغوط العمل ناتجة عن وجود ثلاثة مكونات وهي:

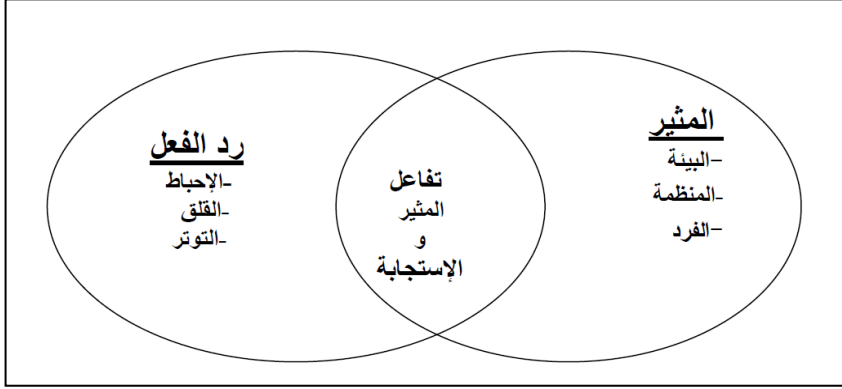
1. المثير: ناتج عن مشاعر الضغوط وقد تأتي من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

2. الاستجابة: وهي ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل الإحباطات والقلق والتوتر وغيرها.

3. التفاعل: يحدث التفاعل ما بين المثير والاستجابة، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات (عبد الباقي، 2004:336).

حيث يضيف (المشعان، 2001) أنه بحدوث التفاعل بين مثيرات الضغوط واستجابة الفرد لها، ينشأ لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية

وردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية تدفعه إلى سلوك غير طبيعي في أدائه لعمله (المشعان، 2001: 73).



شكل رقم (01): يوضح المكونات الثلاثة لضغوط العمل.

المرجع: عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص 337.

2. النظريات المفسرة لضغوط العمل:

يختلف الرواد والمهتمين بتفسير ظاهرة الضغط باختلاف زوايا تناولها وحسب تخصص كل منهم، ومن أهم النظريات التي تناولت موضوع الضغط، ووقفت على مكوناتها، عناصرها، نجد: (علي عسكر، 2003)

● جدول رقم 01: النظريات المفسرة لضغوط العمل:

التفسير	النظريات	
عرف "والتر" الضغط برد الفعل في حالة الطوارئ، ذلك أن مصادر الضغط الانفعالية كالآلم والخوف والغضب تسبب تغيرا في الوظائف الفزيولوجية للكائن. حيث توجد ميكانيزم وآلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي، أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه والرجوع لحالة التوازن العضوي الكيميائي بانتهاء الظروف والمواقف المسببة لهذه التغيرات.	نظرية: والتر كانون walter Canon	1
قسم "سيليه" مجموعة الأغراض التكيفية للضغط أو ردود الفعل تجاه المصادر الضاغطة إلى ثلاث مراحل: *مرحلة الإنذار أو رد الفعل الأول "alarm phase": الفرد بالتهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس ليتيأ الجسم لعملية المواجهة وتعرف هذه التغيرات بالإستشارة العامة. *مرحلة المقاومة "Risistance phase": والتي ينتقل فيها الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصمد لمصدر التهديد وبالتالي التكيف معه لفترة محددة.	نظرية: "هانز سيليه" Hans Selye	2

<p>*مرحلة الإنهاك: وهي المرحلة الأخيرة و التي تستنفذ فيها الأعضاء الحيوية قواها اللازمة للصمود والمقاومة والتي تؤدي في بعض الحالات إلى الموت.</p>		
<p>يرى "هب" أن العمل ذات المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، وأن الزيادة في المتطلبات تعتبر حافز، لكن هذه المتطلبات لو زادت عن قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق وبالتالي قدرة الفرد على التركيز تقل كما تقل قدرته على الأداء بشكل عام. شكل رقم 02: نموذج "هوب" في الضغوط.</p>	<p>نظرية: "هب Hebb"</p>	<p>3</p>
<p>يؤكد "لازاروس" على عملية الإدراك ودور العوامل المعرفية في تفسير الحدث الضاغط، حيث يشير "لازاروس" إلى علاقة تبادلية بين الفرد والبيئة والتقييم المعرفي.</p>	<p>نظرية: ريتشارد لازاروس Rechard Lazarus</p>	<p>4</p>
<p>ربط "سبيلبرجر" بين القلق حالة والضغط، حيث اعتبر أن قلق حالة هي حالة انفعالية يشعر بها الفرد عندما يدرك تهديدا في الموقف، فينشط جهازه العصبي اللاإرادي وتتوتر عضلاته ويستعد لمواجهة هذا التهديد، وتزول هذه الحالة بزوال مصدر التهديد، ويعتبر الضغط الناتج مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات الشخصية.</p>	<p>نظرية: "سبيلبرجر"</p>	<p>5</p>

