

## مسببات الضغط المهني لدى عمال بلدية المأمونية بولاية معسكر-دراسة ميدانية-

- أ.حطاب يمينة، مخبر البحوث التاريخية والاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة معسكر
- أ.شونوفي نزار عتيقة، مخبر البحوث التاريخية والاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة معسكر

تاريخ النشر: 2020/09/30

تاريخ القبول: 2020/08/02

تاريخ الاستلام: 2020/04/12

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغط المهني لدى عمال بلدية المأمونية بولاية معسكر من خلال عينة بلغت 44 موظف باختلاف رتبهم الوظيفية، حيث بينت النتائج تباين في المصادر المؤدية للضغط؛ من أهمها قلة الحوافز التشجيعية وعدم تناسب الراتب مع الجهد المبذول، بالإضافة إلى غموض الدور وكذلك سياسات تعرقل من تأدية المهام والمسئوليات على أكمل وجه، في حين اعتبرت سوء العلاقات الاجتماعية أهم مصدر للضغط الذي يواجه العامل باستمرار.

**الكلمات المفتاحية:** الضغط المهني، الحوافز، غموض الدور، صراع الدور، سوء العلاقات الاجتماعية.

**تصنيف JEL: Z13, Q34, A14**

### Abstract:

*This study aims to identify the sources of professional pressure among the workers of the municipality of Al-Ma'amuniyah in the state of Camp through a sample of 44 employees of different job grades, where the results showed a discrepancy in the sources leading to the pressure, the most important of which is the lack of incentives and the lack of commensurate salary with the effort, in addition to the ambiguity of the role as well as policies that hinder the performance of tasks and responsibilities to the fullest, while the poor social relations were considered the most important source of pressure that the worker is constantly facing.*

**Keywords:** Professional pressure, incentives, role ambiguity, role conflict, poor social relationships

**Jel Classification :** Z13, Q34, A14

## مقدمة:

نعيش في العصر الحالي جملة من التغيرات السريعة في شتى مجالات الحياة؛ خاصة الاقتصادية منها، الأمر الذي شكل أرضية خصبة لانتشار الضغوط المهنية بمختلف مصادرها وأشكالها، حيث أصبح الضغط المهني السمة الجوهرية التي تميّز هذا العصر؛ في المقابل نجد أغلب البحوث الأكاديمية تتجه نحو تحديد مصادرها والبحث عن السبل الكفيلة بمواجهتها قبل أن تخرج عن نطاق السيطرة.

الضغوط المهنية هي وليدة بيئتها؛ يحكمها قانون الزمان والمكان، فبالحديث عن تحديد مصادرها لا بد من التعرف بقرب على البيئة التنظيمية التي ينشط فيها الفرد العامل قبل الاتجاه نحو البحث عن المصدر، من هذا المنطلق سيتم إجراء الدراسة الحالية ميدانيا للتعرف أكثر على الضغط المهني وتجلياته وتقصي أهم مصادره على عينة من عمال بلدية "المأمونية" بولاية معسكر، حيث اتضح بعد التعرف على مصالح ومكاتب "بلدية المأمونية" وتحديد نوع المهام الذي يقوم به كل موظف انه يوجد تباين بين كمية العمل المطلوبة من كل مصلحة وأخرى، الأمر الذي شكل تباين في الجهد الذي يبذله كل موظف، والتي تفوق طاقتهم أحيانا.

بعد إجراء مقابلة مع مختلف مصالح البلدية اتضح أن أكثر المصالح التي تعاني ضغط العمل هي مصلحة المستخدمين وكذلك مصلحة الحالة المدنية؛ بحكم أن أغلب الخدمات التي تقدمها البلدية تتمحور في هاتين المصلحتين، لكن هذا لم يمنع من إخضاع باقي المصالح للدراسة، حيث قامت الباحثة من التقرب أكثر من العمال قصد معرفة وتحديد أهم مصادر الضغط المهني التي تواجههم باستمرار، لإتمام هذه الدراسة توجب استخدام استبيان بغية جمع أكبر قدر من البيانات.

على ضوء هذا الطرح توجب طرح التساؤلات التالية:

- ما هي الضغوط المهنية التي يواجهها عمال بلدية المأمونية؟ وما هي أعراضها وأنواعها وأسبابها؟.

كيف تؤثر هذه الضغوطات المهنية على الموظف وعلى البلدية؟

- فيما تتمثل أهم مصادر الضغط المهني لعمال البلدية ؟

للإجابة على هذه التساؤلات توجب على الباحثة التوجه إلى مصلحة المستخدمين وإجراء مقابلة مفتوحة مع مسير الموارد البشرية قصد الوقوف على أهم التحديات التي تواجه الموظف أثناء قيامه بمهامه ومسئولياته اليومية، الهدف من المقابلة كان بغرض جمع أكبر قدر ممكن من المعطيات عن خصائص المجتمع الأصلي للدراسة.

