
الفصل الثالث

خطة البحث

الفصل الثالث

خطة البحث

مقدمة البحث

تعد الثروة البشرية من أغلى الثروات في العالم. فالاهتمام بالعنصر البشري وبالإنسان المعاصر هو الطريق المنشود للتنمية الشاملة. فالإنسان هو أداة التنمية وغايتها. فكلما أحسن استثمار الموارد البشرية زادت إنتاجيتها وقدرتها على الأداء الجيد. لكي نضمن الكفاءة الإنتاجية العالية والاستفادة من أقصى الطاقات الممكنة، يجب الاهتمام بظروف العمل، وبيئة العمل التي يتواجد بها الأفراد. ذلك أنه كلما كانت ظروف العمل (سواء الظروف المادية أو النفسية أو الاجتماعية) جيدة ومناسبة، فإن ذلك سوف ينعكس على الحالة الصحية الجسدية والنفسية، كما ينعكس على زيادة الإنتاج كما ونوعاً.

الإنسان يرغب في أن يشعر بقيمته الذاتية وبخاصةً من قبل الجماعات التي يقيم معها علاقات وجهاً لوجه. ومن أمثلة هذه الجماعات: جماعة الأسرة وجماعة العمل، فهما الجماعتان اللتان يقضى الفرد في رحابهما معظم وقته، وإذا عجز عن تكوين علاقة إيجابية مع هاتين الجماعتين، فإنه يتجه نحو جماعات أخرى يلتبس فيها الاحترام والشعور بالكرامة والعزة، لأن الإنسان يسعى للحصول على الاعتراف به وبأهميته. فالفرد يشعر بقيمته كلما أدى واجبات جليلة له ولمجتمعه، وكلما كان مهيباً ومستعداً نفسياً وعقلياً وجسماً لأداء عمله دون أية ضغوط قد تفرض عليه من قبل الجماعات التي يتعامل معها. ففي المجال المهني وجد أن الاهتمام باليد التي تدير العمل وتحركه، أكثر أهمية من العمل نفسه، لأنه يمكن أن يستفاد من العامل إلى أقصى درجات الإفادة أو توجيهه الوجهة غير السليمة ويحط منه، سواءً أكان ذلك تعمداً أو من دون تعمد. (عبد الرحمن عيسوي، 1982: 3 - 5).

إن صحة العامل الجسمية والنفسية أصبحت محل رعاية جميع المؤسسات، وأصبح علم النفس يمتد إلى جميع مجالات الحياة العملية والاجتماعية والفردية. ويعد علم النفس الصناعي التنظيمي ميداناً حقيقياً للبحث العلمي. فنتائج البحوث في هذا المجال يمكن استعمالها لتوظيف أفضل للعمال وتخفيض معدل الغياب، وتقليل شعور العمال بالتعب والإرهاق، وقلّة نسبة إصابات العمال وهجرتهم من أعمالهم وتوفير الجو الملائم لحل مشاكلهم، وخفض توتراتهم لزيادة الرضا الوظيفي، وهذا يقدم العون للعلاقات العامة داخل الشركات والمؤسسات نفسها، وبينها وبين المجتمع المحلي ككل، وهو وفق ذلك يسهم في وضع برامج للصحة النفسية للعمال، لأن شعور الفرد بالتوتر والضغط يتأثر بحالته الانفعالية أكثر مما يتأثر بالعمل الشاق، حيث ثبت خطأ الفكرة القائلة بأن العامل يجرى وراء الأجر فقط، وإنما الحقيقة هناك دوافع أخرى أهم بالنسبة للعامل، منها: شعوره بكرامته واحترام إنسانيته، وتقدير جهوده وشعوره بالانتماء للمؤسسة التي يعمل بها.

(عبدالرحمن عيسوي، 1982: 9 - 18)

لقد أكد هذا المعنى العالم هاويز Houser حيث قام بإجراء دراسة على العمال في إحدى المؤسسات التجارية الكبيرة للوقوف على الأمور التي يرغب فيها العمال، ووجد أن الإنتاج يزداد كلما ارتفعت الروح المعنوية للعامل.

(سعد جلال، 1967: 100)

كما توجد العديد من الأهداف التي تسعى المنظمات والمؤسسات إلى تحقيقها ومن أهمها: الوصول بالإنتاج أو الخدمات إلى أعلى حد ممكن سواء من الناحية الكمية (مقدار الإنتاج أو الخدمة)، أو من الناحية الكيفية (الجودة)، كذلك تسعى المؤسسات إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا عن العمل في المؤسسة والراحة النفسية للعاملين فيها.