3. مصادر ضغوط العمل:

يرى "Kreinter, Kiniki، كرنثير وكنيكي" أن استجابة الفرد للضغوط تعتمد إلى درجة كبير على خصائصه الشخصية وحالته النفسية عند مواجهة الحادث الضاغط، فالضغوط تختلف في شكلها تبعا للفروق بين الأفراد والبيئة المحيطة وطبيعة الدعم الاجتماعي (نقلا عن خليفات عبد الفتاح، الزغلول عماد، 2003: 87). بناءا على ذلك فإن مصدر الضغط يعتمد بدرجة كبيرة على إدراك الفرد وعلى أبعاد مناخ العمل الذي يحيط به.

وعليه فإن مصادر ضغوط العمل تنحصر في عوامل تنظيمية، عوامل شخصية وعوامل بيئية (نقلا عن عماد لعلاوي، 2012: 21).

كما وضع الباحثون تصنيفا لمصادر الضغوط تبعا للعوامل المسببة لها والتي تباينت بحسب نظرة مصنفها لمصادر الضغوط، حددت التصنيفات في ثلاثة نماذج كمايلي:

أولا: الأنموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

ثانيا: الأنموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة.

ثالثا: الأنموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر. (المشعان، 2001: 74).

• أولا: الأنموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

يتألف أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه BRIEF مع كل من VANSSELL و SCHULER من مجموعتين رئيسيتين من العوامل المسببة لضغوط

العمل، وتشتمل كل مجموعة على عدد من العناصر الفرعية، ويندرج تحت كل عنصر فرعي عدد من مسببات ضغوط العمل.

فالمجموعة الرئيسة الأولى تشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي: السياسات التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والمراحل التنظيمية.

وتشتمل المجموعة الرئيسة الثانية على خمس مجموعات فرعية هي: تجهيزات بيئة العمل المادية، والسلامة والصحة المهنية، وعلاقات العمل الشخصية، ومتطلبات الوظيفة، ومتطلبات الدور.

• ثانياً: الأنموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة.

يرجع أصحاب هذا الاتجاه بشكل عام مسببات ضغوط العمل إلى ثلاث مصادر رئيسة هي العوامل المتعلقة بالفرد، والعوامل المتعلقة بالمنظمة والعوامل المتعلقة بالبيئة.

ويتبع MCGRATH أنموذجاً ثلاثياً تنقسم فيه ضغوط العمل إلى ثلاثة أنماط تتمثل في التقسيم التالي:

1- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

2- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.

3- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته كالخصائص المتوارثة مثل القلق، والأساليب الإدراكية.

• ثالثاً: الأنموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر.

يتبنى "المشعان" أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه GIBSON والذي لا يختلف كثيراً عن سابقه، إلا أنه يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات هي: (العمرى، 2003)

1- الفيزيقية: وتشمل البيئة المادية التي تلعب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء والمخاطر على الأمن وسلامة الموظف.

2- جماعة العمل: وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين والمدبرين والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعى من الجماعة ومؤازرتها.

3- الفردية: وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفى، وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.

4- التنظيمية: وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمى، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

وبما أن الهدف من دراستنا هو التعرف على مصادر ضغوط العمل من وجهة نظر العامل، فإننا سنحاول تقديم الأبعاد التي اعتمدها في الدراسة الحالية.

