

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط
دراسة ميدانية حول آراء العاملين في مؤسسة الأحداث والبيت الاجتماعي بصندوق التضامن
الاجتماعي

عبد السلام مسعود هندر

قسم إدارة الموارد البشرية كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة الزيتونة

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى اكتشاف وتحديد العلاقة بين مجموعة من المتغيرات المتعلقة بكل من الضغوط الوظيفية (التمثلة بغموض الدور، وصراع الدور). وشعور العاملين بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط في هذه العلاقة. كما تهدف الدراسة إلى التحقق من طبيعة العلاقة لتحديد مدى تأثير بعض العوامل الديموغرافية مثل الجنس، والعمر، ومدة الخدمة، والوظيفة على إدراكات العاملين لضغوط العمل، والدعم الوظيفي الذي يتلقونه، وعلى درجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي، وقد تم استخدام عينة عشوائية مكونة من (80) موظفاً، وأظهرت نتائج الدراسة. (1) ترتبط الزيادة في درجة الضغوط الوظيفية (غموض الدور، وصراع الدور). بازدياد شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي. (2) ترتبط الزيادة في مقدار الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العاملون بانخفاض درجة الضغوط والوظيفية ودرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي. (3) يؤدي الدعم الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين غموض الدور، والإجهاد الوظيفي. (4) تباين إدراكات العاملين للضغوط الوظيفية باختلاف العمر، والجنس، ومدة الخدمة، كما تباين العاملون في درجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي بطبيعة الوظيفة.

مقدمة:

تزايد اهتمام الباحثين في مجال الإدارة في المدة الأخيرة بموضوع الإجهاد الوظيفي، وقد أسهم في ذلك تلك الظروف الاقتصادية الحالية التي تعمل في إطارها المنظمات. حيث الضغوط المتزايدة على المنظمات والقوة العاملة بما يتيح زيادة القدرات التنافسية لهذه المنظمات، وقد ترتب على ذلك تغيير

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

الالتزامات الوظيفية للعاملين ، وخلق بيئة عمل مرهقة وظيفياً، وقد تم تعريف الإجهاد الوظيفي في أدبيات الإدارة بأنه " حالة من الإجهاد النفسي والبدني ناتجة عن العمل لفترة طويلة في بيئة عمل ضاغطة". وطبقاً لهذا التعريف، فإن زيادة درجة ضغوط العمل والمتطلبات الوظيفية، وعدم التوافق بين هذه المتطلبات، مع عدم كفاية الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة للعامل، من شأن ذلك كله أن يخلق لدى العامل حالة من الضجر أو الملل يصاحبها الشعور بالإجهاد الوظيفي.

على الرغم من قدرة العامل على العمل والإنتاج مع وجود الضغوط الوظيفية، وذلك في حالة رضاه عن الحوافز المادية والمعنوية التي يحصل عليها، فإن الضجر أو الملل لا يحدثان إلا عند إحساس العامل بعدم التوازن بين متطلبات الوظيفة والحوافز التي يحصل عليها.

ويلاحظ أن الاتجاه السائد لدى الباحثين في هذا المجال هو التركيز على الجانب النفسي أو المعنوي للإجهاد الوظيفي. وعلى ذلك فقد ارتبط مفهوم الإجهاد الوظيفي بالعاملين في مجال الخدمات الإنسانية، مثل عمالي الضمان والتضامن الاجتماعي، والعاملين في مجال الخدمات الصحية.

مشكلة الدراسة:

تتناول الدراسة الحالية تحديد العلاقة بين كل من الضغوط الوظيفية المتمثلة بغموض الدور وصراع الدور، ودرجة الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له العاملون، ودور الدعم الوظيفي الذي يحصل عليه العاملون من رؤسائهم في العمل في هذه العلاقة، وكذلك دراسة التباين في شعور العاملين بالضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي، والدعم الوظيفي، وذلك باختلاف بعض العوامل الديموغرافية مثل العمر، والجنس، ومدة الخدمة، وطبيعة الوظيفة.

ويلاحظ أن معظم الدراسات السابقة التي تناولت الإجهاد الوظيفي تمت في إطار وظائف الخدمات الإنسانية مثل الخدمات الاجتماعية، والتعليم، والخدمات الصحية.

كما يلاحظ أيضاً تركيز هذه الدراسات في إطار البيئة الغربية، ومن الجدير بالذكر أنه يوجد نقص ملحوظ في الدراسات التي تتناول العلاقة بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي والدعم الوظيفي، وذلك في إطار البيئة المحلية.

أهمية الدراسة:

يعد متغير الإجهاد الوظيفي من المتغيرات البالغة الأهمية في مجال الإدارة لما له من تأثير على سلوكيات العامل واتجاهاته وادائه الوظيفي. وقد أثبتت الدراسات في هذا الصدد أن الإجهاد الوظيفي يؤثر سلباً على درجة الرضا الوظيفي. (Babakus et. 1999.p 58). كما أن الإجهاد

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

الوظيفي له تأثير سلبي على مستوى الولاء التنظيمي للعاملين.

وعلى الرغم من أهمية متغير الإجهاد الوظيفي فإنه من الملاحظ تركيز هذه الدراسات على العلاقة بين ضغوط العمل وبعض نتائج العمل، مثل الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي (العجمي، 2005، ص 9-33).