تساعد العديد من العلوم المختلفة الإدارة في تحقيق أهدافها، وتتمثل هذه المساعدة في إسهامها في إجراء العديد من الدراسات والبحوث حول

الصعوبات والمشاكل التي تواجهها المؤسسة، والتي تعيقها عن تحقيق أهدافها، وبما تصل إليه هذه الدراسات من نتائج علمية تقدم هذه العلوم — خاصة علم النفس الصناعي التنظيمي — على أساسها التوصيات والحلول والإرشادات اللازمة للتغلب على هذه المشاكل وعلاجها بما يكفل لها تحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة والنجاح لها. (عمار كشود، 1995: 53-55)

والصحة النفسية هي المشكلة الصحية الأولى التي تواجه العالم اليوم، ذلك أن الشخص الذي لا يتمتع بالصحة النفسية لا يستطيع أن يوفر البيئة الصالحة لنمو أبنائه وأسرته. والكثير من الدول أصبحت تهتم اليوم بوضع برامج خاصة لمساعدة الأفراد على إنماء قابليتهم للسعادة والفائدة الاجتماعية، وذلك لإيمان هذه الدول بأن الثروة البشرية من أهم وأعلى مصادرها، واهتداءً بالحقبة الثابتة من أن درهم وقاية خير من قنطار علاج. (محمد عيد، 1979: 348).

مشكلة البحث:

تعد الضغوط المهنية من الموضوعات الهامة والحيوية والتي تشغل فكر واهتمام علماء النفس والاجتماع والأطباء والتربويين وغيرهم لما لها من تأثير على الحالة الصحية والتوافق النفسي للأفراد في المؤسسات والمهن والخدمات الإنسانية. فهي إحدى الظواهر التي تواجه العاملين بكل القطاعات المهنية وبمستويات متباينة، وهي تؤدي إلى الإرهاق النفسي الذي يقلل من قدرة الفرد على مقاومة الأمراض الجسمية، لأن الإنسان وحدة جسمية نفسية واحدة، كما أن الأضرار الناتجة عن الضغوط المهنية، تقف وراء زيادة نسبة تغيب العمال عن أعمالهم وهجرتهم إلى أعمال أخرى، وكذلك عدم انصياعهم لتعليمات وأوامر العمل، وبالتالي تزيد من نسبة إصابات العمل وانخفاض معدل الأداء المهني بصفة عامة والصحة النفسية تهتم بمشكلات التوافق الجماعي. فهي تهدف لمعونة كل فرد على العيش السعيد المنتج في بيئته الاجتماعية، وهي

حالة نسبية تتفاوت درجاتها باختلاف الأفراد، وترمى إلى تكوين شخصيات ناضجة سعيدة، قادرة على الإنتاج، قائمة على إثثار الغير والتسامح، والمودة، وعلى التعاون مع الجميع لأداء أعمال حيوية مفيدة للفرد والمجتمع.

(أحمد راجح، 1972: 504 - 505).

الهروب من الضغوط يدل على نقص فعاليات الفرد، وإخفاقه في مواجهة حياته، حيث لا يمكن أن نتصور إنسان دون ضغوط، إلا في حالة الموت، ولكن المقصود هنا الضغوط المعتدلة التي تؤدي إلى تنشيط آليات التوافق. (حسن الموسوي، 1998:102). وقد أثبتت الأبحاث أن هناك فترات حرجية في مشوار الحياة العملية للفرد، يتعرض خلالها لأحداث ضاغطة أكثر من أية فترة أخرى، ويرجع أغلب الباحثين أن أقصى هذه الفترات تقع لدى أصحاب المهن الدقيقة. (عبد الحكيم الخزامي، 1998:63). حيث توصل لاند سبيرجس Land sbergis (1988) إلى وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائية بين الضغط المهني والرضا المهني والأمراض النفسية. كما تبين أن هناك فروقاً بين الضغط المهني وبعض العوامل الشخصية مثل: السن، والجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، في حين أظهرت دراسة العتيمي (1998) أنه لا توجد علاقة بين الضغط المهني وكل من متغيرات: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة. أما دراسة الشمري (1995) فقد أظهرت أنه بتقدم السن وتقدم المركز الوظيفي يقل حجم الضغوط المهنية. (فدوى دربي، 1999: 60).

وفي دراسة حول العوامل التي تسبب ترك العامل لعمله، تبين وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لقرار الاستمرار في العمل، وعدم وجود احترام للعامل وانخفاض فرص التطور والترقية وانخفاض مستوى الراتب الشهري. (سعد جلال، 1967: 105).

