

العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي

(دراسة ميدانية لعينه من المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار)

Organizational Factors Causing job Stress And Its Relationship to Organizational Commitment

(Applied study of a sample of the Health institutions in Al-Anbar province)

أ.م.د. مؤيد عبد الكريم شاکر النقیب

المعهد التقني / الانبار

Assistant prof. Dr_Muyyid.A.Shaker Al_naqib

Alnaqib1956@yahoo.com

المستخلص

تهدف هذه الدراسة التعرف على مستوى ضغط العمل الناتج عن بعض العوامل التنظيمية ممثلة بـ(صراع الدور – غموض الدور – بيئة العمل المادية) وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية لمحافظة الانبار .

اعتمد البحث على استبيان عينته من (110) من الاطباء العاملين في تلك المؤسسات من اختصاصات وشهادات وسنوات خدمه مختلفة .

استخدم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مستوى ضغط العمل والانتماء الوظيفي , في حين استخدم معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار وتحليل التباين لتحديد العلاقة والتاثير بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي .

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها :-

- 1- يواجه الاطباء مستوى منخفض من ضغط العمل وخاصة بالنسبة لحديثي التعيين
- 2- هناك علاقة سالبة قوية بين المتغيرين وذات دلالة معنوية
- 3- هناك تاثير واضح لمؤشرات ضغط العمل على الانتماء الوظيفي

Abstract

The study aims to identify the level of job stress due to some organizational factors represented by (role conflict, role ambiguity, the physical work condition) and their relationship and effect on Organizational Commitment in the health institutions in Al-Anbar province.

The research depended on questionnaire of a sample of (110) physicians working in these institutions in various disciplines, certificates and years of service .

The mean and standard deviation used to measure the level of job stress and Organizational Commitment .

While Pearson Correlation Coefficient, Multi Regression Analysis and Variance relationship and the effect between job stress and Organizational Commitment.

The study found a number of conclusions from them:-

- 1- Physicians face low level of job stress especially they recent employed.
- 2- There is negative, strong and significant between the two variables.
- 3- There is an explained effect for job stress indicators on Organizational Commitment.

المقدمة

تعتبر الثورة التي يشهدها عالمنا اليوم في مجال المعلومات وتقنياتها المختلفة والتقدم العلمي الذي يشهده من العوامل المهمة التي جعلت الفرد أسيرا لكثير من الضغوط التي يتعرض لها. هذا ما جعل الكثير من الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة بشكل عام والسلوك التنظيمي بشكل خاص يركزون جانب كبير من اهتماماتهم على هذه الضغوط الخاصة بالعمل وبمختلف أنواعها لما لها من تأثيرات سلبية تؤثر على أداء العاملين وبالتالي على أداء المنظمة إذ أن التغيير السريع في البيئة ومتغيراتها المختلفة والمتماثلة بالجوانب السياسية - الاقتصادية - الاجتماعية والتكنولوجية وما رافقها من تغيرات سريعة تجعل الفرد يعيش حاله من التوتر والإرهاق وفقا لما تفرضه تلك العوامل من ضغوط يومية يتعرضون لها وفي مختلف مجالات العمل. ولما كان الأطباء يمثلون حجر الزاوية واهم المرتكزات الأساسية التي تساعد في تقديم الخدمات الصحية من جانب ويطمحون للاحترام والتقدير المتميز وتهيئة الأجواء المناسبة التي تمكنه من النهوض بالمهمة التي حملها من جانب آخر فأنه من باب أولى إن يتم التعرف على مختلف الضغوط والعمل على تجاوزها بما يمنع من حالة الإحباط التي يتعرض لها أو العراقيل التي تقف إمامه في تقديم مثل هذه الخدمات الإنسانية النبيلة. عليه سعى الباحث إلى دراسة هذا الموضوع مركزا على العوامل التنظيمية المسببة له ومدى تأثيرها على الانتماء الوظيفي للأطباء. وقد جاء البحث مقسم إلى أربعة مباحث تناول الأول منها منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع والمبحث الثاني الذي تناول الإطار النظري مركزين فيه على المتغيرات التي اعتمدت في الدراسة ثم المبحث الثالث والمتمثل بالجانب التطبيقي الذي يتناول تحديد مستوى المتغيرات في المؤسسات الصحية لإفراد العينة وتحديد نقاط الضعف أو الخلل ووضع الحلول اللازمة لها ثم بيان العلاقة والتأثير بين المتغيرات من خلال معامل بيرسون للارتباط واستخدام تحليل الانحلال المتعدد وتحليل التباين لمعرفة تأثير كل متغير على المتغير الأخر.

وقد استخدم الباحث نظام spss على الحاسبة لعملية التحليل أعلاه واخيرا المبحث الرابع الذي تناول أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها الباحث عند التحليل .

المبحث الأول

منهجية البحث والدراسات السابقة

اولاً : منهجية البحث

مشكلة البحث :-

تظهر العلاقة بين المنظمة والعاملين على اختلاف النشاط الذي يمارسونه والاختصاص الذي يحملونه الكثير من الخلافات والضغوط التي تؤثر على كل منهما مما يتطلب دراستها بأساليب علمية صحيحة لمعرفة اسبابها ومعالجتها من خلال تخطي تلك المشاكل والضغوط التي تحصل في المنظمة والتي تؤثر في العاملين

لديها وهذا ما جعل الموضوع من المواضيع المهمة التي لاقت اهتماما واضحا من الباحثين والمتخصصين في الفكر الاداري والتنظيمي حيث يسعى هؤلاء المتخصصون لتحقيق الادارة لاهدافها من خلال ادارة هذه الضغوط وبما يرفع من مستوى اداء العاملين بشكل عام وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة وبما يساعد على تحقيق التقدم الاقتصادي وتحقيق النتائج الايجابية لكل من المنظمة والعاملين على حد سواء . وتتجلى مشكلة البحث من خلال ضرورة التعرف على الاسباب التي تؤدي الى حدوث ضغط العمل لتحديد العلاج اللازم على اعتبار ان كثير من قادة المنظمات يتعاملون مع تلك الضغوط بعدم الجدية واللامبالاة على الرغم مما تسببه من اثار سلبية مما يقلل من الانتماء للمنظمة التي يعملون فيها . وعليه فأن مشكلة البحث تدور حول مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحية (الاطباء) ومدى علاقة وتأثيره على الانتماء الوظيفي

أهمية البحث :

يستمد البحث أهميته من خلال

1- طبيعة المتغيرات التي يتناولها وما تنطوي عليه احداها والمتمثل بالعوامل التنظيمية من اثار سلبية ومشاكل قد تؤثر على المتغير الثاني والمتمثل بالانتماء الوظيفي مما يتطلب اهمية الكشف والتشخيص الدقيق لضغوط العمل ومصادرها والعمل على معالجتها بما يعمق من انتماء افراد العينة الى مؤسساتهم التي يعملون فيها .

2- اهمية الشريحة التي يتناولها البحث والمتمثلة بالأطباء الذين يتعاملون مع أعداد كبيرة من المراجعين يوميا والذين تتعدد وتختلف مطالبهم ومستوياتهم مما يجعل رضا الاطباء وانخفاض مستوى الضغوط التي يتعرض لها ينعكس بشكل ايجابي داخل المؤسسات والعاملين فيها والذي سنعكس على جمهور المستفيدين ايضا.

3- اطلاع قادة هذه المؤسسات وحثهم على التعامل الجدي مع هذه العوامل وتجنب أثارها السلبية تحقيقا لرفع مستوى اداء العاملين وبالتالي زيادة فاعليتها بهذا الاتجاه وبما يحقق الأهداف والرسالة الانسانية التي وجدت من اجلها

اهداف البحث :-

يهدف البحث الحالي الى تحقيق الاهداف التالية :

1- تحديد ماهية ضغوط العمل ومصادرها من خلال المراجع النظريه التي يتم الاطلاع عليها
2- تحديد مصادر ومستوى هذه الضغوط لدى فئة الاطباء (افراد العينة) من خلال المقابلات و استمارة الاستبانة المعدة لهذا الغرض .