ومن المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في النقاط الآتية:-

- 1- دراسة الدور الوسيط للدعم الوظيفي في العلاقة بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي في مجال الخدمات الاجتماعية المتمثلة في صندوق التضامن الاجتماعي - طرابلس.
 - 2- تزويد العاملين المهنيين بالمعلومات اللازمة للتعرف على مسببات الإجهاد الوظيفي، ثم اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإزالة المسببات أو التقليل منها، وصولاً إلى خلق بيئة عمل ملائمة تخفف من شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي.
 - 3- تسهم الدراسة الحالية في إلقاء المزيد من الضوء على مدى ثبات مفهوم الإجهاد الوظيفي والضغوط الوظيفية باختلاف المنظمات.
- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:-

- 1- تحديد ما إذا كان للضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في صندوق التضامن الاجتماعي (متمثلة بغموض الدور، وصراع الدور)، ارتباطاً بدرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي.
- 2- تحديد ما إذا كان للدعم الوظيفي الذي يحصل عليه العاملون في صندوق التضامن الاجتماعي - طرابلس، دور في العلاقة بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي.
- 3- دراسة التباين في مدى إدراك العاملين للضغوط الوظيفية، والدعم الوظيفي الذي يتلقونه، ودرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي، وذلك طبقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، ومدة الخدمة، وطبيعة الوظيفة).

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: " توجد علاقة ارتباطية موجبة بين غموض الدور، ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بصندوق التضامن الاجتماعي".
- الفرضية الثانية: " توجد علاقة ارتباطية موجبة بين صراع الدور، ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

العاملين بصندوق التضامن الاجتماعي".

- الفرضية الثالثة: " توجد علاقة ارتباطية سالبة بين غموض الدور، ومستوى الدعم الذي يتلقاه العاملون بصندوق التضامن الاجتماعي".

- الفرضية الرابعة: " توجد علاقة ارتباطية سالبة بين صراع الدور، ومستوى الدعم الذي يتلقاه العاملون بصندوق التضامن الاجتماعي".

- الفرضية الخامسة: " توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الوظيفي، ودرجة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بصندوق التضامن الاجتماعي".

مجتمع الدراسة وعينته:

شمل مجتمع الدراسة عينة من العاملين في مؤسسة الأحداث والبيت الاجتماعي، والتابعين لصندوق التضامن الاجتماعي والبالغ عددهم (130)، وتم سحب عينة عشوائية يسيرة من جميع العاملين داخل المؤسسة (قيد الدراسة) وتمثل نسبة (62%) من المجتمع الأصلي؛ حيث بلغ عدد أفرادها (80)، وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة، واسترجع منها (68)، واستبعدت (5) استبانات لعدم صلاحيتها في التحليل الإحصائي، فأصبح العدد الصافي للتحليل الإحصائي (63) ليشكل نسبة (48.46%) من أصل مجتمع الدراسة، (75، 78%) من عينة الدراسة المختارة.

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهجية العلمية التي تتضمن جانبين: أحدهما نظري، والآخر ميداني.

1- الجانب النظري: وتم فيه تجميع البيانات الثانوية المتصلة بالموضوع من خلال المراجع ذات العلاقة.

2- الجانب العملي: وتم فيه القيام بالدراسة الميدانية وتحليل البيانات من خلال الآتي:-

أ- مجتمع الدراسة: يتمثل في جميع العاملين بمؤسسة الأحداث والبيت الاجتماعي بصندوق التضامن الاجتماعي.

ب- أدوات جمع وتحليل البيانات: كانت الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية هي استبانة الاستبانة التي وزعت على أفراد العينة، وتم تحليل البيانات الأولية واستخراج النتائج باستخدام برنامج (SPSS)

الدراسات السابقة:

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

1- دراسة (Kickul and Posing,2001) بعنوان (الدعم الوظيفي وعلاقته بالاجتهاد الوظيفي) في إحدى المستشفيات الأمريكية، وقد أثبتت الدراسة أن زيادة درجة الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العامل من رئيسه يصاحبه انخفاض في إدراكه لصراع الدور، كما بينت أن الشعور بالضغوط الوظيفية (غموض الدور، وصراع الدور) عند الممرضات يكون على أشده في غياب الدعم الوظيفي. وقد أيدت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية بين الدعم الوظيفي والشعور بالإجهاد الوظيفي عند العاملين.

2- دراسة (تغريد، زياد عمار، 2006) بعنوان " أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوي ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة". هدفت هذه الدراسة إلي: -

- التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة.
- التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية والتنظيمية وضغوط العمل.
- محاولة التوصل إلى توصيات وآراء قد تمكن المسؤولين في الجامعات مجتمع الدراسة من معالجة مشكلة ضغوط العمل لدى العاملين.
- وخلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:
- عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية على الإحساس بضغط العمل.
- لا يوجد أثر لطبيعة العمل على الإحساس بضغط العمل.

3- دراسة (خضر بارون، 2009) بعنوان "بعض المتغيرات النفسية المنبئة بضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي لدى الكويتيين العاملين في القطاع الحكومي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين فئات قائدي السيارات في الاستهداف لحوادث الطرق والإجهاد، وزمن رد الفعل، وضغط القيادة، وقد شاركت بالدراسة (200) من فئات قائدي السيارات في كل من الاستهداف لحوادث الطرق والإجهاد. وأظهرت الدراسة فروقاً دالة احصائياً في زمن رد الفعل الألي لدى قائدي السيارات، وفي ضغط القيادة لم تتضح أن هناك فروقاً دالة احصائياً بين قائدي السيارات.

4- دراسة (ميسون، سليم السقا، 2009) بعنوان " أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات" دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة. هدفت هذه الدراسة إلي: -