## أولاً: الطرح النظري

### تمهيد:

نظرا لأهمية موضوع الضغوط المهنية الذي أصبح من احد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي خاصة، ولكن الباحث في الموضوع يلاحظ أن الكتابات في مجال الضغط لا تزال في معظمها في مستوى التحليل النظري ولم تتل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيبا محدودا من الاهتمام ويمكن إرجاع ذلك لسببين رئيسيين الأول هو تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يسبب مشكلة الفصل بين هذه العوامل لدراستها بشكل مجزأ أما السبب الثاني فهو عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدود ودقيق لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة تجعله في النهاية إما يبتعد عنه كليا أو يحاول تبني المفهوم الذي يتفق مع قناعاته الشخصية وانطلاقا من هذا الاختلاف سنتطرق فيما يلي إلى مجموعة من التعريفات التي صاغها الباحثين كل حسب تخصصه وتوجهه النظري.

### 1. المفهوم العام للضغوط:

في بادئ الأمر يجب أن نتناول الأصل اللغوي لمصطلح ضغوط العمل stress والذي يرجع إلى الكلمة اللاتينية stringer التي تعني يسحب بشدة فقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه وقسوة وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو أعضاء الجسم أو القوى العقلية أما المصدر الرئيسي للكلمة فأخذ من علم الفيزياء فكان يستعمل لبذل القوى التي تضغط على الأجسام وتجعلها تغير في طبيعتها في حين أن علم النفس يستعمل المصطلح فيه ليعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون كي يتلاءم مع ما حوله وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع وعدم الارتياح ولا شك أن هذه الضغوط عادة ما تعود إلى العديد من المشكلات النفسية والجسدية التي تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاجية وخصوصا في مجال العمل . (رعاش، ف. وآخرون. 2013. ص24).

### أ. تعريف الضغوط المهنية :

يؤكد ماندلر في تعريفه أن "الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أن التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد" (النعاس، م. 2008. ص 31) كما أن سيد عبد العال يعرف الضغوط المهنية على أنها "مجموع التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها" (طه، ح. سلامة، ع. 2006. ص216) أما الباحث hans selye والذي يعد من الباحثين الأوائل في موضوع الضغط فقد عرفه بأنه: "نظام التكيف العام لجسم الإنسان ويقصد بذلك ردود الفعل الفيزيولوجية التي يتخذها الجسم منذ مواجهته لمثيرات بيئية" (الصيرفي، م. 2008. ص20)

أما beehr newma فقد عرفه على أنه "عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوالم المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه الى جهد بدني أو عقلي غير معتاد" (العميان، م. 2002. ص160)

في حين عرفها محمد صالح الحناوي وآخرون ب"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 لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (الحناوي، م. وآخرون. 1999. ص187)

أما العالم **جراندين** فتوجه إلى تعريفها بأنها"حالة نفسية ناتجة عن التناقض بين مستوى المتطلبات التي تواجه الفرد وقدرته على تحقيقها" (الصيرفي، م. 2009. ص109)

ويعرف **فاروق عبد فليه وآخرون** الضغط على أساس أنه " ناتج عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور" (فاروق، ع. وآخرون. 2005. ص305)

ومن خلال كل هذه التعريفات يمكن القول بان الضغوط المهنية هي التفاعل الكلي للصفات الجسمية والنفسية أما مطالب البيئة الداخلية أو الخارجية للعمل تاركا آثار سلبية أو ايجابية لدى الفرد ويتوقف ذلك حسب مستوى رد فعل هذا الفرد تجاه المشكلات.

#### أ.1. مسببات الضغوط المهنية :

إن الحديث عن ضغط العمل يجرنا محال إلى استعراض أهم المسببات التي أدت إلى حدوث هذا الضغط ، وفي ما يلي مجموعة من العناصر التي هي مصادر للضغوط والتي هي أكثر أهمية وعمقا في تحديد المشكلة من غيرها :

**- غموض الدور :** تتمثل خصائص غموض الدور في عدم وضوح المسؤوليات المهنية لمطلوبة من الفرد وهذا ما يحدث عادة في بداية استلام العمل الجديد أو الترقية والنقل....الخ، إذ أن الدور غير الواضح أو الغامض يتسبب في عدم القدرة على تحديد أولويات العمل والوقت الكافي لانجازه، وقد أوضحت دراسة عن قوة العمال أن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفهم بعد مصدر الضغط العمل بالنسبة لثلث أفراد العينة، وأن استمرار الغموض يؤدي إلى نتائج سلبية مثل انخفاض الرضا الوظيفي(النعاس، م. 2008. ص41)