3- التعرف على طبيعة علاقه بين هذه الضغوط والانتماء الوظيفي من خلال قياس معامل الارتباط بينهما

4- تحديد درجة تاثير ضغوط العمل على الانتماء الوظيفي من خلال قياس معامل الانحدار بينهم .

فرضيات البحث :- ينطلق البحث الحالي من الفرضيات التالية

1- يتصف ضغط العمل بأرتفاع مستواه في المؤسسات الصحية التي اعتمدها الباحث مجالا للتطبيق
2- توجد علاقة ارتباط عكسية بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي

3- يوتر مستوى ضغوط العمل بأبعادها المعتمدة في هذا البحث في مستوى الانتماء الوظيفي للعينة المبحوثة .

اسلوب البحث والتحليل :-

اعتمد الباحث لقياس المتغيرات التي استند عليها البحث الحالي والمتمثلة بضغط العمل والانتماء الوظيفي على استمارة استبيانته تغطي هذه المتغيرات ، حيث انه فيما يخص ضغط العمل احتوت الاستمارة (19) عبارة بحيث تغطي جميع المحاور والمؤشرات التي اعتمدت لقياسه وكما يلي:-

*صراع الدور تمثله العبارات من (1-6)

*غموض الدور تمثله العبارات من (7-11)

*بيئة العمل تمثله العبارات من (12-19)

واعتمد في تحديد هذه العبارات على دراسات سابقة في هذا الميدان (J._Rizz et al 1970) (عسكر 1980) (الحوامده 2001) (ونعساني واخرون 2004) وتم تكييفها وتحويرها بما يلائم هذا البحث والبيئة التي يجري فيها ، اما فيما يتعلق بمتغير الانتماء الوظيفي فقد تضمنت الاستمارة المعدة لهذا الغرض على (11) عبارة بحيث تغطي هذه العبارات والفقرات التي اعتمدها الباحث لقياس هذه المتغير وقد استعان الباحث ببعض الدراسات السابقة في هذا الميدان (L._porter etal1974) (المير 1999) و(الشقيرات واخرون 2003)اضافه الى ما افرزته الدراسة النظرية وقد كلفت لتلائم هذه البحث وتم احتساب الدرجة النهائية لكل متغير من خلال مجموع الاجابات ولكل فقره من الفقرات التي تضمنتها الاستبانة بحيث كانت الدرجة لكل فقره تتراوح من (1-5) درجات وحسب الاجابة عليها من افراد العينة ووفقا لمقياس ليكرت الخماسي والتي حددت الاجابة فيه من .

اووافق بشده	اووافق	احيانا	لاوافق	لاوافق بشده
5	4	3	2	1

او بالعكس وحسب صيغة الفقرة المعنية

اساليب تحليل البيانات) :-

اعتمد الباحث في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة الوسائل الاحصائية الاتية :

1- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مستوى المتغيرات وحسب اجابات افراد العينة في

المؤسسات الصحية التي اعتمدها الباحث موقعا لاجراء الدراسة .

2- معامل الارتباط البسيط والمتعدد لتحديد طبيعة علاقه بين متغيرات البحث .

3- معامل الانحدار لمعرفة درجة تأثير كل متغير على المتغير الاخر .

مصادر جمع المعلومات والبيانات :-

اعتمد الباحث في عملية جمع المعلومات والبيانات على مصدرين هما

1- المراجع العلمية المتمثلة بالكتب والدوريات والرسائل التي تتناول مثل هذه المتغيرات وذلك لبناء

الاطار النظري للبحث .

2- الاستبانة التي اعدت لهذا الغرض بعد الاطلاع على ما جاء به الادب الاداري والباحثون الذين سبقونا في هذا المجال لتغطية الجانب الميداني وفقا لمقابلات واجابات افراد العينة على الفقرات الخاصة بكل متغير والتي تضمنتها الاستبانة .

حدود البحث :-

تمثلت حدود البحث في المجالات الاتية :-

- 1- المجال البشري . حدد المجال البشري لاجراء هذه الدراسات من فئة الاطباء العاملين في المؤسسات الصحية التابعة لمحافظة الانبار وبمختلف الاختصاصات .
- 2- المجال الموضوعي . تناولت الدراسة الابعاد المحددة لمتغيرات البحث والمتمثلة بضغط العمل والانتماء الوظيفي
- 3- المجال الزماني . تم اعداد الدراسة الميدانية من خلال المقابلات وتوزيع استمارات الاستبيان على افراد العينة المختارة خلال الفترة الواقعة بين 2012/2/1 لغاية 2012/4/20

موقع البحث وعينته :-

- اعتمد الباحث في اجراء دراسته واختيار الفرضيات القائمة عليها على عينه من المؤسسات الصحية الحكومية في محافظة الانبار وقد اختيرت هذه المؤسسات ميدانيا لذلك لعدة اسباب منها :-
- 1- ان المؤسسات الصحية لا يمكن الاستغناء عن الخدمات التي تقدمها في كل الظروف والاحوال حيث نلاحظ حرص المسؤولين والمواطنين على تقديم مثل هذه الخدمات
 - 2- ان العاملين في مثل هذه المؤسسات يقدمون خدماتهم الى جميع افراد المجتمع مما يجعلهم يقابلون اعداد كبيرة من هؤلاء الذين يحتاجون هذه الخدمات وبمواصفات متباينة مما قد يسببون ضغوط تؤثر على اداء مقدمي هذه الخدمات (الاطباء)
 - 3- تمثل هذه المؤسسات ميدانا خصبا لمثل هذه البحوث بما تعكسه من معرفة بعض الضغوط التي يتعرض لها العاملون وبما يرشد المسؤولين على حلها او تجاوزها
 - 4- ان مثل هذه الدراسات نالت اهتمام الكثير من الباحثين في الدول الاجنبية وبعض البلدان العربية الا انها لم تحظى بهذا الاهتمام وحسب رأينا المتواضع في البيئة العراقية مما يشجع الباحث وفقا لذلك وملاحظات الشخصية لاجراء مثل هذه الدراسة .
 - 5- توسع وانتشار مثل هذه المؤسسات على عموم المحافظة بحيث لم تجد هناك مدينة او قرية تخلو من المراكز او المؤسسات التي تقدم مثل هذه الخدمات وقد اختار الباحث عينه من الاطباء العاملين في هذه المؤسسات كما مؤشر ذلك في الجدولين (1-2) اللذان يؤشر فيهما عينة البحث وفق للشهادة والجنس وسنوات الخدمة على التوالي وحرص على عملية توزيع هذه الاستمارات وتوضيحها لافراد العينة ضمانا للدقة والسرعة في عملية الاستلام . وكان عدد استمارات الموزعة (115) تم استلامها بالكامل الا انه تم اهمال (5) استمارات لنقص المعلومات المطلوبة فيها ولابد من الاشارة هنا ان عدد افراد المجتمع الكلي قد بلغ (932) طبيبا واختيرت العينة اعلا باعبارها تمثل المجتمع تمثيل صحيح.

جدول(1)توزيع العينة حسب الجنس والشهادة .