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

- التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة.
 - التعرف على الآثار المتوقعة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية.
 - معرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب الشهري).
- وخلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:
- يعاني أفراد العينة من ضغوط عمل واضحة نتيجة مصدر المسؤولية تجاه الآخرين فيما عدا ذلك بينت الدراسة أنه لا يوجد شعور بضغط عمل ناتج عن المصادر الأخرى.
 - عدم وجود مؤشرات واضحة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ككل.
 - وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوي ضغوط العمل تعزي إلى المتغيرات الديموغرافية.
- 5- دراسة (مؤيد فضل، 2012) بعنوان (تحديد أثر عوامل الإجهاد الوظيفي على المحاسبين في القطاع الصناعي العراقي) دراسة محاسبية سلوكية.
- تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن بعض العوامل المسببة للإجهاد الوظيفي لدى المحاسبين في القطاع الصناعي العراقي، وقد تم اختيار ستة عوامل هي الترقية، والتقدم، والتدريب، والتعليم، الموضوع الوظيفي والإشراف، والعلاقة مع زملاء العمل من غير المحاسبين طبيعة العمل المحاسبي وظروف العمل، وتم اختيار عينة مكونة من 200 فرداً ينتمون إلى 19 منشأة صناعية، وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع تلك العوامل تؤثر في إجهاد المحاسبين وبدرجات متفاوتة.
- 6- دراسة (هدي رشيد، 2019) بعنوان (مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين) دراسة ميدانية في شركة الساوره للإسمنت ببشار.
- الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مصادر الإجهاد الوظيفي لدى العاملين وأثرها على أدائهم في شركة الساوره للإسمنت ببشار، ولقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وقد شملت عينة الدراسة 64 عاملاً، وقد كشفت الدراسة أن كلا من المصادر: مطالب الوظيفة وعدم السيطرة كانتا مرتفعتين مقابل ذلك كانت المصادر الأخرى (الدعم، والتغيير، بيئة العمل، أدوار غامضة ومتضاربة، والعلاقات في العمل). بمستوى منخفض، ووفقاً لذلك كان مستوي الإجهاد الوظيفي لدى العاملين ككل متوسطاً. في مقابل ذلك كان الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع. كما توصلت الدراسة إلى أنه لا أثر

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

ذا دلالة إحصائية للإجهاد الوظيفي ومصادره على الأداء الوظيفي للعاملين.

وأوصت الدراسة القائمين على إدارة الشركة بضرورة إيلاء الإجهاد أهمية بالغة والعمل على تقليل عبء العمل من خلال إعادة تصميم العمل بشكل مناسب والإدارة الفعالة من خلال تخصيص الوظيفة.

الإطار النظري للدراسة:

إن الإجهاد الوظيفي موجود في جميع مراحل حياتنا، ومن المؤكد أنه ليس شيئاً دائماً، ولكن إذا لم يتم التعامل معه بلباقة، فإنه يمكن أن يؤدي بالفرد إلى حالة من الاكتئاب إلى حد ما. وفي فترة زمنية متواصلة منه قد يكون له آثار جانبية ضارة نفسياً وجسدياً على الفرد في مكان العمل، كما يمكن أن يؤثر على أدائهم الوظيفي، وبالتالي يؤثر على إنتاجية المنظمة.

ويتميز الإجهاد الوظيفي المرتفع بتضارب العلاقات الشخصية غير التعاونية والعداء بين أعضاء المنظمة، وقد تكون مظاهر الإجهاد الوظيفي تعبيراً عن عدم الثقة والمشاعر الصعبة وتقييد الاتصال والعلاقات غير الإبداعية وما إلى ذلك. (Kelley,2011.p43).

ويعرف الإجهاد الوظيفي بأنه: "الوضع الذي يحدث عندما يدرك الأفراد أن الظروف، أو الضغوط التي تواجههم قد تكون أكثر من قدرة تحملهم (Gharib et. al.2016.p22).

كما يعرف بأنه " مجموعة من العوامل الضارة الخارجية في بيئة العمل، والتي قد تكون نفسية أو جسدية أو اجتماعية ". (Babakus,1999,p33). ويمكن تصنيف الإجهاد الوظيفي إلى نوعين هما: الإجهاد السلبي: ويرتبط الإجهاد السلبي في مكان العمل بعدد من المشكلات الفردية الضارة والمكلفة (مثل الصداع، والقلق، وارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب، والاكتئاب) وبالنتائج التنظيمية (مثل عدم الرضا الوظيفي، والإرهاق، والحوادث، وفقدان الإنتاجية، والغياب، ودوران العمل)، ولقد حافظت هذه النتائج على اهتمام مستمر في تقييم الإجهاد الوظيفي في العمل في محاولة لفهم المسببات المرضية للإجهاد الوظيفي في مكان العمل، وتحديد مصادر التوتر، وتوجيه استخدام الحد من الإجهاد الوظيفي.

الإجهاد الإيجابي: ويعتبر هذا النوع مفيداً في حال شعر الفرد بالتحدي فأسباب التوتر ستكون الفرص التي لها معني بالنسبة له، فهي تساعد في تزويده بالطاقة والدافع في الوفاء بمسؤولياته وتحقيق أهدافه، وهذا النوع يفترض في حالة انخفاض مستوي التوتر أو عدم وجوده. إذ لا يواجه الفرد أي تحد كبير وليس من المحتمل أن يقدم أي أداء جيد، ولكن على مستوي متوسط من التوتر

فإن الأفراد سوف يقدمون أداءً متوسطاً أو عالياً.

وتعتقد بعض إدارات المنظمات أن وضع درجة معقولة من الضغط على العاملين يمكن أن يعزز من أدائهم الوظيفي، وهذا يدعم العلاقة الإيجابية بين الإجهاد الوظيفي والأداء، كما أن عدداً كبيراً من الأبحاث تشير إلى أنه مع زيادة الإجهاد الوظيفي يقل الأداء في أول ارتفاع، وفي درجة ما يبدأ في الانخفاض. (Kelley,2011,p47).

مفهوم الضغوط النفسية: هي مجموعة من المؤثرات، أو المواقف الضاغطة من مصادر مختلفة يتعرض لها الفرد، وتؤدي إلى استجابات لا تكييفية فسيولوجية ونفسية وتخلق حالة من التوتر والانزعاج.

مصادر الإجهاد الوظيفي: تشير الدراسات إلى أن هناك عدة أسباب، أو مصادر للإجهاد في بيئة العمل تؤثر في سلوك الأفراد. ويؤكد الباحثون بأن حالة الإجهاد الواحدة قد لا يسببها بالضرورة مصدر واحد، وإنما قد يشترك في نسجها مصادر عديدة، وهذا هو الغالب بعضها بيئية وبعضها فردية، كما أن بعضها الآخر يتولد نتيجة لتفاعل الطرفين معاً.

