

مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية

علي عسكر

كلية التربية الأساسية - الكويت

أحمد عباس عبدالله

كلية التربية - جامعة الكويت

مقدمة

يشهد مجتمعنا الكويتي شأنه في ذلك شأن المجتمعات الأخرى - تزايداً مضطرباً في عدد وحجم المنظمات Organizations التي توفر الخدمات الضرورية للمواطنين كالـتعليم، والعلاج الصحي والتعامل الإيجابي مع المشكلات الاجتماعية والنفسية على اختلاف أنواعها. وتعتمد هذه المنظمات في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية - على عنصرها البشري المؤهل. ويفترض في هذا العنصر القيام بمسؤولياته بصورة تتسم بالفعالية. ويمكننا القول بأن الالتزام بهذا الافتراض من العاملين في مهن الخدمات الاجتماعية يعتبر الركيزة الأساسية في علاقاتهم المهنية مع المستفيدين من خدماتهم مثل التلميذ في حالة المدرس، والمريض في حالة الممرض، والعميل في حالة الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي.

وعلى الرغم من وجود الرغبة الصادقة من جانب هؤلاء المهنيين ومنظماتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، منها ضغوط العمل Job Stress (موضوع الدراسة الحالية). وهي تشير بصورة عامة إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين والتي تسبب شعوراً بالمضايقة والتوتر، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم، وتكمن خطورة استمرار الضغوط في آثارها السلبية التي من أبرزها حالة الاحتراق النفسي Burnout التي تتمثل في حالات التشاؤم، اللامبالاة، قلة الدافعية، فقدان القدرة على الابتكار، والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في مهنة التدريس بالمعاهد الخاصة، ومهنة التمريض، ومهنة الخدمة الاجتماعية، ومهنة الخدمة النفسية. وضمن هذا الإطار أجريت الدراسة الحالية مع العاملين في المهن المذكورة في دولة الكويت.

هدف الدراسة

استهدفت الدراسة تحديد ومقارنة درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس في المعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة النفسية، والخدمة الاجتماعية في مجال عملهم بمتغيراته المختلفة.

تساؤلات الدراسة : في ضوء هدف الدراسة تبني الباحثان التساؤلات التالية :

- ١ - ما مدى تعرض العاملين - في مهنة التدريس (في المعاهد الخاصة)، والتمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية للضغوط الناشئة من ظروف العمل؟
- ٢ - هل هناك فروق في درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس، والتمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية؟
- ٣ - ما مدى درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في المهن الأربع اذا ما أخذ بالاعتبار المجالات التسعة؟
- ٤ - ما مدى تعرض العاملين في المهن الأربع للضغوط اذا ما أخذ بالاعتبار متغيرات الخبرة المهنية والجنسية والحالة الاجتماعية والجنس لعينة الدراسة؟
- ٥ - ما هي الأعراض الفسيولوجية والنفسية المرتبطة بالضغوط الأكثر تكراراً لدى العاملين في المهن الأربع؟

اهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة اهميتها من خلال لقاء الضوء على مصادر ضغوط العمل ، لما لها من تأثير على مستوى أداء العنصر البشري في هذه المهن الحيوية في المجتمع . ومن خلال توجيه انظار اصحاب القرار في هذه المهن للتعامل مع ظاهرة الضغوط (في حال وجودها) وبالتالي التعامل معها لزيادة فعالية الخدمات التي تؤديها هذه المهن

الدراسات السابقة : يعتبر موضوع الضغوط في بيئة العمل من الموضوعات التي بدأت تستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي . وفي الواقع تستخدم عبارة الضغوط للدلالة على حالتين مختلفتين تشير فيهما الاولى الى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر، وبعبارة اخرى المصادر الخارجية للضغوط . وأما في الحالة الثانية فانها تشير الى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر، والمتمثلة في الشعور غير السار التي تنتاب الفرد (Baron, 1986). وفي حالة تناولنا الضغوط بشكل كلي أو المدخل الجشتالتي فانها تشير الى الموقف الذي تكون المتطلبات الواقعة على الفرد على درجة اكبر من امكانياته الذاتية (Lazarus & Launier, 1978).

وبغض النظر عن قدرة الفرد على مواجهة المواقف المختلفة في بيئة عمله، فان للضغوط اثارها السلبية والتي ينبغي التعامل معها لاحتوائها في أضيق نطاق . فالضغوط

والعمل، كما تشير الى ذلك كثير من الكتابات في الموضوع، يسيران جنباً الى جنب وذلك لسبب واضح هو ان العاملين في المهن المختلفة يتعرضون لدرجات مختلفة من الضغوط. فغالبا ما يتعرضون لمواقف او لمسؤوليات تعوق متطلباتها طاقاتهم، أو يقومون بانجازها على حساب مهام اخرى.

وهناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد. ويمكن تصنيف هذه العوامل الى مجموعتين، احدهما تشتمل على متغيرات او عوامل لها علاقة ببيئة العمل، والاخرى ذات علاقة بسمات وخبرات الفرد الذاتية (Baron, 1986: 205) وتمشياً مع الاطار العام للدراسة الحالية فان تركيزنا وجه نحو العوامل الخاصة ببيئة العمل. هذا الاتجاه تبناه عدد كبير من الدراسات، وقد يرجع ذلك لسببين: امكانية تحديد وقياس المتغيرات بشكل نسبي مقارنة بالمتغيرات الذاتية للعاملين، وامكانية تغيير المتغيرات البيئية السلبية اذا ما توفرت الرغبة لدى السلطة التنفيذية Line Authority في تنظيمات العمل.

ويمكن حصر أهم العوامل كالتالي: متطلبات العمل، تعارض الادوار، مدى وضوح الدور، زيادة العبء الوظيفي (زيادة الاثارة)، قلة العبء الوظيفي (قلة الاثارة)، المسؤولية عن الآخرين (كما هو الحال في مهن الخدمات الاجتماعية بصورة خاصة)، غياب الدعم الاجتماعي، عدم المشاركة في قرارات العمل، عدم وضوح عملية التقويم للأداء، وبيئة العمل المادية (الاضضاء، التهوية، ودرجة الحرارة. الخ) والتغيرات في جوانب العمل المختلفة.

وكما ذكرنا في المقدمة فان حرصنا على ضرورة التعامل مع ضغوط العمل نابع من محاولة تجنب آثارها السلبية والمتمثلة بصورة رئيسية في ظاهرة الاحتراق النفسي (Baron, 1986: 205; Cherniss, 1983: 22) وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام العديد من الباحثين بسبب آثارها السلبية على انتاجية العاملين في المهن المختلفة، وبصورة خاصة المهن الاجتماعية التي يكون فيها التعامل البشري على درجة عالية مقارنة بالمهن الانتاجية (Truch, 1980: 4).

وبصورة عامة، يشير هذا المفهوم الى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب المهني نحو الآخرين بسبب ما يتعرض له من ضغوط العمل. وبعبارة أكثر تحديدا «الاحتراق النفسي هو الاستنزاف أو الاستنفاد البدني والانفعالي والاتجاهي (نسبة الى الاتجاه) (Truch, 1980: 4). ويعتبر فقدان المهني للاهتمام بمن يستفيد من خدماته السلوك السلبي الرئيسي لحالة الاحتراق النفسي وهذه الحالة من شأنها ان تؤدي الى أن يتعامل المدرس او الممرض او الاخصائي النفسي أو الاجتماعي مع عمله بطريقة آلية وبدون اكتراث. وبالإضافة الى ذلك، يتتاب الفرد العامل حالات من التشاؤم، واللامبالاة وقلة الدافعية، ومقاومة التغيير، وفقدان القدرة على الابتكار في العمل، والتغيب غير المبرر،

وغير ذلك من الظواهر السلبية (Cherniss, 1978; Freudenberger, 1974; Truch, 1980: 4) ويمكن ادراك مدى سلبية هذه الظاهرة من خلال استعراضنا للمتغيرات السلبية التي أوضحتها الدراسة في مهنة التمريض على سبيل المثال، حيث تجسدت تلك المتغيرات في : قضاء وقت اقل مع المريض، اختفاء العلاقات الشخصية مع المرضى، عدم المرونة في المعاملة، فقدان الاهتمام، الشك بالقدرات الذاتية بالنسبة للممرض او الممرضة، اعراض مرضية، الغضب السريع، الاكثار من الوسائل الدفاعية في المعاملة مع الآخرين، معاملة المرضى بطريقة غير انسانية، الشعور بالاحباط، والكابة، والسخرية من المرضى (Hanson, 1983 : 291 - 304).