الشهادة	ذكور	النسبة	اناث	النسبة	المجموع الكلي
بكلوريوس	41	73,2	15	26,8	56
دبلوم عالي	11	68,7	5	31,3	16
ماجستير	2	100	—	—	2
دكتوراة	30	83,4	6	16,6	36
المجموع الكلي	84	76,3	26	23,7	110

جدول (2) توزيع العينة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	ذكور	اناث	المجموع
اقل من (5)سنوات	29	5	34
5—اقل من 10	12	4	16
10—اقل من 15	22	7	29
15—اقل من 20	11	5	16
20فأكثر	10	5	15
المجموع	84	26	110

ثانيا : - الدراسات السابقة

تعتبر ظاهرة ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون من الظواهر التي نالت اهتمام كثير من الباحثين ولاحظنا انها تمتد لكل عمل يزاوله الإنسان بحيث لا تقتصر على عمل او مهنة دون اخرى فنلاحظ انها امتدت الى التدريس وممارسة مهنة الطب والتمريض والسياقة والصناعة الخ . وانتشرت العديد من الدراسات الاجنبية التي تناولت الموضوع بشكل او بأخر وتم ربطه مع متغيرات عديدة كالولاء التنظيمي والاداء - والرضا الوظيفي وغيرها . وقد ظهرت العديد من البحوث والدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع الا اننا نلاحظ افتقار مثل هذه الدراسات في البيئه العراقيه وبشكل خاص في دراسته بهذه الصيغه أي ربطه مع متغير الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية لمحافظة الانبار . وعليه سيتم استعراض بعض من هذه الدراسات الاجنبية والعربية بشكل مختصر وعلى النحو الاتي .

اولاً- الدراسات الاجنبية :-

1- دراسة (duffy and mcgoldrick 1990) :-

اجريت هذه الدراسة التي استهدفت دراسة العلاقة بين مستويات ضغوط العمل الصحية والنفسية على عينه من سائقي السيارات يبلغ تعدادها (376) سائق وكان من النتائج التي توصلت اليها هي وجود علاقة عكسية بين هذين المتغيرين حيث لوحظ ان الافراد ذوو المستويات العالية من الضغوط يتمتعون بأنخفاض في مستوى درجات الصحة النفسية وبالعكس .

2- دراسة (Richard and burke 1993) :-

استهدفت هذه الدراسة قياس العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي من خلال عينه مكونه من (303) طبيبة كندية وكان من النتائج التي توصلت اليها ان الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي يرتبط مع اتجاه او نظرة الطبيبة لنظام الرعاية الصحية حيث اشرت تلك النتائج بأن الطبيبة التي تعاني من ضغط وظيفي مرتفع ورضا وظيفي منخفض يكون لديها نظره سلبية تجاه نظام الرعاية الصحية .

3- دراسة (chapman 1999) :-

اجريت هذه الدراسة على عينه من العاملين في القطاع الصحي مكونه من (500) ممرض وممرضة من المستشفيات الامريكية في ولاية ايوا . وكانت تستهدف دراسة العلاقة بين مستويات ضغط العمل وبين ادراك الممرضين لمساندة زملائهم في العمل من خلال استبانة اعدت لهذا الغرض. واشرت النتائج الى ان الممرضين والممرضات يدركون ان انخفاض مساندة زملائهم يؤدي الى شعورهم بزيادة في مستوى الضغط النفسي لديهم . كما اشرت النتائج الى ان مستويات ضغط العمل كانت لدى الممرضين والممرضات الذين امضوا سنتين فما دون في ممارسة المهنة كانت اعلى من اقرانهم الاخرين الذين لديهم خدمه اكثر من ذلك .

ثانياً: الدراسات العربية

4- دراسة (احمد 2003)

اجريت هذه الدراسة على عينه من الاطباء في القطاع الحكومي في مصر لمعرفة الضغوط التي يتعرضون لها واثر ذلك على الرضا الوظيفي لديهم وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها :-

- يعاني الاطباء في القطاع الصحي الحكومي من ضغوط العمل .
- ان لعوامل العمر والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والخبرة التي يتمتع بها الاطباء تأثيراً على ضغوط العمل .
- هناك علاقة عكسية بين عوامل البيئة الخارجية وضغوط العمل .
- وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

5- دراسة (حجاج 2007) :-

اجريت هذه الدراسة على عينه مكونه من (100) شخص من العاملين في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية والتي استهدفت من خلالها الى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها هؤلاء العاملين اضافة الى الكشف عن مدى وجود علاقة بين هذه الضغوط والانتماء الوظيفي اضافة الى لكشف عن مدى وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات العمر , الجنس , المؤهل , الخبرة . وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :-

- 1- ان العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء في غزة يعانون من مستوى مرتفع من ضغوط العمل
- 2- وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي .
- 3- وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي .
- 4- كما توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغيرات العمر , الجنس , الخبرة , المؤهل العلمي .

6- دراسة (مريم 2008)

استهدفت هذه الدراسة قياس مصادر الضغوط النفسية التي تواجه الممرضات والعاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في دمشق وقدمت الباحثة استبانته مكونه من (55) فقره لقياس مصادر الضغوط هذه من خلال عينه مكونه من (204) ممرضه وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الادارة وذلك لمصلحة الممرضات الاصغر سنا .

- 1- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات
- 2- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الادارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن خدمه افضل .

الاطار النظري للبحث

يتناول الاطار النظري المتغيرات التي اعتمدت في البحث والمتمثلة بضغط العمل والانتماء الوظيفي وعلى النحو الاتي :-

- ضغط العمل :- Job Stress

يعتبر ضغط العمل من المواضيع المهمة التي لازالت تنال اهتمام الكثير من المفكرين والباحثين في حقل الكثير من العلوم بشكل عام والمتخصصين في الادارة والسلوك التنظيمي بشكل خاص وأنطلقوا بتعاريف ومفاهيم وفق المنحى الذي اعتمده كل منهم حيث ركز بعضهم على الجوانب النفسية واخرون على الجوانب الاجتماعية والفردية وفريق آخر ركز على الجوانب والاسباب التنظيمية وفي معرض دراستنا الحالية سيتم التركيز على الاسباب أو الجوانب التنظيمية المسببة لضغوط العمل بشكل مختصر بعد تحديد مفهوم ضغط العمل بشكل عام وبما يخدم هذا البحث فقد عرف البعض ضغط العمل بأنه (أستجابة أو تكيف مع ظرف أو موقف خارجي يتولد عنه انحراف جسدي او نفسي او سلوكي لافراد المنظمة (Robert and fred / 1992-399) . كما عرف بانه (جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو احد المصادر التي تتسبب في حوادث وامراض عمل متنوعة منها جسدي ومنها ما هو نفسي تتعكس اثارها سلباً على الفرد وعلى المنظمة) . (عقيلي 2005 - 593) كما عرف بانه (تجربة ذاتية تحدث أختلالاً نفسياً أو عضوياً نتيجة لمجموعة من العوامل التي يتعرض لها الفرد من البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل فيها) (Szilagy and Wallace 1987 - 68)) وعرف ايضاً بانه تلك الظروف الحركية التي يواجه فيها الفرد بفرصه تتضمن مكاسب محتمله له وقيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغب ومطالب قد تتسبب في خسارته وفقدان ما يرغب في تحقيقه) (نعساني واخرون 2004 - 305) وفي ضوء المفاهيم أعلاه يمكننا ولاغراض هذا البحث صياغة المفهوم التالي لضغط العمل أنه حالة الخلل في عملية التفاعل بين الفرد والبيئة التي يعمل فيها نتيجة لتفاعل خصائص الفرد والعمل الذي يمارسه والذي ينعكس سلباً على حالته الصحية او النفسية وبالتالي على مستوى أدائه في المنظمة التي يعمل فيها.

واخيراً وبعد توضيحنا لهذا المفهوم لأبد من الإشارة الى انه هناك تداخل بينه وبعض المفاهيم الاخرى ذات العلاقة كالتوتر ((Strain)) حيث أكد البعض على أن التوتر هو رد فعل داخلي لعملية الضغط في حين أشرنا الى الضغط بانه نتيجة تأثير قوة خارجية (الحوامة 2001 - 46) كما ان هناك أختلاف أخر يتمثل في أن الضغط هو المثير بينما التوتر هو الاستجابة هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فان ضغط العمل ليس مرادف للقلق لان ضغط العمل شئى والقلق شئى اخر لان القلق هو دلالة على وجود حالة من عدم التوازن النفسي كما انه احد ردود الفعل لمسببات الضغط (لطفي 1992 - 74) .

