

## ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية (دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية)

م.د. حامد كاظم متعب الشيباوي/جامعة القادسية/كلية الإدارة  
والاقتصاد/معاون العميد للشؤون الإدارية /قسم إدارة الأعمال

### الخلاصة :

تختبر الدراسة مدى علاقة الارتباط بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف الحكومية والاثار النفسية والجسمانية الناتجة عنه. أخذت عينة مكونة من ١٠٠ موظف في المصارف الحكومية في مدينة الديوانية \* ومن كلا الجنسين وتم توزيع استمارة الاستبانة عليهم وبنسبة ٦٠% من النساء و ٤٠% من الرجال أخذين بنظر الاعتبار كون اغلب العاملين في المصارف هم من العنصر النسائي بعد ادخال البيانات الى البرنامج الإحصائي SPSS تم استخدام أسلوب التحليل التمييزي وهو أسلوب إحصائي متعدد المتغيرات لغرض فرز المتغيرات والعوامل التي تؤثر على العاملين في المصارف نتيجة لضغط العمل ومعرفة مدى الترابط بين ضغط العمل والمؤثرات النفسية والجسمانية الناتجة عنه تم صياغة فرضيتين أساسيتين لتبيان مدى الارتباط بين ضغوط العمل والاثار النفسية وكذلك الاثار الجسمانية الناتجة عنه . لقد تم سحب مجموعتين من العاملين تمثل المجموعة الأولى العاملين الذين كان ضغط العمل عليهم أقل وأخرى أكثر من حيث المتغيرات والتي تمثل التأثيرات النفسية والجسمانية مطابقة لفرضيات الدراسة . وبناءاً على هذه النتائج تم رفع التوصيات التي أكدت على ضرورة تحسين ظروف العمل من قبل أدارات المصارف ورفع المؤهلات والقدرات لدى العاملين من أجل تقليل أثار ضغوط العمل عليهم .

### المقدمة

يوصف عالمنا المعاصر بصفة التغيير التي أصبحت سمه مرادفة له من أجل مواكبة التسارع الرهيب في التطور العلمي والتقني . أن هذا التسارع نحو التغيير كانت له أثاره على حياة الافراد . لقد دخل الفرد في دوامة من التصارع مع هذا التغيير الذي تقبل بعض الجوانب الايجابية له وكذلك التمرد على الجانب السلبي منه . هناك من يوصف التغيير المتسارع بالاجابي من خلال مساهمته في تسهيل حياة الناس ودعم ثقتهم بأنفسهم في تحدي الأشياء من حولهم ومحاولة معرفتها وفهمها . وعلى الجانب الآخر أعتبر بعضهم أن هذا التغيير هو صدمة من خلال ماسببه من مشاكل تتعلق بصحة الأفراد ومنها الأمراض النفسية والأمراض الاجتماعية والأخرى الجسمانية نتيجة لضغوط الحياة التي تتغير بطفرات متسارعة للحاق بركب التقدم أو ما يسمى \* شملت العينة موظفي مصرفي الرافدين والرشيد الحكوميين في محافظة الديوانية

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

بعصر الانفجار المعرفي . عصر المعلوماتية الخ من المسميات . لقد سعى كثرة من الباحثين الى تناول المشاكل التي سببها هذا التسارع نحو التغير ولاسيما في بيئة العمل من خلال التأكيد على الآثار النفسية والاجتماعية والجسمانية في حياة الأفراد العاملين في مختلف المنظمات والمجتمع ككل . حيث تنبه هؤلاء الباحثون على أن السيطرة على هذه الضغوط كانت لها جوانب ايجابية في الجانب المادي والمعنوي لدى العاملين . ان أثارة على الجانب المادي تتمثل بتقليل التسرب الوظيفي عن العمل وما يشكله من أرباكات في العمل وتقديم أفضل الأداء وكذلك زيادة الرضا الوظيفي والولاء للعمل . اما الجانب المعنوي فيتم من خلاله الاهتمام بصحة الأفراد من خلال معالجة الأمراض المهنية الناجمة عن العمل منها ضغوط عمل ومشاكل نفسية واجتماعية وجسمانية والاهتمام بخلق بيئة عمل مناسبة تتناسب مع الاستغلال الأمثل في إدارة الموارد البشرية لصالح العمل والإدارة . ان الاهتمام بخلق بيئة عمل مناسبة كلف كثيراً من مؤسسات العمل مبالغ طائلة تصل الى ملايين الدولارات في أمريكا الشمالية في شركات صناعة السيارات للاهتمام ببحوث ودراسة تقليل ضغوط العمل وسرعة اتخاذ القرارات لتقليلها من قبل إدارة هذه الشركات . ان مؤشرات تقليلها يعتبر عاملاً أساسياً لوصول هذه الشركات والمؤسسات الى تحقيق أهدافها وتطلعاتها نحو بيئة عمل جيدة ونوعية بشر أصحاء من العاملين . وهذا بحد ذاته يعد نجاحاً نحو الأداء الجيد والاستغلال الأمثل للموارد البشرية لأي منظمة أو مؤسسة من المؤسسات وضمان بقائها فترة أطول .