وقد يكون من المناسب ان نذكر في هذا المجال بان من اكثر العوامل شيوعا في خلق الضغوط، والتي قد تؤدي الى الاحتراق النفسي هي الاحساس بفقدان السيطرة (عدم القدرة على التحكم) في مخرجات الاعمال التي يقوم بها الفرد (Green & Wethered, 1984). الامر الذي قد يؤدي الى ظهور ما يسمى بالعجز المتعلم. بمعنى اخر ان التعرض للمخرجات غير القابلة للسيطرة عليها تولد العجز المتعلم. فالفرد سوف يتعلم بانه ليست هناك علاقة (ارتباط) بين الاعمال والاستجابات او المخرجات. وهذا النوع من التعلم يؤدي الى تعميم الاحساس بانفصال المخرجات عن الاعمال (المدخلات). وهذا النوع من العجز المتعلم يؤدي - حسب النظرية الى عجز Deficit في الدافعية والمجال المعرفي والانفعالي للفرد.

وفيما يرتبط بالرضا الوظيفي للمدرس وجد (99 - 89 : 1975) Lortie ان الرضا الوظيفي للمدرسين يرتبط ارتباطا وثيقا بالتقدم الذي يحرزه الطلاب داخل الفصل ومثل هذا النجاح لا يبدو امرا سهلا في مجال التربية الخاصة. وقد وجد (Sarata 1974) في دراسة للمتخلفين عقليا أن العامل الرئيسي في عدم الرضا الوظيفي للمدرسين تمثل في نقص او عدم احراز التقدم من قبل هؤلاء المتخلفين عقليا، ومثل هذا الامر قد يعزز الاحساس أو الشعور بالعجز المتعلم حيث لا يجد المدرس استجابة مناسبة لما يقوم به، بمعنى اخر يستحوذ على المدرس شعور بعدم القدرة على التحكم في المخرجات التي يسعى الى تحقيقها، وهي تقدم المتخلفين في تحصيلهم الدراسي. ويعزو الباحثان الأسباب وراء ذلك الى غياب بيئة العمل المساندة كزيادة عدد الطلاب في الفصل الواحد وبيئة العمل المادية غير المناسبة، وعدم وجود علاقات العمل الايجابية مع الرؤساء.

ومع أن الباحثين في تناولهم لضغوط العمل ونتيجتها السلبية المتمثلة بشكل رئيسي في الاحتراق النفسي يضعون في الاعتبار جوانب ثلاثة هي الجانب الفردي، والجانب الاجتماعي، والجانب الوظيفي، الا ان الاخير ينظر اليه على انه الجانب الاكثر وزنا في ايجابية او سلبية المهني في عمله، وبالتالي درجة اندماجه فيها يقوم به من عمل. وهذا الامر يعزى بالدرجة الاولى الى اهمية العمل في حياة الفرد في الوقت الحاضر، حيث يكون العمل

مصدرا لتحقيق واشباع مختلف الحاجات البشرية التي تتراوح بين حاجات اساسية لا يستطيع الاستغناء عنها، كالمسكن، والعلاقات الاجتماعية، وحاجات لها دورها في التقدير من الآخرين وتحقيق الذات (عسكر، ١٩٨٣)

ونظرا لأهمية موضوع الضغوط والتأثير السلبي المترتبة عليه فقد حظى باهتمام الكثير من الباحثين للتعرف على مصادرها في تنظيمات العمل المختلفة. ففي مجال التدريس الذي هو احد المهن التي تناولتها هذه الدراسة اجريت مجموعة دراسات نلخص بعضها كما يلي :

تمثلت الأسباب التي كشفت عنها دراسة ادامسون في المسئوليات المتزايدة للمعلمين والعبء الوظيفي (Adamson, 1975). أما في دراسة الباحثين Styles & Cavanagh (1977) فقد برزت الاسباب التالية كمصادر لضغوط على المعلمين : التوقعات المهنية والحاجات النفسية، علاقة المعلم بالتلميذ، عمليات التقويم، القيم المتعارضة، القرارات الادارية غير المناسبة. وتوصل Edgerton (1977) الى ان اسباب التوتر لدى المعلم تتمثل في الادوار المتعددة، النقد، ونوعية الدعم الاجتماعي، وتوقعات المجتمع. وأوضح Lortie (1975) في دراسته الاجتماعية عن مهنة التدريس ان السبب الرئيسي وراء ضغوط المعلم هو العبء الوظيفي الذي بدوره يؤدي الى عدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الأساسي له. ويشير McBride (1983) بعد استعراضه للبحوث التي تناولت موضوع الضغوط في مجال التدريس من الثلاثينات وحتى الوقت الحاضر الى ان مصادر الضغوط تعزى الى :

كثرة الأعمال الكتابية، التلاميذ المشاغبون اتجاهاتهم السلبيه نحو المدرسة عامل الوقت، كثافة الفصول، المسئوليات الاضافية، راتب غير كاف، ظروف العمل السيئة، النقل الى مكان عمل دون اعداد سابق، أولياء الامور، العلاقة المتعارضة مع الموجه، وعدم توفر الأدوات اللازمة للفصل.

وفي الدراسة التي أجريت بين معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت كانت مجالات الدراسة هي : سلوك التلاميذ، علاقة المعلمين بعضهم ببعضهم، علاقة المعلم بالادارة، علاقة المعلم بالموجه الفني، تقدير المهنة، الصراعات الذاتية، والاعراض النفسجسمية. وقد كشفت الدراسة الى عدم تعرض المعلمين بدولة الكويت لضغوط العمل بدرجة عالية، وان اكثر الفئات تعرضا للاحتراق النفسي هم المعلمون الكويتيون خاصة من ذوي سنوات الخبرة ما بين ٥ - ٩ سنوات (عسكر وآخرون، ١٩٨٦).

واذا ما انتقلنا الى مجال التربية الخاصة فقد اجمعت الدراسات على ان اسباب ضغوط العمل تكمن في : العبء الوظيفي، عدم الاحساس بالنجاح من جانب المعلم بسبب التقدم البطيء وغير المحلوظ للطالب غير العادي (المتخلف عقليا)، حجم الاتصال المباشر

مع الاطفال ذوي المشكلات، طبيعة البرامج التعليمية في هذه المعاهد، المسؤولية الملقاة على عاتق المعلم في هذه المعاهد، وعدم وضوح المسؤوليات (Deshong, 1981; Weis, 1980). وفيما يتعلق بمهنة التمريض فان مصادر الضغوط ونتيجتها المتمثلة في الاحتراق النفسي تكاد تتفق بشكل عام مع غالبية الدراسات التي أجريت في المهن الاجتماعية الأخرى كالتدريس على سبيل المثال، ويتطرق (Lavendero 1983) الى اسباب شخصية واسباب خاصة بالعمل. وتتركز الاسباب الشخصية بالتوقعات الشخصية العالية والتي تصاحبها الحاجة الى القبول من الآخرين بدرجة عالية. اما بالنسبة لاسباب المتعلقة بالعمل فانها تتجسد في ظروف العمل المادية، الشعور بالعجز، عدم وجود فرص لمراكز قيادية، العمل المتكرر، والعبء الوظيفي. اما (Donovan 1980) فانه يتبنى مدخلا يركز على الحاجات التي تراها الهيئة التمريضية في عملها على اعتبار ان تحقيقها من شأنه ان يقلل من الضغوط ويزيد من فعالية اداء الممرض او الممرضة وقد ابرزت الدراسة أهمية الحاجات التالية: الشعور بالانجاز والاثارة الذهنية او المهام التي تتحدى القدرات الذاتية، وفرص التعلم، وفرص الابتكار والتحديد، وفرص اختيار الساعات المناسبة للعمل، وفرص الترقى، وفرص الوصول لمراكز قيادية. وقد أيدت (Marrina 1984 : 292 - 303) النتائج التي توصل اليها لافنديرو، وبالإضافة الى ذلك فان مارينا تشير الى ان طبيعة عمل الممرضة تضعها في مواقف عمل تتسم بالضغوط. وتذكر على سبيل المثال مواجهة الممرض لمواقف الحياة والموت للمرض، التعامل مع الادوات الطبية المختلفة، معرفتها لنتائج فشلها في التعامل مع تلك الأجهزة، وكذلك مشكلات الاتصال مع الرؤساء والرؤوسين المرضى والنتائج المرتبة على الاخطاء الشخصية في العمل. وتتطرق (Marrina 1984) الى العديد من اعراض الضغوط منها على سبيل المثال الشعور بالارهاق والكآبة والتأثر السريع، الغضب، سرعة الاثار وعدم القدرة على التركيز، الدوخان، ضغط الدم العالي، النبض السريع، التشاؤم، فقدان الاهتمام بالناس، الام الظهر، مشكلات الحساسية، والام عضلات الرقبة والكتف. وتجدر الاشارة الى ان الاعراض السابق ذكرها هي التي أوردها الكثير من الباحثين عند تناولهم لظاهرة الاحتراق النفسي الناتجة من ضغوط العمل.