4. مصادر ضغوط العمل المعتمدة في الدراسة الحالية:

جدول رقم (02): يوضح مصادر ضغوط العمل المعتمدة في الدراسة الحالية:

التعريف	مصادر ضغوط العمل
يقصد بالعبيء الوظيفي، كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات. حيث أظهرت نتائج دراسة (عسكر، 1988) أن ضغوط العمل الناتجة عن زيادة كم أعباء العمل تحتل المرتبة الأولى من بين المتغيرات الأخرى المستخدمة في الدراسة. كما تشير نتائج إحدى الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل.	1. العبيء الوظيفي:
يعنى به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من المشرف المباشر للعامل، أو من تعدد التوجهات عندما يكون المشرفون أكثر من شخص، مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة.	2. صراع الدور:
يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحياتهم وسلطاتهم، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها. مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل،	3. غموض الدور:

<p>وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة. وعليه لابد من وجود توصيف وظيفي مع اطلاع العامل عليه في بداية عمله، وهذا يهدف التوضيح للعامل بالدور والمهام التي يجب عليه القيام به بشكل دقيق.</p>	
<p>هي كل ما يحيط بالفرد في العمل، من تنظيم ساعات العمل وفترات الراحة، وتوفير وسائل العمل ونظافته، ومجموع الظروف الفيزيائية من إضاءة وتهوية وتكييف، وضوضاء، فتؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله، واتجاه المصلحة التي يتبعها، والمنظمة التي ينتمي إليها.</p>	4. الظروف الفيزيائية
<p>وهي الوضعيات الجسدية المتخذة أثناء تنفيذ المهام، وقوف لمدة طويلة، وقوف مع انحناء الظهر، وقوف ورفع أثقال، جلوس لمدة طويلة.</p>	5. الوضعيات الجسدية
<p>وتتضمن العلاقات السائدة مع المشرف</p>	6. الاشراف
<p>ما يتقاضاه الفرد بحيث يتناسب مع المجهودات التي يبذلها ويساوي ما يستلمه زملائه في نفس مجال العمل</p>	7. الأجر والمكافآت
<p>عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والحقائق في المنظمة، والضرورية لأداء العمل وعملية الإنتاج، بين العمال والمشرفين في مختلف الاتجاهات، سواء كانت شفوية أو مكتوبة</p>	8. الاتصالات
<p>تتضمن الترقية وهي نقل الشخص من الوظيفة الحالية إلى وظيفة أخرى تكون في مستوى أعلى، ويترتب عليه زيادة في دخل العامل والامتيازات والحقوق، والصلاحيات والمسؤوليات والواجبات، كما أن إحساس الفرد بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى غير كفاءة الأداء، يعد أحد المصادر المهمة لضغط العمل لتعارض وضعه مع طموحاته.</p>	9. الترقية:

<p>ويقصد بهم الأفراد الذين يختلط بهم الفرد ويعمل معهم لانجاز الأنشطة والمهام.</p> <p>ويدشير Fulmer أن الجماعة تستطيع التأثير على الفرد إيجابا أو سلبا اتجاه المنظمة بواسطة الوسائل الثلاث التالية:</p> <p>أ - ضغط الجماعة: فشعور الفرد بمدى تقبل الجماعة له يلعب دورا هاما في كل قرار يتخذه الفرد، فالكثير من الأعمال والتصرفات تتأثر كثيرا بالخوف مما سيقوله الغير، مع أن هؤلاء الآخرين قد يكونون غير مهتمين، ولكن ضغط الجماعة يتواجد دوما في ذهن الفرد.</p> <p>ب - تطبيق العقاب: وهو امتداد لضغط الجماعة، ولكنه فعلي وحقيقي، أي تقوم الجماعة بإنزال العقوبة بأحد الأطراف غير الملتزمين بمعايير الجماعة المتفق عليها، فمثلا إهمال الفرد وعزله وعدم قبوله من الجماعة.</p> <p>ج - القيم الشخصية: تطور الجماعات غالبا نظم قيم لأهدافها، فتصبح أهداف الجماعة وآرائها مقبولة من الفرد أدبيا وأخلاقيا. (حريم حسين، 2004: 170).</p>	<p>10. جماعة العمل</p>
---	------------------------

5. آثار ضغوط العمل:

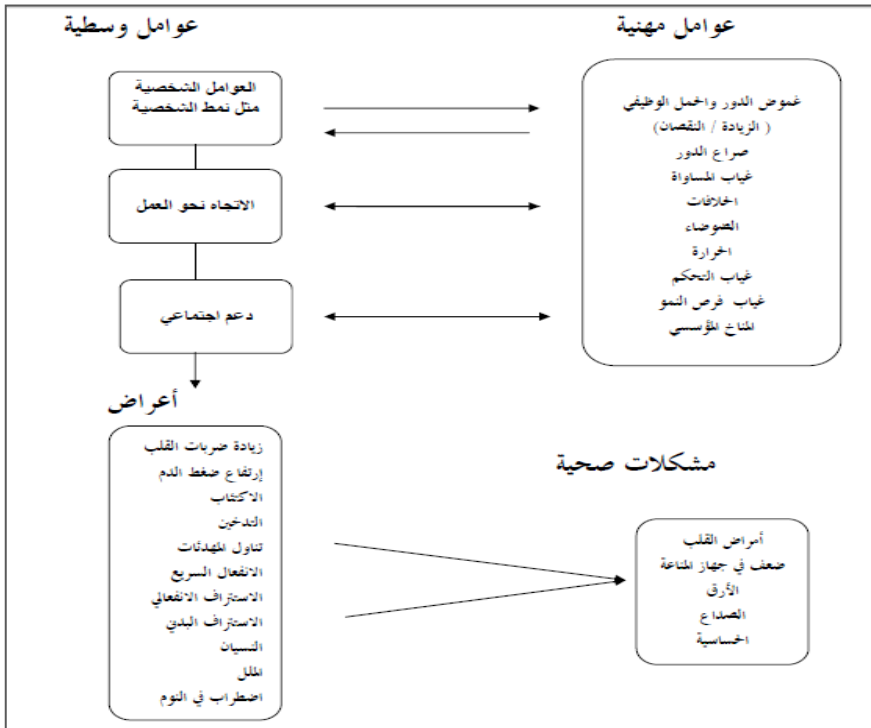
- آثار نفسية: أهم المشكلات النفسية التي تسببها ضغوط العمل نذكر: الاكتئاب، والقلق، والإحباط، والملل، والتوتر العصبي.
- آثار جسدية: تؤكد الكثير من الدراسات أن ضغوط العمل لها علاقة بأمراض القلب والشرابين. كما أن استمرار تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يؤدي في المدى الطويل إلى أمراض القرحة، والتهاب المفاصل، وتلف الكبد، وسرطان الرئة، ومختلف أمراض القلب. كما أن الضغوط

تضعف جهاز المناعة لدى الإنسان، وتقل من قدرته على مقاومة الأمراض، والتعب بدون جهد يذكر، وارتفاع الحرارة أو انخفاضها.

- آثار سلوكية: تتمثل في ردود الأفعال السلوكية نتيجة لضغوط العمل، والتي يتخذها الفرد ضد نفسه مثل: الإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان، أما ردود الأفعال السلوكية ضد المنظمة التي يعمل بها تتمثل في الغياب غير المبرر عن العمل، الدوران في العمل، النزعة العدوانية، والتخريب.

- آثار اجتماعية: تظهر من خلال عدم الثقة في الآخرين، تجاهل الآخرين، لوم الآخرين، تبني سلوك واتجاه دفاعي في العلاقات. (علي عسكر، 2003:51).

كما يمكن توضيح آثار ضغوط العمل من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (03) يوضح إطار تصوري للضغوط المهنية (علي عسكر، 2003: 121).

6. كيفية مواجهة ضغوط العمل:

من الصعب التخلص من ضغوط العمل بشكل نهائي وهذا نظرا لإدراك الأفراد لمصادر هذه الضغوط، لكن حاول بعض الباحثين والمهتمين بموضوع ضغوط العمل تقديم بعض الحلول للتخفيف من حدتها.

- الاستشارة الطبية، حيث يساهم التشخيص المبكر لأعراض الضغوط في تفادي العديد من المشاكل الصحية والنفسية.
- توفير ظروف عمل جيدة (خاصة الظروف الفيزيائية، الوضعيات الجسدية أثناء تنفيذ المهام، النظافة).
- تقديم حوافز مادية ومعنوية.
- التكليف ببعض المسؤوليات، حيث تزيد من ثقة العامل في قدراته وفي رؤسائه.
- ممارسة الرياضة والهوايات، النشاط البدني يفيد تعديل مزاج الفرد وتجديد نشاطه، كما أن اللجوء إلى ممارسة بعض الهوايات يرجه من روتين العمل اليومي (نقلا عن بن حامد محمد، 2008: 58).