**- اختلال العلاقات الشخصية :** تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، أما إذا أسئ استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بسمات العداة والكراهية وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب (العميان، م. 2002. ص163)

**- العمل الزائد عن طاقة الفرد :** والمقصود بالعمل الزائد عن طاقة الفرد هو أن مهام وظيفته ، ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي وينتج التوتر، انخفاض التقدير الذاتي أو حتى الإصابة بأمراض عضوية (الحناوي، م. وآخرون. 1999. ص191)

**- المساندة الاجتماعية :** ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي حيث يشير التراث السيكلوجي إلى أن للمساندة الاجتماعية وظيفتين في علاقتها بالضغوط فالوظيفة الأولى هي وقائية ضد تأثيرات السلبية والوظيفة الثانية علاجية حينما يقع الفرد تحت الضغط وتمثل المساندة الاجتماعية رضا الآخرين ومساعدتهم وقلة هذه المساندة تكون سببا من أسباب الضغط المهني (النعاس، م. 2008. ص44)

**- الرقابة وعدم التغيير :** إذا كان التحرر من قيود العمل يعني البعد عن هذه القيود فترات متزامنة فإن التحرر أيضا يمكن أن يحدث إذا حرصنا على التجديد والتغيير في أسلوب عملنا ومتطلباته من وقت لآخر ، فالعقل البشري يميل إلى الخبرة المتجددة (الفرماوي، ح. وآخرون. 2005. ص71)

**- صراع الدور :** يلعب الفرد عدة ادوار ، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة (العميان، م. 2002. ص164)

- من خلال ما سبق نستنتج إن التكيف هو عامل أساسي من شأنه أن يحدد الوضع الفعلي لفرد داخل مكان عمله، فالعامل الذي يتفاعل مع زملائه يستطيع أن يتغلب على كل الصعاب ويكتسب خبرة من خلال الاحتكاك معهم

## أ.2. النظريات المفسرة للضغوط المهنية :

### نظرية هانز سيللي :

يعد "سيللي" من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماءهم بموضع الضغوط ويرجع الفضل له في تعريف الباحثين بتأثير الضغوط على الإنسان فهو يرى أن الضغوط استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد، وهي المتطلبات هي المسببة للضغط والتي يمكن أن ينتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان (النعاس، م. 2008. ص52)

### نظرية والتركانون :

اعتبر هذا العالم من الأوائل الذين استخدموا عبارة الضغط حيث عرفه برد الفعل في حالة الطوارئ أو رد الفعل العكسي بسبب ارتباطها بانفعال المواجهة، وقد استخدم عبارة الضغط الانفعالي في بحثه على

الحيوانات ليصف عملية رد الفعل النفسي الفيزيولوجي التي كانت تؤثر على انفعالاتها (بن حامد، م. 2008. ص115)

### نظرية فرانكنهورز :

وقد أبرز دور وأهمية المكون النفسي في ردة فعل الفرد تجاه مصادر الضغط المختلفة وقد أظهرت دراسته أن الزيادة في إفراز الهرمونات تقتصر على المواقف المزعجة وغير المرغوبة فيها بل تشمل المواقف السارة التي تواجه الفرد (بن حامد، م. 2008. ص116)

### النظرية الاجتماعية :

تفرض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه وأن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له القلق والتوتر والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي أو الشعور بالاغتراب وتعتمد هذه النظرية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية ومستقرة وان اضطراب هيكل العلاقات يؤدي إلى الضغط (العريفي، م. 2008. ص84)

### 3.الطرح التطبيقي :

#### أ.1.دراسة حالة لبلدية المامونية معسكر :

انطلاقاً من الزيارات الميدانية المتكررة إلى مقر البلدية ارتأت الباحثة باستعمال استبيان قصد جمع أكبر قدر من المعلومات، وقد تم اختيار هذه الأداة بحكم أنه لا يمكن استخدام أي من الأدوات - مقابلة أو الملاحظة - نظراً لانشغال الدائم تقريباً للموظفين؛ لذلك تم الاستعانة باستبيان للباحث "مصطفى النعاس" والذي تم تقليص بعض عباراته وأبعاده لكي يلاءم خصائص العينة وكذلك من أجل ضمان الإجابة الموضوعية على كل العبارات، فكما هو معروف أن الموظفين في قطاع الخدمات يتجنبون مثل هذه الدراسات، وهو ما صرح به أحد الموظفين في مصلحة المالية؛ حيث أوضح للباحثة أنه جدّ منشغل ولا يمكن الإجابة على كل العبارات في حالة ما كانت الاستمارة تأخذ وقتاً للإجابة على عليها، هذا ما دفع الباحثة إلى تقليص من الاستبيان لكي يشمل فقط العناصر الأساسية.