ان استعراضنا للابعاد المختلفة لظاهرة ضغوط العمل من خلال ادبيات الموضوع والدراسات المتعلقة به ابرز لنا جانبين مهمين: اولهما أهمية الموضوع في مجالات العمل المختلفة وخاصة في ضوء الاهتمام المتزايد بالدور الذي يلعبه العنصر البشري في الكفاءة الانتاجية. وثانيهما ان معظم هذه الدراسات اجريت في المجتمعات الغربية لاهتمامها بالبحوث ذات العلاقة بالجوانب الاجتماعية ودور العمل في حياة الفرد.

من هذا المنطلق ونتيجة لتزايد الاهتمام بمدخلات العنصر البشري في مجالات العمل في حياتنا في الوقت الحاضر ولقلة البحوث والدراسات التي تتناول هذا الموضوع في

مجتمعاتنا فقد ارتأى الباحثان ضرورة دراسة ظاهرة ضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية في المجتمع الكويتي. وقد اعتمد الباحثان في صياغة مشكلة البحث وبنود الاستبيان على المجالات التي برزت اهميتها في دراسات سابقة في المجتمعات الغربية والتي تناولت العاملين في المهن التي اختيرت في هذه الدراسة.

طريقه البحث

أداة الدراسة : قام الباحثان بتصميم استبانة في ضوء الهدف من الدراسة مكونة من ثلاثة أجزاء :

- بيانات عامة : مجال العمل والخبرة المهنية والجنسية والحالة الاجتماعية والجنس.
- بنود تمثل المجالات المختلفة للعمل : متطلبات العمل (العبء الوظيفي)، تعارض الأدوار، ومدى وضوح الدور، الروتين الوظيفي، غياب الدعم الاجتماعي، مدى المشاركة في قرارات العمل، بيئة العمل المادية (الضوضاء، الحرارة، النجس) جوانب التقييم، والعائد الاقتصادي او المالي للعمل. (١) وقد خصص لكل مجال ثلاثة بنود او عبارات بمقياس متدرج سباعي حيث مثل الرقم (١) ادنى درجة والرقم (٧) اعلى درجة فيما يتعلق بشعور المستجيب حول كل عبارة. وعليه فان الاستجابة التي تزيد عن (٤) اعتبرت عالية في حين اعتبرت الاستجابة التي تقل عن (٤) منخفضة.
- عبارات تتضمن بعض المظاهر الفسيولوجية والنفسية التي يمكن ان تظهر نتيجة ضغوط العمل المختلفة، يجيب عنها المشارك في الدراسة باختيار احدى الفئات التالية : ابداء، نادراً، احياناً، غالباً، دائماً، وهذه العبارات هي : الشعور بالصداع، الشعور بالغضب بسرعة، الشعور بالاكتئاب، الشعور بالارهاق، الشعور بالاحباط، الشعور بالتوتر، الشعور بعدم الأمان الوظيفي، الشعور بالألم المعدة، والشعور بالألم الظهر.
- صدق الاستبانة : تم الحصول على صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين في كل من كلية التربية بجامعة الكويت وكلية التربية الأساسية - احدى كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب - وذلك للوقوف على مدى صلاحية بنود الاستبانة في قياس ما اعدت له. وبالإضافة الى ذلك فقد تم اشراك افراد من مجتمع الدراسة للوقوف على مدى وضوح بنود الاستبانة ومدى ارتباطها بالجوانب المختلفة للعمل. كما أن المجالات التي تضمنتها الاستبانة هي التي سبق تناولها من قبل باحثين في دراسات مشابهة، الأمر الذي يشير الى اهمية هذه المجالات فيما يخص موضوع الدراسة.

ثبات الاستبانة : تم تحديد ثبات بُعدي الاستبانة (بعد مجالات العمل وبعد الأعراض) عن طريق تطبيق الاستبانة على عينة من العاملين في مهنة الخدمة الاجتماعية (٢٠ فرداً غير عينة البحث) وذلك باستخدام اعادة تطبيق الاستبانة بعد مرور حوالي ١٥ يوماً من

التطبيق الأول. وقد كان معامل ثبات الاختبار لكل من بعدي الاستبانة باستخدام معادلة بيرسون كما يلي :

١ - مجالات العمل : ٠,٨٦

٢ - الأعراض : ٠,٨٢

عينة الدراسة : شارك في الدراسة ٣٥٣ من العاملين في مهنة التدريس (في المعاهد الخاصة) والتمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية. وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة في مهنة التدريس، في حين تم اختيار العاملين في مهنة التمريض، والخدمة الاجتماعية بالطريقة الطبقية. أما بالنسبة لمهنة الخدمة النفسية فقد تم اختيار معظم أفراد العينة نظرا لانخفاض عددهم النسبي. وبشكل أكثر تحديدا تم اختيار العينة كالتالي :

أ - التدريس : تم اختيار ٧٨ مدرسا ومدرسة في مدارس التربية الخاصة مع مراعاة الجنس والجنسية دون الأخذ بالاعتبار المرحلة الدراسية او طبيعة المادة التي يقومون بتدريسها نظرا لعدم اعتبار ذلك كمتغيرات في الدراسة.

ب - التمريض : تم اختيار ١٦٢ ممرض وممرضة من أربع مستشفيات هي الصباح، وعدان، ومبارك الكبير، والجهاز وهذه المستشفيات تمثل أكبر التجمعات بالنسبة لهيئة التمريض.

ج - الخدمة الاجتماعية : تم اختيار ٧٣ أخصائيا اجتماعيا يمثلون المناطق التعليمية الخمس في دولة الكويت.

د - الخدمة النفسية : تم اختيار ٤٠ من العاملين في الخدمة النفسية ويمثل هذا العدد غالبية العاملين في هذا المجال في دولة الكويت.

جدول رقم (١)
توزيع عينة الدراسة حسب المهنة

المهنة	التدريس	التمريض	الخدمة الاجتماعية	الخدمة النفسية
العدد	٧٨	١٦٢	٧٣	٤٠
النسبة	%١٠	%٧	%٩	%٦٦,٦

المعالجة الاحصائية :

- ١ - تم الحصول على المتوسطات والانحرافات لكل عبارة وكل مجال من المجالات التسعة التي شملتها الاستبانة لغرض المقارنة بين المهن في درجة الضغوط بشكل عام وكذلك بالنسبة لكل مجال من المجالات التسعة.
- ٢ - تم استخدام أسلوب تحليل التباين لتحديد الفروق بين المهن والمجالات ومتغير الخبرة واختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات المتغيرات الزوجية في المهنة الواحدة.
- ٣ - تحددت الفروق بين المتغيرات المختلفة للدراسة تبعا للمتوسطات في كل عبارة ومجال، بحيث تشير الدرجة الأعلى الى الدرجة الأكبر من الضغوط في حين تشير الدرجة الأدنى الى الدرجة الأقل من الضغوط، على اعتبار أن بنود الاستبانة صممت لتعتبر الدرجة الأعلى هي الدرجة الأعلى للضغوط، وهكذا.
- ٤ - فيما يتعلق بالجزء الخاص بالأعراض النفسية والجسمية فانه تم الاعتماد على النسبة المثوية للتكرارات للأعراض النفسية والجسمية الواردة في الاستبانة.

حدود الدراسة

- ١ - تم هذا البحث في حدود المجتمع الكويتي، وربما يكون هناك تأثير للظروف البيئية على نتائج الدراسة، ومن ثم فانه يجب توخي الحذر عند تعميم نتائج هذه الدراسة على بيئات عمل في مجتمعات اخرى بصورة مماثلة.
- ٢ - اقتصرت الدراسة على المهن الاجتماعية الأربع : التدريس بالمعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية.
- ٣ - اقتصر الباحثان في تناولهما لموضوع الدراسة على الضغوط التي تختبر من قبل هؤلاء المهنيين في مجال عملهم، دون التعرض للأسباب الأخرى فردية كانت او اجتماعية، لافتراض ضمني هو تداخل المؤثرات على الفرد وانعكاس ذلك على استجاباته، وذلك يعني بطبيعة الحال عدم استنفاد الدراسة لكل اسباب الضغوط وعواملها.
- ٤ - حدد الباحثان اطار مشكلة الدراسة في المجالات او مصادر الضغوط التي تضمنتها استبانة الدراسة.