7. الجانب التطبيقي:

1. منهج البحث المستخدم في الدراسة:

يختلف اختيار الباحث لمنهج دون آخر وذلك حسب طبيعة الموضوع المدروس والإشكالية المطروحة والفرضيات المحددة، ونظرا لطبيعة هذه الدراسة ولأننا نسعى إلى ترجمة المعلومات الواقعية فقد اعتمدنا على المنهج

الوصفي الذي يعتمد على استقصاء الظاهرة كما هي موجودة وتوضيح خصائصها. كما أن الأسلوب الوصفي في البحث بصورة عامة لا يقف عند جمع البيانات ووصف الظواهر والوقائع، بل إنه يتجاوزها إلى تنظيم تلك البيانات المتجمعة وتحليلها واشتقاق استنتاجات ذات دلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها البحث (عريفج سامي وآخرون، 1990).

2. مكان البحث:

أجريت الدراسة بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات الصناعية (SNVI) بالروبية، تعد المؤسسة الممون الرئيسي للسوق الوطنية من الشاحنات من مختلف الأحجام، الحافلات من الطراز الكبير والصغير، الشاحنات الخاصة، آلات الأشغال العمومية بجميع أنواعها، وقطع الغيار. تضم المؤسسة عدة منشآت (تركيب ميكانيكي- تركيب شاحنات- تركيب حافلات- صناعة الصفائح وقطع الغيار- التلحيم).

3. العينة:

بلغت عينة الدراسة 80 عامل من منشأة التلحيم، حيث تم استخراجها بأسلوب عشوائي، والطريقة العشوائية غالبا ما تكون ممثلة لمجتمع البحث وعاكسة للبيانات والحقائق التي تتسم بها البيانات وهي طريقة تعطي جميع وحدات البحث فرصة متساوية للظهور في العينة المطلوب دراستها وتحليلها. (حسان محمد حسان، 1986:54).

4. أدوات الدراسة:

- الاستبيان: يعتبر الاستبيان من الأدوات الهامة في البحوث الميدانية ويعرف على أنه مجموعة من الأسئلة الهادفة لبحث موضوع محدد، ويكتسب عدة إيجابيات نظرا لكمية المعلومات التي يجمعها. وبناء على طبيعة الإشكالية والهدف الأساسي من الدراسة، وانطلاقا من فكرة اختلاف أهمية الأبعاد الخاصة بمصادر ضغوط العمل بين منظمة وأخرى، فضلا عن اختلافها بين الموظفين داخل المنظمة الواحدة، وبعد

الاطلاع على الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع ضغوط العمل، قمنا ببناء استبيان، يتكون من جزئين، الجزء الأول: مصادر ضغوط العمل، حيث يضم هذا الجزء (46) عبارة، موزعة على عشرة أبعاد كمايلي: البعد الأول: العبي الوظيفي 04 عبارات، البعد الثاني: صراع الدور 04 عبارات، البعد الثالث: غموض الدور 04 عبارات، البعد الرابع: الظروف الفيزيقية 03 عبارات، البعد الخامس: الوضعيات الجسدية 03 عبارات، البعد السادس: الاشراف 03 عبارات، البعد السابع: جماعة العمل 03 عبارات، البعد الثامن: الأجر والمكافآت 03 عبارات، البعد التاسع: الترقية 03 عبارات، البعد العاشر: الاتصالات 04 عبارات، الجزء الثاني: آثار ضغوط العمل، يتكون هذا الجزء من أربعة أبعاد، البعد الأول: آثار نفسية 03 عبارات، البعد الثاني: آثار جسدية 03 عبارات، البعد الثالث: آثار اجتماعية 03 عبارات، البعد الرابع: آثار سلوكية 03 عبارات. مع العلم أن العبارات كلها سالبة وبالتالي الاجابة بالموافقة يعني أنها تعتبر مصدر ضغط.

5. المعالجة الاحصائية:

اعتمدنا على أساليب الإحصاء الوصفي: التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية؛ وذلك لوصف متغيرات الدراسة، وإجابات عينة الدراسة على عبارات استبيان ضغوط العمل.

6. عرض ومناقشة النتائج:

- جدول رقم (03): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة حول كل بعد من أبعاد ضغوط العمل.