#### أ.2.المفاهيم الإجرائية:

**الضغط المهني:** هو شعور يراود الموظف بأن عمله يشكل له تهديد لاستقراره الداخلي يكون مصدره البيئة المحيطة به، أو حتى ضعف تكوينه الذي يؤهله للقيام بالمهام المسندة إليه.

**صراع الدور:** هو وجود مطالب متناقضة على عاتق موظف، بحيث يطلب منه أداء مهام لا تكون من صلاحياته.

**غموض الدور:** هو عدم استيعاب الموظف للمتطلبات المكونة لوظيفة نتيجة جهله لنطاق مسؤولياته.

**سوء العلاقات الاجتماعية:** هو اختلال في العلاقات غير رسمية بين الموظفين نتيجة كثرة المسؤوليات وعدم وجود مرافق للراحة مكان العمل.

### أ.3. مجتمع الدراسة والعينة:

تكونت عينة الدراسة من 44 موظف بالبلدية شملت المستويات الإدارية الثلاث: إطار، مسير، عامل تقني، ولذلك باختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من مختلف المصالح والأقسام بالبلدية.

### أ.4. أداة البحث:

لتحديد مصادر الضغط المهني لدى عمال البلدية تم الاستعانة باستبيان جاهز للباحث 'مصطفى النعاس' حيث تم تقليص بعض العبارات وحذف بعض الأبعاد لتلاءم خصائص مجتمع الدراسة، حيث شمل الأبعاد الأربعة التالية: الراتب والحوافز التشجيعية، صراع الدور، غموض الدور، سوء العلاقات في العمل.

### أ.5. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:

تم إجراء الدراسة الميدانية ببلدية المأمونية بولاية معسكر في الفترة الممتدة ما بين شهر فيفري ومارس من سنة 2017.

بعد توزيع الاستبيان على الموظفين تم التوصل إلى نتائج الموضحة فيما يلي :

### أ.6. خصائص عينة البحث :

#### 1 - المستوى التعليمي :

جدول رقم (01) يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
29.5%	13	تكوين مهني
43.2%	19	تعليم متوسط
27.3%	12	مؤهل جامعي
100%	44	المجموع

#### المصدر: الملحق رقم (02)

يتضح من الجدول رقم (01) أن نسبة (29.5%) من أفراد البحث يحملون مؤهل تكوين مهني وان نسبة (43.2%) يحملون مؤهل تعليم متوسط ، وأن نسبة (27.3%) يحملون مؤهل جامعي ، وقد كانت النسب متفاوتة بسبب أن البلدية تعتمد في التوظيف على مختلف المستويات التعليمية، حيث تعمل على اختيار المتقدمين لشغل المناصب بحسب ملائمة المهام والمسئوليات التي يتطلبها هذا المنصب، وعلى سبيل المثال فمطلبات شغل منصب متصرف رئيسي تحتاج إلى مؤهل جامعي، في حين يحتاج منصب سكرتاريا إلى تكوين مهني في الإعلام الآلي مثلا.

## سنوات الخبرة :

جدول رقم (02) يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
من 1-10 سنوات	18	40.9%
من 11-20 سنة	14	31.8%
من 20 سنة فأكثر	12	27.3%
المجموع	44	100

المصدر: الملحق رقم (02)

يتضح من الجدول (02) أن نسبة 40.9% من عينة البحث تقع ضمن سنوات الخبرة من سنة إلى 10 سنوات ، بينما تأتي نسبة 31.8% فهي تمثل سنوات الخبرة من 11 إلى 20 سنة ، بينما 27.3 % فتمثل سنوا الخبرة من سنة فأكثر من خلال هذا نلاحظ أن نسبة العمال ذوي الخبرة المحدودة أكثر من غيرهم وهذا راجع إلى أن البلدية تعمل وفق نظام التعاقد بالدرجة الأولى، وهذا قد يرجع إلى عدة عوامل من بينها أن الميزانية الممنوحة للبلديات خاصة لا تفي بالغرض لتوظيف دوريا، أو قد يرجع إلى أن تسيير البلديات مرتبط بالتوظيف العمومي الذي يقر الترقية كل ثلاث سنوات، مما يحتم على مسير الموارد البشرية الاعتماد على عمال مؤقتين.

