

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/337858606>

ضغوط العمل وأثرها على التكيف الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية في مستشفى الجامعة الأردنية

Article · December 2018

CITATIONS

0

READS

1,198

1 author:



Tharwat al Hawamdeh

Jerash University

23 PUBLICATIONS 3 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Economic [View project](#)



Management Systems [View project](#)

ضغوط العمل وأثرها في التكيف الوظيفي للعاملين

دراسة حالة : مستشفى الجامعة الأردنية

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس اثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال دراسة مجموعة من عناصر ضغوط العمل (العلاقات الداخلية - الأمان الوظيفي - عبء العمل - غموض الدور - طبيعة العمل) وتأثيرها على التكيف الوظيفي ولهذه الغاية تم تطوير استبانة من 39 فقرة موزعة على ست مجموعات أساسية كل منها تهدف إلى اختبار مدى صحة الفرضيات التي قامت عليها الدراسة، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها 60 موظف في دوائر مستشفى الجامعة الاردنية المختلفة والتي تتكون من (شؤون المرضى - الخدمات المساندة - الدوائر الطبية - التمريض)، وقد تم استخدام برمجية (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة واختبار الانحدار المتعدد والبسيط والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية والتكرارات والنسب المئوية، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج كان ابرزها وجود اثر بين ضغوط العمل والتكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الاردنية وبناءا عليه توصى الدراسة بضرورة تعزيز الثقة لدى العاملين بما يتعلق بالامان الوظيفي وتوفير فرص الترقية بشفافية ضمن معايير واضحة .

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل ، التكيف الوظيفي، مستشفى الجامعة الاردنية، الأردن .

Work Pressure and its Impact on Job Adaptation

Case Study on the Jordan University Hospital

Abstract

The aim of this study was to measure the effect of work pressure on job adaptation among the staff of the Jordan University Hospital, by examining a range of elements of the work pressures (informal relations – the job security – the workload – the ambiguity of role – the nature of the work), and to study its impact on the functional adaptation. To this end, a questionnaire was developed from 39 paragraphs distributed in six basic groups, each aimed at testing the validity of the assumptions underlying the study. To this end a questionnaire was developed from 39 paragraphs divided into six core groups each of these groups is designed to test the validity of the assumptions on which the study was based on, the questionnaire was applied on a random sample of 60 employees in the departments of the Jordan University Hospital (Patient Affairs, Support Services, Medical Departments, and Nursing). SPSS software program was used to test the hypotheses of the study, and the multiple regression tests, the standard deviations, the arithmetic averages, the repetitions, the percentages. The study found several results; the most prominent result was the presence of an impact between the pressures of work and job adaptation among the staff at the Jordan University Hospital. Accordingly, the study recommends the need to enhance the confidence of employees in terms of job security, and to provide transparent promotion opportunities within clear criteria.

Key words: Work Pressures, Job Adaptation, Jordan University Hospital,

Jordan.

ضغوط العمل وأثرها في التكيف الوظيفي للعاملين

دراسة حالة في مستشفى الجامعة الأردنية

المقدمة:

يسير العالم اليوم بخطى متسارعة نحو مزيد من التقارب والتواصل والتعقيد وتشابك المصالح على مختلف الأصعدة السياسية والاقتصادية والثقافية وفي مختلف المجالات وبما أن الانسان يعيش ويمارس حياته اليومية في بيئة متغيرة باستمرار نظراً لتقدم العلوم بمختلف أنواعها ومحاولته التكيف في حياته مع هذه المتغيرات واستثمارها لصالحه إلا أنه وفي بعض الأوقات يصعب عليه التكيف مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عليه حدوث الضغوط التي تعد عائق من عوائق الإنجاز ومظهراً طبيعياً لمظاهر الحياة الإنسانية في مختلف المستويات التنظيمية وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها أو اغفالها في المنظمات حيث أنها تؤثر على المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أم رؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة حيث تتسبب ضغوط العمل في حدوث خسائر منها المادية أو البشرية والمعنوية مما يؤدي الى فقدان الثقة والتسرب الوظيفي وقلة الانتاج وانخفاض الروح المعنوية وصعوبة التكيف الوظيفي. وبما أن المنافسة حول العالم تعتمد على أداء الافراد فأينما وجد الأداء المتميز للعاملين تجد المنظمة المميزه ونظراً للعوامل المختلطة والمتشابكة التي باتت تؤثر على أداء الأفراد كما تؤثر على أداء المنظمة ككل، وباتت ترتب ضغوطاً حقيقية على العاملين لدى المنظمات لتلبية طموحات المنظمة وضمان بقائها وتنافسها. وجاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مؤسسة أردنية عريقة تقدم الخدمة الصحية لآلاف المواطنين يومياً وفي ظل منافسة شديدة من مؤسسات القطاع الخاص والمؤسسات الصحية الإقليمية، ألا وهو مستشفى الجامعة الأردنية والذي بات يواجه هذه التحديات بمزيد من البرامج التطويرية والتي ما فتأت تشكل ضغطاً متزايداً على العاملين في هذا المستشفى في مختلف مواقعهم ، وفي ظل ظروف العمل التي تتسم أساساً بالصعوبة ويعتبر التكيف الوظيفي عاملاً مهماً في

إنتاجية العامل وعطاءه في العمل فكلما كان الإنسان راضٍ عن عمله ومندمج فيه وله علاقات اجتماعية طيبة في العمل يسودها الألفة والمحبة والرضا كلما كان أفضل في أدائه وعطاءه، لذا تعمل الإدارة في المنظمات الحديثة إلى الاهتمام باستراتيجيات تحث وتشجع العاملين على زيادة رضاهم الوظيفي يساعدهم على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها. (ماهر، 2005)

مشكلة الدراسة:

تم تبني فكرة مشكلة الدراسة من خلال تزايد معدلات التذمر والشكوى للعاملين في المنظمات والتي جاء معظمها منصب بشكل حقيقي في الجوانب المادية للعاملين , سواء كانت على شكل مطالبات دائمة بزيادة الرواتب والمكافآت المتكررة، وتحسين بيئة العمل الخاصة بالموظفين في المنظمة من خلال توفير استراحات خاصة لهم أو وجبات طعام لمختلف الورديات, مع توفير وسائل تدفئة وتبريد فعالة لهم, وكذلك مطالبتهم بضرورة توضيح المسؤوليات والمهام الحقيقي لهم داخل المنظمة لعدم شعورهم بالأمان الوظيفي مع ضرورة توفير أجهزة حاسوب بشكل أكبر في أماكن العمل، وغيرها من وسائل الراحة الأخرى اللازمة لتخفيف ضغوط العمل وتسهيل إنجاز المهام الإضافية.

وقد بدا أثر ذلك كله يظهر بشكل واضح من خلال المشاكل والأخطاء التي أدت إلى دق ناقوس الخطر لدى الإدارات العليا، ويتضح ذلك من كثرة الطلبات المقدمة من العاملين بترك العمل والبحث عن جهات عمل أخرى ، وانطلاقاً مما سبق فإن مشكله الدراسة تتمثل في التساؤل الرئيسي الآتي:

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى

الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية .

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العلاقات الداخلية

والتكيف الوظيفي، في مستشفى الجامعة الأردنية.

- السؤال الفرعي الثاني : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمان الوظيفي والتكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.
- السؤال الفرعي الثالث : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعبء العمل والتكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.
- السؤال الفرعي الرابع : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لغموض الدور والتكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.
- السؤال الفرعي الخامس : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف وطبيعة العمل والتكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.
- فرضيات الدراسة: بناء على تساؤلات مشكلة الدراسة فإن فرضيات الدراسة تتبلور بما يلي :
- الفرضية الرئيسية:
- H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية".
- ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :
- H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العلاقات الداخلية والتكيف الوظيفي، في مستشفى الجامعة الأردنية.
- H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمان الوظيفي والتكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.
- H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعبء العمل والتكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.

4-H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لغموض الدور والتكيف الوظيفي لدى

الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.