- متغيرات ضغط العمل :-

يختلف الباحثون والمفكرون في مجال الادارة والفكر التنظيمي في تركيزهم على مصادر او متغيرات ضغط العمل فمنهم من اكد عليها بنمطين رئيسيين هما ((عسكر 1988 ص10 - 18)) المصادر التنظيمية والتي مثلت بـ غموض الدور - صراع الدور - عبء العمل المستقبل الوظيفي ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات والمسؤولية عن الافراد) . والمصادر او المتغيرات الفردية ومثلت بـ نمط الشخصية القدرات والحاجات ومعدل التغيير في حياة الفرد . واخرين قسمها الى اربعة مجاميع رئيسية هي ((المير 1995 - 311)) .

1- عوامل ضغط بيئة العمل والتي مثل ((الضوضاء - الازعاج - الحرارة - والتلوث)) .

2- عوامل ضغوط جماعية مثل ضعف العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين او بين المرؤوسين أنفسهم .

3- عوامل ضغوط فردية ((عبء العمل , صراع الدور وغموض الدور)) .

4- عوامل ضغوط تنظيمية ((ضعف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود سياسات موحدة)) .

ومهما تعددت آراء الكتاب والباحثين في هذا المضمار فانها لاتخرج عن كونها تتعلق بمصدرين أو جانبين مهمين وهما المصادر التنظيمية والمصادر الفردية وبتفرعاتها المختلفة وعلية واستناداً لذلك ولاغراض هذا البحث سيتم اختيار ثلاثة متغيرات هي صراع الدور , وغموض الدور, وبيئة العمل المادية والتي سنشير الى مفهوم كل منها وعلى النحو التالي :-

• صراع الدور :- وهو من الاسباب الكامنة للضغط ويظهر اذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور التوقعات المرتبطة بالدور أي ان الموظف يشعر بذلك عند مسابته او مواجهته لمجموعة اخرى من التوقعات أي بعبارة اخرى عندما يلعب الفرد المعني عدة ادوار لمحاولة مقابلة التوقعات الاخرى التي تريدها اطراف اخرى والتي قد تكون متعارضة وهذا يؤدي احيانا الى حدوث تعارض بالنسبة لمطالب العمل من حيث الاولوية وتعارض بين حاجات الافراد مع متطلبات المنظمة من ناحية وتعارض بين متطلبات الاخرين مع التعليمات التي تسير عليها المنظمة فينتج عن ذلك الضغوط نتيجة لعدم قدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة (عقيلي واخرون - 2005 - 593) .

- اما فيما يتعلق بغموض الدور فهو من المصادر الرئيسية المسببة لضغط العمل في مختلف المنظمات والذي يشير الى مجموعة من الانماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يحتل مركز وظيفي معين والذي ينشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دورة في المنظمة التي يعمل فيها مثل المعلومات المتعلقة بحدود صلاحيته ومسؤولياته وطرق تقييم الاداء (مريم 2008 - 483) وغيرها كما يمثل التعارض بين أهداف المنظمة من المصادر الرئيسية لضغط العمل ولذلك فان غموض الدور هو من مصادر ضغط العمل وتحدث عندما لا يعرف الفرد بدقة ماهو متوقع منه من قبل الغير أو لا يعرف بدقة كيف يحقق العمل المطلوب منه (العريفي 1996) .
 - اما بيئة العمل المادية فهي احد العوامل التنظيمية التي قد تتسبب في ضغوط العمل اذ ان ظروف العمل غير المريحة او التي تتصف بالخطورة فانها تؤدي الى الزيادة في المعانات من ضغط العمل كالحراة والضوء والروائح غير الطبيعية (MCRATH 139) والتي تمثل طرفا ضاغطا على الفرد العامل (KERST ED 414 - 1984) ويتعلق هذا بموقع ومكان العمل وما يتصل بهذا الموقع من ناحية التصميم وترتيب الاجهزة والاثاث ومنظومات التدفئة والتبريد . حيث ان عدم الاهتمام بهذا يؤدي الى حدوث ضغط العمل (نعساني واخرون 2004 --- 309) وذلك لانه كلما كانت ظروف او بيئة العمل المادية مناسبة كلما كان هناك استعداد للعمل بصوره افضل من قبل الافراد العاملين بالمنظمة .
- الانتماء الوظيفي :**

أن التغيرات السريعة التي سادت مختلف المجتمعات وفي ظل البيئة المعقدة والتطورات التكنولوجية في مختلف المجالات وخصوصاً في القرن الحادي والعشرين جعل الفكرة التي كانت تسود قبل ذلك والتي مفادها ان الموظف الذي يباشر في وظيفته فانه يشعر بانه لا يترك هذه المؤسسة التي باشر بها لحين أحالته الى التقاعد الا ان الامر أو هذا الشعور قد تغير وفقاً للتطورات التي أشرنا اليها في اعلاه إضافة الى التغيير الذي طرأ على سوق العمل في هذا القرن مما شجع أصحاب العمل والمؤسسات على اختلاف انواعها الى اعادة النظر في سياساتهم لزراع حالة الولاء والانتماء للوظائف والمؤسسات التي يعملون فيها بحيث يجعلوه بانه يشعر بانه جزء من تلك المؤسسة وخاصة في ظل سوق العمل المنافس والمفتوح امام الكفاءات الوظيفية المختلفة .

ولابد من القول ان الانتماء الوظيفي يعتبر مشكلة تواجهها الكثير من المنظمات التي تسبب ترك الموظف لعمله باي وقت عند حصوله على فرصة افضل او تهديده بالتسريح او الطرد من الوظيفة .

وانطلاقاً الى ما اشرنا اليه هذا التمهيد عن الانتماء الوظيفي ولاهيمية لاغراض البحث الحالي باعتباره المتغير الثاني الذي اعتمد في هذا البحث فلا بد من الاشارة الى مفهومه فهو ((الرغبة في عدم ترك المنظمة بالرغم من وجود حوافز خارجية)) (حجاج, 2007 : 98) .

كما انه عرف بانه ((قوة تطابق الفرد مع شريكه وارتباطه بها)) والفرد الذي يظهر بمستوى عالي من هذا يتمتع بصفات جديدة طبقاً لذلك منها استعداده لبذل اقصى جهد نيابة عن الشركة وقبوله لاهداف وقيم الشركة ورغبته في استمرار عضويته في تلك الشركة (الشقيرات واخرون 2003-166)

وتأكيداً على هذا الاتجاه فقد اشير الى الانتماء بانه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية يترتب عليه ان الفرد يسلك سلوكاً يعوق السلوك الرسمي المتوقع منه المرغوب من جانب المنظمة ورغبة الفرد في اعطاء جزء من نفسه من اجل الاسهام في نجاح واستمرارية المنظمة (خطاب - 1999 - ص 17) .

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

أولاً .. تحديد مستوى متغيرات البحث

يحاول البحث في هذه الفقرة ووفقاً للمنهجية التي اعتمدها الاجابة على التساؤلات التالية :

- ماهو مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الاطباء العاملين في بعض المؤسسات الصحية التابعة لمحافظة الانبار .

- ماهو مستوى الالتزام وانتماء الاطباء للمؤسسات الصحية التي يعملون فيها .

ولغرض الاجابة على هذه التساؤلات والتي تشكل محور بعض الاهداف التي يسعى البحث الوصول اليها فإنه تم تبويب اجابات افراد العينة بكل فقرة من فقرات المتغيرات التي اعتمدها البحث في سبيل معالجتها احصائياً حسب مقتضيات هذه الفقرة التي تقوم على تحديد مستوى المتغيرات من خلال التكرارات والنسب المئوية لمستوى الاجابات اضافة الى اعتماد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة بتلك المتغيرات والتي ستكون على فترتين وعلى النحو الآتي :

1- تحديد مستوى ضغط العمل :-

سبق وان تمت الاشارة في الجانب النظري في هذا البحث والمنهجية التي اعتمدها بان ضغط العمل اعتمد في قياسه على العوامل التنظيمية المسببة لهذا الضغط والتي مثلت لاغراض البحث بـ(صراع الدور - غموض الدور - بيئة العمل المادية) .