## الوضع الوظيفي :

جدول رقم (03) يوضح عينة البحث حسب متغير الوضع الوظيفي

الوضع الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
إطار	14	31.8%
مسير	18	40.9%
وظيفة فنية	12	27.3%
المجموع	44	100

المصدر: الملحق رقم (02)

يتبين من الجدول (03) أن عينة البحث اشتملت على التخصصات الثلاثة الموجودة في البلدية إلا أن نسبة توزيع أفراد العينة على هذه التخصصات كانت متفاوتة فقد كانت نسبة الوظائف القيادية أي الإطارات 31.8%، بينما نسبة فئة المسير 40.9%، بينما نسبة الوظائف الفنية 27.3% وهي أقل نسبة في العينة، ومن خلال هذا نلاحظ أن أكبر نسبة تعود إلى الموظفين الذين يشغلون رتبة مسير وهذا راجع إلى أن البلدية طابعها في الأصل إداري محض.



#### 4. النتائج ومناقشتها :

بعد تفريغ البيانات في برنامج الحزمة الإحصائية spss v-20 تم حساب النسبة المئوية لاستجابات العمال كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (04) يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عمال البلدية

لا		نعم		الاستجابة رقم العبارة
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
29.5	13	70.5	31	01
54.5	24	45.5	20	02
29.5	13	70.5	31	03
43.2	19	56.8	25	04
65.8	25	43.2	19	05
43.2	19	56.8	25	06
43.2	19	56.8	25	07
70.5	31	29.5	13	08
29.5	13	70.5	31	09
70.5	31	29.5	13	10
15.9	7	84.1	37	11
70.5	31	29.5	13	12
27.3	12	72.7	32	13
43.2	19	65.8	25	14
54.5	24	45.5	20	15
31.8	14	68.2	30	16
70.5	31	29.5	13	17
18.2	8	81.8	36	18
54.5	24	45.5	20	19
15.9	7	84.1	37	20
100	44	100	44	المجموع

المصدر: الملحق رقم (03)

كما هو موضح في الملحق رقم (04) الخاص بالإستبانة الطبقة نلاحظ أن نسبة استجابة العمال بنعم في كل عبارات البعد الأول المتعلق ب" الرواتب والحوافز التشجيعية" كانت أكبر من الاستجابة بلا وهذا راجع إلى أن البلدية لا تقدم تحفيز مادي للموظفين إلا في حالة التقاعد مثلا عندما تقوم بحفل لتوديع العامل المحال على التقاعد وهو ما صرح به مسير الموارد البشرية، هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد أن أعلى نسبة قدرت ب (70.5%) في البعد كانت لصالح الاستجابة بنعم في السؤال الثالث (03) المتعلق بأن العامل لا يشعر بأن الراتب الذي يتقاضاه يتناسب والجهد الذي يقدمه، وهو ما تأكده الاستجابة بلا في العبارة رقم (05) حين بلغت نسبة (65.8%) من العمال الذين أكدوا أن الحوافز المالية قليلة جدًا أو معدومة.

لهذا يمكننا القول أن قلة الحوافز أو انعدامها بالبلدية هو مصدر من مصادر الضغط المهني الذي يعاني منها العامل بالبلدية.

أما الاستجابات المتعلقة بالبعد الثاني "صراع الدور" فقد كانت كما يلي: بلغت أكبر نسبة والمقدرة ب (70.5%) لصالح العبارة (09) المتعلقة بأن أغلب المطالب تكون من طرف أكثر من مشرف مباشر بمعنى أن الموظف يتلقى تعليمات ليس فقط من مشرفه المباشر ولكن أحيانا يتعرض لتدخل مشرف من مصلحة أخرى لإعطائه أوامر قد تكون ليست من صلاحياته، وهو ما أكده بعض الموظفين المتعاقدين بأن عملهم لا يرتبط بمصلحة أو قسم معين ولكن أن رؤساء المصالح يطلبون منهم أعمال لا تدخل ضمن نطاق مسؤولياتهم؛ حيث تدمر البعض من هذا التصرف واعتبروه انتهازي، في المقابل نجد أن نسبة (70.5%) أجابت بأن العمل يؤثر على حياتها الاجتماعية وهذا ما يؤكد الطرح السابق.

صراع الدور مصدر ثاني للضغط المهني الذي يعاني منه الموظف ببلدية المأمونية، راجع بالدرجة الأولى إلى كثرة المهام والمسؤوليات المكونة لوظيفة كل موظف بالإضافة إلى ذلك قد يرجع السبب أن طابع هذه المنظمة هو ما يجعل العمال بها تحت الضغط بحكم التعامل اليومي مع المواطن.