وهناك عدة تصنيفات لمصادر الإجهاد الوظيفي، فقد قسمها الصباغ إلى خمسة مصادر هي: التقدم المهني، والعلاقات في العمل، والهيكل والمناخ التنظيمي، ودور الإداري، وخصائص العمل (متطلبات العمل). وقد بين أحد الباحثين أن مصادر الإجهاد الوظيفي تنقسم إلى ستة مصادر وهي: -

- 1- طبيعة العمل، وتشمل (ظروف العمل، وعبء العمل).
- 2- دور الفرد في المنظمة، وتشمل (غموض الدور، وصراع الدور، وزيادة المسؤولية).
- 3- سوء العلاقات في العمل (مع الرئيس المباشر مع الزملاء، ومع المرؤوسين).
- 4- عدم تطور الوظيفية، ويشمل مدي ضمان تناقض المركز مع واقع الفرد.
- 5- صرامة هيكل المنظمة ومناخها التنظيمي، وتشمل قلة المشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم الشعور بالانتماء للمنظمة.
- 6- مشكلات ذاتية للفرد، وتشمل ما يحمله الفرد من مشكلات نفسية واقتصادية واجتماعية وطموحات وقيم خاصة.

أما هيلر يجيل فقد قسم مصادر الإجهاد إلى الأقسام التالية: -

أ- مجهادات العمل، وتشمل ما يلي: -

- ظروف العمل مثل: زيادة أو نقصان حجم العمل، ظروف العمل الطبيعية كالإضاءة، وضغط

العمل.

- صفات الدور في المنظمة وتشمل: صراع الدور، وغموض الدور، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، والمسؤولية تجاه الآخرين.
 - التطور الوظيفي وتشمل: الترقية السريعة، ونقص الأمان، وإلغاء الوظيفة.
 - علاقات داخل التنظيم وتشمل: ضعف العلاقات مع الرئيس أو المرؤوسين.
 - بيئة العمل (عمليات المنظمة) وتشمل: قلة التشاور، وقلة الاتصال، والقيود على السلوك.
 - تناقض أهداف المنظمة مع أهداف خارجية وتشمل: تناقض أهداف المنظمة مع أهداف الأفراد، وتعارض أهداف المنظمة مع حياة الفرد العائلية.
 - ب- مجهودات الحياة وتشمل: متغيرات مهمة في حياة الفرد مثل الزواج، وموت أحد أفراد العائلة، وهكذا. وقد حدد مصادر الإجهاد الوظيفي إلى عدة عناصر:-
 - 1- غموض الدور: وينشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة، أو في مكان العمل الذي يعمل فيه، أو عندما تكون أهداف العمل غامضة.
 - 2- تناقض الدور (صراع الدور): وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله.
 - متطلبات الدور: هو " مجموعة من السلوكيات المتوقعة التي تنسب إلى شخص ما يشغل مركز(وضعاً) معيناً في الوحدة الاجتماعية" (ماجدة، 2003، 140). وهذا الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة له عدة سمات أهمها:-
 - 1- إن الدور لا يتم تحديده على أساس شخصي، فالتوقعات المطلوبة بالنسبة لأداء وظيفة معينة، فالوظيفة ذاتها هي التوقعات وليست الخصائص الذاتية لفرد معين.
 - 2- إن تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة.
 - 3- أن هناك صعوبة في تحديد أبعاد الدور نظراً لأن هناك اختلافاً كبيراً بين تصورنا لما يريده غيرنا منا، وما ينبغي أن تقوم به في الواقع العملي.
 - 4- إن أبعاد الدور يمكن للفرد استيعابها بسرعة، كما يمكن أن تحدث تأثيراً سريعاً في سلوكه.
- ضغوط العمل: قبل البدء في ذكر مفهوم ضغوط العمل ينبغي أن نحدد مصطلح الضغط في حد ذاته، " هو بالفعل رد فعل الجسم، والاستجابة الانتقالية له، لمختلف التأثيرات والأحداث (يشيحاتي، 2003، ص11). وتعني الضغوط: "تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية". (الصباغ، 1981، ص29). أما ماجدة فتري أن ضغوط العمل تعتبر " حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به، ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومهمة" (ماجدة، 2003، ص371).

ولكن تعريف صلاح الدين الباقي جاء ملماً وشاملاً للتعريف المتعلقة بضغط العمل والذي عرفها بأنها " مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو حالتهم النفسية الجسدية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط". (صلاح الدين، 2000، ص309).

في حين الإجهاد الوظيفي كما يراه (سيللي): " هو في أساسه استجابة لعامل أو قوة طبيعية، أو نفسية يتلقاها فرد ما فتجلب له مخاطر جسدية تبعاً لحالة بنيته النفسية والجسدية والاجتماعية الواقعة". (الخازمي، ص 12).

وعليه فإن الإجهاد الوظيفي " هو محصلة فعل خارجي ورد فعل فردي تبعاً لبنيته الوظيفية النفسية للأفراد ينجر عنه الإنهاك والتعب. (الخازمي، ص 12).

عناصر ضغوط العمل: إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض، وينتج عنها ضغط العمل، فلكل فعل رد فعل، ولكل مثير استجابة؛ لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط (العميان، 2002، ص160) وهي: -

1- المثير: ويشمل القوي المسببة للضغط، سواء كانت تتعلق بالبيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه، والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والجسدي.

2- الاستجابة: وتتضمن ردود أفعال نفسية مثل (القلق، اللامبالاة، التوتر، العصبية)، أو الجسدية مثل (الصداع، أزمات قلبية)، أو السلوكية مثل (سوء الأداء) تجاه الضغط تظهر على شكل استجابات له.

3- التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط: سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو شخصية له. أسباب وأبعاد ضغوط العمل:

هناك أسباب عديدة لضغوط العمل نورد بعضها على النحو التالي (عامر، وعبد الوهاب، 1994، ص373):

1- كثرة الأعمال.

2- الخوف من الفشل.

3- عدم توفر الدعم الكافي.