النتائج

في ضوء التساؤلات التي تبنتها الدراسة الحالية، وبعد استخدام المعالجات الاحصائية المناسبة نستعرض فيما يلي نتائج الدراسة، نوردها حسب ترتيب تساؤلات الدراسة :

أولا : مدى تعرض العاملين في مهنة التدريس (في المعاهد الخاصة)، والتمريض، والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية للضغوط الناشئة من ظروف العمل بشكل عام. ويوضح الجدول رقم (٢) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة الضغوط لكل منة.

جدول رقم (٢)
المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة الضغوط لكل مهنة

الانحراف المعياري	المتوسط	المهنة
١,٢٤٩	٢,٨٣٨	التدريس
١,٠٦٦	٣,١٧٩	التمريض
,٨٢٩	٢,٤٧٦	الخدمة الاجتماعية
,٧٤٧	٢,٩٧٤	الخدمة النفسية

يتبين من جدول رقم (٢) أن المتوسطات التي تشير الى درجة الضغوط في المهن الأربع لا تعتبر عالية في الاستبانة، بالنظر الى الأسلوب الذي تم فيه تحديد الحدود العليا والدنيا للضغوط عند الإشارة لأداة الاستبانة. كما تشير المتوسطات الى أن مهنة التمريض هي من أكثر المهن تعرضاً للضغوط تليها مهنة الخدمة النفسية ثم التدريس في المعاهد الخاصة وأخيراً الخدمة الاجتماعية.

ثانياً : مدى وجود فروق في درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملين في كل من مهنة التمريض والتدريس والخدمة النفسية والخدمة الاجتماعية. ويوضح الجدول رقم (٣) الفروق في درجة الضغوط بين المهن الأربع ودلالاتها الإحصائية.

جدول رقم (٣)
خلاصة نتائج تحليل التباين الأحادي لدرجة الضغوط في المهن الأربع

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المهن (المجموعات)	٢٠,٩٦٥	٣	٦,٩٨٨	٦,٤٨٩	٠٠,٠٥
داخل المهن (المجموعات)	٣٠٦,٩٠٠	٢٨٥	١,٠٧٦		
المجموع الكلي	٣٢٧,٨٦٥	٢٨٨			

* تشير نتائج تحليل التباين الأحادي في الجدول (٣) الى أن الفروق ذات الدلالة الإحصائية تنحصر بين مهنة التمريض، والخدمة الاجتماعية، على الرغم من اختلاف المتوسطات بين المهن الأربع كما هو وارد في الجدول السابق رقم (٢).

ثالثا : مدى تعرض العاملين للضغط اذا ما أخذ بالاعتبار المجالات التسعة (راجع أداة الدراسة). يبين الجدول رقم (٤) متوسطات وقيمة ف والدلالة الاحصائية للفروق بين المهن في ضوء المجالات التسعة.

جدول رقم (٤)
خلاصة نتائج تحليل التباين للفروق بين المجالات في المهن الأربع

المهنة المجالات	١ تدريس	٢ تمريض	٣ خدمة اجتماعية	٤ خدمة نفسية	قيمة ف	الفروق بين المهن
١	٢,٥٢١	٢,٧٠٠	٢,٦٤٣	٢,٨٤١	٤٨٢	التمريض × خدمة اجتماعية
٢	٢,١٥٨	٢,٦٢٢	١,٧٢٤	١,٩٧٥	٧,١٩٣	خدمة اجتماعية × تدريس
٣	٢,٥٧٤	٢,٦٢١	١,٨١٩	٢,٧٤٧	٥,١٧٣	خدمة اجتماعية × تمريض
٤	٣,٠٣٠	٣,٥٢٥	٢,٣٣٨	٢,٩٠٦	٩٠,٧٦١	خدمة اجتماعية × خدمة نفسية
٥	٢,٩٢٦	٣,٢٠٩	٢,١٦٢	٢,٧٠٠	٦,٣٢٣	تمريض × خدمة اجتماعية
٦	٣,٥٧٧	٣,٩١٣	٢,٧٥٣	٣,٠٨٥	٩,١٣٣	تدريس × خدمة اجتماعية
٧	٢,٧٤٧	٣,١٠٨	٢,٥٨٣	٣,٢٣٠	٣,٠٧٠	تمريض × خدمة اجتماعية
٨	٢,٣٤٢	٢,٨٠٥	٢,٤٣٥	٢,٧١٧	٢,٣٧٢	تمريض × خدمة نفسية
٩	٣,٧٨٦	٣,٦٣٤	٤,٠٥٠	٤,٠٦٩	٣,٠٦٥	خدمة نفسية × تمريض
المجالات معاً التسعة	٢,٨٣٨	٣,١٧٩	٢,٤٧٦	٢,٩٧٤	٦,٤٨٩	خدمة اجتماعية × تمريض

* دال عند مستوى ٠,٠٥

يستنتج من الجدول رقم (٤) بان الفروق ذات الدلالة تظهر بين مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية عند الأخذ بالاعتبار استجابات الأفراد للاستبانة بشكل عام، الا انه عند تصنيف الاستبانة للمجالات التسعة فانه قد ظهرت فروق ذات دلالة احصائية بين جميع المهن تقريبا في ستة مجالات وهذه المجالات والفروق بين المهن هي كما يلي : تعارض

الأدوار، مدى وضوح الأدوار، الروتين الوظيفي، غياب الدعم / الترابط الاجتماعي، المشاركة في القرارات، والعائد المالي (المادي).

رابعا : مدى تعرض العاملين في المهن الأربع للضغوط اذا ما أخذ بالاعتبار متغيرات الخبرة المهنية والجنسية والحالة الاجتماعية والجنس لعينة الدراسة. ويوضح الجدولان (٦، ٥) الفروق في درجة الضغوط في المهن الأربع اذا ما أخذ بالاعتبار متغيرات الخبرة المهنية والجنسية والحالة الاجتماعية والجنس.

جدول رقم (٥)

نتائج تحليل التباين لدرجة الضغوط في المهن الأربع في ضوء الخبرة المهنية

المهنة	المتوسطات (الخبرة المهنية)			قيمة ف	الفروق ذات الدلالة بين المهن
	١ اقل من ٥ سنوات	٢ ٥ سنوات الى ٩ سنوات	٣ ١٠ سنوات فأكثر		
التدريس	٢,٢٩٦	٣,٩٧٢	٢,٧١٧	٤,٣٢٤	* ٢ × ٣
التمريض	٣,٣١٠	٣,٢٠٦	٣,٠٦١	,٥٦٧	
الخدمة الاجتماعية	٢,٦٨٣	٢,٧٠١	٢,٢٥١	٢,٢٦٢	
الخدمة النفسية	٢,٩٤٧	٣,١١٤	٢,٥٧٤	,٤٦١	

* فروق ذات دلالة بين فئة الخبرة المهنية (٢) وفئة الخبرة المهنية (٣).

تشير نتائج التحليل المبين في الجدول السابق الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة التعرض للضغوط في ضوء سنوات الخبرة في مهنة التدريس فقط، وينحصر هذا الفرق بين الفئة ذات الخبرة الممتدة من ٥ - ٩ سنوات والفئة التي تزيد مدة خبرتها المهنية عن ١٠ سنوات، كما يلاحظ ايضا الارتفاع النسبي في متوسطات الفئة ذوي الخبرة من ٥ - ٩ سنوات في جميع المهن.