### المحور الاول: منهجية البحث

اولاً: مشكلة الدراسة

تسعى المنظمات الحديثة في البلدان المتقدمة ومنها الولايات المتحدة الأمريكية واليابان ودول أوربا الى الاهتمام بالكادر الوظيفي وذلك من خلال الارتقاء بجودة الأداء في العمل لقد أخذت هذه المنظمة على عاتقها استخدام أفضل الطرق والأساليب من أجل خلق بيئة عمل خالية من كل الضغوط التي يتعرضون لها أثناء أداء عملهم وما ينتج عن هذه الضغوط من آثار سلبية متمثلة باضطرابات نفسية ( كالصداع ، الإرهاق ، الدوار . الخ ) وأخرى جسمانية ( إلام العمود الفقري ، إلام بالمفاصل ، وضعف البصر . الخ ) . ان هذه المنظمات سعت الى تأهيل العاملين لديها وتحفيزهم للتفاعل مع بيئة العمل وتساعدتهم على تحمل هذه الضغوط . لذا فإن مشكلة الدراسة تهدف الى إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل والاثار النفسية والجسمانية الناتجة عن هذه الضغوط من أجل إعطائها الأهمية البالغة لخلق أفراد قادرين على أداء عملهم بفعالية وتحقيق أهداف منظماتهم بالارتقاء بعملها والاستغلال الامثل للموارد البشرية .

ثانياً: أهمية الدراسة

تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على مايعانيه بعض العاملين في المصارف الحكومية من ضغوط أثناء تأدية عملهم والاثار المترتبة على هذه الضغوط . ان هذه الدراسة شأنها شأن الكثير من الدراسات التي حاولت التطرق لهذه الضغوط في كثير من دول العالم ومنها المنطقة العربية ولاشك العراق جزء منها ، وتقليل الاثار السلبية لها وفهمها وتحليلها وكيفية التعامل معها وبالتالي التوصل الى النتائج والتوصيات في مجال تنظيم السلوك التنظيمي والاستغلال الامثل للموارد البشرية . هذه الدراسة تكمن أهميتها من خلال:

١. دراسة وتحليل وفهم ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف الحكومية ( الديوانية ) موضوع الدراسة والاثار السلبية المترتبة عن نفسية كانت أم جسمانية .
٢. النتائج الحاصلة من هذه الأثار النفسية والجسمانية مثل انخفاض الأداء في العمل التسرب الوظيفي والانقطاع المتواصل عن العمل وكذلك ضعف الولاء الوظيفي ...الخ .
٣. اهتمام الادارات بتقبل الاقتراحات والأفكار وتشجيع البحوث والدراسات لتطوير مواردها البشرية وتحسين سلامة الموظفين الصحية مما ينعكس إيجاباً على الارتقاء بمستوى العمل .
٤. وضع الاستراتيجيات المستقبلية وعلى الأمد الطويل لتحسين وتنمية القوى العاملة والارتقاء بها من خلال مواكبة التقنيات الحديثة التي تقلل من آثار ضغوط العمل .

#### ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :

١. معرفة مستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملون في المصارف أثناء أداء عملهم في محافظة الديوانية
٢. معرفة مستويات النتائج المترتبة على هذه الضغوط من أثار نفسية وآثار جسمانية .
٣. التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستويات الاثار النفسية والجسماني لدى العاملين في هذه المصارف .
٤. معرفة فروق المتوسطات في ضغوط العمل والآثار النفسية والجسمانية لدى العاملين في هذه المصارف .

#### رابعاً: فرضيات الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن مشكلة الدراسة من خلال الفرضيات التالية.

١. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاثار النفسية الناتجة عنه على العاملين

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

٢. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاثار الجسمية الناتجة عنه على العاملين .

خامساً: الأسلوب الإحصائي المستخدم:-

في هذا البحث تم استخدام الأسلوب الإحصائي المتعدد المتغيرات والمعروف باسم التحليل التمييزي لغرض معرفة وفرز المتغيرات والعوامل التي تؤثر على العاملين في المصارف نتيجة الضغط في العمل ، هذه المؤثرات شملت التأثيرات النفسية والتأثيرات الجسمية في محاولة لكشف بعض العلاقات التي تربط هذه المؤثرات بضغط العمل ، وقد تم دراسة هذا التأثير على كلا الجنسين من الذكور والإناث بغية معرفة مدى قدرة الدالة التمييزية في كشف الترابط والعلاقة بين ضغط العمل والمؤثرات النفسية والجسمية .

ماهية التحليل التمييزي:

هو احد المواضيع المهمة في التحليل المتعدد المتغيرات والذي يهتم في كيفية التمييز بين مجموعتين أو أكثر وان الفكرة الأساسية من التمييز هو التفريق بين مجموعات متداخلة أو متشابكة لها نفس الخصائص والصفات بمعنى آخر لنفرض إن لدينا مجتمعين أو أكثر ولدينا عينة تحتوي على مجموعة من المشاهدات من كل مجتمع لذلك فان وظيفة التحليل المميز هي إيجاد دالة يمكن بواسطتها تصنيف أو تمييز المشاهدات الجديدة إلى مجتمعاتها الأصلية ، إن المتغير المعتمد في التحليل التمييزي هو متغير اسمي وهو من المتغيرات النوعية يأخذ القيمتين الصفر والواحد

إذا كانت المشاهدات تعود للمجتمع الأول  
إذا كانت المشاهدات تعود للمجتمع الثاني

$$y = \begin{cases} 1 \\ 0 \end{cases}$$

الدالة المميزة الخطية:

تستخدم هذه الدالة عندما تكون المجتمعات المدروسة ذات توزيع طبيعي متعدد المتغيرات بمتجهات متوسطات مختلفة ومصفوفة تباين مشتركة ( $\Sigma$ ) متساوية ، ويمكن صياغة المعادلة بالاعتماد على هذه الدالة تمكنا من اختيار أي مشاهدة وتحديد المجتمع الذي تعود إليه وهذه المعادلة:

$$y = \underline{x}' S^{-1} (\bar{X}_1 - \bar{X}_2)$$

حيث أن

$\underline{x}$  : هو قيمة المتغيرات المستخدمة

$s$  : هي مصفوفة تقديرات التباين والتباين المشترك للمتغيرات

$\bar{X}_1$  : هو متوسطات متغيرات المجموعة الأولى

$\bar{X}_2$  : هو متوسطات متغيرات المجموعة الثانية

أو يمكن أن تكتب على شكل دالة خطية

$$\underline{y} = \underline{c}' \underline{x}$$

$$\underline{y} = \underline{x}' \underline{c}$$

حيث إن

$$\underline{c} = s^{-1}(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)$$

أو

$$\underline{c}' = (\bar{x}_1 - \bar{x}_2)s^{-1}$$

ومن هنا يمكن حساب قيم  $\bar{y}_1, \bar{y}_2$  بالشكل التالي

$$\bar{y}_1 = \bar{x}_1 s^{-1}(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)$$

$$\bar{y}_2 = \bar{x}_2 s^{-1}(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)$$

وـــــــــــــــــ نـــــــــــــــــ ثـــــــــــــــــ مـــــــــــــــــ حـــــــــــــــــ ســـــــــــــــــ ابـــــــــــــــــ قـــــــــــــــــ يـــــــــــــــــ مـــــــــــــــــ Z حـــــــــــــــــ يـــــــــــــــــ ثـــــــــــــــــ إن

$$z = \frac{1}{2}(\bar{x}_1 + \bar{x}_2)s^{-1}(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)$$

$$= \frac{1}{2}[\bar{x}_1 s^{-1}(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) + \bar{x}_2 s^{-1}(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)]$$

$$z = \frac{\bar{y}_1 + \bar{y}_2}{2}$$

ويمكن وضع معيار للتمييز وهو أن المشاهدة  $x$  تعود للمجتمع الأول إذا كان  $y - z > 0$  وتعود للمجتمع الثاني إذا كانت  $y - z \leq 0$ .  
أهمية كل متغير:

يمكن حساب أهمية كل متغير من متغيرات المجموعتين وذلك من خلال حساب الصيغة التالية:

$$c_i^* = c_i \sqrt{v_{ii}}$$

حيث إن  $c_i$  هو عنصر من الموجة  $C$  والذي يمثل معاملات دالة التمييز الخطية إما  $v_{ii}$  فيمثل التباين لكل متغير من المتغيرات المستخدمة.

### المحور الثاني: الجانب النظري

أولاً: ضغوط العمل – الدراسات السابقة

تعتبر ضغوط العمل صفة ملازمة لطبيعة عمل العاملين في مختلف المؤسسات ولها مضارها وأثارها السلبية المتمثلة بالضغوط النفسية والجسمانية المتنوعة وبالتالي

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

تأثيرها على عدم الوضوح والاستقرار في بيئة العمل . لقد أصبحت دراسة ضغوط العمل الشغل الشاغل لدى كثير من الباحثين ومن مختلف دول العالم المتطور منها كالولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان وكذلك الدول النامية التي تسعى الى تقليص الفجوة بينها وبين الدول المتطورة في تطوير اقتصادياتها وتطوير نظمها الإدارية من خلال إرساء نظام القيم الإنسانية في معالجة ضغوط العمل المتولدة من عدم وجود بيئة عمل صحيحة . أن هذه الدراسات قد أكدت على ضرورة تكيف النتائج النفسية والجسمانية الناتجة عن ضغوط العمل وتقليلها ودراسة مستوياتها والحد من أثارها على العاملين ومنها .

- الدراسة التي قام بها ( آدم العتبي ، ١٩٩٧ - الكويت ) حيث أكدت الدراسة على تعرض العديد من العاملين الكويتيين الى الإصابة بأعراض إلام الظهر ، التعب ، سرعة الانفصال ، الصداع ، إلام المفاصل وغيرها من الآثار النفسية والجسمية جراء هذه الضغوط أثناء أدائهم أعمالهم المختلفة مما يستدعي الاهتمام ببيئة العمل وتحسينها لتقليل هذه الأعراض .
- دراسة قامت بها ( وفية الهنداوي ، ١٩٩٤ - مسقط ) حيث أكدت الدراسة على ضرورة معرفة ودراسة مصادر ضغوط العمل والنتائج المترتبة عليها وتحديد الاستراتيجيات المتاحة للتعامل معها على مستوى الفرد والمنظمة التي يعمل فيها .
- هنالك الدراسة التي قام بها ( سمير عسكر ، ١٩٨٨ - الرياض ) لقد أشارت هذه الدراسة الى مستويات ضغوط العمل الناتجة عن كمية ونوعية العمل وما يتعرض له العاملون من الأفراد من نتائج سلبية تترتب على هذه الضغوط ومنها النفسية والجسمية وضرورة معالجتها والحد أو التقليل منها .
- دراسة ( عامر الكبيس ، ٢٠٠٥ - القاهرة ) حيث أكدت على أن دراسة ضغوط العمل تتطلب دراسة مسبباتها ضرورة التكيف معها لتقليل أثارها السلبية التي تؤثر على العاملين أثناء أدائهم أعمالهم . وهنا يأتي الانتباه على معالجة الأسباب لهذه الضغوط وهو ما يتعلق بتحسين وخلق جو مناسب لبيئة العمل تكون له نتائج ايجابية في كسب العاملين ثقتهم بنفسم .
- دراسة ( عبد الوهاب أحمد ، ١٩٩٦ - مصر ) لقد أظهرت دراسته بأن ضغوط العمل هي نتائج يتعرض لها العاملون أثناء عملهم وهي تؤثر سلباً على راحتهم النفسية من حيث المشاعر والأحاسيس والمعنويات والصحة الجسمية لهم . وبالتالي الدراسة أكدت على ضرورة بذل الجهود من أجل تكيف الظروف التي يعمل بها العاملون في منظماتهم لتقليل ضغوط العمل وهذا جهد تقوم به الادارات بتوفير بيئة العمل المناسبة لتقليل نتائج ضغوط العمل والاستغلال الأمثل للموارد البشرية .