5-H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف وطبيعة العمل والتكيف

الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الى فهم ظاهرة ضغوط العمل وذلك بتحديد مفهومها والتعرف على اسبابها من خلال ما

يلي:

- تحديد عناصر ضغوط العمل ذات التأثير على التكيف الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.

- تحديد عناصر ضغوط العمل التي تؤثر إيجابياً على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية وتعزيزها.

- تحديد عناصر ضغوط العمل التي تؤثر سلبياً على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية وتجاوزها.

- بيان المجالات التطبيقية التي يمكن استخلاصها من نتائج الدراسة وما يرتبط بذلك من اقتراحات تفيد المستشفى في تطوير تكيف الأفراد مع الضغوط والقبول بها.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهميه الدراسة في الآتي:

1- أهمية الموضوع الذي تتناوله في ظل الحياة المعاصرة ومستجداتها الحالية والمستقبلية .

2- أهمية الفئة التي طبقت عليها الدراسة .

3- أهمية المؤسسة التي طبقت على أفرادها هذه الدراسة وهي منظمة حيوية تخدم فئة كبيرة من افراد

المجتمع المحلي .

حدود الدراسة:

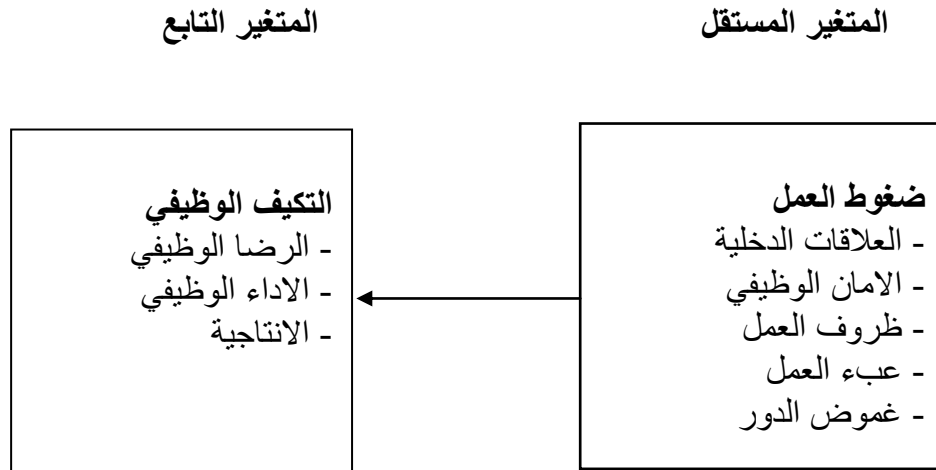
تحدد الدراسة بالآتي:

- **حدود زمانية:** أجريت الدراسة خلال الفترة 15 آذار 2015 إلى 20 أيار 2016.

- **حدود بشرية:** أجريت الدراسة على عينة عشوائية من مجموعة الموظفين في دوائر مستشفى الجامعة الأردنية (الخدمات المساندة – التمريض – الدوائر الطبية – شؤون المرضى).

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على خمسة أبعاد لضغوط العمل وهي الأكثر مناسبة لموضوع الدراسة وهي (العلاقات الداخلية، الأمان الوظيفي، ظروف العمل، عبء العمل، غموض الدور).

أنموذج الدراسة:



الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة

التعريفات الإصطلاحية:

ضغوط العمل: الظروف غير الطبيعية التي تطرأ على الأفراد خلا أدائهم لأعمالهم وإما أن تكون مصادر الضغوط هذه داخلية تتعلق بجوانب تنظيمية أو خارجية تتعلق بظروف اقتصادية كالعرض والطلب أو حكومية كفرض ساعات دوام معينة وغيرها. (الدوسري، 2010).

التكيف الوظيفي: حالة رضا الفرد عن عمله واندماجه فيه ووجود علاقات اجتماعية طيبة في العمل يسودها الألفة والمحبة مما يؤثر إيجابياً على انتاجية العامل وعطاؤه في العمل. (الصبيحي، 2000).

الانتاجية: تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) مدى استخدام الموارد طبقاً لمقاييس لتحقيق التحسن المستمر في كفاءة التنظيم الناتج عن الاستعمال الكفاء للموارد والعمالة والآلات المتاحة. (سعيد بن علي حسن، 2008)

ضغوط العمل: بانها الفعل او الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته او بينه وبين متطلباته مما يحدث تاثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي او الجسمي داخل الفرد. (Kono Paske & Ivancevich, 2006)

غموض الدور : سلوك ينتج عن العاملين يحدث حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما مطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله. (جرينبرج ، جيرالد . روبرت بارون، 2009)

عبء العمل : تحميل الفرد العامل باعباء فوق طاقته، ويعتبر مصدرا من العبء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام باعمال Over load من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الابعاء اكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد او قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام باعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة. (جرينبرج ، جيرالد . روبرت بارون، 2009)

الاداء الوظيفي : فقد عرفه Robbins & Wiersema بانه الاستخدام الافضل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق اهداف المنظمة وضمان ديمومتها والمحافظة على ميزتها التنافسية.

الرضا الوظيفي : بأنة مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة. (عباس، 2003)

ظروف العمل: هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه ، وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها. (النشواني، 2004)

العلاقات الداخلية : هي تلك العلاقات التي تعبر عن القوى داخل المنظمة والتي تؤثر على المنظمة وأدائها بشكل مباشر، وهي البيئة التي تؤثر داخليا في المنظمة. (عقيلي، المؤمن ، 2004)

الإطار النظري:

ضغوط العمل:

يعد مفهوم الضغوط بصفة عامة من أكثر المفاهيم غموضاً إذ لم يتوصل الكتاب إلى اتفاق حول معنى محدد له، ويعود ذلك إلى استخدام هذا المفهوم بطرق مختلفة، مما أدى إلى تعدد المفاهيم والتعريفات حول مفهوم الضغوط. وقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني "إكراهاً وقسراً"، وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية. (Jones,B,2011)

كما تستخدم عبارة الضغوط للدلالة على حالتين مختلفتين، ففي الأول تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعاً من الضيق والتوتر وضمن هذا الإطار فإنها تشير إلى وجود مسببات مختلفة أو مصادر خارجية للضغوط. وفي الحالة الثانية تشير إلى ردود الفعل الداخلية والتي تحدث بسبب هذه المصادر أو الشعور غير السار الذي يعطي تسمية الضغوط. وقد اتفق معظم المهتمين لهذا الموضوع على أن عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانيات المتاحة للفرد تمثل ضغوطاً بالنسبة له. (ماهر، 2005)

ويشير بعض الباحثين إلى أن الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة الدم في الجسم. أما في علم النفس فإن الضغوط تعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع بيئته. (Jones,B,2011)

وبالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الضغوط وانتشار هذا المصطلح في الوقت الحاضر فإنه يتعرض للخلط وسوء الفهم وتباين مفهومه من شخص لآخر. إلا أنه يمكن القول أن هناك ثلاث اتجاهات لتحديد مفهوم الضغط: (مريزق، 2009)

- **الاتجاه الأول:** يتناول الضغوط باعتبارها أحد المثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة وتحدث تأثيرها على الفرد.

- **الاتجاه الثاني:** يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات (مسببات ضغوط العمل).

- **الاتجاه الثالث:** يتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين المنبهات والاستجابة.

ويتعرض الأفراد كافة في حياتهم إلى ضغوط مختلفة تمتد من البساطة إلى التعقيد. ومن التحفيز إلى التثبيط ومع التقدم الحضاري والتطور في أساليب العمل تزداد الضغوط على الأفراد وخاصة العاملين في المجال الإداري.