وقد اشترت النتائج المستخرجة حول هذه الفقرات وكما يوضحها الجدول (3) ادناه:-

جدول (3) التوزيعات التكرارية والنسبية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات ضغط العمل

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ضعيف		متوسط		عالي		مستوى الاجابة	ت
		نسبة %	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %	عدد		
1,09	3,34	21,8	24	35,4	39	42,8	47	اعمل في ظل سياسات وارشادات متناقضة .	1
1010	3,01	41,8	46	30	33	28,2	31	اتلقى اوامر وتعليمات متناقضة من عدة اشخاص في العمل	2

1,19	3,53	23,6	26	22,7	25	53,7	59	اشعر انني اقوم بالجمع بين الاعمال الادارية والمهنية (الطبية) في ظل سياسات متداخله .	3
1,07	3,04	37,2	41	31,8	35	31	34	اشعر ان اعمالي مقبولة من المسؤول المباشر ومرفوضة من الاخرين .	4
1,22	2,67	52,7	58	23,6	26	23,6	26	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع المبادئ التي احملها	5
1,22	3,06	27,3	30	22,7	25	50	55	يتعدد المشرفون المسؤولين عن عملي .	6
1,08	3,31	25,5	28	34,5	38	40	44	اشعر ان التعليمات التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح .	7
1,17	3,10	30,9	34	25,5	28	43,6	48	لا يوجد وصف دقيق للاعمال المطلوب القيام بها .	8
1,21	2,59	56,4	62	21,8	24	21,8	24	انني غير متأكد من واجبات وظيفتي .	9
1,24	2,67	54,5	60	18,2	20	27,3	30	تفتقر وظيفتي الى الوضوح .	10
1,20	2,87	42,7	47	30	33	27,3	30	انني غير متأكد من حدود صلاحياتي في الوظيفة التي اشغلها	11
1,01	4,22	7,3	8	14,5	16	78,2	86	اعاني من قلة التجهيزات المطلوبة لاداء عملي .	12
0,87	4,37	3,6	4	14,5	16	81,8	90	يتسم المراجعون بأنهم سريعو الانفعال .	13
0,88	4,46	5,4	6	7,3	8	87,3	96	كثرة المراجعين مما يسبب الازدحام وسوء تقديم الخدمة .	14
1,06	3,95	9,1	10	30,9	34	60	66	يتسم جو العمل بالتلوث وعدم النظافة .	15
1,03	4,12	10,9	12	14,5	16	74,6	82	ان موقع العمل لا يتسم بالهدوء	16
1,25	3,44	26,4	29	29,1	32	44,5	49	مفردات المناخ التنظيمي غير كافية في موقع العمل .	17
1,40	3,61	30	33	14,5	16	55,5	61	مكان العمل غير مجهز ببعض الخدمات الاساسية (التنظيف و دورات المياه) .	18
0,78	4,61	2,7	3	4,5	5	92,8	102	كثير من المراجعين غير حريصين على تطبيق النظام .	19

المصدر : اعداد الباحث اعتمادا على نتائج الحاسوب

حيث يؤشر الجدول أعلاه فيما يتعلق بمؤشر صراع الدور باعتباره أحد متغيرات ضغط العمل بانخفاض نسبة مستواه في بعض الجوانب وفقاً لأجابات أفراد العينة حيث تراوحت هذه النسبة بين (6,23-31%) مما يدل على انخفاض مستوى صراع الدور لدى الاطباء في هذه المؤسسات ويتضح ذلك أيضاً من خلال قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري المؤشرة في نفس الجدول والبالغة (2,67 - 3,04) للوسط الحسابي و (1,07 - 1,22) للانحراف المعياري لكل منهما على التوالي وهذا يؤشر على عدم وضوح السياسات الخاصة في العمل في بعض الاحيان وحدث بعض التناقضات في الاوامر والتعليمات هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فقد أشرت النتائج بخصوص هذا المنعير ارتفاع مستواه في بعض الجوانب والمتمثلة في

عملية الجمع بين الأعمال الادارية وممارسة المهنة ((مهنة الطب)) والتي تؤثر على أداء الطبيب لمهنته الاساسية المتمثلة في ممارسة مهنته أضافة الى تعدد المشرفين على عمل الاطباء والتي قد تؤدي الى حدوث الأزدواجية من ناحية والتعارض في إصدار الاوامر الآ ان هذا كله وبتقديرنا يمكن معالجته بسهولة وذلك من خلال الفصل او التحديد في ممارسة العمل الاداري والطبي والتحديد الواضح لوقت ممارسة كل منهما والوضوح في عملية تحديد المشرفون على الاطباء بحيث يتم منع حالة التعدد أو التناقض في ذلك أما فيما يتعلق بغموض الدور فقد أشرت النتائج المستخرجة وفي نفس الجدول على انخفاض مستواه في اكثر الجوانب وذلك من خلال النسب المنخفضة التي أكدت على وجود حالة غموض الدور والتي تراوحت بين (21,8-27,3%) التي تدل على انخفاض مستواه لدى افراد العينة ويتعزز ذلك من خلال قيم الوسط الحسابي التي تراوحت بين (2,59 - 2,67) وانحرافها المعياري التي بلغت (1,21 - 2,67) لكل منهما على التوالي وذلك فيما يخص فقرات التاكيد من حدود واجباتهم والصلاحيات المحددة لهم ولا بد لنا من الاشارة هنا فيما يخص الفقرات الأخرى لهذا المتغير الذي تشير فيه اجابات أفراد العينة الى غموض الدور فيها وذلك فيما يخص فقرتي الانظمة والتعليمات ووصف الوظيفة التي قد تتسبب في هذا الغموض مما يتطلب الاعتماد والوصف الدقيق للوظائف في هذه المؤسسات والذي تفتقر فيه اغلب المؤسسات بشكل عام او عدم مراعاة الدقة في الوضوح في تحديده وتحديد الصلاحيات بشكل واضح ولكل مستوى حيث اشرت النتائج بالنسبة لهاتين الفقرتين ارتفاع مستواها حيث بلغت .

نسبة من أكد ذلك (40% - 43,6) لكل منهما على التوالي ويتضح من ذلك خلال قيم الوسط الحسابي التي بلغت (3,10-3,31) لكل منهما وانحراف معياري (1,17 - 1,08) لكل منهما على التوالي .

أخيراً فيما يتعلق ببيئة العمل المادية بأعتبارهم من العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل فقد اشرت النتائج المستخرجة وفي نفس الجدول ارتفاع مستواه ولجميع الفقرات التي اعتمدت في قياسه والتي تراوحت بين (44,5 - 92,8%) والتي تتعزز من خلال قيم الوسط الحسابي لهذه الفقرات والتي تراوحت بين (3,44 - 4,61) وانحراف معياري (1,25 - 0,78) لكل منهما على التوالي

ولا بد من الاشارة هنا الى ملاحظة مهمه وهي انخفاض النسبة لفقره واحدة وهي الاضاءة وخدمات التبريد التي أشرت بـ (44,5%) التي تدلل على وجود مثل هذه الخدمات في اكثر المؤسسات الصحية و يتعزز ذلك من خلال كون اغلب افراد العينة المختاره هي في المؤسسات الصحية الرئيسية وكما اشتر ذلك في جدول العينة والمتمثلة في المستشفيات الرئيسية في مركز المحافظة والاقضية الأخرى مثلا الفلوجة الا انه على الرغم من ذلك فأن النتائج تشير وكما لاحظنا الى تأكيد اغلب افراد العينة على انخفاض مستوى بيئة العمل المادية باغلب فقراتها (11) فقرة وهذا يولد نوعا من ضغط العمل الذي يعاني منه الاطباء اثناء ادائهم للواجبات المهنية المكلفين بها .

2-تحديد مستوى الانتماء الوظيفي :

سبق وان اشرنا الى ان الانتماء الوظيفي هو المتغير الثاني في هذه الدراسة وعليه لا بد لنا من تحديد مستواه وفق نفس الصيغه التي اعتمدت في تحديد مستوى ضغط العمل حيث اشرت النتائج المستخرجة حول الفقرات التي تمثل هذا المتغير والتي كانت (11) فقرة وكما يوضحها الجدول (4) .