ومن الدراسات الأجنبية دراسة ( سكيلر وولسون Sigler & Wilson,1988 U.S.A أكدت هذه الدراسة على أن ضغوط العمل لها أثارها السلبية على الأفراد

العاملين في مختلف المهن ولكن بنسب متفاوتة حيث لكل مهنة طبيعة خاصة لانجازها تختلف عن غيرها لذا يتوجب التعامل مع كل مهنة حسب خصوصيتها من حيث أدائها .

- دراسة (دهرمان جادان Dharmangadan ١٩٤١ India وراثثة فسيولوجية مقارنة لخمسة مهن مختلفة - الهند ) أكدت الدراسة على أن زيادة ضغوط العمل الصادرة عن بيئة العمل لها نتائج تتعلق بارتفاع معدلات الغياب عن العمل وعدم الانتظام في الأداء وانخفاضه وأخرى تتعلق بآثارها النفسية والجسمانية لكلا الجنسين وهي مهن تتعلق مدرسي الجامعات ، مديري المصارف ، مهنة المشرفين ، مهنة الموظفين الإداريين ، مهنة الشركة .  
لقد أكدت الدراسات السابقة ومنها العربية والأجنبية على ضرورة تناول ضغوط العمل وأثارها السلبية من نفسية وجسمانية على الأفراد العاملين وضرورة معالجتها من خلال تحسين ظروف العمل وبيئة العمل والسلامة الصحية والمهنية للعاملين .

#### ثانياً : ماهية ضغوط العمل

أكد كثير من العاملين والمهتمين على تحديد مفهوم واضح ومحدد لضغوط العمل والذي أطلق عليه ( مرض القرن العشرين ) . من هذه المفاهيم المفهوم الذي يدفع باتجاه الأسباب الداخلية ( الذاتية ) كمسببات ومثيرات ضاغطة والاستجابة لهذه المسببات على شكل ردود فعل نفسية وجسمانية . إذن هي " استجابة لعوامل داخلية متنوعة تحفز العديد كردود فعل على شكل انحرافات نفسية وجسمانية للأفراد العاملين " وهناك المفهوم الذي يعزو ضغوط العمل الى تأثيرات لقوى خارجية لنظام حياة وعمل الأفراد متمثلاً ببيئة العمل . أي ان ما يحدث من تغيرات في بيئة العمل سوف يكون دافعا لضغوط متنوعة على الأفراد العاملين . المفهوم هنا يتحدد على الشكل الآتي " الاستجابة للظروف الخارجية التي تؤثر في نظام حياة الفرد والمنظمة تؤدي بالتالي الى تغيرات لدى الفرد " وهناك بعض المفاهيم التي يدمج المفهومين السابقين على ان ضغوط العمل هي حصيلة تفاعل المسببات الداخلية لدى الأفراد والمنظمة وكذلك الظروف الخارجية المحيطة ببيئة العمل . من هنا تأتي ضرورة الاهتمام بالأفراد العاملين كاستثمار بشري وخلق ظروف عمل جيدة ستكون حافزاً لهم وكسب ثقتهم بأنفسهم وهذا يأتي من خلال اهتمام معظم دول العالم المتطور وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان وكذلك الدول النامية التي تسعى الى تقليص الفجوة بينها وبين هذه الدول المتطورة في إرساء وتطبيق نظام القيم الإنسانية لشعوبها وتطوير نظامها الإداري لمؤسساتها القائمة . كذلك ضرورة الاهتمام ببيئة العمل في هذه المؤسسات من حيث مراعاة الوضوح والاستقرار في العمل وتطبيق سياقات عمل منظمة تسمح بأدنى قدر ممكن من خلق جو من الراحة والاسترخاء النفسي والجسماني . ان عدم الاهتمام ببيئة العمل أصبح سبباً مباشراً للعديد من الأمراض الصحية وتغدو

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

سبباً مبكراً للوفاة أو العاهات المستديمة لذا أخذت الأهتمام الواسع من قبل إدارة المؤسسات لأزالة تعقيدات العمل وتكيف الظروف المرتبطة بالعاملين .

### ثالثاً: مصادر ضغوط العمل

هناك العديد من مسببات ضغوط العمل تشترك جميعاً في الإضرار بالعمل وصحة الفرد وهي متعددة نجمال بعض منها.

١. مصادر خارجية : وهي غالباً ماتكون مرتبطة بالمؤثرات الخارجية المحيطة بالأفراد العاملين فيما يخص بيئة العمل . أي ان مايجري من تطورات اقتصادية واجتماعية وسياسية لها الأثر على طبيعة عمل الأفراد في بيئة عملهم .

٢. مصادر داخلية : ترتبط بحياة ونظام الفرد في عمله ومنها نظام الترقيات ، نظام الحوافز ، الشعور بالرضا بالعمل ، المشاركة في الإدارة ، نظام الأجور والرواتب وقوانين التقاعد ... الخ .

٣. مصادر فنية تقنية : متمثلة بالاستخدامات الجديدة والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة كاستخدام الحواسيب والانترنت ونظم الاتصالات الحديثة ... الخ.