أجمع العمال بنسبة (84.1%) أن المهام الموكلة إليهم غير واضحة وهو ما يعبر عن "غموض الدور" بمعنى أن العامل لا يخضع لتكوين متخصص قبل بدء العمل أو أثناءه، ويمكن إرجاع ذلك إلى افتقار البلدية إلى السياسات والإجراءات المنظمة للبيئة الداخلية للعمل مثل تحديد احتياجات التكوين لكل موظف، المراقبة المستمرة لنظم العمل، كذلك العمل على التجديد في بطاقة التوصيف الوظيفي و برامج تقييم الأداء، هذا ما تأكده استجابة العمال في العبارة (12) التي تنص على أنه لا يوجد وصف أو دليل وظيفي للقيام بالمهام حيث بلغت نسبة (70.5%) من إجمالي الاستجابات بلا.

بالإضافة إلى قلة الحوافز وصراع الدور نجد مصدر ثالث للضغط المهني لعمال البلدية تمثل في غموض الدور، الذي يكون مصدره جهل الموظف لطبيعة المهام الموكلة إليه؛ بما في ذلك عدم تمتعه بالصلاحيات الكافية لإبداء رأيه، في هذا السياق لا يمكن إرجاع هذا إلى طبيعة نشاط البلدية أو حتى إلى الرؤساء

القائمين على الأقسام والمصالح بشكل مطلق، فقد يرجع إلى شخصية العامل في حد ذاته وعدم قدرته على التكيف والتوافق مع زملاءه وبالتالي يؤثر على حياته المهنية وكيفية إتمامه لمهامه. أما فيما يخص البعد الرابع المتعلق بـ "سوء العلاقات الاجتماعية" فقد بلغت أكبر استجابة بنعم لكل من العبارتين (18) قدرت بـ (81.8%) والعبارة (20) التي قدرت بـ (84.1%)، حيث تمحور نص العبارتين حول عدم وجود تواصل بين العامل ورئيسه المباشر نظرا لقلّة حدود السلطة المنوطة به، وهو عامل ضغط يرهق الموظف في البلدية، هذا ما أوضحه العمال بنفي العبارة (17) حين بلغت الاستجابة (70.5%) التي تنص على وجود علاقات اجتماعية بينهم خارج مكان العمل، وهو الأمر الذي أطلعنا به مسير الموارد البشرية بأن مصالح البلدية قد أنشأت نادي رياضي يمكن العمال من الترويح عن أنفسهم في الفترة المسائية وأيام العطلة وهو مخصص لهم فقط.

من خلال استجابات هذا البعد نجد أنه يوجد تناقض في ردة فعل العمال، فنسبة كبيرة اعتبرت أن العلاقات داخل البلدية غير مريحة للعمل وتشكل مصدر ضغط، في حين أن نسبة كبيرة منهم كذلك أجابت بأنه يوجد علاقات اجتماعية خارج مكان العمل، وهذا ما أرجعته الباحثة إلى عدم وجود وسائل ومعدات عمل متطورة (في الفترة التي أنجزت فيها الدراسة) تساعدهم على العمل بأريحية، وأن التعامل المباشر مع طلبات المواطنين خاصة في فترات معينة (عند الدخول الاجتماعي مثلا) تشكل مصدر ضغط كبير لهم، مما يجعلهم يشعرون بالتوتر الذي يؤثر على أداءهم المباشر للعمل.

## 5. استنتاجات الدراسة:

من خلال النتائج المتوصل إليها نجد أن مصادر الضغط التي يعاني منها الموظف بالبلدية لا ترجع فقط إلى الظروف الداخلية لبيئة العمل وإنما راجعة إلى ضعف التكوين الذي يتلقاه الموظف قبل التحاقه بمنصب العمل؛ أو إلى جهله بمتطلبات هذا المنصب.

نستنتج من هذا الطرح أن تحديد متطلبات شغل المنصب لا تقرن بمواصفات طالب العمل من النواحي الشخصية، بمعنى أن الجوانب النفسية والاجتماعية لا تأخذ بعين الاعتبار عند عمليات الاختيار المهني والتوظيف، وهو الشيء الذي لمستته عند إجراء المقابلة المفتوحة مع مسير الموارد البشرية حين أوضح أن عمليات التوظيف تكون بناء على المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وأضاف بأن نظام التشغيل الحديث فرض على البلدية توظيف من خلال عقود عمل مؤقتة، والتي غالبا ما تتكفل بها الوكالة الوطنية للتشغيل.