4- اضطراب العلاقة بين العامل وعمله.

5- عدم معرفة العامل لدوره في العمل.

أبعاد ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده؛ لأنه يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه؛ لذلك فإن شعور الفرد بضغط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة الفرد ومن هذه الأبعاد: (خميس، 2012، ص28).

أ- البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية): وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء وغيرها، وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية.

ب- البعد الأسري: (العلاقات الأسرية): وهي تلك العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب، الأم، الجد) على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة.

ج- البعد القيمي (منظومة القيم): هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في اكتسابها للأفراد جميع المنظمات، وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهة موقف ما.

أهمية دراسة ضغوط العمل:

تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل في النقاط التالية:

1- حماية متخذ القرار من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة عن التأثير الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الحرجة التي تواجهه.

2- توفير المناخ الملائم في بيئة العمل، بالشكل الذي يمكن متخذ القرار من اتخاذ قراراته وممارساته سلطاته ومهاراته الإدارية بشكل أفضل.

3- تحقيق أهداف المنظمة بالشكل السليم، وتعظيم أرباحها وفقاً لما هو نخطط وموضوع البرامج التنفيذية.

4- حماية المنفذين من عشوائية القرار وارتجالية السياسات والازدواجية الناجمة عن ضيق وقصور دائرة الرؤيا أمام متخذ القرار.

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

5- رفع دافعية الأفراد وكذلك متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهونها، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية. (عدوان، 2009، ص 128).

أنواع ضغوط العمل:

الضغوط في مجال العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته، ولكل منها طرق للتعامل معها، بل إن هناك من الضغوط ما هو واجب الحفاظ عليه، ومن أهم أنواع الضغوط:-

1- الضغوط الإيجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون مهمتها وضرورية للمورد البشري، والمنظمة. فالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح. أما بالنسبة للمنظمة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري.

2- الضغوط السلبية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمنظمة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية وشعور الإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمنظمة فإن الضغوط السلبية تحملها التكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذلك حوادث العمل والتسرب الوظيفي.... الخ. (عقيلي، 2005، ص 59)

ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور الناتج عن تعدد الأدوار:

يحدث هذا النوع عندما يقوم المورد البشري بعدة أدوار تتعارض مع بعضها البعض، ومثال ذلك تعارض الأدوار في العمل مع الأدوار بالمنزل. فقد أثبتت الدراسات العلمية أن تعرض المورد البشري لصراع الدور، وهذا مهما كان نوعه، يترك آثاراً سلبية على صحته مثل ارتفاع مستوى القلق وضغط الدم، كما يؤثر سلباً على المنظمة من خلال ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية. (خميس، ص 22).

الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي.

تمثل الضغوط الوظيفية تلك الضغوط المرتبطة بالدور الذي يمارسه الفرد داخل المنظمة. وتتكون الضغوط الوظيفية من شقين أساسيين هما: ضغوط الدور، وصراع الدور، طبقاً لتعريف غموض الدور وصراع الدور، فإن صراع الدور يكمن أن يحدث عند وجود عدم انسجام أو عدم توافق بين توقعات

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

العميل وتوقعات الرئيس المباشر، فيما يجب على العامل القيام به من أداء أو سلوك، أو عند وجود عدم توافق بين مهام العامل ومسؤولياته طبقاً للوصف الوظيفي، وبين ما يطلب منه رئيسه أداءه من مهام ومسؤوليات. أما غموض الدور فإنه يحدث في حالة عدم وضوح التوجيهات التي يتلقاها العامل من رؤسائه، أو في حالة عدم وضوح مسؤوليات مهام العامل طبقاً للوصف الوظيفي.

ويتوقع أن يؤدي عدم التوافق بين توقعات الأطراف ذات العلاقة بالعامل بخصوص دوره الوظيفي إلى خلق ضغوط نفسية على العامل. نتيجة لعدم معرفته الدقيقة بما يجب القيام به للحصول على الحوافز، أو التقدم في السلم الوظيفي، وتؤدي هذه الضغوط بدورها إلى زيادة درجة شعور العامل بالإجهاد الوظيفي. كما أن عدم وضوح التعليمات الواردة إلى العامل من رؤسائه من شأنها أن تخلق لديه حالة من التوتر والضغط تزيد من درجة شعوره بالإجهاد الوظيفي. (Um,M.,&Harrison,1998.p100-115).

الدعم الوظيفي والضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي.

يعرف الدعم الوظيفي بالدعم الذي يتلقاه العامل من رئيسه في العمل، ويأخذ هذا الدعم أشكالاً عدة: منها الدعم المادي والملموس الذي يقدمه الرئيس للمرؤوس لمساعدته في انجاز مهامه ومسؤولياته الوظيفية، وكذلك الدعم المعنوي الذي يتلقاه المرؤوس من رئيسه في صورة مراعاة الرئيس لاحتياجات المرؤوس ومتطلباته ومشاعره (محمد، علي حسين، 2006، ص 285).

ويمراجعة تعريف كل من غموض الدور وصراع الدور، فإنه من الممكن افتراض العلاقة المحتملة بين الدعم الوظيفي والضغوط الوظيفية. فصراع الدور يحدث نتيجة للتعارض بين توقعات أولئك المحيطين بالعامل (من رؤساء، وزملاء عمل) لما يجب على العامل أدائه من مهام ومسؤوليات. حيث أن الدعم الذي يقدمه الرئيس لمرؤوسيه من شأنه أن يساهم في علاج الكثير من التعارضات. أما بالنسبة لغموض الدور، فإنه ما يحدث نتيجة لعدم حصول العامل على تعليمات واضحة ودقيقة بخصوص مهامه وواجباته وسلطته الوظيفية. وعلى ذلك فإن حصول العامل على دعم وظيفي - الدعم المادي - والملموس تحديداً من رئيسه وذلك من خلال قيام الرئيس بتحديد وتوضيح طبيعة المهام والمسؤوليات المطلوب من العامل أدائها من شأنه أن يساهم في خفض درجة الغموض الوظيفي لديه. (محمد، علي حسين، 2006، ص 286).