رابعاً: الآثار السلبية والايجابية لضغوط العمل

#### ١- الآثار السلبية

تعتبر ضغوط العمل السبب الرئيسي للعديد من الآثار السلبية والتي تعتبر عاملاً مدمراً لصحة الأفراد العاملين ومنها .

١. الآثار النفسية : مثل القلق ، الإرهاق ، سرعة الغضب ، الإحباط ، عدم الثقة بالنفس الخ .

٢. الآثار الجسمية : إلام بفقرات العمود الفقري ، إلام بالأطراف السفلية والعلوية ، إلام المعدة والقولون ، آلام ضعف البصر الخ .

٣. الآثار السلوكية : مثل الميل نحو العزلة ، تعاطي الكحول ، تعاطي المخدرات الخ .

٤. الآثار المعرفية : مثل النسيان ، عدم القدرة على اتخاذ القرارات ، صعوبة التركيز في العمل ، الميل نحو الانعزال والانغلاق على النفس .

٥. آثار تنظيمية: عدم الانتظام بالعمل ، انخفاض أداء الفرد بالعمل ، عدم الرضا الوظيفي ، العدوانية مع زملاء العمل .

#### ٢- الآثار الايجابية

أن الآثار الايجابية تتمثل بمايلي :

١. الاستثمار الامثل للموارد البشرية من خلال استغلال الوقت والأداء الجيد في العمل .

٢. تشجيع روح المبادرة والإبداع في العمل الذي ينعكس إيجاباً على زيادة وتطوير الإنتاج أو الخدمة .

٣. الأهتمام بالصحة والسلامة المهنية للأفراد العاملين واعتباره أفضل استثمار في العمل .
٤. إشاعة روح التعاون بالعمل والنظر الى المستقبل بتفاؤل وإزالة مشاعر الخوف والقلق على مصير العمل .
٥. ضرورة تنمية الثقافة المعرفية وفي شتى أنواعها كعامل قوي لاكتشاف المهارات والقدرات والكفاءات لدى العاملين .
٦. تشجيع روح الفريق الواحد لدى العاملين أثناء العمل لاسيما في اتخاذ القرارات الجماعية فيما يخص تقديم الخدمة أو جودة المنتج .

### المحور الثالث: الجانب العملي

#### مجتمع الدراسة والعينة

تم دراسة ضغط العمل على عينة مكونة من ١٠٠ موظف في المصارف الحكومية في محافظة الديوانية بنسبة ( ٦٠ %) من النساء و( ٤٠ %) من الرجال اخذين بنظر الاعتبار كون اغلب العاملين في المصارف هم من النساء وذلك مراعاة لمبدأ التمييز فقد تم اخذ نسبة العاملين من النساء اكبر من نسبة العاملين من الرجال ، إذ تم اخذ المتغيرات لمجموعتين من العاملين ، المجموعة الأولى تمثل عاملين كان ضغط العمل عليهم قليلاً والمجموعة الثانية عاملين كان ضغط العمل عليهم كثيراً تم اخذ المتغيرات التالية بغية الدراسة والتي تمثل في الأولى التأثيرات النفسية بينما تمثل الثانية التأثيرات الجسمية وهي كما ممثلة في الجدول رقم (١) :

#### جدول رقم (١)

ويمثل رمز المتغير ودلالته على مجموعتي الدراسة

| التأثيرات النفسية |                      | التأثيرات الجسمية |                    |
|-------------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| رمز المتغير       | دلالته               | رمز المتغير       | دلالته             |
| X <sub>1</sub>    | الإرهاق              | Y <sub>1</sub>    | آلام مفاصل اليدين  |
| X <sub>2</sub>    | الصداع               | Y <sub>2</sub>    | آلام مفاصل الرجلين |
| X <sub>3</sub>    | الغثيان              | Y <sub>3</sub>    | آلام أسفل الظهر    |
| X <sub>4</sub>    | سرعة الغضب والانفعال | Y <sub>4</sub>    | آلام أعلى الظهر    |
| X <sub>5</sub>    | التعب                | Y <sub>5</sub>    | آلام العمود الفقري |
| X <sub>6</sub>    | الأرق                | Y <sub>6</sub>    | آلام القفص الصدري  |
| X <sub>7</sub>    | الدوار ( الدوخة)     | Y <sub>7</sub>    | آلام الرقبة        |

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

|                |          |                  |          |
|----------------|----------|------------------|----------|
| الميل للانعزال | $Y_8$    | آلام الكتفين     | $X_8$    |
| إيذاء النفس    | $Y_9$    | برودة الإقدام    | $X_9$    |
| ضيق التنفس     | $Y_{10}$ | آلام المعدة      | $X_{10}$ |
| فقدان الشهية   | $Y_{11}$ | آلام الأمعاء     | $X_{11}$ |
| الرغبة بالبكاء | $Y_{12}$ | الإسهال الشديد   | $X_{12}$ |
| القيء          | $Y_{13}$ | آلام الحنجرة     | $X_{13}$ |
| الميل للنوم    | $Y_{14}$ | تسارع دقات القلب | $X_{14}$ |

ان المتغيرات في أعلاه هي المتغيرات المستقلة اما المتغير المعتمد (  $y$  ) والذي يمثل وجود ضغط العمل على الموظف والذي تم تقسيم عينة البيانات على أساسه بحيث إذا كانت (  $y=0$  ) فهذا يعني ان الموظف يعاني من ضغط العمل اما إذا كان (  $y=1$  ) فهذا يعني ان الموظف لا يعاني من ضغط العمل .  
تحليل النتائج:

#### ١- التأثيرات النفسية

بعد إدخال البيانات إلى البرنامج الإحصائي spss تم الحصول على قيم المتوسطات للمتغيرات في المجموعتين وكما موضحة في الجدول رقم (٢)  
جدول رقم (٢)

يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ولكلا المجموعتين للتأثيرات النفسية

| المجموعة الأولى |               | المجموعة الثانية  |               | المتغير           |
|-----------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
| المتغير         | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| $X_1$           | ٣,٣٨٧٨        | 1.0169            | 3.5294        | .8798             |
| $X_2$           | ٣,٤٠٨٢        | ٠,٩٥٥٦            | 3.6078        | .7766             |
| $X_3$           | ٣,٣٦٧٣        | ٠,٦٣٥٥            | 3.5882        | .5719             |
| $X_4$           | ٣,٣٢٦٥        | ٠,٧٧٤٣            | 3.3137        | .4686             |
| $X_5$           | ٠,٣٦٧٣        | ٠,٤٨٧١            | .4902         | .5049             |
| $X_6$           | ٢,٢٠٤١        | ٠,٩٥٧٠            | 3.1961        | .8251             |

|        |         |        |        |                 |
|--------|---------|--------|--------|-----------------|
| .9941  | 2.8235  | ٠,٩٤٦٣ | ١,٩٧٩٦ | X <sub>7</sub>  |
| 1.4332 | 2.5294  | ١,٤٢٤١ | ٢,٨١٦٣ | X <sub>8</sub>  |
| .9965  | 1.6471  | ١,٤٥٧٧ | ٢,٢٨٥٧ | X <sub>9</sub>  |
| .4835  | 4.2549  | ٠,٣٧٣٤ | ٤,١٦٣٣ | X <sub>10</sub> |
| .1960  | .9608   | ٠,١٩٩٩ | ٠,٩٥٩٢ | X <sub>11</sub> |
| .0000  | 1.0000  | ٠,٢٤٢٢ | ٠,٩٣٨٨ | X <sub>12</sub> |
| .1400  | ٠,٠١٩٦١ | ٠,٣٩١٢ | ٠,١٨٣٧ | X <sub>13</sub> |
| .6104  | 3.5490  | ٠,٨١٩٦ | ٣,٥١٠٢ | X <sub>14</sub> |

أما التباينات لكل متغير فكانت كما في الجدول رقم (٣)

جدول رقم (٣)

يوضح التباين لكل متغير

| المتغير         | التباين |
|-----------------|---------|
| X <sub>1</sub>  | .901    |
| X <sub>2</sub>  | .755    |
| X <sub>3</sub>  | .365    |
| X <sub>4</sub>  | .406    |
| X <sub>5</sub>  | .246    |
| X <sub>6</sub>  | .796    |
| X <sub>7</sub>  | .943    |
| X <sub>8</sub>  | 2.041   |
| X <sub>9</sub>  | 1.547   |
| X <sub>10</sub> | .188    |
| X <sub>11</sub> | .03918  |
| X <sub>12</sub> | .02874  |
| X <sub>13</sub> | .08497  |
| X <sub>14</sub> | .519    |

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

أما المعادلة التمييزية الخطية للمتغيرات النفسية فكانت بالشكل التالي

$$y = 0.451x_1 + 0.374x_2 + 0.026x_3 + 0.203x_4 + 1.311x_5 + 0.496x_6 + 0.039x_7 + 0.333x_8 + 0.325x_9 + 1.829x_{10} + 0.496x_{11} + 0.997x_{12} + 0.24x_{13} + 0.887x_{14}$$

أهمية كل متغير:

يمكن الحصول على أهمية كل متغير من القانون التالي

$$c_i^* = c_i \sqrt{v_{ii}}$$

لذلك فإن أهمية المتغيرات المستخدمة في هذا البحث تكون كما هو موضح في الجدول رقم (٤) والجدول كالتالي :

جدول رقم (٤)

يوضح أهمية كل متغير للتأثيرات النفسية

| الأهمية النسبية | دلالاته    | رمز المتغير |
|-----------------|------------|-------------|
| ١,١٧            | $c_1^*$    | $X_5$       |
| ٠,٥٣٦           | $c_2^*$    | $X_{14}$    |
| ٠,٤٨٢           | $c_3^*$    | $X_6$       |
| ٠,٤٢٨           | $c_4^*$    | $X_1$       |
| ٠,٤١٤           | $c_5^*$    | $X_8$       |
| ٠,٣٦١           | $c_6^*$    | $X_{10}$    |
| ٠,٣٢٩           | $c_7^*$    | $X_2$       |
| ٠,٢٩١           | $c_8^*$    | $X_{12}$    |
| ٠,١٧٣           | $c_9^*$    | $X_{13}$    |
| ٠,١٤١           | $c_{10}^*$ | $X_9$       |
| ٠,١٠١           | $c_{11}^*$ | $X_4$       |
| ٠,٠٨٤           | $c_{12}^*$ | $X_{11}$    |

|       |            |       |
|-------|------------|-------|
| ٠,٠٥٦ | $C_{13}^*$ | $X_7$ |
| ٠,٠١٧ | $C_{14}^*$ | $X_3$ |

#### جدول خطأ التصنيف:

أن خطأ التصنيف هو تصنيف المشاهدة إلى المجموعة الثانية بينما هي في الواقع تعود إلى المجموعة الأولى والعكس صحيح، والجدول التالي يبين خطأ التصنيف ونسبة بالنسبة للمجموعة الأولى