يلاحظ من الجدول رقم (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين العاملين في ضوء الجنسية ما عدا في مهنة الخدمة الاجتماعية حيث نجد درجات اعلى من الضغوط بين

جدول رقم (٦)
المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم ت لدلالة الفروق في كل مهنة في ضوء
الجنسية والحالة الاجتماعية والجنس

الخدمة النفسية			الخدمة الاجتماعية			التريض			التدريس			المهنة
قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	التغيرات
٠,٧٨	٧٦٣,٠٠٠	٣,٠٠٠	٠٤,٩٨	٧٩٨,٦٢١	٢,٩٩٥	٨٢,٠٠٠	١,٠٦٦	٤,٠٣٧	١,٠٨	١,٣٦١	٣,٣٢٢	كويتي
	٢٨٨,٠٧٤	٢,٥٧٤		٦٢١,٠٩١	٢,٠٩١		١,٠٦٦	٣,١٦٢		١,٣٣٦	٢,٧٨٣	غير كويتي
٣,٣٦٠	٦٩٣,٠٠٣	٢,٩٤٤	١,٦٤٠	٨١٣,٨٣٢	٢,٣٧٤	٠,٠٠	١,١٤٠	٣,١٦٩	١٤	١,٢٥٢	٢,٨٤٣	متزوج
	٩٠٣,٠٤٨	٣,٠٤٨		٨٣٢,٨٣٢	٢,٧٦٣		٩٥٠,٠٠٠	١,٦٦٩		١,٣٨١	١,٧٥٠	غير متزوج
٩٤	٧٤٩,٠٠٠	٣,٦٦٦	٠٢,١٢	٦٩٠,٨٥٢	٢,١٥٢	٨٧,٠٠٠	٩٤٤,١٠٨٥	٣,٣٤٩	١,٠٤	١,٢٥٢	٢,٩٥٣	ذكر
		٢,٩٥٤			٢,٦٢٣			٣,١٣٨		١,٢٢٨	٢,٥٥٧	أنثى

* دالة عند مستوى ٠,٠٥

الكويتيين مقارنة بغير الكويتيين. ويصدق نفس الأمر في حالة متغير الحالة الاجتماعية ومتغير الجنس، حيث لم تظهر فروق ذات دلالة احصائية، ما عدا في مجال متغير الجنس في مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث يميل الجنس الأنثى الى تعرض اكثر للضغوط. الا ان فئة الذكور يميلون الى ان يكونوا اكثر تعرضا للضغوط مقارنة بالاناث بشكل عام.

خامسا : الأعراض الفسيولوجية والنفسية المرتبطة بالضغوط الأكثر تكرارا لدى العاملين في المهن الأربع. في ضوء اجابات المشاركين في الدراسة تم استبعاد الاجابات الواردة ضمن فئات (ابدا، نادرا وأحيانا) كاستجابات ذات دلالة، على الرغم من وقوع غالبية الاستجابات الخاصة بالمتغيرات المذكورة ضمن فئة (أحيانا)، فعلى سبيل المثال ذكر ١٤٥ من العينة (٤٣٪) بانهم يعانون من (الشعور بالصداع) أحيانا، و ١٧٠ من العينة (٥٢٪) ذكروا بأنه يتنباهم الشعور بالارهاق أحيانا، وبناء عليه فقد قرر الباحثان الاعتماد على الفئتين (غالبا ودائما) من الفئات المطروحة لكل متغير، وضمن هذا الاطار افترض الباحثان ان النسب التي تزيد عن ٢٠٪ تعتبر ذات دلالة فيما يتعلق بالمتغيرات الخاصة بالأعراض النفسية والفسيولوجية. وفيما يلي جدول يوضح النسب المأخوذة بالاعتبار بالنسبة لتكرار الأعراض والمهنة الأكثر تمثيلا.

جدول رقم (٧)
عدد ونسب تكرار الاعراض والمهنة الأكثر تمثيلا لها

المتغير	العدد	النسبة المئوية	المهنة الأكثر تمثيلا
الشعور بالارهاق	٧٩	٢٢,٤	التمريض
الشعور بعدم الأمان الوظيفي	٧١	٢٠,٢	التمريض التدريس

يتضح من الجدول السابق بأن المتغيرين (الشعور بالارهاق والشعور بعدم الأمان الوظيفي) يمكن اعتبارهما ذاتي دلالة بين المتغيرات العشرة (تبعا للمعيار المذكور) وبأن العاملين في مهنة التمريض هم الأكثر تعرضا لهذين المتغيرين، يشاركهم العاملون في مهنة التدريس في المعاهد الخاصة فيما يتعلق بمتغير عدم الأمان الوظيفي.

المناقشة

استهدفت الدراسة التعرف على مدى الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العاملون في مهنة التدريس (في المعاهد الخاصة)، والتمريض والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية بدولة الكويت بشكل عام وفي ضوء متغيرات الخبرة المهنية، والجنسية، والجنس، والحالة الاجتماعية. وبالإضافة الى ذلك التعرف على مدى معاناة العاملين في هذه المهن لبعض الأعراض النفسية والجسمية، والتي ترتبط بالضغوط الناتجة عن ظروف العمل.

وقد اشارت نتائج الدراسة الى عدم وجود درجة عالية من الضغوط بين العاملين في المهن الاربع بشكل عام، كما يظهر ذلك من الجدول رقم (٢) والذي يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة الضغوط لكل مهنة من المهن. ويشير الجدول الى ان العاملين في مهنة التمريض هم الاكثر تعرضا للضغوط مقارنة بالمهن الثلاث الاخرى (١٧٩، ٣) في حين ان هذا المتوسط لا يعتبر ذا دلالة (او عاليا) اذا اخذنا بالاعتبار البدائل السبعة التي اختار منها المشاركون في الدراسة استجابته، وكذلك بناء على الحدود الدنيا والعليا للضغوط كما حددتها الدراسة. وتعتبر النتيجة المشار اليها غير متوقعة في رأي الباحثين وذلك بناء على الاعتبارين التاليين :

١ - تشير الدراسات والبحوث الى وجود الضغوط في هذه المهن (راجع جزء الدراسات السابقة) حيث يعتبر العاملون (في هذه المهن) عرضة للعديد من المؤثرات المرتبطة بطبيعة العمل وظروفه التي قد تؤدي الى خلق الضغوط والمعاناة والتوتر، والتي قد تؤدي في النهاية الى ما يسمى بـ (الاستنزاف او الاحتراق النفسي (Burnout)، ويبدو هذا الامر منطقيا اذا اخذنا بالاعتبار طبيعة هذه الاعمال، والتي تستلزم عطاء ذا طبيعة خاصة للمجالات، (المريض في حالة الممرضة/ الممرض، والحالات النفسية والاجتماعية في حالة الاختصاصي النفسي والاختصاصي الاجتماعي، والاطفال المعاقين في حالة المدرس في المعاهد الخاصة)، وفي الكثير من الاحيان يفتقر هذا العطاء الى التعزيز الذي يساعد كثيرا على احتفاظ المهني بدافعية قوية نحو العمل والعطاء، والافتقار الى التعزيز قد يتولد نتيجة عدم احساس المهني بالرضا عن مخرجات أدائه، فقد يتولد شعور لدى العامل في بعض هذه المهن، بأنه غير قادر على التحكم في مخرجات أعماله، اي عدم الحصول على النتائج المتوقعة، ويبدو هذا الامر جليا بعض الشيء في مهنة التدريس في مدارس التربية الخاصة. احدى الدراسات مثلا تشير الى ان العامل الاساسي في عدم الرضا الوظيفي لمدرسي الاطفال المتخلفين عقليا يكمن في نقص او عدم احراز التقدم من قبل هؤلاء المتخلفين عقليا، ومثل هذا الامر قد يعزز ما يسمى الشعور بالعجز المتعلم Learned Helplessness، والذي يؤدي بدوره الى نقص الدافعية. ولا تختلف طبيعة مهنة الاختصاصي النفسي، والاختصاصي الاجتماعي كثيرا عن طبيعة مدرس التربية الخاصة،

فطبيعة هذه المهن تتطلب بشكل عام نوعا معينا من العطاء، والذي يكون في العادة مفعما بجرعات وجدانية وانفعالية، والذي يسير في العادة في اتجاه واحد، اي من المهني الى العميل دون أن يكون هناك تعزيز في المقابل، وان كان هناك تعزيز لدور المهني فانه في الغالب لا يكون فوريا، الامر الذي يؤدي الى فتور في الدافعية، وشعور بعدم الرضا. وبالإضافة الى ما سبق فان هناك العديد من العوامل المرتبطة بظروف العمل تؤثر في العادة على العاملين في هذه المهن وتولد لديهم الشعور بالتوتر والضغط. (راجع جزء الدراسات السابقة).