مفهوم ضغوط العمل:

يعرف ضغط العمل: "بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية". (رفاعي وبسيوني، 2004)

ويرى الصباغ بأن ضغط العمل "يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري على حالته النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي". ويرى (Jones,B,2011) بأن ضغوط العمل هي: "كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي". (البدر، 2006)

ويتضح مما سبق حول مفهوم ضغوط العمل ما يلي:

- أن ضغوط العمل ليست مجرد توتر عصبي فحسب، ذلك أن التوتر العصبي ربما ينشأ لدى الفرد نتيجة تعرضه للضغوط.
- أن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة ومقبولة.
- إن الضغوط ليست حادثاً أو ظرفاً، ولكنها استجابة لهذه الظروف ، إذ أن الظروف تمثل مثيراً وأن الضغوط تعد الاستجابة.
- إن ضغوط العمل أمر لا يستحسن تجنبها ما دام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضه لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة مقبولة من الضغوط التي تدفعه إلى تحقيق التميز والتفوق في الاداء.

- إن ضغوط العمل لا تحدث دائماً نتيجة الاستثارة الزائدة فقط، إذ من الممكن أن يحدث الضغط نتيجة زيادة المطالب أو عدم كفاءتها.

مصادر ضغوط العمل:

• غموض الدور:

ويعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي. (ماهر، 2005، 32)

ويقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى. فمثلاً قد يقوم بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره في الإشراف العام.

ويزاد الغموض عندما لا تتوفر لدى الفرد ملومات كافية عن الدور المناط به وما هي حدود سلطاته ومسؤولياته.

وعندما تكون المنظمات كثيرة ومعقدة فيحدث غموض الدور بدرجات أكبر من غيرها ويحدث هذا الغموض عندما:

- تحدث تغيرات تكنولوجية.

- عندما يغير أحد الأفراد عمله.

- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.

- عندما يخفي بعض المسؤولين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث.

• صراع الأدوار:

من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر) الذي يقضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة من أجل التخلص من الإرباك والتعارض المحتمل. فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمروؤوس واحد قد تكون

متعارضة ولو أضفنا إلى هذا رغبة الرؤوس التقيد بمعايير الجماعة ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيداً ويلقي هذا مزيد من الضغط النفسي على الأفراد (الدوسري، 2010).

• مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه. ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء. وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء. وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض. (Jones,B,2011)

• صعوبة العمل:

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب. ويلعب المشرف ونظام الإدارة دوراً هاماً في هذا المجال. فعدم وجود بطاقات وصف العمل يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحياناً إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة ويترتب عن هذا شعور الفرد بالإحراج والاضطراب وعدم الرضا الوظيفي. (ماهر، 2005)

• التنافس على الموارد:

ينظر دائماً إلى الموارد على أنها دائرة نادرة ومحددة. وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد. ويتطلب ذلك إلى المساومة والمقايضة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، بالإضافة إلى الأمان الوظيفي الذي يعبر عن طموح كل عامل في التأكد من المستقبل المهني.

• ظروف العمل المادية:

إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة، رطوبة، ضوضاء، ترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية. (Jones,B,2011)

• اختلال العلاقات داخل العمل:

يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات بالعُدوانية أو الصراعات، أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة. كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.

• عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

تميل المنظمات الكبيرة الحجم إلى تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمعتمدة على نظم إشراف متشددة، والمرتكز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم للنمو وتأكيد الذات. وينتج ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين.(معشر، 2009)

• الأحداث الشخصية:

ويتعرض الفرد من آن لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والضغط النفسي مثل فقد الزوج أو الزوجة، أحداث الطلاق، الإصابة والمرض الخطير، والإحالة إلى التقاعد، والتغير في المسؤولية الوظيفية، المشاكل مع الرئيس، الإجازات والأعياد. إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل.(أبو قحف، 2001)

• تأثير شخصية الفرد:

وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طبعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن. فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، ويعمل أثناء مشاهدته التلفزيون ويراجع ملفاته أثناء سفره. وعادة ما يتحمل هؤلاء أشخاص عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثلما يشعر الآخرون بحدة الضغوط النفسية. (Jones,B,2011)

آثار ضغوط العمل:

يتفق الكتاب والباحثون على أن تعرض الناس لضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء نتائج وآثار سلبية

وضارة للفرد والمنظمة على السواء.(معشر، 2009)

• الآثار المترتبة على الفرد:

يترتب على هذه الضغوط مجموعة من المتغيرات والأعراض:

➤ **الأعراض العضوية:** تتمثل في زيادة ضربات القلب، ضيق في التنفس، الشد العضلي خاصة في الفك، زيادة ضغط الدم، جفاف في الفم واضطرابات في المعدة، عسر الهضم، القلق، كثرة الحركة وعض الأظافر، هز الأقدام، ارتعاش اليد، التعب والإرهاق والخمول، صعوبة في النوم، الصداع والتعرض لنزلات البرد باستمرار، العرق بغزارة خاصة في الكفين والشفة العليا، الإفراط في الأكل أو فقدان الشهية، وزيادة معدل التدخين.

➤ **الأعراض النفسية:** تتمثل في الشعور بالضغط والقلق والحزن والرغبة في البكاء، الشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف، فقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعذوانية، سرعة التأثر والشعور بالإهمال من طرف الآخرين، عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي، إهمال الصحة وانخفاض تقدير الذات، الصعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات والنسيان، عدم القدرة على الابتكار وتأجيل الأشياء دون سبب.

➤ **الأعراض السلوكية:** تتمثل في:

1. عدم القدرة على فعل أي شيء.
2. التعامل مع الموقف بكل برودة؛ هناك العديد من الأفراد يواجهون المواقف الحرجة بكل برودة وكأنهم لم يتم وضعهم في موقف يمثل حرج أو ينشأ عليهم ضغط، أو منهم من يأخذ الموقف بحكمة وتأنى ثم يفكر كيف يتصرف.
3. الهروب من الموقف: هناك بعض الأفراد لا يحبون المواجهة أو نظراً لظروف يمرون بما تجعلهم يهربوا من الموقف متعللين ببعض الأسباب الخاصة أو الأسباب الخارجية عن إراداتهم.

4. العدوانية في التعامل: هناك من يتعرض إلى كم من الضغوط يصبح تصرفه عدواني مع الجميع مما يعرضه لضغوط ومشاكل أخرى.

5. استهلاك الطعام بشراهة: هناك أفراد عندما يتعرضون لموقف يضع همه في قضاء الوقت في الأكل.

6. فقدان الشهية وعدم الرغبة في الطعام.

7. ارتفاع معدلات التدخين وتعاطي المخدرات والكحوليات.

8. اللامبالاة عن كل شيء.

فإذا كانت هذه هي الأعراض، فما بالك بالأمراض التي تسببها الضغوط منها التي تصيب جهاز القلب والأوعية الدموية، الجهاز الهضمي، اضطرابات عاطفية، السكر، السرطان، الحساسية، أزمة الربو....

➤ أما عن الأعراض الإيجابية التي يحدثها الضغط فتتمثل في: (ماهر، 2005)

1. الشعور بالسعادة والإثارة، الرغبة في مساعدة الآخرين، والتعاطف معهم.

2. الهدوء والقدرة على التحكم في الأمور والثقة بالنفس، القدرة على اتخاذ القرارات.

• الآثار المترتبة على المنظمة:

قام معهد البحوث الاجتماعية التابع لجامعة "ميتشان" الأمريكية بتصنيف التكاليف التي تتحملها المنظمات

بسبب ضغوط العمل في نوعين من التكاليف هما: (أبو قحف، 2001)

أولاً: التكاليف المباشرة: وتأخذ عدة أشكال:

1. تكاليف المشاركة والعضوية: فأحياناً يكون من الصعب الاستفادة من الفرد في العمل بسبب ضعف مشاركته

في ذلك العمل، وتوجد عدة سلوكيات تدل على ضعف مشاركة الفرد في العمل هي:

- الغياب والتأخر عن العمل: إن تأخر العامل أو غيابه عن العمل يؤثر على جداول الإنتاج والإنتاجية.

وتتحمل المنظمة تكاليف باهظة بسبب هذين النمطين من السلوك.