أبعاد ضغوط العمل		العينة	
		موافق بشدة	غير موافق تماما
		ك	ك
		%	%
العبي الوظيفي	45	75,25%	35
صراع الدور	20	25,00%	60
غموض الدور	20	25,00%	60
الظروف الفيزيكية	70	87,50%	10
الوضعيات الجسدية	65	81,25%	15
الإشراف	20	25,00%	60
جماعة العمل	45	56,25%	35
الأجر والمكافآت	70	87,50%	10
الترقية	30	37,50%	50
الاتصالات	25	31,25%	55

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن أهم الأبعاد التي تعتبر مصدر ضغط بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، جاء في المرتبة الأولى كل من بعد الظروف الفيزيكية، وبعد الأجر والمكافآت، حيث بلغ عدد العمال الذين أجابوا (موافق بشدة) 70 عامل بنسبة 87,50%، أما عدد العمال الذين أجابوا (غير موافق تماما) بلغ 10 عامل بنسبة 12,50%.

وفي المرتبة الثانية بعد الوضعيات الجسدية حيث بلغ عدد العمال الذين أجابوا (موافق بشدة) 65 عامل بنسبة 81,25%، أما عدد العمال الذين أجابوا (غير موافق تماما) بلغ 15 عامل بنسبة 18,75%. وفي ما يخص الأبعاد المتبقية المتمثلة في كل من العبئ الوظيفي وجماعة العمل بلغ عدد العمال الذين أجابوا (موافق بشدة) 45 عامل بنسبة 56,25%، أما عدد العمال الذين أجابوا (غير موافق تماما) بلغ 35 عامل بنسبة 43,75%، صراع الدور وغموض الدور وكذا الاشراف بلغ عدد العمال الذين أجابوا (موافق بشدة) 20 عامل بنسبة 25,00%، أما عدد العمال الذين أجابوا (غير موافق تماما) بلغ 60 عامل بنسبة 75,00%، الترقية بلغ عدد العمال الذين أجابوا (موافق بشدة) 30 عامل بنسبة 37,50%، أما عدد العمال الذين أجابوا (غير موافق تماما) بلغ 50 عامل بنسبة 62,50% والاتصالات بلغ عدد العمال الذين أجابوا (موافق بشدة) 25 عامل بنسبة 31,25%، أما عدد العمال الذين أجابوا (غير موافق تماما) بلغ 55 عامل بنسبة 68,75%. تختلف اتجاهات العمال في تحديد مصادر ضغوط العمل، وهذا حسب طريقة تعاملهم وتأثرهم بها.

كما جاء ترتيب الأبعاد من حيث أنها تشكل مصدر ضغط كمايلي: الأجر والمكافآت، الظروف الفيزيائية، الوضعيات الجسدية، العبئ الوظيفي، جماعة العمل، الترقية، الاتصالات، صراع الدور، غموض الدور، الاشراف. وعليه فإن الأبعاد المكونة لمصادر ضغوط العمل لا تشكل مصدر ضغط بشكلها الاجمالي حسب اجابات أفراد العينة.

يرى (قليغمان Guellerman، 1968) أن الأجر الذي يتقاضاه العامل قد يحفزه على الاستمرار بالعمل، بينما العامل غير الراضي عن الأجر الذي يتقاضاه يبدي استعداد أكبر لترك العمل.

فيما يخص الظروف الفيزيائية السائدة بمنشأة التلحيم فهي غير مساعدة تمام لأداء المهام، مع العلم أن منشأة التلحيم تختلف عن غيرها من المنشآت المتواجدة بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات، فظروف العمل السائدة بهذه المنشأة تتميز بالحرارة المرتفعة، والرطوبة العالية، وهذا رغم تزويدها بمكيفات هوائية بالإضافة إلى التهوية الطبيعية من خلال المداخل الموفرة في مختلف جوانب المنشأة من أجل توفير محيط حراري معتدل ومناسب لطبيعة العمل المتمثل في الحدادة والتلحيم، ومن خلال دراسة (وورث Worth) توصل إلى أن معدل أخطاء العمال يرتفع بارتفاع درجة الحرارة أما (فوغ وماتز Vogt et Metz، 1986) فقد توصلوا إلى أن العمل في ظروف تتسم بدرجة عالية من الحرارة تزيد من ضربات القلب، ويضيف (دويدار، 1995) أن درجة الحرارة المرتفعة تشتت الانتباه. (خلفان رشيد، 2012: 81، 82).