٢ - ان نتائج الدراسة تعتبر غير متوقعة بالنظر الى آراء واتجاهات العديد من العاملين في هذه المهن اثناء اللقاءات والحوارات المفتوحة معهم، (التمريض والتدريس) حيث عبرت هذه الآراء عن عدم الرضا الوظيفي نتيجة الشعور بالارهاق، ووجود العديد من العوامل الاخرى التي تؤثر على ادائهم للعمل، كما هو الحال مثلا عدم الشعور بالامان الوظيفي. وقد اكد هذا الرأي ما جاء على لسان بعض المسؤولين في وزارة الصحة حول مشاكل مهنة التمريض. فقط اشارت ندوة (حقوق الممرضة بين السلب والايجاب) الى عدم وجود الضمان المستقبلي للممرضة، كما اشارت الى سوء معاملة المراجعين للممرضات، بالإضافة الى تدني الرواتب، والظروف غير المناسبة التي تعمل في ظلها الممرضة، والتي ادت الى استقالات كثيرة في هذه المهنة (الوطن، ١٩٨٧).

ومع ذلك فانه يمكن عزو النتائج غير المتوقعة، والمغايرة للدراسات السابقة بشكل عام الى بعض الافتراضات التي يمكن من خلالها تفسير نتائج هذه الدراسة، وهذه الافتراضات هي :

١ - أن ارسال استبانة الدراسة عن طريق المسؤولين الى المشاركين في الدراسة يمكن ان يكون ذا تأثير من حيث طبيعة الاستجابة بحيث لم تعبر استجابات المشاركين تعبيراً واقعياً كافياً عن مشاعرهم تجاه العمل واتسمت الاستجابات بشيء من التحفظ من قبل المشاركين نظراً للصيغة (شبه الرسمية) التي اصطبغت لها اجراءات الدراسة. ومن المهم ان نذكر هنا أنه لم يكن هناك بديل لمثل هذا الاجراء لدى الباحثين.

٢ - يمكن تفسير النتائج غير المتوقعة بناء على ما يلاحظ عادة الى الميل الى اختيار الاستجابات المتوسطة من قبل الأفراد مع وجود احساس داخلي بعدم صحة الاختيار. ويمكن أن يكون ذلك نوع من (الميكانيزم) الذي يوفر شيئاً من الراحة النفسية لبعض الأفراد الذين يتجنبون الاستجابات المتطرفة. واذا كان هذا الافتراض صادقا فانه يمكن القول بأن نتائج هذه الدراسة انعكاس لهذا الافتراض.

٣ - قد تكون النتائج غير المتوقعة طبيعية، وتعكس بصدق وضع العاملين في المهن الأربع،

بمعنى أن العاملين في هذه المهن لا يتعرضون لضغوط العمل بشكل كبير. صحيح أنهم يبدوون عدم الرضا في العديد من المناسبات، إلا أن ذلك قد لا يعني تعرضهم للضغوط أو على الأقل لا يعني تعرضهم للضغوط بالأسلوب أو الدرجة التي يتعرض لها العاملون في هذه المهن في الدول الغربية، كما يشير العديد من الدراسات. فسياسة العمل وقوانينه تختلف في المجتمعات الغربية عن مثيلاتها في المجتمعات الشرقية والعربية. فهناك متغيرات تلعب دورها في هذه المجتمعات (الغربية) في حين تفتقدها المجتمعات العربية، ومن هذه المتغيرات عدد ساعات العمل، أو بشكل أكثر تحديدا ساعات الانتاج، والمساءلة والضبط في تحمل مسئوليات العمل، فمثل هذه المتغيرات وإن كانت ذات آثار ايجابية في الانتاجية ونوعيتها إلا أنها قد تخلق محيطا يساعد على بروز التوتر والضغوط، ما لم تواجه باجراءات تقلل من احتمال ظهور هذه الضغوط. وعدم وجود مثل هذه المتغيرات ضمن محيط العمل في المجتمعات العربية قد يقلل من فرص التعرض للضغوط.

٤ - يمكن الافتراض بأن عدم الاحساس بالضغوط في هذه الدراسة يرجع الى أن العمل لا يشكل محورا أساسيا في حياة الفرد في مجتمعاتنا بمعنى أن ممارسة المهنة قد لا تلعب الدور الأساسي في تحقيق طموحات الفرد وتأكيد الذات، وقد تعتبر الأنشطة (الجانبية) الأخرى أكثر أهمية في حياة الفرد، الأمر الذي لا يدفع الى الاهتمام الكافي بالمهن، وبالتالي فانه ليس من داع للشكوى أو لاحساس بالضغوط في مجال لا يعتبر أساسا ذا أهمية أو حيوية بالنسبة للفرد. وقد نجيز لأنفسنا أن نتطرف قليلا ونذكر بأن الدور الثانوي الذي يلعبه العمل في حياة الفرد في هذه المجتمعات هو أحد العوامل وراء الافتقار الى الابداع والخلق في العمل.

وعلى الرغم من تدنى درجة الضغوط بشكل عام - كما أسلفنا - إلا أنه يتبين من الجدول رقم (٢) ان العاملين في مهنة التمريض هم الأكثر تعرضا للضغوط، مقارنة بالعاملين في المهن الأخرى، وقد تكون ظروف العمل التي سبقت الإشارة إليها (عدم وجود الأمان الوظيفي) عاملا في مثل هذا الارتفاع النسبي في درجة الضغوط في هذه المهنة بحيث ظهر فرق ذو دلالة احصائية (عند مستوى ٠,٠٥) (جدول رقم ٣) بين المهن في درجة التعرض للضغوط، وانحصر هذا الفرق بين مهنة التمريض ومهنة الخدمة الاجتماعية، بمعنى أن العاملين في المهنة الأولى هم الأكثر تعرضا للضغوط في حين أن العاملين في المهنة الأخيرة (الخدمة الاجتماعية) يعتبرون الأقل تعرضا للضغوط، ويبدو الأمر طبيعيا عند مقارنة ظروف عمل الممرض أو الممرضة بظروف عمل الأخصائي الاجتماعي أو الاخصائية الاجتماعية، فالمسؤولية في المهنة الأولى مثلا قد تتعلق بالحياة

والموت في بعض الأحيان، في حين أن القرارات والمسئوليات في مهنة الخدمة الاجتماعية لا تصل الى هذا البعد، بالإضافة الى ظروف العمل الأخرى المحيطة بعمل الممرض او الممرضة.

وعند تحليل نتائج الدراسة فيما يتعلق بالضغط في ضوء المجالات التسعة التي تشكل استبانة الدراسة (راجع أداة الدراسة) فقد ظهرت فروق ذات دلالة بين جميع المهن (عند مستوى ٠,٠٥)، وذلك في ستة مجالات من المجالات التسعة.

وهذا يعني أنه في الوقت الذي لا يظهر هناك اختلاف في درجة التعرض للضغط بشكل عام الا بين مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية الا أنه عند مقارنة هذه المهن مع بعضها في درجة التعرض للضغط في ضوء المجالات التسعة فقد برزت فروق ذات دلالة بين جميع المهن في ستة مجالات وهذه المجالات هي :

- ١ - تعارض الأدوار.
- ٢ - مدى وضوح الأدوار.
- ٣ - الروتين الوظيفي
- ٤ - غياب الدعم والترابط الاجتماعي في العمل.
- ٥ - المشاركة في اتخاذ القرارات.
- ٦ - العائد المالي.

ويشير الجدول رقم (٤) الى ان المتوسطات الدالة على الضغوط في معظم المجالات الستة تبدو مرتفعة مقارنة بالمجالات الثلاثة الأخرى، ومقارنة بالمتوسطات العامة للضغوط لكل مهنة. فمتوسطات المجالات تكاد تصل الى درجة متوسطة من التعرض للضغط. فالافتقار الى المشاركة في اتخاذ القرارات مثلاً حظى بدرجات عالية نسبياً في مهنة التدريس (٣,٥٧)، والتمريض (٣,٩١) والخدمة النفسية (٣,٠٨) وان كان متدنياً في مهنة الخدمة الاجتماعية. وكذلك الامر فيما يتعلق بالعائد المالي حيث تشير المتوسطات العالية نسبياً الى نوع من عدم الرضا فيما يتعلق بهذا الجانب الا ان الجدير بالملاحظة، أن المتوسطات وان كانت عالية في جميع المهن الا انها اعلى في مهنتي الخدمة الاجتماعية والخدمة النفسية (٤,٠٦، ٤,٠٥ على التوالي)، حيث أشار التحليل الى وجود فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين مهنة الخدمة النفسية والتمريض في هذا المجال. وقد يرجع الاختلاف في المتوسطات وارتفاعها النسبي بين العاملين في مهنة الخدمة الاجتماعية والنفسية الى عدم تمتع العاملين في هاتين المهنتين بالعلاوة الفنية او بدل طبيعة العمل الذي يتقاضاه العاملون في مهنة التدريس ومهنة التمريض، على الرغم من ان طبيعة عمل الاخصائي الاجتماعي والنفسية تقتضي التعامل مع الفئات الخاصة في الغالب. الأمر الذي يضيف على المهنة طابعاً خاصاً قد يشعر العاملين بها الى استحقاقهم علاوة مالية.