جدول (4) التوزيعات التكرارية والنسبية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للانتماء الوظيفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ضعيف		متوسط		عالي		مستوى الاجابة	ت
		عدد	نسبة %	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %		
1,33	2,86	49	44,5	17	15,5	44	40	اشعر بالرضا عن الراتب الشهري الذي اتقاضاه في دائرتي	1
%64	4,28	-	-	11	10%	99	90%	احافظ على صيانة جميع ممتلكات المؤسسة التي اعمل فيها	2
%77	4,23	3	2,7	14	12,8	93	84,5	اسعى لرفع سمعة مؤسستي الصحية	3
1,26	2,70	41	37,3	38	34,5	31	28,2	تتجاوب ادارة المستشفى مع طلباتي كعضو فيها	4
1,02	3,52	17	15,5	27	24,5	66	60	انني راض عن عملي في الدائرة	5
1,25	3,15	39	45,4	17	15,5	54	49,1	لن اترك عملي في هذه المؤسسة حتى لو حصلت على فرصة عمل أفضل .	6
%84	4,7	4	3,7	16	14,5	90	81,8	اعامل زملائي في العمل بأسلوب اخوي	7
%68	4,39	-	-	12	10,9	98	89,1	ارتبط بدائرتي بأكثر من رابطة تتجاوز القيمة المادية	8
1,08	1,92	84	76,4	15	13,6	11	10	توفر دائرتي لي الفرصه للترقية والحصول على منح دراسية	9
%87	3,84	5	4,5	31	28,2	74	67,3	دائماً افكر بمصالح دائرتي حتى وانا خارجها	10
%87	4	5	4,5	20	18,2	86	77,3	انتمائي لدائرتي يعزز بداخلي احساس الانتماء الوطني	11

تؤثر النتائج المستخرجة في الجدول (4) أعلاه ارتفاع مستواه في اغلب الفقرات المكونة لهذا المتغير والتي كان عددها (11)فقرة والموضحة في الجدول أعلاه باستثناء فقرتين هما الفقرة(4) والفقرة(9) حيث كانت نسبة من أكد عليها فقط (28,2%) و (10%) لكل منها على التوالي ويتضح ذلك من انخفاض الوسط الحسابي التي بلغت (2,70 و 1,92) وانحرافها المعياري الذي بلغ (1,26 - 1,08) لكل منهما على التوالي والذي يؤكد فيه أفراد العينة عدم تجاوب دوائرهم مع طلباتهم من جانب وعدم توفير فرصة الترقية ومنح الإجازات الدراسية لهم من جانب آخر ولكن على الرغم من ضعف تأكيد أفراد العينة على هاتين الفقرتين نلاحظ بالمقابل شدة تأكيد أفراد العينة على الفقرات الأخرى المكونة للانتماء الوظيفي وبالباغلة تسعة فقرات حيث كان نسبة من اكد على ذلك تتراوح من (49% - 90%) والتي يؤكد الأطباء من خلالها على رضاهم عن عملهم وعلاقاتهم مع زملائهم في العمل وحفاظهم على سمعة وممتلكات الدائرة التي يعملون فيها وغيرها من الجوانب التي تؤكد

انتمائهم الوظيفي للمهنة والمؤسسة التي يعملون فيها خاصة وان الخدمات التي يقدموها هي خدمة إنسانية كما يؤكدون ذلك من خلال المقابلة التي أجراها الباحث وتحملهم لبعض المعاناة التي اشرفنا اليها عند دراستنا لمستوى ضغط العمل ويتضح المستوى العالي للانتماء الوظيفي كما ذكرنا من خلال النسبة أعلاه إضافة لقيم الوسط الحسابي التي تراوحت بين (3,15-4,70) وانحرافها المعياري البالغة (0,84-1,25) على التوالي . ولا بد لنا من الإشارة هنا إلى انخفاض نسبة تأكيد أفراد العينة على الفقرة (1) والمتعلقة بدرجة الرضا عن الراتب الذي يتقاضوه حيث يؤكد اغلبهم على عدم الرضا وخاصة من حملة البكالوريوس الذين يشكلون نسبة عالية من العاملين في هذه المستشفيات والذين شكلو نسبة (46%) من افراد العينة من ناحية إضافة لقلة خدمة الكثير منهم والتي لاتتعدى خمسة سنوات والتي بلغت نسبتهم (31%) تقريباً من أفراد العينة مما يعكس ذلك على قلة الراتب الذي يتقاضوه وفقاً لمتطلبات الحياة .

ثانياً - العلاقة بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي :-

1- اشرفنا من خلال الدراسات السابقة توصل بعض الباحثين الى وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل وبعض المتغيرات الاخرى كالولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وغيرها ولمل كان البحث استند في احدى فرضياته الرئيسية التي اعتمد عليها والتي تنطوي على وجود علاقة معنوية سالبة بين ضغط العمل والذي مثل بالمتغيرات التنظيمية المسببة له والتي وثلت لاغراض هذا البحث بـ(صراع الدور - غموض الدور - بيئة العمل المادية) والرضا الوظيفي , وعليه سيتم اختيار هذه الفرضية بين كل متغير من المتغيرات الفرعية الثلاث مع الانتماء الوظيفي كل على انفراد ثم بيان العلاقة بين مجموع المتغيرات اعلا المسببة للمتغير الرئيسي المتمثل بضغط العمل مع الانتماء الوظيفي للوصول الى العلاقة الرئيسية الكلية التي اشارت لها الفرضية في سبيل اختيار الفرضية الرئيسية التي اشرفنا لها في المنهجية وارتكز عليها البحث , ولتحقيق ذلك تتم الاستعانة بمعامل ارتباط سبيرمان ومؤشره نتائجه في الجدول (5)

جدول (5) مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث

الانتماء الوظيفي	مجموع متغيرات ضغط العمل	بيئة العمل المادية	غموض الدور	صراع الدور	
0.485 – **	0.598 **	0.572 **	0.730 **	1 **	صراع الدور
0.463 – **	0.823 **	0.552 **	1 **	0.730 **	غموض الدور
0.584 – **	0.824 **	1 **	0.593 **	0.572 **	بيئة العمل المادية
0.459 – **	1 **	0.824 **	0.823 **	0.896 **	مجموع متغيرات ضغط العمل
1 **	0.495 – **	0.584 – **	0.463 – **	0.485 – **	الانتماء الوظيفي

** الارتباط ذو علاقة معنوية تحت مستوى (0.01)

- المصدر من اعداد الباحث اعتماداً على نتائج الحاسوب

وعند ملاحظة الجدول نلاحظ ان النتائج المستخرجه منه تؤشر طبيعة العلاقة بين المؤشرات المكونه لضغط العمل بشكل منفرد من ناحية ومجموع هذه المؤشرات التي تشكل ضغط العمل من ناحيه اخرى مع الانتماء الوظيفي وقد كانت هناك علاقة قوية سالبه بين صراع الدور كاحد مؤشرات ضغط العمل مع الانتماء الوظيفي حيث بلغت (- 0.485) وهي علاقه ذات دلالة معنويه عند مستوى (0.01) . كما ان النتائج اظهرت ان العلاقه بين صراع الدور والانتماء الوظيفي هي ايضا علاقه قويه سالبه حيث وقد بلغت (- 0.463) وهي ذات دلالة معنويه عند مستوى (0.01) ايضا وكذلك الحال بالنسبه لمؤشر بيئة العمل الماديه مع الانتماء الوظيفي كانت العلاقه مماثله حيث بلغت (- 0.584) وهي ايضا ذات دلالة معنويه وعند نفس المستوى , اما بالنسبه لمجموع المؤشرات والتي اعتبرناها تسبب في تشكيل ضغط العمل فقد اشرت النتائج المشتخرجه في نفس الجدول نتيجة مماثله بلغت (- 0.596) وهي ايضا علاقه قويه سالبه (عكسية) وذات دلالة معنوية .