#### جدول رقم (٥)

يوضح خطأ التصنيف بالنسبة للمجموعة الأولى

| قرار الباحث             |                       |    |                         |                                    |
|-------------------------|-----------------------|----|-------------------------|------------------------------------|
| لايعاني من<br>ضغط العمل | يعاني من<br>ضغط العمل |    |                         |                                    |
| ٤٩                      | ١٦                    | ٣٣ | يعاني من<br>ضغط العمل   | المجتمع تعود<br>له المفردة<br>أصلا |
| ٥١                      | ٤٥                    | ٦  | لايعاني من<br>ضغط العمل |                                    |
| ١٠٠                     | ٦١                    | ٣٩ |                         |                                    |

#### ٢- التأثيرات الجسمانية :

لقد تم الحصول على قيم المتوسطات والانحراف المعياري ولكلا المجموعتين وكانت كما موضحة في الجدول رقم (٦) :

#### جدول رقم (٦)

يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ولكلا المجموعتين للتأثيرات الجسمانية

| المجموعة الثانية     |                  | المجموعة الأولى      |                  |         |
|----------------------|------------------|----------------------|------------------|---------|
| الانحراف<br>المعياري | الوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | الوسط<br>الحسابي | المتغير |

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

|        |         |        |        |                 |
|--------|---------|--------|--------|-----------------|
| .8251  | 3.1961  | .9570  | 2.2041 | Y <sub>1</sub>  |
| .9941  | 2.8235  | .9463  | 1.9796 | Y <sub>2</sub>  |
| 1.4332 | 2.5294  | 1.4241 | 2.8163 | Y <sub>3</sub>  |
| .9965  | 1.6471  | 1.4577 | 2.2857 | Y <sub>4</sub>  |
| .4835  | 4.2549  | .3734  | 4.1633 | Y <sub>5</sub>  |
| .1960  | .9608   | .1999  | .9592  | Y <sub>6</sub>  |
| .0000  | 1.0000  | .2422  | .9388  | Y <sub>7</sub>  |
| .1400  | 0.01961 | .3912  | .1837  | Y <sub>8</sub>  |
| .6104  | 3.5490  | .8196  | 3.5102 | Y <sub>9</sub>  |
| .5719  | 3.5882  | .6355  | 3.3673 | Y <sub>10</sub> |
| .7504  | 3.3922  | .8050  | 3.3469 | Y <sub>11</sub> |
| .8237  | 3.6275  | .5818  | 3.5102 | Y <sub>12</sub> |
| .9027  | 3.5098  | .8165  | 3.4286 | Y <sub>13</sub> |
| .2376  | 1.9412  | .0000  | 2.0000 | Y <sub>14</sub> |

اما التباينات لكل متغير فكانت كما في الجدول رقم (٧)

جدول رقم (٧)

يوضح التباين لكل متغير

| المتغير        | التباين |
|----------------|---------|
| Y <sub>1</sub> | .796    |
| Y <sub>2</sub> | .943    |
| Y <sub>3</sub> | 2.041   |
| Y <sub>4</sub> | 1.547   |
| Y <sub>5</sub> | .188    |
| Y <sub>6</sub> | .03918  |
| Y <sub>7</sub> | .02874  |

|        |          |
|--------|----------|
| .08497 | $Y_8$    |
| .519   | $Y_9$    |
| .365   | $Y_{10}$ |
| .605   | $Y_{11}$ |
| .512   | $Y_{12}$ |
| .742   | $Y_{13}$ |
| .02881 | $Y_{14}$ |

أما المعادلة الخطية للتأثيرات الجسمانية فكانت كالآتي:

$$y = 1.296y_1 + 0.631y_2 + 0.053y_3 + 0.296y_4 + 0.518y_5 + 2.789y_6 + 0.932y_7 + 1.572y_8 + 0.295y_9 + 0.206y_{10} + 0.753y_{11} + 0.58y_{12} + 0.942y_{13} + 1.926y_{14}$$

أهمية كل متغير:

يمكن الحصول على أهمية كل متغير من القانون التالي

$$c_i^* = c_i \sqrt{v_{ii}}$$

لذا فقد كانت أهمية المتغيرات المستخدمة في البحث كما في الجدول التالي

جدول رقم (٨)

يوضح أهمية كل متغير للتأثيرات الجسمانية

| أهمية | دلالتة  | رمز المتغير |
|-------|---------|-------------|
| 1.156 | $c_1^*$ | $Y_1$       |
| 0.811 | $c_2^*$ | $Y_{13}$    |
| ٠,٦١٣ | $c_3^*$ | $Y_2$       |
| ٠,٥٨٦ | $c_4^*$ | $Y_{11}$    |
| ٠,٥٥١ | $c_5^*$ | $Y_6$       |
| ٠,٤٥٨ | $c_6^*$ | $Y_8$       |
| ٠,٤١٥ | $c_7^*$ | $Y_{12}$    |

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

|       |            |          |
|-------|------------|----------|
| ٠,٣٦٨ | $C_8^*$    | $Y_4$    |
| ٠,٣٢٧ | $C_9^*$    | $Y_{14}$ |
| ٠,٢٢٥ | $C_{10}^*$ | $Y_5$    |
| ٠,٢١٣ | $C_{11}^*$ | $Y_9$    |
| ٠,١٥٩ | $C_{12}^*$ | $Y_7$    |
| ٠,١٢٤ | $C_{13}^*$ | $Y_{10}$ |
| ٠,٠٧٦ | $C_{14}^*$ | $Y_3$    |

أما جدول خطأ التصنيف فهو كما موضح في الجدول رقم (٩)  
جدول رقم (٩)