وبالإضافة الى المجالين السابقين فان الفروق بين المهن تظهر أيضاً في المجال المتعلق

بتعارض الأدوار وان كانت المتوسطات متدنية وينحصر هذا الفرق بين مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية (٢,٦٢ و ١,٧٢ على التوالي)، ويصدق هذا الامر على مجالي (الروتين الوظيفي) و(غياب الدعم والترابط الاجتماعي)، حيث نجد أن الفروق ذات الدلالة تنحصر بين مهنة التمريض ومهنة الخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بالمجالين السابقين، وهو ما يتفق مع النتائج العامة في درجة التعرض للضغط بين المهنتين المشار اليهما، حيث يزيد متوسط درجة الضغط في مهنة التمريض عن مهنة الخدمة الاجتماعية. كما اظهر التحليل فروقا ذات دلالة بين مهنة الخدمة الاجتماعية وكل من مهنة التدريس والتمريض والخدمة النفسية، وذلك في مجال (مدى وضوح الأدوار)، حيث كان متوسط درجة الضغط في مهنة الخدمة الاجتماعية هو الاقل.

ويمكن القول بشكل عام بان تأثيرات مجالات معينة (المجالات الستة المذكورة) تبدو أكثر وضوحا في احساس العاملين بالشعور بالضغط في المهن الأربع وهي في نفس الوقت تعتبر أكثر تمييزا بين المهن فيما يتعلق بالشعور بالضغط وتستدعي الظاهرة دراسة أعمق في هذه المجالات.

من الأهداف التي سعت اليها الدراسة محاولة التعرف على الفروق في درجة الضغط التي يمكن أن تظهر في كل مهنة عند الأخذ بالاعتبار الخبرة المهنية والجنس، والجنسية، والحالة الاجتماعية، بمعنى آخر حاولت الدراسة بيان ما اذا كانت الخبرة التي يقضيها الفرد في المهنة، وكذلك جنسيته، ونوع جنسه، وحالته الاجتماعية، يمكن أن تكون ذات تأثير على مدى تعرضه لضغوط العمل في المهن الأربع.

وكما يشير الجدول رقم (٥) بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فان الفرق الوحيد بين العاملين ظهر في مهنة التدريس وهو فرق ذو دلالة عند مستوى (٠,٠٥) وقد انحصر هذا الفرق بين فئة ذوي الخبرة الممتدة من ٥ سنوات الى ٩ سنوات والذين لديهم خبرة تتجاوز العشر سنوات (اي الفئة ٢، و٣)، في حين لم يظهر هناك فرق بين العاملين في المهن الأخرى كنتيجة لمتغير الخبرة المهنية، كما أن نتائج تحليل الاستجابات لم تظهر أية فروق بين العاملين داخل المهن في ضوء متغير الجنسية، والجنس، والحالة الاجتماعية، (انظر الجدول رقم ٦) ويستثنى من ذلك العاملين في مهنة الخدمة الاجتماعية حيث اشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة بين الكويتيين وغير الكويتيين.

وكذلك بين الذكور والاناث في درجة التعرض للضغط في نفس المهنة. قد لا نجانب الصواب اذا حاولنا تفسير الاختلاف في درجة التعرض للضغط بين الكويتيين وغير الكويتيين الى شعور الكويتي باحقية في الحصول على امتيازات افضل مقارنة بغير

الكويتي . وقد يرجع السبب الى قناعة غير الكويتي بما حصل عليه في حين قد لا تتوفر هذه القناعة لدى الكويتي ، ويلاحظ بان العاملين من الكويتيين ذوي متوسطات اعلى في درجة الضغوط مقارنة بغير الكويتيين في جميع المهن وان كانت الفروق غير ذات دلالة احصائية ، الأمر الذي قد يؤيد التفسير السابق بصورة جزئية ، وقد يكون العدد النسبي القليل للكويتيين في بعض المهن (التمريض - التدريس) قد اثر على النتائج ايضا .

أما فيما يتعلق بالتباين في درجة التعرض للضغوط في ضوء الجنس (جدول ٦) فانه يمكن تفسير تعرض الاناث لدرجات اعلى من الضغوط مقارنة بالذكور (في مهنة الخدمة الاجتماعية) كنتيجة طبيعية للالتزامات والمسؤوليات العديدة التي تضطلع بها الانثى بالإضافة الى مسؤوليات العمل . وعلى أية حال فانه من المهم أن نعيد الى الأذهان الى أن الدرجات الدالة على درجات الضغوط هي متوسطات كما ذكرنا سابقا وأما الاختلاف في ضوء المتغيرات فهي اختلافات ضمن نطاق هذه المتوسطات المنخفضة ، وبالتالي فانه يجب توخي الحذر من تضمين هذه الاختلافات مؤشرات أكثر مما تحتمل .

كما تشير النتائج الى أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وخاصة في مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية ، ويبدو الامر منطقيا اذا حاولنا تفسيره من خلال مسؤوليات الفرد المتزوج ضمن أسرته ، اضافة الى مسؤولياته في العمل . الامر الذي قد يؤدي الى شعور بالضغوط أعلى نسبيا .

وعلى افتراض صحة الآراء والتفسيرات السابقة الذكر فانه يجب أن نسارع الى القول لبيان أن طبيعة العينة من حيث عدد الافراد ضمن كل متغير لم تساعد في اجراء المزيد من التحليلات الاحصائية ، والتي كان يمكن أن تلقى المزيد من الضوء على الموضوع - فالطريقة المناسبة لبيان أثر المتغيرات (الخبرة المهنية ، الجنس ، والجنسية ، والحالة الاجتماعية) تتمثل في اجراء تحليل التباين المتعدد ، لمعرفة درجة تفاعل هذه العوامل مع بعضها ، وتأثيرها على المتغيرات التابعة (درجة التعرض للضغوط) ، الا ان طبيعة العينة - كما أسلفنا - والمتمثلة في قلة عدد الافراد في كل خلية ، بمثابة متغير معين ، فرضت قيودا على اجراء مثل هذه التحليلات الاحصائية ، ولم يكن بالامكان التحكم بالعينة نظرا لطبيعة المهن نفسها ، فمهنة الخدمة النفسية ، مثلا تضم الكويتيين الاناث بشكل أساسي ، بحيث لا تجد في المقابل غير الكويتي أو الجنس الذكر ، وتكرر المشكلة في مهنة التمريض حيث نجد الغالبية العظمى من غير الكويتيين ويصدق الامر على مهنة التدريس في المعاهد الخاصة ، ولا يختلف الوضع فيما يتعلق بالعاملين في مهنة الخدمة الاجتماعية .

أما بالنسبة للجزء الثاني من الدراسة فقد كان الهدف منه التعرف على مدى ما يمكن

أن تخلقه ضغوط العمل - في حال وجودها - من أعراض نفسية وفسولوجية - فالهدف من هذا الجزء اذن كان لتدعيم آثار ضغوط العمل في حال وجودها. الا ان النتائج العامة - كما اشرنا - لم تشر الى وجود مثل هذه الضغوط. ويمكن أن يستتبع ذلك منطقيا عدم وجود أعراض نفسية وجسمية، أو على الأقل قد يكون من الصعب أن نعزو هذه الأعراض - ان وجدت - الى ظروف العمل، وان كان استبعاد ذلك نهائيا أمر غير منطقي أيضا. ومع ذلك فإنه قد يكون من المناسب أن نشير الى نتائج هذا الجزء والتي يلخصها الجدول رقم (٧)، حيث تشير النتائج الى ارتفاع النسبة المئوية للتكررات بالنسبة للشعور بالارهاق بين العاملين في مهنة التمريض (٤، ٢٢)، ويصدق هذا الامر فيما يتعلق بالشعور بعدم الامان الوظيفي لنفس المهنة، وكذلك مهنة التدريس، وتعتبر هذه النتيجة متسقة مع نتائج البحث بشكل عام، حيث اشارت النتائج الى وجود درجة من الضغوط لدى العاملين في مهنة التمريض تزيد عن مثيلاتها في المهن الأخرى وبالتالي فان معاناة العاملين في مهنة التمريض من الشعور بالارهاق امر تبرره ظروف العمل. وفيما يتعلق بالشعور بعدم الامان الوظيفي المتزايد في مهنة التمريض والتدريس، فانه يمكن تفسيره في ضوء الجنسية، حيث أن الغالبية العظمى من العاملين في مهنة التمريض ومهنة التدريس في المعاهد الخاصة هم من غير الكويتيين، ومن الطبيعي أن ينتاب هؤلاء شعور بعدم الأمان الوظيفي نظرا للقوانين واللوائح التي تنظم العمل بالنسبة لغير الكويتيين.