- **الاضطراب والتوقف عن العمل:** يترتب على هذا النمط من السلوك تحمل المنظمات تكاليف باهظة تتمثل في نفس الإنتاج وتكاليف إحلال عمال جدد، تكاليف الأيام المفقودة من العمل، بالإضافة إلى تكاليف غير مباشرة تمثل في ضياع الفرص أو سوء العلاقات مع الموردين أو العملاء أو المجتمع ككل.

- **ترك العمل:** ويعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على ضغوط العمل، وترك العمل له آثار إيجابية تتمثل في التخلص من بعض العناصر غير المفيدة أو غير المنتجة.

- **الشكاوي والتظلمات:** رغم الآثار الإيجابية لهذا السلوك المتمثلة في تقديم اقتراحات جديدة، والكشف عن نواحي قصور معينة الضاغطة في العمل فغن الفرد يستجيب لها في شكل استجابات عاطفية طبيعية مثل الغضب، العداوة، القلق.

2. **المكافآت التعويضية:** تتحمل المنظمات دفع المكافآت تعويضية خاصة للعمال الذين يتعرضون إلى إصابات وأمراض نفسية أو جسمانية ناتجة عن تعرضهم للضغوط ويختلف هذا التعويض باختلاف نوع المهنة التي يشغلها الفرد. ومن ثم يجب على المنظمات توفير بيئة عمل مناسبة تساعد على منع الحوادث.

ثانياً: التكاليف غير المباشرة: ويمكن تصنيفها إلى:

1. **نقص الحيوية والنشاط:** عندما يتعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط بشكل مستمر، فإنه يفقد حماسه وحيويته وقدرته على الأداء. ومن ثم تنخفض مساهمته في تحسين أداء المنظمة وفاعليتها، وتظهر عدم الحيوية في: الاستياء الوظيفي، ضعف مستوى الروح المعنوية. وبالتالي على المنظمات الاهتمام بالروح المعنوية والرضا الوظيفي والدافعية لدى العاملين فيها.

2. **نقص الاتصالات:** يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الأفراد في المنظمات. فتشير الدراسات إلى أن صراع وغموض الدور يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد والأفراد الآخرين في بيئة العمل ويترتب عنه سوء فهم في إنجاز المهام خاصة تلك التي تعتمد على بعضها البعض، وهذه التكاليف تتحملها المنظمة.

3. **عدم الدقة في صنع القرارات:** تحتاج عملية صنع القرارات الإدارية إلى معلومات عن طبيعة هذه القرارات والهدف من ورائها، والنتائج المترتبة عليها، وحيث أن ضغوط العمل يترتب عليها ضعف الاتصالات وتحريف وتشويه الرسائل، وبالتالي المعلومات المطلوبة لصنع القرارات ستكون ناقصة أو مشوهة أو أنها لا تصل في الوقت المناسب، ومن ثم اتخاذ قرار غير دقيق أو غير ملائم للمنظمة. (عبد الله، 2012)
4. **جودة علاقات العمل:** يترتب عن ضغوط عمل مرتفعة أن يكون الأفراد أقل ثقة وأقل احتراماً وأكثر كرهاً وحقدًا وعداوة وأقل حباً لزملائهم الذين يعملون معهم وبالتالي يصبح جو العمل غير صحي ومن ثم ينخفض الأداء وتزداد التكاليف وينخفض مستوى الرضا عن العمل.
5. **تكاليف الفرصة:** المنظمات التي تعاني من ضغوط مرتفعة ويتعرض فيها العاملون لضغوط شديدة، يكون في غير استطاعتها توفير بيانات صحية ومن ثم لا تتوفر لديها القدرة المناسبة على مواجهة المخاطر والمعوقات والاستفادة من الفرص المتاحة أمامها حالياً ومستقبلياً.
6. **تأثير ضغوط العمل على الأداء:** يعتمد مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء ومدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، إلا أن الثابت هو أن وجود مقدار مناسب ومعقول من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا ويتحكموا في هذا التوتر. كما أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقداراً من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الإنجاز ومقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل كي يشعر الفرد بالتسلية والتجديد والمتعة والتغير وأكثر من هذا، فإن وجود مقدار معقول من ضغوط العمل يجعل إفراز مادة (الأدرينالين) اللازمة لنشاط وحيوية الجسم، بالشكل الذي يزيد من أداء العاملين.
- وإذا قلنا أن مقداراً مناسباً من ضغوط العمل هو مساعد على أداء العمل وارتفاع مستواه، فإننا يمكن أن نقول أن كلا من ارتفاع مستوى ضغط العمل عن هذا المقدار المناسب وانخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل وهذا ما يظهر الشكل. (Jones,B,2011)

7. إدارة ضغوط العمل: هناك بعض الأساليب التي يمكن أن يستفيد منها الأفراد (المدخل الشخصي لإدارة الضغوط) ولإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناتجة عن التعرض للضغوط والتي يمكن عرضها كما يلي:
- أ. الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل: ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل. ويعتمد بعض هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط، بينما يعتمد البعض الآخر على تصميمات علنية متقدمة. وأهم هذه الطرق:
- التمارين الرياضية: يمكن القول أن للكفاءة البدنية للفرد دوراً في مواجهة الآثار الجانبية البيئية لضغوط العمل. بحيث تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقوماتها للإجهاد. كما أنها تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر.
 - الاسترخاء: ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم وتباطؤ في عملية التنفس ويتم اتخاذ وضع مريح وإقبال العينين.
 - التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفرغ ذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط.
 - النظام الغذائي: ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة الحيوية اللازمة لأداء العمل.
 - الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس.
 - ضبط السلوك ذاتياً: بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تتبعه وبهذا يستطيع السيطرة على سلوكه.
 - إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل.
 - شبكة العلاقات: تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق العلاقة بينه وبين زملائه وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية.

ب. الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل: تستطيع المنظمة تخفيض ضغوط العمل الناشئة عن العمل وجماعات العمل والمنظمة من خلال الطرق والوسائل المناسبة الكفيلة للتغلب على مسببات تلك الضغوط ومن بينها: (عبد الله، 2012)

- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:** إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين في ممارستهم اليومية، بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم يسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرووسيتهم. كذلك الحال لفقدان الفرد السيطرة والرقابة على أولئك الأفراد الذين يشرف عليهم. لذلك فإننا يمكن أن نقول أن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد يمكن أن يشيع حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الدنيا.
- **تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها:** بحيث يعنى كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره ربما يساعد على تجنب النزاع والتضارب في الأدوار.
- **إعادة النظر في تصميم الأعمال:** بما ساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية، والاعتراف، وفرص التقدم.
- **إيجاد مناخ تنظيمي موازر للأفراد:** من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدراً أكبر من الانفتاح، الاتصالات والمشاركة واللامركزية، تفويض السلطة والارسمية والمرونة.
- **الموازرة الاجتماعية:** من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم.
- **تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد:** بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.

- **نظم المشاركة في اتخاذ القرارات:** يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والبعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغربة وضغوط العمل، ولهذا على المديرين أن يشجعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات ومن أمثلة نظم المشاركة، اللجان، الملكية المشتركة، مشاركة في الأرباح.

ثالثاً: التكيف الوظيفي: (Jones,B,2011)

تعمل مؤسسات المجتمع المدني بطبيعة ادائها على إنجاز عدد من الأهداف الاجتماعية ومن أجل النجاح في تحقيق هذه الأهداف يتطلب هذا الأمر القدرة على التكيف في الوسط الاجتماعي الذي تمارس فيه نشاطاتها من أجل ترسيخ وجودها وكيونيتها وضمان الاستمرار والتأثير في المجتمع ومواطنة ومفهوم التكيف يقصد به (قدرة المؤسسة على التكيف مع التطورات في البيئة التي تعمل من خلالها إذ كلما كانت المؤسسة قادرة على التكيف كانت أكثر فاعلية لأن الجمود يؤدي إلى تضائل أهميتها وربما القضاء عليها) (الصبيحي، 2000).