وتؤكد هذه النتائج صحة الفرضية التي طرحها الباحث وصاغ بحثه على اساسها حيث انها تؤكد على ان ارتفاع مستوى ضغط العمل يقلل من درجة الانتماء الوظيفي للعينة المختارة وتاكيدا على ذلك فقد اثبت الواقع صحة ذلك بان بعض افراد العينة الذين يعانون من ضغط العمل يكونوا اقل انتماء لوظائفهم ولمؤوسساتهم , حيث انه على الرغم من توصل الدراسة الى وجود بعض مصادر الضغط على الاطباء والتي تمثلت وكما ذكرنا على سبيل المثال عند تحليلنا لمستوى المتغيرات المعتمد في الدراسة , ان بعضهم يتعرض الى ظروف عمل غير جيدة سواء ما يتعلق منها بالمراجعين وعدم التزامهم بالنظام او التعارض وعدم الوضوح في الصلاحيات والتوجهات من جانب او قلة الرواتب التي اشار لها البعض وخاصة المعينين الجدد من حملة البكالوريوس والتي تكون رواتبهم لا تتسجم مع الاعباء التي يتعرضون لها من جانب وعدم فسح المجال لهم للحصول على المنح والاجازات الدراسية اسوة بالعاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من جانب اخر .

الا انه على الرغم من تعرضهم لمثل هذه الضغوط نلاحظ ان درجة الانتماء كانت عاليه في اغلب جوانبها ولاكثر افراد العينة ويمكن ان يعزى ذلك الى عدم وفرة فرص العمل في مواقع اخرى وارتفاع نسبة البطالة التي يعاني منها البلد والتي تدفع الاطباء الى القبول بالامر الواقع حتى وان تعرضوا لمثل هذه الضغوط البسيطة قياسا بالاعباء العائلية التي تجعله ينتمي لوظيفته ودائرته على اعتبار ان هذه الضغوط بسيطة جدا ويمكن تجاوزها بسهولة حسب ما حصلنا عليه من اراء افراد العينة وكما سنشير الى ذلك في توصيات البحث.

واخيرا لا بد من الاشارة الى قوة العلاقه بين المتغيرات الخاصه بضغط العمل بعضها مع البعض الاخر من ناحية وعلاقتها مع المتغير الرئيسي وهو ضغط العمل الناتج عن مجموع المتغيرات الفرعية الممثلة له(صراع الدور-غموض الدور- بيئة العمل الماديه)حيث كانت العلاقه قوية موجبة وتراوحت بين(0.552)الى(0.896) وجميعها ذات دلالة معنويه تحت مستوى معنويه (0.01) مما يدل على التداخل والارتباط القوي بينهما مما يعزز من دقة تمثيل هذه المتغيرات مجتمعه لضغط العمل وحسن اختيارها في البحث والعيارات التي مثلتها .

تأثير ضغط العمل في الانتماء الوظيفي

سبق وان اشرت نتائج علاقات الارتباط في بداية المبحث عن وجود علاقات ارتباط معنوية سالبة بين المؤشرات التنظيمية المسببة لضغط العمل مع الانتماء الوظيفي الا ان هذه العلاقات بالرغم من معنويتها فانها لا تبين مدى التأثير بينها مما يتطلب ولهذا الغرض اعتماد اسلوب احصائي معين نستطيع من خلاله تحديد درجة

التأثير بينهما لذلك سيتم اعتماد تحليل الانحدار المتعدد بين مؤشرات ضغط العمل كل على افراد من ناحية ومجموع هذه المؤشرات التي تشكل ضغط العمل مع الانتماء الوظيفي وتحليل البيانات اختيار (f) لذلك وبما ينسجم مع اختبار الفرضية التي حددت لهذا الغرض ضمن منهجية البحث .وستعتمد تحديد تأثير مؤشرات ضغط العمل وعلى النحو الاتي:-

*تأثير صراع الدور في الانتماء الوظيفي،تؤشر النتائج المستخرجة لهذا الغرض وكما يعرضها الجدول(6) ان هناك تأثير لمؤشر صراع الدور في الانتماء الوظيفي وكان هذا التأثير سالبا والذي يعني انه كلما ارتفع مؤشر الدور كلما ادى الى انخفاض متغير الانتماء الوظيفي لدى افراد العينة والعكس هو الصحيح.

جدول(6) تحليل الانحدار المتعدد بين متغيرات حفظ العمل والانتماء الوظيفي

المتغيرات المستقلة	المعامل	الخطأ المعياري	T المحسوبة	T الجدولية
القيمة الثابتة	4.882	0.271	17.984	00
صراع الدور	-0.037	0.092	0.402	0.688
غموض الدور	-0.113	0.072	1.572	0.119
بيئة العمل المادية	-0.216	0.079	2.745	0.007
اجمالي متغيرات خطط العمل	-0.361	0.067	5.369	

ويتضح ذلك من خلال تأثير صراع الدور في الانتماء الوظيفي والذي كانت سالبا وذا مستوى معنوي وذلك لان قيمة (t المحسوبة) وبالغة (17.984) هي اكبر من قيمتها الجدولية اما عن تأثير غموض الدور في الانتماء الوظيفي فقد اشرت النتائج المستخرجة وفي نفس الجدول اعلاه درجة التأثير هذه والذي كان سالبا وذو معنوية ايضا لان قيمة (t) المحسوبة وكما يظهرها الجدول اكبر من (t) الجدولية.

وما يقال عن هذين المؤشرين يقال عن المؤشر الاخر والمتمثل ببيئة العمل المادية حيث اظهرت النتائج درجة التأثير بينها والذي تشير فيه الى ان هذا التأثير عكسي بحيث عندما يزداد ضغط العمل تقل درجة الانتماء الوظيفي وعندما تقل مؤشرات ضغط العمل يرتفع مستوى الانتماء الوظيفي لدى افراد البيئة أي على مستوى الاطباء العاملين في المؤسسات الصحية لمحافظة الانبار .

واخيرا" وكما يؤشر الجدول اعلاه بخصوص تأثير متغيرات او مؤشرات ضغط العمل الثلاث التي اعتمدت في هذا البحث والتحليل وتأثيرها على الانتماء الوظيفي كما ذكرنا فانه يقال ايضا" عن تأثير هذه المؤشرات الثلاث بصورة مجتمعة (ضغط العمل) على الانتماء الوظيفي . أي بعبارة اخرى انها تؤشر تأثير العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل بصورة مجتمعة على الانتماء الوظيفي وتتضح معنوية ذلك من خلال كون t المحسوبة اكبر من t الجدولة وهذا كله يثبت درجة التأثير العكسية لضغط العمل على الانتماء الوظيفي.

اما بشأن تحليل التباين (اختيار f)لهذا النموذج يقوم بعرضها الجدول (7) الاتي :-

جدول (7) تأثير المؤشرات التنظيمية لضغط العمل على الانتماء الوظيفي

التفاصيل	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية
الاتحدار	7,808	3	2,603	9,514	000
الخطأ	28,999	106	0,274		
الاجمالي	36,807	109			
معامل التحديد R2	0,640				
الخطأ المعياري	0,523				

حيث تؤثر النتائج ان متغيرات ضغط العمل لافراد العينة المبحوثة بشكل عام تؤثر في مستوى الانتماء الوظيفي حيث يتضمن الجدول القيم الاحصائية لحساب الانحدار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة 9,154 هي اكبر من قيمتها الجدولية وان درجة التأثير هذه توضحها معامل التحديد (R2) التي بلغت (0,641) وفي ظل خطأ معياري منخفض (523) وتشير معامل التحديد هذه ان ضغط العمل بمؤشراته المعتمدة هنا لها القابلية على تفسير (64,1 %) من الانتماء الوظيفي لافراد العينة اما النسبة المتبقية والبالغة (36,9 %) فانها ترجع الى تأثير متغيرات اخرى لم يعتمد ها البحث الحالي .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات :

توصل البحث في جانبه النظري والتطبيقي من خلال اختبار فرضيات البحث التي استند اليها الى جملة من الاستنتاجات منها :-

1- تبين ان هناك مستوى ضغط العمل لدى عينة الدراسة فيما يتعلق بصراع الدور يميل الى الانخفاض العينة في اغلب فقراته باستثناء فقرتي تعدد المشرفين والجمع بين الاعمال الادارية والطبية لدى بعض افراد العينة وخاصة حديثي التعيين الذين يكلنون بادارة بعض المراكز الصحية مثلا وقد كانت هذه النسبة وبخصوص هاتين الفقرتين 53% و 50% وباوساط حسابيه (3.06-3.53) لكل من الفقرتين على التوالي .