السبب أو المصدر الرئيسي للضغط المهني الذي يواجهه الموظفين بالبلدية يتمحور في سياسات التوظيف من جهة، والتي تكون مفروضة عليها بحكم أنها قطاع خدماتي تابع للتوظيف العمومي، وعدم وجود إبداع أو خطط إستراتيجية تمكن البلدية من التسيير الذاتي لمشاريع تنموية من جهة أخرى، بحيث يمكنها من الاكتفاء المالي الذي قد يلعب دورا مهما في التسيير الداخلي للبلدية، أو حتى التحسين من سياسات الحوافز المقدمة؛ بما في ذلك إشراك خبراء للتكفل بعمليات التكوين والتوظيف وتقييم الأداء.

## 6. الخلاصة :

بعد تناول الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي والتعرف على جملة مصادر الضغط المهني لعمال البلدية والتي يمكن أن تفيد في مواصلة البحث للتعلم فيه بشكل دقيق وبإمكانيات مادية متطورة، فلو افترضنا أنه قام كل باحث بدراسة مجال واحد من مجالات الضغط المهني وطبقت نتائج الدراسة على أرض الواقع لأصبح كل موظف يعي جيدا دوره ومسؤولياته في العمل بطريقة أو بأخرى، أما إذا تم دراسة الموضوع من ناحية إيجاد حلول للتخفيف منه أو كما تسمى إدارة الضغوط فإنه سيكون هناك بدائل وطرق لزيادة تكيف الموظف في عمله أو حتى التعايش معها، لأنه من الناحية العملية ضغوط العمل من الأمور الحتمية التي لا بد من حدوثها والسبب راجع إلى تنوع مصادرها سواء كانت سلبية تهدد الاستقرار الوظيفي أو ايجابية تجعله يبذل جهدا لبلوغ مستويات عليا.

لذلك وفي ظل السياسات المتبعة في إدارة المؤسسات الجزائرية خاصة الخدماتية منها فعلى الموظف وبمساعدة المختص في العمل والتنظيم إن وجدت محاولة تكيف ظروف العمل مع متطلبات البيئة الخارجية.

## 7. اقتراحات وتوصيات:

بعد معرفة أهم المصادر الرئيسية التي تسبب العمل لموظفي مكتب المستخدمين في بلدية المأمونية يمكننا إدراج بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في التخفيف من الضغط وهي كالتالي :

- يجب على القيادات العليا في البلدية الالتفات إلى بناء تنظيم داخلي للعمل وذلك بتحديد الأدوار وأيضا المسؤوليات والأولويات لكل موظف.

- توفير الدعم الكافي لأداء العمل بما في ذلك توزيع أعباء العمل على الموظفين بطريقة عادلة.

- اختبار القيادات الملائمة فنيا وإداريا للإشراف على الموظفين.

- والاهم من هذا كله على المشرف على إدارة المستخدمين فهم طبيعة وإمكانيات وقدرات كل فرد قبل توظيفه.

- رفع الروح المعنوية للعمال من خلال تحديد متطلباتهم ومحاولة تلبيتها.

- إدراج بعض من النشاطات الترفيهية والرياضية للعمال في أيام العطل الخاص.

## المراجع:

- الحناوي، محمد صالح. آخرون. (1999). السلوك التنظيمي. الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع. مصر.

- الصيرفي، محمد. (2008). الضغط والقلق الإداري. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية. مصر.

- الصيرفي، محمد. (2009). الموسوعة العلمية في السلوك التنظيمي، التحليل على مستوى المنظمات. المكتب الجامعي الحديث، الجزء الرابع. مصر.

- العميان، محمود سلطان. (2002). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل للنشر والتوزيع. الأردن.
- الفرماوي، حمدي علي. رضا، عبد الله. (2005). الضغوط النفسية البشرية. دار الصفاء للنشر والتوزيع. عمان.
- النعاس، عمر مصطفى. (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. منشورات جامعة 07 أكتوبر، مصراتة. ليبيا.
- بن حامد، محمد. (2008). مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية، دراسة ميدانية لثانويات ولاية البليدة. الجزائر.
- رزاق، إيمان. رعاش، فائزة. (2003). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، دراسة ميدانية حالة مؤسسة الضرائب، ورقلة. الجزائر.
- طه، عبد العظيم حسين. سلامة، عبد العظيم حسين. (2006). إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية. دار الفكر. عمان.
- فليه، فاروق عبده. وآخرون. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة. عمان.