هكذا تبرز الحاجة الملحة لمؤسسات المجتمع المدني في التفاعل مع البيئة والواقع الاجتماعي. إن قدرة مؤسسات المجتمع المدني على التكيف يعكس ترسيخ المفاهيم الحضارية في بنيتها واستيعابها الحقيقي لأي متغير في الواقع ولها قدرة الانفتاح على الواقع الاجتماعي الزاخر بالمتغيرات الاجتماعية، وتوجد أنواع عديدة لمفهوم التكيف وهي:

1. **التكيف الزمني:** ويقصد به القدرة على الاستمرار لفترة طويلة من الزمن إذ كلما طال وجود المؤسسة ازدادت درجة مؤسساتيتها.

2. **التكيف الجيلي:** ويفصد به قدرة المؤسسة مع تعاقب أجيال من الزعماء على قيادتها فكلما زادت درجة تغلب المؤسسة على مشكلة الخلافة سلبياً وإبدال مجموعة القادة بمجموعة أخرى ازدادت درجة مؤسساتيتها ومثل ذلك يعبر عن مرونة المؤسسة في مواجهة متطلبات التطور الاجتماعي فسرعة التحول الاجتماعي تقود إلى ظهور أجيال متعاقبة من النخب ذات الخبرات التنظيمية المختلفة ولها معاييرها الخاصة للإنجاز وقيمتها المتميزة.

3. التكيف الوظيفي:

ويقصد به قدرة المؤسسة على إجراء تعديلات في أنشطتها للتكيف مع الظروف المستجدة بما يبعدها عن أن تكون مجرد أداة لتحقيق أغراض معينة.

الدراسات السابقة :

- وأجرى الصبحي (2000) دراسته بعنوان: "مستقبل المجتمع المدني في الوطن العربي "

هدفت الدراسة الى التعرف على مستقبل المجتمع المدني في الوطن العربي دراسة ميدانية على عينة من القطاعات المهنية المختلفة وأشارت النتائج كلما زادت درجة مرونة المؤسسة في مواجهة متطلبات التطور زاد التكيف الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة. وكلما زادت الفترة الزمنية لوجود الفرد في المؤسسة ازدادت قدرته على التكيف.

- وأجرى العمري (2002) دراسته بعنوان " ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية "

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض الحكومية. وذلك باستخدام عينة عشوائية بلغت (472) معلماً. اشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء:

1. مقياس ضغط العمل.
2. المتغيرات الوظيفية للمعلمين (عبئ العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي).
3. المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، مدة الخدمة). تم استخدام الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (العمل، الراتب الشهري، ومدة الخدمة وضغوط العمل). كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات الوظيفية (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي) وضغوط العمل عند المعلمين. وأخيراً، تبين أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

- أجرى شوان (shuan,2005)، دراسة بعنوان "ضغط العمل على ممرضين الرعاية المنزلية".

هدفت الى تعرف ضغوط العمل والعوامل التي لها علاقة بها لدى عينة تكونت من 110 مساعدات رعاية تمريضية يعملن في تسع منازل للتمريض وتوصلت الدراسة إلى أن وجود نسبة عالية من ضغوط العمل لدى العينة بسبب الدوام الليلي وعدم توفر التسهيلات الملائمة وحجم العمل الكبير.

- أجرى المعاني واخوارشيدة (2006)، دراسة بعنوان " تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الاردنية .

هدفت إلى تحليل ضغوط العمل الي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية للتعرف على مصادرها، تكونت عينة الدراسة من (300) ممرض وممرضة وكانت أهم النتائج شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ووجود أثر ذو دلالة احصائية لمتغيرات ضغط العمل موضع الدراسة ووجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المهنة والمؤهل العلمي.

- وأجرى الدوسري (2010) دراسه بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينه المنورة "

هدفت تعرف ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة حيث أشارت النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل مرتفع لدى الأفراد عينة الدراسة -وأجرى عبدالله(2012) دراسة بعنوان "أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في شركة الدواء الاردنية "

هدفت معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء الفرد في شركة الدواء الأردنية واستخدم الباحث أداة مكونة من 35 فقرة موزعة على عدة أبعاد حيث بينت النتائج أنه كلما زادت ضغوط العمل قل الأداء الوظيفي للفرد، كما أن طبيعة العمل تؤثر على أداء الفرد.

إجراءات الدراسة :

منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأهداف الدراسة .

أداة الدراسة:

كانت أداة الدراسة اسبانية لتحقيق أغراض الدراسة من خلال الرجوع للأدب النظري المتعلق بضغوط

العمل وأثرها على التكيف الوظيفي، واشتملت أداة الدراسة على جزئين:

الجزء الأول: خصص لجمع البيانات العامة عن أفراد عينة الدراسة.

أما الجزء الثاني: فقد خصص لقياس ضغوط العمل والتكيف الوظيفي، وقد تكون هذا الجزء من (39) فقرة،

موزعة على النحو الآتي:

1. **ضغط العمل:** وتقاس من خلال (30) فقرة موزعة على خمسة أبعاد: الأول العلاقات الاجتماعية والشخصية

ويقيس الفقرات من (1-8)، والثاني الأمان الوظيفي وتقيسه الفقرات من (9-13)، والثالث عبء العمل

وتقيسه الفقرات من (14-19)، والرابع غموض الدور وتقيسه الفقرات من (20-24)، والخامس طبيعة

العمل وتقيسه الفقرات من (25-30).

2. **التكيف الوظيفي:** وتقيسه الفقرات من (31-39).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) وقد تم لاحتساب أوزان فقراتها التالي: (أوافق

بشدة) وتمثل (5 درجات)، و (أوافق) وتمثل (4 درجات)، و (محايد) وتمثل (3 درجات)، و (لا أوافق) وتمثل

(2 درجة)، (لا أوافق بشدة) وتمثل (1 درجة).

صدق أداة الدراسة:

تم عرض أداة الدراسة على عدد من المختصين في مجال إدارة الأعمال في جامعة جرش ، لمعرفة مدى ملائمة فقرات الأداة ، لغوياً، وانتمائها للبعد الذي وضعت ضمنه، وتم الأخذ بملاحظات المحكمين وآرائهم، وأعيدت صياغة بعض الفقرات في ضوء الملاحظات.

ثبات أداة الدراسة:

جدول (1) نتائج ثبات مجالات ضغوط العمل والتكيف الوظيفي بأسلوب الاتساق الداخلي (كرونباخ الفا)

المتغيرات	مجالات المتغير	عدد الفقرات الممثلة للمجال	قيمة كرونباخ الفا
المتغير المستقل	العلاقات الداخلية	8	0.717
	الامان الوظيفي	5	0.708
	ظروف العمل	5	0.710
	عبء العمل	7	0.688
	غموض الدور	4	0.749
	الدرجة الكلية لضغوط العمل	29	0.640
المتغير التابع	التكيف الوظيفي	10	0.711
الاستبيان			0.686

يبين الجدول قيم الثبات المحسوبة بأسلوب الاتساق الداخلي بين فقرات كل مجال من مجالات اداة الدراسة المستخدمة، وباستعراض هذه القيم يتبين انه بلغت (0.717) لمجال العلاقات الداخلية وبلغت (0.708) لمجال الامان الوظيفي وبلغت (0.710) لمجال ظروف العمل وبلغت (0.688) لمجال عبء العمل وبلغت (0.749) لمجال غموض الدور وبلغت (0.640) للدرجة الكلية لجميع الفقرات التي تمثل مجالات ضغوط العمل وعددها 29 فقرة حيث يلاحظ انخفاض قيمة الاتساق الداخلي للدرجة الكلية لضغوط العمل عن اي قيمة للمجالات الممثلة لضغوط العمل ما يشير الى وجود تباين اكبر في استجابات افراد العينة فيما يخص جميع فقرات ضغوط العمل كما بلغت قيمة الاتساق الداخلي للمتغير التابع (التكيف الوظيفي) (0.711)، ويلاحظ ان قيمة الثبات الكلية المحسوبة بين جميع فقرات الاداة قد بلغت (0.686).