الإطار التحليلي للدراسة:

يهدف هذا الإطار في تحليل نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات بهدف التعرف على علاقة

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

الارتباط والأثر بين المتغيرات.

التحليل الاحصائي والنتائج:

تم استخدام الأساليب الآتية في تحليل البيانات: الإحصاءات الوصفية لإعطاء صورة عامة عن المتغيرات المدروسة، واختبارات الثبات لقياس درجة ثبات متغيرات الدراسة، وتحليل معاملات الارتباط لفحص العلاقة بين المتغيرات قيد الدراسة. وتحديد العلاقة بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة.

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة في ضوء المتغيرات الديموغرافية.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	21	33.3
	أنثى	42	66.7
العمر	أقل من 25 سنة	7	11.1
	من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة	9	14.3
	من 35 سنة إلى أقل من 44 سنة	31	49.2
	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	16	25.4
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	5	7.9
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	32	50.8
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	16	25.4
	من 15 سنة فأكثر	10	15.9
الوظيفة	إشرافية	12	19.0
	غير إشرافية	51	81.0

يوضح الجدول رقم (1) أن عدد الإناث يزيد عن ضعف عدد الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث (66.7%) من مجموع أفراد عينة الدراسة. في حين بلغت نسبة الذكور (33.3%)، أما متغير العمر فقد تشكلت فئة (35 سنة إلى أقل من 44 سنة) أعلى نسبة، حيث بلغت نسبة هذه الفئة (49.2%) من مجموع أفراد هذه الدراسة، تلاها في ذلك الفئة (من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة) حيث كانت نسبتها (25.4%) ثم تلا ذلك الفئة العمرية (من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة) بنسبة مقدارها (14.3%)، أما أقل فئة عمرية فكانت (أقل من 25 سنة)، حيث كانت نسبة الفئة (11.1%)، وتشير هذه النسب إلى أن العمل بالمؤسسات الاجتماعية يحتاج إلى قوي عاملة متوسطة الأعمار تتمتع بالقوة الجسمانية بجانب الخبرة في بعض الوظائف. أما فيما يتعلق بمتغير مدة الخدمة فقد كانت أعلى نسبة هي فئة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) حيث بلغت هذه النسبة (50.8%)،

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

وتلاها في ذلك فئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة)، حيث بلغت نسبتها (25.4%)، وكانت فئة (من 15 سنة فأكثر) نسبتها (15.9%)، وكانت فئة (أقل من 5 سنوات) هي أقل نسبة، حيث تشكلت النسبة (7.9%) من مجموع عينة الدراسة.

أما متغير الوظيفة فكانت الوظائف غير الإشرافية كبيرة؛ حيث بلغت (51) مبحوثاً من عينة الدراسة، حيث شكلت ما نسبتها (81%) فيما كانت الوظائف الإشرافية (12) مبحوثاً من عينة الدراسة، حيث بلغت ما نسبتها (19%).

جدول رقم (2) النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحد الأعلى	الحد الأدنى	المتغير
5.7	16	21	5	غموض الدور
5.7	16.7	18	4	صراع الدور
6.9	9.6	15	0	الإجهاد الوظيفي
0.54	2.41	4	0	الدعم الوظيفي

تم استخدام الأساليب الآتية في تحليل البيانات لا عطاء صورة عن المتغيرات المدروسة، وتحليل معاملات الارتباط لفحص العلاقة بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي ودور الدعم في هذه العلاقة، ولاختبار التباين بين المتغيرات طبقاً للمتغيرات الموضحة بالجدول رقم (2).

جدول رقم (3) يوضح مصفوفة معاملات الارتباط الخطي سبيرمان (Spearman) بين متغيرات الدراسة.

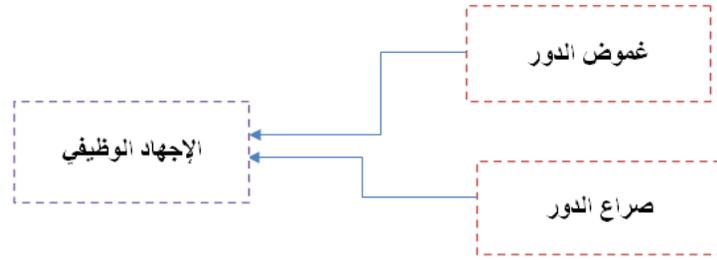
الاجهاد الوظيفي	صراع الدور	غموض الدور	المتغيرات
-	-	❖❖0.54	صراع الدور
-	❖❖0.79	❖❖0.46	الإجهاد الوظيفي
❖❖0.31 -	❖❖0.48 -	❖❖0.35 -	الدعم الوظيفي

❖❖ الارتباط مهم إحصائياً عند مستوى أقل من 0.01

يبين الجدول رقم (3) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة، وتظهر النتائج عن وجود علاقة ارتباط معنوي (موجب) بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي، وكذلك بين صراع الدور والإجهاد الوظيفي، كما بينت النتائج وجود ارتباط معنوي (سالب) بين الدعم الوظيفي وكل من غموض الدور وصراع الدور والإجهاد الوظيفي.

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(21-1)

شكل رقم (1) يوضح العلاقة السببية بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي.