أما الإضاءة فالمنشأة فيها نقص في الإضاءة الاصطناعية لكنها مزودة بإضاءة طبيعية من خلال مداخل المنشأة، أما الضوضاء فالآلات المتواجدة بالمنشأة تصدر ضوضاء عالية قد تؤثر على صحة العامل، حيث تصدر الآلات ضوضاء متقطعة عالية ناتجة عن أثر الاصطدام بالإضافة إلى ضوضاء مستمرة ناتجة عن آلات التلحيم والتقطيع، مع العلم أن كلا النوعين من الضوضاء يعتبر خطير جدا قد يؤدي إلى الصمم بعد التأثر به لمدة قصيرة، كما أنها تشتت الانتباه وبالتالي وقوع العامل في أخطاء مهنية. حيث بين (كار kerr) في

دراسته أن تكرر حوادث العمل ناتج عن الضوضاء المرتفعة ويضيف (نوار Noweir) أن الأفراد الذين يتعرضون لحوادث العمل هم الأفراد الذين يعملون في محيط ضوضائي لمدة طويلة (خلفان رشيد، 2012: 84).

ما لاحظناه أثناء الدراسة الاستطلاعية أن العمال يتخذون وضعيات وقوف لمدة طويلة أثناء تنفيذ المهام، هذه الوضعيات التي لها آثار جسدية (آلام الظهر) كما أنها تزيد من إرهاق وتوتر العامل والقلق من كل ما يحيط به من ظروف.

وبالنسبة للعبي الوظيفي، غموض الدور وصراع الدور لم يسجل نسب مرتفعة وهذا نظرا لطبيعة المهام التي يؤديها العمال بشكل روتيني، كما أن علاقات العمال مع بعضهم البعض وكذا مع المشرفين حسنة مما يدل أن هناك احترام وتفاهم متبادل بين الطرفين، والعمال يتمتعون بالحرية في العمل وأن المشرف ينتهج الأسلوب الديمقراطي في تعامله مع العمال. ويعد استخدام أنواع ووسائل متعددة من الاتصالات ذات الكفاءة العالية ترفع من كفاءة العامل وفعاليته، وتنمي روح التعاون والتقارب والانسجام بين العاملين، ولهذا البعد أهميته للنظر في مشكلات المستويات التنظيمية المختلفة، والاهتمام بالمعلومات المقدمة من المرؤوسين لتحقيق نظم الانفتاح والانسياب الذي يحقق كفاءة وفعالية نظام الاتصالات (سليمان مؤيد، 1992: 41)، مع العلم أن غياب قنوات الاتصال الفاعلة بين العمال ومشرفهم والإدارة قد يترتب عليها غياب أسس الموضوعية في التعامل مع العاملين، وعدم ترسيخ علاقات مبنية على الثقة والتقدير كل ذلك يؤدي إلى مناخ سلبي يخلق مشاعر القلق والإحباط

للعاملين، ويقلل من إنتاجهم الإبداعي. وفيما يخص الترقية فإن فرص الترقية بالمنشأة محدودة وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي لا يتيح فرص الترقية.

جدول رقم (04): يوضح نتائج اجابات أفراد العينة حول آثار ضغوط العمل.

آثار ضغوط العمل	ك	%
آثار نفسية	13	16.25%
آثار جسدية	30	37.50%
آثار سلوكية	12	15.00%
آثار اجتماعية	25	31.25%
المجموع	80	100%

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن الآثار الجسدية سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 37,50٪، ثم الآثار الاجتماعية بنسبة 31,25٪، ثم الآثار النفسية بنسبة 16,25٪، وأخيرا الآثار السلوكية بنسبة 15٪.