الخلاصة

في ضوء تناولنا للعلاقة المهنية التي تربط الفرد بتنظيمات العمل من مدخل الضغوط الناتجة في بيئة العمل، تظل النتيجة التي يتفق عليها معظم الباحثين، ألا وهي أهمية توفر البيئة المناسبة للعنصر البشري وهو يقوم بتنفيذ المسؤوليات المناطة به. وضمن هذا الاطار تبرز الضغوط كمعوق للانتاجية، الأمر الذي يتطلب العمل الجاد من تنظيمات العمل من أجل تقليل ذلك الى أدنى درجة ممكنة. وكما ورد في كتابات ودراسات العديد من المهتمين بهذا الموضوع فان العوامل المساعدة لتحقيق ذلك تنحصر في وضوح الأدوار الوظيفية (متطلبات العمل)، والعبء الوظيفي المناسب، وعدم تعارض الأدوار، ووضوح المسؤوليات، ووجود الدعم الاجتماعي، وبيئة العمل المناسبة من حيث الجوانب المادية، والمشاركة في القرارات، وخاصة في تعاملها مع أفراد على درجة عالية نسبيا من التأهيل العلمي، والعائد المالي الذي يتناسب بشكل كاف مع متطلبات الحياة في الوقت الحاضر.

ان المحاولات ذات المنهجية العلمية التي تهدف الى الوقوف على الجوانب المختلفة في بيئات العمل، ينبغي أن تتصف بالاستمرارية، وبتسخير مداخل تتناسب مع الهدف أو

الاهداف المحددة مسبقا للدراسة، وإن تطلب الأمر الاستعانة بأساليب غير اعتيادية يمكن تصنيف بعضها ضمن البحوث الموقفية Action Research التي تركز على التعامل مع مواقف عمل محددة، وإيجاد الحلول للمشكلات التي تواجهها.

إن المدخلات المتمثلة في الوقت والجهد والمال التي تستثمر في الأفراد من قبل المجتمعات لاعدادهم للمسؤوليات المختلفة، تبرر تزايد الاهتمام بأوضاع المهنيين في بيئات عملهم لضمان الحصول على عائد يتناسب مع المدخلات ويتجسد بشكل ايجابي في الخدمات التي يلقاها المستفيدون من خدمات المهن التي تعاملنا معها في هذه الدراسة، والتي نعتبرها بداية الجهود مستقبلا لالقاء المزيد من الضوء على العلاقة القائمة بين العاملين وبيئات العمل.

المصادر العربية

- عسكر، ع
١٩٨٣ الدافعية في مجال العمل، الكويت - ذات السلاسل : ٣٧ - ٧٥.
عسكر، ع، جامع، ح، والأنصاري، م.
١٩٨٦ «مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي»
المجلة التربوية ١٠ (سبتمبر) : ٩ - ٤٣.
الوطن، جريدة
١٩٨٧ الاثنين ١٨ مايو : ١٩.

المصادر الاجنبية

- Adamson, D.
1975 "Ease the Pain with Praise." Instructor 3 (November) : 82-83.
Baron, R.
1986 Behavior in Organizations. (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
Cherniss, C.
1978 "Recent Research and Theory on Job Stress and Burnout in Helping Professions." Paper presented at Grand Rapids MI., (May) 5-8..
1983 Staff Burnout: Job Stress in the Human Services. London: Sage Publication.

Deshong, B.

1981 The Special Educators: Stress and Survival. Rockville, MD.: Aspen Systems Corporation.

Donovan, L.

1980 "What Nurses Want and What They're Getting". RN 43 (July): 22-30.

Edgerton, S.

1977 "Teachers in Role Conflict: The Hidden Dilemma." Phi Delta Kappan 2 (October): 120-122.

Freudenberger, H.

1974 "Staff Burnout." Journal of Social Issues 50 (September): 159-165.

Green, J. & Wethered, C.

1984 "Learned Helplessness: A Piece of the Burnout Puzzle." Exceptional Children 6 (April): 524-530.

Hanson, R.

1983 Management Systems for Nursing Service Staffing. Rockville, Maryland: Aspen Publication.

Lavandero, R.

1983 "Causes of Burnout." pp 292-297 in R. Hanson (Ed), Management Systems for Nursing Service Staffing. Rockville, Maryland: Aspen Publication.

Lazarus, R. & Launier, R.

1978 "Stress-Related Transactions between Person and Environment." pp 72-75 in L. Previn and M. Lewis (Eds), Perspectives in Interactional Psychology. New York: Plenum Press.

Lortie, D.

1975 School Teacher: A Sociological Study. Chicago: The University of Chicago Press.

Marrina, A.

1984 Guide to Nursing Management (2nd ed.). Toronto : C.V. Mosby.

McBride, G.

1983 "Teachers, Stress, and Burnout." pp 222-239 in R. Schmid and L. Nogata (Eds), Contemporary Issues in Special Education. (2nd ed.). New York : McGraw-Hill Co.

Sarata, B.

1974 "Employee Satisfaction in Agencies Serving Retarded Persons". American Journal of Mental Deficiency 79: 434-442.

Seligman, M.

1975 Helplessness. San Francisco: Freedman.

Styles, K. & Cavanagh, G.

1977 "Stress in Teaching and How to Handle." English Journal 66 (Jan): 76-79.

Truch, S.

1980 Teacher Burnout. Novate: Academic Press Publications.

Weisopf, P.

1980 "Burnout among Teachers of Exceptional Children." Exceptional Children 47 (September): 18-23.

عدد خاص من مجلة العلوم الاجتماعية

صدر عن مجلة العلوم الاجتماعية وعدد خاص. وللمراجعين يمكنهم الحصول على هذا العدد من كافة المكتبات في الكويت والدول العربية أو الكتابة إلى المجلة. وفيما يلي الموضوعات التي تضمنها العدد:

- | | |
|--|---|
| ■ عبدالمجيد نشواني، أحمد عودة،
صبيحي خنفر | ■ اثر التحصيل والجنس ومفهوم الذات في ادراك
عوامل النجاح والفشل المدرسي لدى طلبة الصف
الثاني الثانوي |
| ■ محمد صباريني، أحمد عودة،
خليل الحلبي | ■ المعلومات البيئية لدى طلبة جامعة اليرموك |
| ■ محمد رفقي عيسى | ■ استراتيجيات فهم التركيب اللغوي عند الاطفال
وعلاقتها بالقدرات العقلية. |
| ■ حسن زيتون، عيد المنعم حسن | ■ مقياس اتجاه معلّمي العلوم البيولوجية قبل
الخدمة نحو تدريس التطور العضوي. |
| ■ سهام أبو عيطة | ■ تقييم الحاجة الارشادية للطلبة الكويتيين
في جامعة الكويت. |
| ■ عادل ياسين، عبدالله الشيخ | ■ دراسة في تقويم المعلم. |
| ■ محمد غزاوي، قاسم بدر | ■ التصميم النظامي للمجمعات التعليمية. |
| ■ شبل بدران | ■ حول الفلسفة العربية للتربية. |

للاستفسار يرجى الاتصال: مجلة العلوم الاجتماعية - ص.ب: ٥٤٨٦

الصفحة الكويت 13055

The Extent of Job Stress among Employees in Selected Social Occupations

Ali Askar

Ahmad A. Abdullah

The purpose of this study is to determine and compare the extent of job stress among employees in special education teaching, nursing, social work and the psychological service. Factors such as experience, marital status, sex, and nationality were considered. A questionnaire was given to 353 individuals working in these occupations, and information was obtained on work load, role conflict, role ambiguity, task routine, social support, participation in decision making, performance evaluation and job security.

The results indicate a general low level of stress, although the nurses showed a higher degree of stress compared to other occupations. There was also a higher degree of stress among married males, and employees with 5 to 9 years experience. Job insecurity was experienced by both nurses and teachers, and the nurses also complained of exhaustion. In view of the importance of the relationship between employees and organizations, this study can be considered a starting point for further investigation.