ويلاحظ ان ادنى اتساق داخلي قد ظهر في الدرجة الكلية الممثلة لجميع فقرات ضغوط العمل (0.40) ومع ذلك تعتبر هذه القيمة اكبر من الحد الادنى الذي تعتمد معظم الدراسات والابحاث في هذا السياق وهي القيمة (0.60) والتي تعتبر ان القيم ضمن المدى (0.60 – 0.69) مقبولة وان القيم اذا كانت اكبر من 0.70 الى الواحد الصحيح تعتبر مرتفعة وبالتالي ومن خلال هذه النتائج يمكن اعتبار اداة الدراسة ثابتة.

مجتمع ووحدة التحليل وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من فئة من العاملين حيث بلغ عدد العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية عددهم (1300) موظفاً. أما وحدة التحليل فكانت من العاملين في الوحدات التالية (شؤون المرضى – الخدمات المساندة

– الدوائر الطبية – التمريض) وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة وبلغت (60) موظف.

والجدول جدول (2) يوضح عينة الدراسة والتكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

جدول رقم (2)

التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية

النسبة %	التكرار		
55.0	33	ذكر	الجنس
45.0	27	أنثى	
100.0	60	المجموع	
8.3	5	20 سنة فأقل	العمر
33.3	20	20 – 30 سنة	
40.0	24	30 – 40 سنة	
18.3	11	50 سنة فأكثر	
100.0	60	المجموع	
28.3	17	أعزب	الحالة الاجتماعية
56.7	34	متزوج	
8.3	5	أرمل	
6.7	4	مطلق	
100.0	60	المجموع	
36.7	22	أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
35.0	21	5-10 سنوات	
18.3	11	11-15 سنة	
10.0	6	15 سنة فأكثر	
100.0	60	المجموع	

تحليل مجالات وفرضيات الدراسة :

للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أبعاد رأس

المال الفكري بأبعاده الثلاثة كل على حده، على النحو التالي:

المستوى الأول: ضغوط العمل:

البعد الأول: العلاقات الاجتماعية والداخلية

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العلاقات الاجتماعية والداخلية مرتبة تنازليا

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرات	أهمية الفقرات
-------	--------	---------------	-------------------	--------------	---------------

3	يحرص رئيسي على حل مشكلة غياب او تأخر موظف معين	3.16	.959	1	متوسطة
2	تحترم شخصية الموظف وخصوصيته ولا يتم التدخل بها	3.16	.941	2	متوسطة
1	تسود الدوائر في المستشفى علاقات تتسم بالاحترام المتبادل	3.11	.958	3	متوسطة
8	يهتم رئيسي بالعمل بشؤون العاملين ويقدم لهم المشورة بأسلوب جيد	3.08	.979	4	متوسطة
7	بيئة العمل يسودها الود ويسيطر عليها روح الفريق الواحد	3.08	.961	5	متوسطة
6	يعمل رئيسي على حل النزاعات بين العاملين بطريقة ودية وبالعادل والمساواة	3.03	.938	6	متوسطة
4	اتلقى الثناء والإطراء من رئيسي في العمل عندما انجز عمل مميز	3.01	1.049	7	متوسطة
5	تتاح للموظفين فرصة المشاركة في الأعمال الإدارية مما يشعرهم بتحمل المسؤولية	2.81	1.081	8	متوسطة
المتوسط العام		3.06			

يبين الجدول (3) أن مستوى بعد العلاقات الاجتماعية والداخلية كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.06) وانحراف معياري (0.828)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.81 – 3.16)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (3) والتي تنص على " يحرص رئيسي على حل مشكلة غياب او تأخر موظف معين." بمتوسط حسابي (3.16) و بانحراف معياري (0.959)، كما وجاءت في المرتبة الثامنة والأخيرة الفقرة (5) والتي تنص على " تتاح للموظفين فرصة المشاركة في الأعمال الإدارية مما يشعرهم بتحمل المسؤولية." بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (1.081).

البعد الثاني: الأمان الوظيفي

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمان الوظيفي مرتبه تنازليا

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	أهمية الفقرة
12	اقوم بأداء عملي بشكل جيد للفت انتباه الإدارة للحصول على التثبيت	4.11	.640	1	مرتفعة
13	اشترائي في التأمينات الاجتماعية يشعرني بالأمان والاستقرار الوظيفي ويحسن أدائي	4.08	.719	2	مرتفعة
10	اشعر بالأطمئنان بمستقبلي الوظيفي مع جهة عملي الحالية	4.06	.685	3	مرتفعة
11	مدة العقد المحددة لي تشعرني بالأمان الوظيفي	4.00	.759	4	مرتفعة
9	اشعر باستقرار في عملي الحالي	3.96	.735	5	مرتفعة
المتوسط العام		4.04			

يبين الجدول (4) أن مستوى بعد الأمان الوظيفي كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.04) وانحراف معياري (0.629)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.96 – 4.11)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (12) والتي

تنص على " أقوم بأداء عملي بشكل جيد ولفت انتباه الإدارة للحصول على التثبيت." بمتوسط حسابي (4.11) و بانحراف معياري (0.640)، كما وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة الفقرة (9) والتي تنص على " اشعر باستقرار في عملي الحالي." بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (0.735).

البعد الثالث: عبء العمل

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء العمل مرتبه تنازليا

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	أهمية الفقرة
16	يزعجني العمل بنظام المناوبات	3.86	.872	1	مرتفعة
18	يزعجني بعض التقصير من الأطباء في القسم	3.78	1.165	2	مرتفعة
19	اشعر بالتوتر كلما تأخر زميلي لاستلام المناوبة	3.75	1.243	3	مرتفعة
17	يقلقني احتمال اصابتي بأمراض معدية بسبب عملي في القسم	3.75	.950	4	مرتفعة
20	اهداف العمل ومسؤولياته واضحة ومحددة	3.71	5.402	5	مرتفعة
14	اشعر بالإحباط وعدم القدرة على التكيف في نهاية ساعات العمل	3.56	1.063	6	متوسطة
15	اشعر بالهدوء والقدرة على التحكم في الأمور والثقة بالنفس	3.25	1.051	7	متوسطة
	المتوسط العام	3.66			

يبين الجدول (5) أن مستوى بعد عبء العمل كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.66) وانحراف معياري

(1.099)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.25 – 3.86)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (16) والتي

تنص على " يزعجني العمل بنظام المناوبات." بمتوسط حسابي (3.86) و بانحراف معياري (0.872)، كما

وجاءت في المرتبة السابعة والأخيرة الفقرة (15) والتي تنص على " اشعر بالهدوء والقدرة على التحكم في

الأمور والثقة بالنفس." بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.051).

البعد الرابع: غموض الدور

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء غموض الدور مرتبه تنازليا

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	أهمية الفقرة
23	كثرة التغيرات التكنولوجية تزيد من تعقيد العمل	3.66	.985	1	متوسطة

21	اعتمد على نفسي لإيجاد الحل عندما تسوء الأمور في موضوع معين	3.50	.982	2	متوسطة
22	امتلك المعلومات الكافية عن طبيعة مهامى وأدوارى	3.33	.895	3	متوسطة
24	يتم تزويدي بالتدريب المطلوب للاحتياجات الوظيفية	2.96	1.007	4	متوسطة
المتوسط العام		3.36			

يبين الجدول (6) أن مستوى بعد غموض الدور كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.36) وانحراف معياري

(0.607)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.96 – 3.66)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (23) والتي

تنص على " كثرة التغيرات التكنولوجية تزيد من تعقيد العمل." بمتوسط حسابي (3.66) و بانحراف معياري

(0.985)، كما وجاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة الفقرة (24) والتي تنص على " يتم تزويدي بالتدريب

المطلوب للاحتياجات الوظيفية." بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (1.007).