وعليه فإن نتائج الجدول رقم 04 تبرر اجابات أفراد العينة في تحديدهم لمصادر ضغوط العمل (الموضحة في الجدول رقم 03)، فالظروف الفيزيقية السيئة المتمثلة في الرطوبة، نقص في التهوية، درجة حرارة مرتفعة، وكذا الوضعيات الجسدية أثناء ممارسة المهام المتمثلة في الوقوف لمدة طويلة، الوقوف مع انحناء، كما أن عدم الرضا عن الأجر كل هذه المتغيرات تكون لدى العامل اتجاهات سلبية نجو العمل ناهيك عن الأضرار المترتبة عنها من (آثار

جسدية: أمراض مزمنة، آثار اجتماعية: اسقاط ضغوط العمل على العلاقات داخل الأسرة من جهة وصعوبة تلبية حاجات الأسرة بسبب نقص الدخل الشهري، آثار نفسية: الاستياء من مناخ العمل وانخفاض الروح المعنوية، آثار سلوكية: الوقوع في حوادث عمل، الغياب والتأخر عن العمل، سوء العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة والدوران في العمل).

ومنه فإن دراسة مصادر ضغوط العمل بمثابة وسيلة للكشف عن اتجاهات العمال نحو المؤسسة من جهة والكشف عن العوامل السلبية التي تؤثر على أداء العامل بصفة عامة وكذا التعرف على العوامل الايجابية بهدف تعزيزها من أجل ضمان أداء جيد من جهة أخرى، حيث أن تحسن الأداء سيكون نتيجة بديهية إذا ما درست مصادر الضغوط وعولجت بشكل سليم يتوافق مع رغبات واتجاهات العاملين.

إذن فالآثار الناتجة عن ضغوط العمل لا تتسبب بالضرر للأفراد فقط بل يمكن أن تمتد لتمس وتشمل المؤسسة، حيث ينتج عن تفاعل الجانب الصحي (النفسي والجسدي)، السلوكي والاجتماعي العديد من المخرجات التي تؤثر على سير عمل المؤسسة وبالتالي صعوبة وصول المؤسسة إلى تحقيق الأهداف المرجوة، حيث يقول (الهيجان، 1998) أن ضغوط العمل هي السبب الرئيس في كثير من المشكلات التنظيمية، وبخاصة مشكلة الأداء المنخفض، وإصابات العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي. وعليه لابد على المؤسسة محل الدراسة الحالية أن تولي الاهتمام لضغوط العمل بالشكل الذي يجنبها الكثير من الخسائر، وهذا من خلال مراجعة نظام الأجور والمكافآت، الاهتمام أكثر

بمحيط العمل الفيزيقي، القيام بدراسات بهدف ايجاد استراتيجيات تساعد العامل في أداء مهامه بأكثر راحة.

• قائمة المراجع:

(1) الكتب والمجلات:

1. بوغازي فريدة، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية)، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد: 11، 2015.
2. حريم حسين، السلوك التنظيمي- سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
3. حريم حسين، السلوك التنظيمي- سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.
4. خلفان رشيد ولويظة معروف، ظروف العمل الفيزيكية في المؤسسة الجزائرية نموذج مركز النساج بقطنية تيزي وزو، مجلة مخبر الوقاية والارغنوميا، العدد 5، الجزء الأول، جامعة الجزائر 2، 2012.
5. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994.
6. عويد سلطان المشعان، مصادر الضغوط في العمل دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين في القطاع الحكومي، مجلة الملك سعود للعلوم الإدارية، الرياض، السعودية، 2001.
7. عبد الجواد محمد أحمد، إدارة ضغوط العمل والحياة، دار النشر للثقافة والعلوم، طنطا، مصر، 2002.

8. علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3 ، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2003.
9. عبد الفتاح خليفات، وشيرين المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، العددان:1-2، المجلد:26، 2010.
10. عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004.
11. عيسى المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، الأردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.
12. علي عسكر، حسن جامع، محمد الأنصاري، مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الإحترق النفسي، المجلة التربوية، العدد 10 ، الكويت، 1986.
13. عماد لعلاوي، مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، الجزائر: جامعة الإخوة منتوري-قسنطينة، 2011-2012.
14. هيجان عبد الرحمن أحمد، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1998.

(2) الكتب الأجنبية:

- Schaubroeck, J, J., (1997) The Effect of Job control on coping with work stressors: the key role of self efficiency. The Academy of Management Journal, (Vol.40), N° 3.

(3) المواقع الالكترونية:

- Http/ psychologie.Googlepages.com: « les accidents du travail, la psychologie du travail au service de votre organisation », journal trimestriel n° 5, avril 2008.

<http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia.htm/>

<https://hrdiscussion.com/hr44941.html>