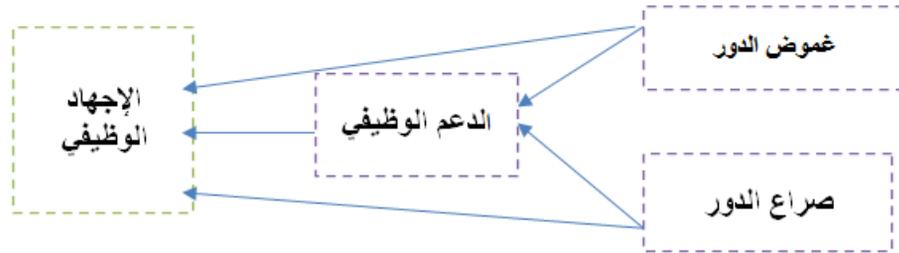
جدول رقم (4) معاملات المسارات وأهميتها

متغيرات الدراسة	Coefficient المعاملات	T-value	p-value	R ²
غموض الدور ← الإجهاد الوظيفي	0.05	0.43	0.234	0.61
صراع الدور ← الإجهاد الوظيفي	0.78	7.41	0.000	0.82

تظهر نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (4) أن هناك تأثيراً موجباً مباشراً لصراع الدور على شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي ($t=7.41$, $P=0.00$, $R^2=0.82$)، أما غموض الدور فكان تأثيره على الإجهاد الوظيفي غير معنوي ($t=0.43$, $P=0.23$, $R^2=0.61$). ومع ذلك فقد أثبت التحليل وجود ارتباط معنوي موجب بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي، وتؤكد نتيجة الفرضيتين الأولى والثانية من فرضيات الدراسة.

ولاختبار الدور الوسيط الذي يؤديه الدعم الوظيفي بين الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي. فقد تم اختبار العلاقات السابقة بوجود الدعم الوظيفي كما هو مبين بالشكل رقم (2).

شكل رقم (2) العلاقة بين ضغوط العمل والدعم الوظيفي والشعور بالإجهاد الوظيفي.



وعند استخدام الدعم الوظيفي بوصفه متغيراً وسيطاً كما هو موضح في الشكل رقم (2)، يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول رقم (4) وجود تأثير معنوي (سالب) للدعم الوظيفي على غموض الدور.

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(21-1)

جدول رقم (5) معاملات المسارات وأهميتها.

متغيرات الدراسة	Coefficient	T-value	p-value	R ²
غموض الدور ← الإجهاد الوظيفي	- 0.78	- 8.61	0.000	0.44
صراع الدور الإجهاد الوظيفي	- 0.05	- 0.66	0.132	0.26
الدعم الوظيفي ← غموض الدور	- 0.78	- 0.94	0.000	0.84
الدعم الوظيفي ← صراع الدور	- 0.05	- 0.77	0.139	0.59
الدعم الوظيفي ← الإجهاد الوظيفي	- 0.57	- 11.13	0.000	0.48

ويلاحظ من النتائج الواردة في الجدول رقم (5) وجود تأثير معنوي (سالب) للدعم الوظيفي على غموض الدور ($R^2=0.44$. $P0.000$. $t=8.61$)، وهو ما يؤكد الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة كما يتضح عدم وجود تأثير معنوي للدعم الوظيفي على صراع الدور ($t=0.66$. $P 0.132$). ($R^2=0.26$)

، ومع ذلك فإن التحليل يبين وجود علاقة ارتباط سالبة بين الدعم الوظيفي وصراع الدور ($t=0.77$. $P0.139$. $R^2=0.59$)، وهو ما يؤكد الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة، وكذلك تظهر النتائج الواردة بالجدول رقم (5) وجود تأثير معنوي (سالب) للدعم الوظيفي على الإجهاد الوظيفي ($t=11.13$. $p 0.000$. $R^2=0.48$)، وهو ما يؤكد الفرضية الخامسة من فرضيات الدراسة.

جدول رقم (6) يوضح التأثير المباشر - غير المباشر لضغوط العمل والدعم الوظيفي.

فرضيات الدراسة	التأثير المباشر	التأثير غير المباشر	التأثير الكلي	التباين غير المفسر
غموض الدور ← الإجهاد الوظيفي	- 0.78	0.71	0.71	0.02
صراع الدور ← الإجهاد الوظيفي	- 0.05	0.86	0.06	0.04

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (6) التأثيرات المباشرة والتأثيرات غير المباشرة لضغوط العمل والدعم الوظيفي، وتثبت هذه النتائج دور غموض الدور في تخفيف الآثار السالبة لضغوط العمل على الإجهاد الوظيفي، حيث تؤكد النتائج الظاهرة أن الدعم الوظيفي كان له تأثير (موجب) نسبته (0.71) على العلاقة بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي، فاستخدام متغير الدعم الوظيفي كوسيط قلل من تأثير غموض الدور على الإجهاد الوظيفي، والذي بلغت نسبته (- 0.78).

يمكن القول: من النتائج الواردة في الجدول رقم (6) تبين أن وجود الدعم الوظيفي كوسيط ليس له تأثير قوي على العلاقة بين صراع الدور والإجهاد الوظيفي.

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

النتائج:

قد اسفرت هذه الدراسة عن جملة من النتائج ، ومن أبرزها ما يلي: -

1- أشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة بين ضغوط العمل (غموض الدور، وصراع الدور)، ودرجة الشعور بالإجهاد الوظيفي.

2- أظهرت كذلك النتائج وجود علاقة سالبة بين الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العامل من رئيسه، وبين كل من الضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي.

3- بينت الدراسة أن الدعم الوظيفي يؤدي دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي.

4- جاءت نتائج الدراسة مؤكدة أن زيادة درجة غموض الدور وصراع الدور يصاحبه زيادة في درجة شعور العامل بالإجهاد الوظيفي.

5- أوضحت نتائج الدراسة أن زيادة مستوى الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العامل من رئيسه المباشر يصاحبه انخفاض في درجة شعور العامل بالضغوط الوظيفية وبالإجهاد الوظيفي.

6- كما وجدت الدراسة أن الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العامل من شأنه أن يقوم بدور وسيط في العلاقة بين ضغوط الدور والإجهاد الوظيفي، وفي حين أظهرت النتائج أنه ليس للدعم الوظيفي دور في العلاقة بين صراع الدور والإجهاد الوظيفي.