البعد الخامس: طبيعة العمل

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد طبيعة العمل مرتبه تنازليا

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	أهمية الفقرة
25	كمية العمل اكبر من نطاق الوقت المخصص للأداء	3.76	.830	1	مرتفعة
28	يزعجني عدم توفر متطلبات العمل الضرورية لأداء العمل بشكل سريع	3.66	.773	2	متوسطة
29	يزعجني كثرة أصوات التبيهات داخل القسم	3.45	1.048	3	متوسطة
27	تتوفر لي فرصة التفاعل مع الأقسام الأخرى بسهولة لانجاز مهمات معينة	3.38	5.158	4	متوسطة
26	تتوفر في بيئة العمل الظروف المادية المناسبة	2.85	.898	5	متوسطة
المتوسط العام		3.42			

يبين الجدول (7) أن مستوى بعد طبيعة العمل كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.42) وانحراف معياري

(1.173)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.85 – 3.76)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (25) والتي

تنص على " كمية العمل اكبر من نطاق الوقت المخصص للأداء." بمتوسط حسابي (3.76) و بانحراف معياري

(0.830)، كما وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة الفقرة (26) والتي تنص على " تتوفر في بيئة العمل

الظروف المادية المناسبة." بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (0.898).

البعد السادس: التكيف الوظيفي

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التكيف الوظيفي مرتبه تنازليا

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	أهمية الفقرة
32	تمتلك المستشفى القدرة على الاستمرار لفترة طويلة من الزمن	3.36	.822	1	متوسطة
30	ظروف العمل تدفعني لتقديم مصلحة العمل على مصلحتي الخاصة	3.16	.923	2	متوسطة
31	تواكب المستشفى الظروف المستجدة باستمرار	3.15	.935	3	متوسطة
38	لدي القدرة على انجاز العمل الموكل إلي حتى نهايته	2.91	.979	4	متوسطة
34	هناك معايير واضحة تقوم عليها عملية تقييم الأداء	2.88	1.090	5	متوسطة
37	توزع الحوافر المادية بشكل عادل على العاملين في المنظمة	2.83	.994	6	متوسطة
39	تشجع المنظمة العاملين على المشاركة في المؤتمرات والندوات التدريبية المتعلقة بالعمل	2.75	1.002	7	متوسطة
33	احصل على تغذية راجعة عن أدائي بشكل مستمر	2.75	1.067	8	متوسطة
36	تتيح المؤسسة للموظفين فرصة تطوير المهارات التي تحسن من مكانتهم الوظيفية	2.45	.928	9	متوسطة
35	اشعر بعدالة عملية تقييم الأداء للموظفين	2.43	.945	10	متوسطة
المتوسط العام		2.87			

يبين الجدول (8) أن مستوى بعد التكيف الوظيفي كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.87) وانحراف

معياري (0.605)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.43 – 3.36)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة

(32) والتي تنص على " تمتلك المستشفى القدرة على الاستمرار لفترة طويلة من الزمن." بمتوسط حسابي

(3.36) و بانحراف معياري (0.822)، كما وجاءت في المرتبة العاشرة والأخيرة الفقرة (35) والتي تنص على "

اشعر بعدالة عملية تقييم الأداء للموظفين." بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (0.945).

تحليل واختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية: " لا يوجد أثر لضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد، في مستشفى الجامعة الأردنية."

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات غير الرسمية على التكيف الوظيفي، في مستشفى الجامعة الأردنية.

ولمعرفة أثر للعلاقات غير الرسمية على التكيف الوظيفي تم استخدام اختبار الانحدار البسيط Simple Regression، والجدول (9) يبين ذلك.

جدول (9)

تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر للعلاقات غير الرسمية على التكيف الوظيفي

المتغير المستقل	الارتباط r	معامل التحديد r^2	f	f Sig*	معامل الانحدار β	t	مستوى الدلالة Sig.*t	الحد الثابت	نتيجة الفرضية
العلاقات غير الرسمية	.291	.084	5.349	.024	.212	2.313	.024	2.220	قبول الفرضية

يوضح الجدول السابق أثر العلاقات غير الرسمية على التكيف الوظيفي. إذ أظهرت نتائج التحليل

الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للعلاقات غير الرسمية على التكيف الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط r

(0.291) عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$). أما معامل التحديد r^2 فقد بلغ (0.084)، أي أن العلاقات غير الرسمية

يفسر ما نسبته 8.4% من التغيرات في التكيف الوظيفي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.212)، وهذا يعني أن

الزيادة بدرجة واحدة في العلاقات غير الرسمية يؤدي إلى زيادة مستوى التكيف الوظيفي بقيمة (0.212) ويؤكد

معنوية هذا التأثير قيمة f والتي بلغت (5.349) وهي دالة عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على: " يوجد أثر ذات دلالة احصائية للعلاقات غير الرسمية على التكيف الوظيفي عند مستوى الدلالة (0,05)".

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الأمان الوظيفي

والتكيف الوظيفي لدى الأفراد، في مستشفى الجامعة الأردنية.

ولمعرفة أثر الأمان الوظيفي على التكيف الوظيفي تم استخدام اختبار الانحدار البسيط Simple Regression، والجدول (10) يبين ذلك.

جدول (10)

تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر الأمان الوظيفي على التكيف الوظيفي

المتغير المستقل	الارتباط r	معامل التحديد r ²	f	f Sig*	معامل الانحدار β	t	مستوى الدلالة Sig.*t	الحد الثابت	نتيجة الفرضية
الأمان الوظيفي	.253	.064	3.953	.052	.243	1.988	.052	1.887	قبول الفرضية

يوضح الجدول السابق تأثير الأمان الوظيفي على التكيف الوظيفي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية الأمان الوظيفي على التكيف الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط r (0.253) عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$). أما معامل التحديد r^2 فقد بلغ (0.064)، أي أن الأمان الوظيفي يفسر ما نسبته 6.4% من التغيرات في التكيف الوظيفي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.243)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الأمان الوظيفي يؤدي إلى زيادة مستوى التكيف الوظيفي بقيمة (0.243) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة f والتي بلغت (3.953) وهي دالة عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الصفرية وقبول

الفرضية البديلة والتي تنص على: " يوجد أثر ذات دلالة الأمان الوظيفي على التكيف الوظيفي عند مستوى الدلالة (0,05)."

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين عبء العمل والتكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية.
ولمعرفة أثر عبء العمل على التكيف الوظيفي تم استخدام اختبار الانحدار البسيط Simple Regression، والجدول (11) يبين ذلك.

جدول (11)

تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر عبء العمل على التكيف الوظيفي

المتغير المستقل	الارتباط R	معامل التحديد r ²	f	Sig* f	معامل الانحدار β	t	مستوى الدلالة Sig.*t	الحد الثابت	نتيجة الفرضية
عبء العمل	.033	.001	.063	.802a	-.018	-.25	.802	2.937	قبول الفرضية

يوضح الجدول السابق تأثير عبء العمل على التكيف الوظيفي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عبء العمل على التكيف الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط r (0.033) عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$). أما معامل التحديد r² فقد بلغ (0.001)، أي أن عبء العمل يفسر ما نسبته 0.1 % من التغيرات في التكيف الوظيفي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (-0.018)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في عبء العمل يؤدي إلى نقصان مستوى التكيف الوظيفي بقيمة (0.018) كما بلغت قيمة f والتي بلغت (0.802) وهي غير دالة عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على " لا يوجد أثر ذات دلالة عبء العمل على التكيف الوظيفي عند مستوى الدلالة (0,05)."

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين غموض الدور والتكيف الوظيفي لدى الأفراد، في مستشفى الجامعة الأردنية.

ولمعرفة أثر غموض الدور على التكيف الوظيفي تم استخدام اختبار الانحدار البسيط Simple Regression، والجدول (12) يبين ذلك.