الملاحق:

الملحق رقم (01) استبيان البحث

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة معسكر

قسم: علم النفس

تخصص: العمل والتنظيم

موضوع البحث: مصادر الضغوط المهنية

دراسة ميدانية ببلدية المامونية بولاية معسكر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في ما يلي مجموعة من العبارات التي تهدف من خلالها التعرف على الآراء المهنية في بعض الجوانب اليومية وأسلوب التعامل ببلدية المامونية ، ولتحقيق هذا الهدف نرجو التعاون بالفضل بتقديم معلومات صادقة من خلال الإجابة بكل صراحة وموضوعية على العبارات المرفقة وأحرص على أن تكون إجابتك تعبر تعبيراً صادقا عن رأيك وسلوكك أنت في مثل هذه المواقف وليس رأي وسلوك الآخرين

### الجزء الأول: المعلومات الشخصية

أرجو منكم التكرم بالإجابة على ما يلي :

أرجو التكرم بوضع علامة × أمام الإجابة المناسبة

#### 1- المستوى التعليمي :

أ- تكوين مهني

ب- تعليم متوسط

ج- مؤهل جامعي

#### 2- سنوات الخبرة :

أ- من 1 - 10 سنوات

ب - من 11 - 20 سنة

ج - من 20 سنة فأكثر

#### 3- الوضع الوظيفي

أ- إطار

ب- مسير

ج- وظيفة فنية

#### الجزء الثاني : أسئلة الاستمارة :

البعد	العبارة	نعم	لا
الرواتب والحوافز التشجيعية	1- الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية		
	2- أفكر بعمل إضافي لسد حاجاتي		
	3- أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي		
	4- أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية		
	5- المكافآت المالية قليلة جدا أو معدومة		
صراع الدور	6- أشعر بالحيرة بين ما تطلبه الدارة مني وبين ما يجب تطبيقه		
	7- أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة		
	8- أشعر أن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية		
	9- كثيرا ما يكون هناك مطالب متعارضة من أكثر من مسؤول		
غموض الدور	10- أشعر أن العمل يجبرني لأغير بعضا من مبادئ		
	11- المهام الموكلة إلي غير واضحة		
	12- لا يوجد وصف أو دليل وظيفي لعملي		

		13- لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولياتي في العمل	
		14- عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين	
		15- يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي	سوء العلاقات في العمل
		16- زملائي لا يقومون بتقديم المساعدة لي عند الحاجة إليهم	
		17- لا توجد علاقات اجتماعية خارج نطاق العمل مع زملائي	
		18- لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل	
		19 - الجو النفسي العام الذي اعلم فيه غير مريح	
		20- لا يوجد حدودا واضحة لسلطتي ومسؤولياتي	

### الملحق رقم (02) خصائص عينة البحث

FREQUENCIES VARIABLES=education  
/ORDER=ANALYSIS.

#### Frequencies

[DataSet0]

#### Statistics

Education

N	Valid	44
	Missing	0

#### Education

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
formatio n	13	29,5	29,5	29,5
Valid moyen	19	43,2	43,2	72,7
univ	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=expiraince  
/ORDER=ANALYSIS

#### Statistics

expiraince

N	Valid	44
	Missing	0

**Expiraince**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-10	18	40,9	40,9	40,9
11-20	14	31,8	31,8	72,7
plus20	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=niveau  
/ORDER=ANALYSIS.

**Statistics**

niveau

N	Valid	44
	Missing	0

**Niveau**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cadre	14	31,8	31,8	31,8
gestionnaire	18	40,9	40,9	72,7
technique	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	



### الملحق رقم (03) النسب المئوية لاستجابات العينة

FREQUENCIES VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17  
q18 q19 q20  
/ORDER=ANALYSIS.

#### Frequencies

#### Statistics

#### Frequency Table

##### q1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	31	70,5	70,5	70,5
Valid no	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

##### q2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	20	45,5	45,5	45,5
Valid no	24	54,5	54,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

##### q3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	31	70,5	70,5	70,5
Valid no	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

##### q4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q5**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	19	43,2	43,2	43,2
Valid no	25	56,8	56,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q6**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q7**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q8**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q9**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	31	70,5	70,5	70,5
Valid no	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q10**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q11**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	37	84,1	84,1	84,1
Valid no	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q12**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q13**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	32	72,7	72,7	72,7
Valid no	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q14**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q15**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	20	45,5	45,5	45,5
Valid no	24	54,5	54,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q16**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	30	68,2	68,2	68,2
Valid no	14	31,8	31,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q17**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q18**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	36	81,8	81,8	81,8
Valid no	8	18,2	18,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q19**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	20	45,5	45,5	45,5
Valid no	24	54,5	54,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

**q20**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	37	84,1	84,1	84,1
Valid no	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	