يوضح خطأ التصنيف للمجموعة الثانية

| قرار الباحث |    |    | يعاني من<br>ضغط العمل   | لايعاني من<br>ضغط العمل            |
|-------------|----|----|-------------------------|------------------------------------|
|             |    |    |                         |                                    |
| ٤٩          | ١١ | ٣٨ | يعاني من<br>ضغط العمل   | المجتمع تعود<br>له المفردة<br>أصلا |
| ٥١          | ٤٢ | ٩  | لايعاني من<br>ضغط العمل |                                    |
| ١٠٠         | ٥٣ | ٤٧ |                         |                                    |

الاستنتاجات:

من خلال استخدام التحليل الإحصائي ( التحليل المميز ) في تحليل البيانات نوجز الاستنتاجات التالية :

١- بعد تجزئة درجة أهمية المتغيرات الى جزأين تبين ان المتغيرات النفسية في المجموعة الأولى الجزء الاول منها ( التعب ، الميل للنوم، الأرق، الإرهاق،

- الميل للانعزال، ضيق التنفس والصداع ) هي المتغيرات الأكثر تأثراً بضغوط العمل لدى العاملين في المصارف الحكومية .
- ٢- ان المتغيرات النفسية الباقية ( الرغبة بالبكاء ، القىء ، إيداء النفس ، سرعة الغضب والانفعال ، فقدان الشهية ، الدوار والغثيان)والتي تمثل الجزء الثاني كانت اقل تأثراً بضغوط العمل من المجموعة الأولى وذلك من خلال درجة الأهمية التي حصلت عليها .
- ٣- بعد تجزئة درجة أهمية المتغيرات الى جزأين تبين ان المتغيرات الجسمية في المجموعة الأولى الجزء الاول منها ( إلام مفاصل اليدين ، إلام الحنجرة ، إلام مفاصل الرجلين ، إلام الأمعاء ، إلام القفص الصدري ، إلام الكتفين الإسهال الشديد) هي المتغيرات الأكثر تأثراً بضغوط العمل لدى العاملين في المصارف الحكومية.
- ٤- ان المتغيرات الجسمية الباقية ( إلام أعلى الظهر، تسارع دقات القلب ، إلام العمود الفقري ، برودة الأقدام ، إلام الرقبة ، إلام المعدة وإلام أسفل الظهر)والتي تمثل الجزء الثاني كانت اقل تأثراً بضغوط العمل من المجموعة الأولى وذلك من خلال درجة الأهمية التي حصلت عليها

### التوصيات

١. يوصي الباحث بضرورة التحسين المستمر لبيئة العمل من قبل الإدارات ويخص بالذكر أدارات المصارف في الديوانية (موضوع الدراسة ) من إضاءة ، تهوية ، فترات الراحة ، وساعات العمل .
٢. تكثيف الدورات التدريبية في الداخل وخارج القطر في كيفية تقليل آثار ضغوط العمل والتعامل معها لتقليل نتائجها .
٣. ضرورة مراعاة المؤهلات والقدرات والميول لكل فرد في التخصص الوظيفي بما يتناسب مع طبيعة العمل المكلف بانجازه.
٤. تعزيز مبدأ المشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات بين الإدارة والعاملين فيها.
٥. مراعاة وتعزيز مفهوم العامل الإنساني في التعامل بين الإدارة العليا والمستويات الدنيا والمتمثلة بالإفراد العاملين .
٦. إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول كيفية تقليل ضغوط العمل والحد من آثاره المتعددة منها النفسية والجسمانية من أجل الاستثمار الأمثل للموارد البشرية .

### المراجع

أولاً:- المراجع العربية

المحور الإداري — ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية ((دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية))

١. الكبيسي ، عامر خضير ، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية ، ٢٠٠٥م ، القاهرة - مصر
٢. حسن ، راوية ، السلوك التنظيمي المعاصر ، ٢٠٠٤م ، القاهرة - مصر
٣. عبد الوهاب ، أحمد جاد ، السلوك التنظيمي ، دراسة لسلوك الافراد والجماعات داخل منظمات الأعمال ، ١٩٩٦م ، الإسكندرية - مصر
٤. العتيبي ، آدم غازي ، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت ، ١٩٩٧م ، الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية م : ٢٥ ، ع : ٢
٥. الهنداري ، وفية أحمد ، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ، ١٩٩٤م ، مسقط - عمان ، مجلة الإداري ع : ٥٨
٦. عسكر ، سمير أحمد ، متغيرات ضغط العمل لقطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة - دراسة نظرية وتطبيقية ١٩٨٨م ، الرياض - السعودية ، مجلة الإدارة العامة ع : ٦٠
٧. الصباغ ، زهير ، ضغط العمل ، ١٩٨١م ، عمان - الأردن ، المجلة العربية للإدارة ع : ١ ، ٢
٨. المشعان ، عويد سلطان ، الضغوط النفسية - النماذج التنظيمية ومهارات المواجهة من اجل النجاح ، ٢٠٠٥م ، الكويت
٩. توفيق ، عبد الرحمن ، المدير في مواجهة ضغوط العمل ، ١٩٩٤م ، القاهرة - مصر
١٠. الدوسري ، سعد عميقان ، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ، ٢٠٠٥م ، الرياض - السعودية
١١. الجبوري ، شلال حبيب ، عبد ، صلاح حمزة ، تحليلا متعدد المتغيرات ، ٢٠٠١م ، بغداد - العراق

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Dharmangadan , B ,Stressat wark :  
comparison of five occupation 1941 , India
2. Beehr , T, Job stress, employe health and organization  
effectiveness , 1978 , Boston



This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.