جدول (12)

تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر غموض الدور على التكيف الوظيفي

المتغير المستقل	الارتباط r	معامل التحديد r ²	f	f Sig*	معامل الانحدار β	t	مستوى الدلالة Sig.*t	الحد الثابت	نتيجة الفرضية
غموض الدور	.350	.123	8.110	.006	.349	2.848	.006	1.695	قبول الفرضية

يوضح الجدول السابق تأثير غموض الدور على التكيف الوظيفي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير

ذو دلالة إحصائية غموض الدور على التكيف الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط r (0.350) عند مستوى دلالة

($0.05 \geq \alpha$). أما معامل التحديد r² فقد بلغ (0.123)، أي أن غموض الدور يفسر ما نسبته 12.3% من التغيرات

في التكيف الوظيفي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.349)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في غموض

الدور يؤدي إلى زيادة مستوى التكيف الوظيفي بقيمة (0.349) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة f والتي بلغت

(8.11) وهي دالة عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية

البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذات دلالة غموض الدور على التكيف الوظيفي عند مستوى الدلالة (0,05)".

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين ظروف

وطبيعة العمل والتكيف الوظيفي لدى الأفراد، في مستشفى الجامعة الأردنية.

ولمعرفة أثر ظروف وطبيعة العمل على التكيف الوظيفي تم استخدام اختبار الانحدار البسيط Simple

Regression، والجدول (13) يبين ذلك.

جدول (13)

تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر ظروف وطبيعة العمل على التكيف الوظيفي

المتغير	الارتباط	معامل	f	f	معامل	t	مستوى	الحد	نتيجة
---------	----------	-------	---	---	-------	---	-------	------	-------

المستقل	r	التحد يد r ²	Sig*	الانحدار β	الدلالة Sig.*t	الثابت	الفرضية
ظروف وطبيعة العمل	.011	.000	.008	.931	.006	.088	قبول الفرضية

يوضح الجدول السابق تأثير ظروف وطبيعة العمل على التكيف الوظيفي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية ظروف وطبيعة العمل على التكيف الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط r (0.011) عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$. أما معامل التحديد r^2 فقد بلغ (0.00)، أي أن ظروف وطبيعة العمل يفسر ما نسبته 0.00% من التغيرات في التكيف الوظيفي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.006)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في ظروف وطبيعة العمل يؤدي إلى زيادة مستوى التكيف الوظيفي بقيمة (0.006) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة f والتي بلغت (0.008) وهي دالة عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على " لا يوجد أثر ذات دلالة ظروف وطبيعة العمل على التكيف الوظيفي عند مستوى الدلالة (0,05)".

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: كلما زادت ضغوط العمل قل التكيف الوظيفي لدى الأفراد في

مستشفى الجامعة الأردنية.

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات غير الرسمية والتكيف الوظيفي، في مستشفى الجامعة الأردنية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان الوظيفي والتكيف الوظيفي، لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والتكيف الوظيفي، لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والتكيف الوظيفي، لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية.

5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والتكيف الوظيفي، لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. تعزيز مستويات الثقة لدى العاملين بما يتعلق بالأمان الوظيفي وذلك من خلال تحديد أسس الاستغناء عن العاملين ودعم الكفاءات وتوفير فرص التطور والترقية بشفافية وضمن معايير واضحة والتزام بنود قانون العمل والعمال والنظام الداخلي للجامعة الأردنية فيما يتعلق بالعقود والتصنيف والحصول على الدرجات.
2. إعادة النظر بالمهام والواجبات المناطة بالوظيفة في مستشفى الجامعة وعمل استراتيجيات واضحة في سبيل التخفيف من ضغوطات العمل المتزايدة وذلك بزيادة الكوادر ومواءمتها مع حجم العمل وإعادة توزيع المهام والصلاحيات بما يكفل العدالة والكفاءة والفاعلية في الأداء.
3. العمل على تبديد الضبابية وعدم الوضوح بالأهداف لدى العاملين وذلك من خلال وضع وصف وظيفي دقيق يطلع عليه العاملون ويتم توعيتهم به ويلتزم به من قبل الإدارة ولا بد أن يتسم بصفة الاستقرار ولا بد أن تتم عملية إضافة أو إلغاء أي من المهام أو المسؤوليات بحكمة ورؤية وأن تتم بالتوازي مع برامج التدريب والدعم من قبل الإدارة.
4. اتخاذ إجراءات تعزيزية لمستوى أداء العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية لمحاولة الارتقاء به من خلال البرامج التدريبية وبرامج التحفيز المادي والمعنوي وضمن معايير ومستويات من الشفافية والعلمية والموضوعية.

5. القيام بمزيد من الدراسات داخل المستشفى لقياس مدى تأثير العوامل الأخرى على أداء الأفراد كالتأثيرات الثقافية والاجتماعية والحوافز المادية وغيرها.
6. إجراء دراسات مماثلة لقياس مدى تأثير ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مؤسسات القطاع الصحي الأخرى الحكومية والخاصة لتحقيق مزيد من الإدراك لحقيقة هذا التأثير.

المراجع العربية:

- البدري، إبراهيم بن حمد (2005). المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ص: 50.
- ماهر، أحمد (2005). كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- الجدوع، عصام (2015). مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات ، دراسات العلوم التربوية، 42(2).
- جرينبرج ، جيرالد . روبرت بارون ،(2009). ادارة السلوك في المنظمات ، ترجمة اسماعيل علي بسيوني . دار المريخ للنشر . المملكة العربية السعودية ، الرياض ، 257 .
- حسين، سحراء ايمن (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 13 (6)، 208-227.
- الدوسري، مبارك بن فالح (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- سعيد بن علي حسن (2008). الإنتاجية وأساليب قياسها وآليات تحسينها لفرق الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية، الكلية العسكرية السعودية.
- صلاح الشنواني (2004). إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، الطبعة الاولى ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، 205 .
- شملوي، غسان (2007). الاغتراف والتكيف للعاملين ، مجلة كلية الحقوق جامعة الكويت، 35 (3)، 233-260.
- الصبحي، أحمد شكر (2000). مستقبل المجتمع المدني في الوطن العربي، بيروت، لبنان.

عبد السلام أبو قحف (2001). محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

عبدالله ، يزيد (2012). اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في شركة الدواء الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن .

العتيبي، آدم (1997). علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الكويت.

العمرى، عبيد (2002). ضغوط العمل عند المعلمين "دراسة ميدانية"، مجلة كلية الآداب، جامعة الملك سعود الرياض، 2 (16). 358-316 .

ماهر ، احمد (2005) . السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدار الجامعية، مصر .

مريزيق، عدنان (2009). علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بضغوط العمل في المؤسسات الجامعية، مجلة العلوم الإنسانية ، 6 (40).

المعاني، ايمن عودة. واخو ارشيدة، عبد الحكيم عقلة، (2006). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسات العلوم الإدارية، 8 (16) 33 - 376.

معشر، عيسى ابراهيم (2009). أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط .

عباس، سيهلة محمد (2003). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى عمان .

عمر وصفي عقيلي، قيس عبد علي المؤمن (2004). المنظمة ونظرية التنظيم ، الطبعة الاولى ، دار زهران للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- Bush ,R (2010). special education teacher and work stress: exploring the competing interests model, dissertations, wsu.edu.Abstract, Washington state university.
- Ivancevich . G & Kono paske,D., Organization Behavior,(2006) . Strucher and process . Mc Graw Hill companies . Twelfth ed . North America , 198-199 .

- Jones, B,(2011). some people aren't cut out for it . the role of personality factors in the careers of teachers of students with EBD. Remedial and special education,32 (3):179-191.
 - shuan, Hui, (2005). work stress for care assistants in nursing Homes, www.apha.cofex .
 - Robbins, j., & Wiersema, M., (2005). "A resource Based Approach to Multibusiness firm :Empirical Analysis of portfolio Inter relationships and Corporat Financial performance" , Strategic Management Journal, Vol , No..278 .
 - Ivancevich . G & Kono paske,D (2006). Organization Behavior . Strucher and process .
- Mc Graw Hill companies . Twelfth ed . North America , P.P. 198-199 .