2- تبين النتائج المستخرجة بخصوص مستوى المتغيرات انخفاض مستوى الضغط بالنسبة لمتغير غموض الدور وذلك حسب اصابات الافراد العينة ولاغلب فقراته باستثناء الفقرة المتعلقة بوصف الوظيفة حيث اكد اغلب افراد العينة على ذلك وبنسبة (43.6%) .

3- اشرت النتائج بخصوص مستوى المتغيرات ان افراد العينة يعانون من مستوى بالنسبة لمتغير بيئة العمل المادية قياسا بالمتغيرات الاخرى حيث تراوحت نسبة من اكد ذلك ولاغلب الفقرات المكونة لهذا المتغير من (60%-92.8%) وهذا ما يؤكد ان الاطباء يعانون من قلة التجهيزات الخاصة باداء العمل

- وكثرة المراجعين وعدم توفر المناخ التنظيمي الملائم وانخفاض مستوى الهدوء تبعاً لذلك مما يعنى تولد حفظ عمل لدى الاطباء .

4- اما فيما يتعلق في مستوى الانتماء الوظيفي فقد اشرت النتائج ارتفاع المستوى لدى اغلب الافراد العينة باستثناء فقرتي قلبه تجاوب المؤسسات الصحية لطلبات الاطباء حسب رأيهم وضعف توفير فرص المنح والاجازات الدراسية لهم - اما الفقرات الاخرى فتؤكد الارتفاع العالي للانتماء الوظيفي رغم توفر بعض مصادر الضغط التي يتعرض لها الاطباء ويمكن ان يعزى ذلك الى عدم توفر فرص العمل البديله من جانب والى طبيعة العمل في هذه المهنة بخصوص الجانب الانساني من جانب اخر .

5- اشرت النتائج صحة الفرضية التي طرقتها الباحثة بخصوص العلاقة القوية السالبة (العكسية) ذات الدلالة المعنوية بين متغيري حفظ العمل والانتماء الوظيفي .

6- كما اشرت النتائج الى درجة التأثيرات العكسية التي يحققها حفظ العمل في الانتماء الوظيفي و ذلك من خلال معنوية التأثير السالبة بين المتغيرين

ثانيا : التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة هناك جملة من التوصيات الواجب أخذها بنظر الاعتبار ومنها

-:

- 1- ل الملائم للأطباء ولممارسة مهنتهم على أحسن وجه من خلال تهيئة الأجهزة الملائمة والتبريد .
- 2- ان تقوم الإدارات المعنية بخلق المناخ الملائم من ناحية التكيف والنظافة والهدوء .
- 3- إتاحة الفرص للأطباء لاكملة دراستهم العليا وبما يمكنهم من النهوض بمهامهم على أحسن وجه .
- 4- العمل على وضع نظام دقيق لتوصيف الوظائف في عموم المؤسسات الصحية من خلال الاستعانة بالمتخصصين في حقل الإدارة لهذا الغرض .
- 5- التحديد الواضح للإشراف من قبل المسؤولين بحيث يؤدي الى منع حاله الازدواجية والتداخل من ناحية والى بلورة فكرة وحدة الاوامر والتوجيهات .
- 6- عقد اللقاءات المستمرة بين ادارات المؤسسات والاطباء العاملين فيها بما يمكنها من معرفة جوانب الخلل والضغوط او الاسباب التي تقف امام تقديم خدماتهم بشكل افضل .
- 7- العمل على تجهيز اغلب المستشفيات بالاثاث المناسب وتوفير الاجهزة الطبية اللازمة وبما يمنع حالة التركيز على مستشفيات محددة للحصول على هذه الخدمات كاجهزة الرنين والمفراس وغيرها تجنبا لحالات الازدحام والتاخير في تقديم مثل هذه الخدمات .

المصادر

المراجع العربية

- 1- احمد ,محمد عبد القادر , 2003, "ضغوط العمل واثرها على الرضا الوظيفي" دراسة تطبيقية على القطاع الصحي الحكومي - رسالة ماجستير غير منشورة - مكتبة كلية التجارة - جامعة عين شمس
- 2- الحوامدة ,نضال صالح 2001-2004, اثر مصادر ضغوط العمل على مستوى الضغط المدرك لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعة الاردنية الخاصة -مجلة النهضة -العدد 6-جامعة القاهرة - مصر
- 3- حجاج ,خليل ,2007,تأثير ضغط العمل على كل من الانتهاء والرضا الوظيفي للمرضى العاملين في مستشفى الشفاء بغزة - مجلة جامعة الازهر - غزة - سلسلة العلوم الانسانية 2007 المجلد 9 ، ع 2.
- 4- الشقيرات ,محمد عبد الرحمن ,الدرايع , ماهر يونس و الخمور , محمد مسلم -2003-"مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة " مجلة الاداري لسنة 25العدد92 مارس.
- 5- المير ,عبد الرحيم بن علي-1995-"العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي" - والاداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية -دراسة مقارنة -مجلة الادارة العامة -المجلد الخامس والثلاثون العدد الثاني -سبتمبر 1995.
- 6- خطاب ,عايدة 1999- الادارة الإستراتيجية للموارد البشرية - ط2 - القاهرة-جامعة عين شمس
- 7- عسكر ,سمير احمد -1988 "متغيرات ضغط العمل" - دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة -مجلة الادارة العامة -العدد 60- ديسمبر 1988.
- 8- العقيلي ,عمر وصفي -2005- "ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي" - دار وائل- عمان.
- 9- لطفي ,محمد 1992- "تحو اطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها" - مجلة الادارة العامة - العدد 57 لسنة 1992 .
- 10- مريم ,رجاء و الاحمد,امل -2008 "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في مهنة التمريض -دراسة تطبيقية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق -مجلة جامعة دمشق المجلد 24 العدد الثاني -2008.
- 11-نعساني -عبد المحسن واخرون 2004 -السلوك التنظيمي مديرية دارالكتب والمطبوعات الجامعية - حلب .
- 12-نعساني ,عبد المحسن عقيلي ,عمر وصفي و دواليبي,عبد القادر احمد -"اختبار اثر المتغيرات التنظيمية و الفردية في تشكيل ضغط العمل-دراسة ميدانية في الجامعات السورية-"بحث منشور على الانترنت 2009

Reference

- (1) chapman.j(1999)."collogical support liendredution of job stress nursing management" vol-24 n.5.may .

- (2) Duffy.c.a and mcgoldrick 1990 "stress and the bus driver innk transport industry.work and stress 4 .
- (3) L.porter.r "steers,r mowday and b.boulian .1974." commitmment job satisfaction and turnover among psychiatrio technicians journet of ap.plled fsychology" 59(october 1974).
- (4) Richard ,A.M and Burke , Roneld-J(1991) ."occupational stress and job satisfaction among physicians " social science and medicine , vol (33) No 10
- (5) Rizz et al.1970_ "role conflict and ambiguity in complex organization " ,aclmins_ stative science quarterly . vol.15 n4 december 1970
- (6) Robert,E liot and Fred lathans 1992 "organizational behavior" . mcg raw hill book company,london.
- (7) S,zilagy and wallace ,m 1987,organizational behavior and performance,fourth edition glen view scott forsmen and co.1987 .