التوصيات:

في ضوء ما جاءت به نتائج الدراسة، تقترح الدراسة عدداً من التوصيات أهمها: -

1- من الطرق الناجعة لمواجهة الكثير من المشكلات التي تعاني منها منظمات الأعمال استخدام الأساليب الوقائية الكفيلة بإزالة مسببات هذه المشكلات، ويتضمن تطبيقات عملية متعلقة بأسلوب الإشراف الإداري، وتدريب العاملين، وتصميم نظم العمل التي من شأنها الوقاية من الآثار السلبية لضغوط العمل.

2- الحرص على تقديم برامج إرشادية للعاملين من شأنها مساعدتهم على التعرف إلى الضغوط الوظيفية المختلفة - من صراع الدور وغموض الدور- التي قد يواجهونها في وظائفهم، وتدريبهم على أفضل السبل لمواجهة مثل هذه الضغوط.

3- للمشرف الإداري دور بالغ الأهمية في مساعدة المرؤوسين على التأقلم مع الضغوط الوظيفية التي قد يتعرضون لها. حيث بينت النتائج أن الدعم الوظيفي الذي يقدمه المشرف يصاحبه انخفاض

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

- في درجة شعور العامل بالضغوط الوظيفية وبالإجهاد الوظيفي.
- 4- تقديم المساعدة للمشرفين بصندوق التضامن الاجتماعي - طرابلس لكي يقدموا الدعم المادي للعاملين، وبما يجب القيام به لمساعدتهم لحل مشاكلهم الوظيفية التي يتعرضون لها، وتزويدهم بما يحتاجونه من موارد ومعلومات ضرورية لتحقيق الأداء المطلوب.
- 5- يجب على المشرف الإداري أن يوفر الدعم المعنوي اللازم لمرؤوسيه من خلال الاستماع إليهم، وحفزهم وتشجيعهم من أجل تخفيف وطأة الضغوط الوظيفية عليهم.
- 6- على المؤسسة أن تشكل مجموعات عمل بغرض مساعدة العاملين على التأقلم مع الضغوط الوظيفية، وبحث السبل الكفيلة بالتقليل من هذه الضغوط من خلال خفض درجة غموض الدور وصراع الدور.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية.

- 1- العجمي، راشد شبيب، " التأثير الوسيط لنمط السلوك على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت، المجلد 12، العدد الأول.
- 2- سمير، شيحاتي، الضغط النفسي. د. ط. دار الفكر العربي بيروت، سنة 2003، ص 11.
- 3- زهير الصباغ، " ضغط العمل"، المجلة العربية للإدارة - العدد 01 مجلد 05، سنة 1981،
- 4- صلاح الدين، الباقي " السلوك الفعال في المنظمات"، د. ط. دار الجامعة الجديدة للنشر، 2000.
- 5- عامر سعيد، وعبد الوهاب علي محمد، " الفكر المعاصر في التنظيم الإداري"، مركز وليد سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، مصر.
- 6- عبد الحكيم، الخازمي " آفة العصر ضغوط العمل والحياة"، د. ط. مكتبة ابن سينا، دون سنة.
- 7- عمروصفي عقيلي، " إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي"، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- 8- قاسم نايف عدوان " إدارة الوقت والمفاهيم - عمليات - تطبيقات"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن 2009.
- 9- ماجدة عطية، " سلوك المنظمة"، د. ط. دار الشرق - لبنان، سنة 2003.
- 10- محمد حسن خميس، " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي المشرفين التربويين بمحافظة غزة"، رسالة ماجستير، قسم الأصول التربوية، إدارة تربوية بالجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، سنة 2012م، غير منشورة.
- 11- محمد، على حسين، العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد الوظيفي (دراسة مطبقة

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

على العاملين في القطاع الخاص الكويتي، مجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد 13، عدد 3، سبتمبر، 2006.

12- محمود، العميان، "السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال"، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، 2002.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

1-Babakus, E. Cravens, D.W., Johnston. & Moncier, W. C.1999. The role of Emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships.

Journal of the Academy of the Marketing Science 27. (1).

2-Gharib, J. and Baron, R.A. (2016). Behavior in organizations: understanding and meaning the human side of work, prentice Hall.

3-Kelley.B. Keaton R. & Albrecht. (2011) "Getting the grips with stress in the workplace: strategies for promoting a healthier, more productive environment". HRM. international Digest, Volume 19 Number 4.

4-Kikul.J. & Posig. M. 2001. Supervisory emotional support and burnout. Journal of management lusses 3.

5-Um, M, & Harrison, D.1998. Role Stressors, burnout, mediators, and job Satisfaction: A stress -strain-out- come model and an empirical test. social work Research,22 (2).

ثالثاً: الرسائل العلمية.

1- دراسة (تفريد، زياد عمار، 2006)، بعنوان " أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوي ضغط العمل لدي الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الاعمال (غير منشورة) الجامعة الإسلامية - عمادة الدراسات العليا - كلية التجارة- قسم إدارة الأعمال- غزة- فلسطين.

2- دراسة (خضر، عباس بارون، 2009)، بعنوان " بعض المتغيرات النفسية المنبئة بالضغوط العمل الناجمة عن الدور الوظيفي لدي الكويتيين العاملين في القطاع الحكومي " بحث دعم من جامعة الكويت غلي إدارة الأبحاث - جامعة الكويت - كلية العلوم الاجتماعية - قسم علم النفس.

3- دراسة (فضل، مؤيد، 2012)، بعنوان " تحديد أثر بعض عوامل الإجهاد الوظيفي على المحاسبين في القطاع الصناعي العراقي " دراسة محاسبية سلوكية. رسالة ماجستير (غير منشورة) - عمادة البحث العلمي والدراسات العليا - جامعة اليرموك.

4- دراسة (ميسون، سليم السقا، 2009)، بعنوان " أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات " دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) الجامعة الإسلامية - عمادة الدراسات العليا - كلية التجارة- قسم إدارة الأعمال - غزة- فلسطين.

العلاقة بين ضغوط العمل والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي كوسيط.....(1-21)

5- دراسة (هدي، رشيد عبد الرزاق، 2019)، بعنوان " مسيبيات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الساورة للإسمنت ببشار" رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.