في ضوء هذه المتغيرات وتضارب وتباين هذه النتائج حول مدى العلاقة والاختلاف بين المتغيرات النفسية والديموغرافية ومتغير الضغط المهني، وكنتيجة لأفكار واردة ونابعة من انتماء الباحث للمهنة وحصيلة خبرة وتجربة عملية ونقاش علمي مع العديد من العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمصراته حول الضغوط المهنية، ظهر موضوع البحث الحالي، وتم اختيار شريحة مهمة من شرائح المجتمع وهي قطاع الكهرباء لأن الضغوط المهنية تؤثر في كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين نظراً للاتصال المباشر بين المواطنين والعاملين بهذه الشركة، ونتيجة لطبيعة عمل هذا القطاع، ومن خلال ملاحظة الباحث للكثير من الظواهر والسمات والمتغيرات التي لها تأثير على العاملين، باعتباره واحداً من هؤلاء الموظفين، فقد شعر بضرورة دراسة الأسباب أو المصادر التي تؤثر على أدائهم وعلاقاتهم بزملائهم ورؤسائهم في العمل، كذلك علاقاتهم بالمواطنين، وما يلاقونه من اللامبالاة أو عدم التقدير أو غياب المكافأة أو العدالة في الترقية وغيرها من مصادر الضغط المهني، وذلك لمعرفة العوامل التي تؤثر على أدائهم في العمل، ومع هذا فقد لاحظ الباحث أنه لا يوجد استقرار وظيفي لدى موظفي الشركة كما أن هناك نقصاً في الخبرات المهنية والإدارية المؤهلة القادرة على تحقيق الأهداف التي تتشدها وتسعى لها الشركة. وتبعاً لذلك فقد لاحظ أن هناك كثيراً من الاستقالات والتنقلات وارتفاع معدلات غياب وانقطاع العديد من الموظفين عن العمل، وهو ما يؤكد بأن هناك حاجة ماسة لإجراء دراسة تتعلق بالتعرف على مصادر الضغوط المهنية التي تواجه الموظفين وذلك من أجل الوقوف عليها وتحديد مستوياتها، وإلى دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لأهمية الموضوع وخطورته على صحة العاملين النفسية وهذا ما دفع الباحث إلى هذه الدراسة ومن ثم رفع التوصيات للمسؤولين لما في ذلك من فائدة كبيرة تعود على الشركة والموظفين العاملين بها. ذلك لأن عدم القيام بمثل هذه

الدراسات قد يؤدي إلى احتدام الصراع وتزايد المشاكل بين موظفي هذا القطاع مع مديريهم ومع بعضهم بعضاً، ومن ثم قد يعيق أدائهم، ويؤدي إلى عدم قيامهم بالدور الذي يتوقعه المجتمع منهم. إذ أن لهذا القطاع دور كبير في صنع التقدم، ويقع على عاتق الموظفين والعاملين فيه مسؤوليات كبيرة ويتعاملون مع شرائح متنوعة من الناس.

في ضوء ما تقدم، فإن مشكلة البحث تتحدد في الإجابة عن الأسئلة التالية:

س1. ما مدى تعرض العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته للضغوط المهنية؟

س2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وفقاً لمتغير سنوات الخدمة؟

س3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وفقاً لمتغير المستوى التعليمي؟

س4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وفقاً لمتغير الوضع الوظيفي؟

س5. هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته؟

أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث الحالي في النقاط الآتية:

1. إبراز مفهوم الضغوط المهنية ومدى تأثيره على بيئة العمل.
2. الكشف عن الضغوط المهنية التي يمكن أن تسهم في التقليل من الآثار المترتبة والتكاليف الناجمة عنها (مادية أو معنوية) سواء أكانت على مستوى الفرد أم على المؤسسة أم على المجتمع.

3. تكمن أهمية هذا البحث في محاولته الوقوف على مصادر الضغوط المهنية التي تواجه موظفي الشركة العامة للكهرباء بمصراته وذلك بهدف إلقاء الضوء عليها، ومحاولة ترتيبها وفق شدة درجتها، لمعالجتها من قبل المسؤولين نظراً لأهمية وفاعلية الدور الذي تقوم به الشركة العامة للكهرباء في التنمية ودور الموظفين العاملين بها.
4. اعتبار هذا البحث من البحوث التي تتناول العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين في أحد القطاعات المهمة وهو قطاع الكهرباء لكونهم يعملون في مؤسسة إنتاجية خدمية بارزة في المجتمع لها علاقة مباشرة بالمواطن وبحياته اليومية.
5. إمكانية الاستفادة من نتائج هذا البحث من قبل المسؤولين والقياديين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته، ومن لهم علاقة بالعملية الإنتاجية والخدمية، ولكل المشتغلين بالمجالات المهنية، لأنها قد تكشف عن أهم الظروف التي تكمن وراء الضغوط المهنية حتى يمكن التخلص منها أو تقليلها.
6. يسعى البحث الحالي لسد النقص في الأبحاث العلمية في مجال دراسة الضغوط المهنية وفي مجال الصحة النفسية المهنية. فهو يسعى لإثراء دراسات في مجال علم النفس الصناعي وعلم النفس المهني وعلم النفس الاجتماعي وعلم الصحة النفسية.
7. تكمن أهمية البحث الحالي في حدوثه، فبالرغم من بدء الاهتمام بظاهرة الضغوط منذ فترة من خلال العديد من الدراسات الأجنبية التي تناولته، إلا أنه لم يلقَ الاهتمام المناسب في البحوث والدراسات العربية بالرغم من أهميته وخطورته على الأداء وعلى العنصر البشري، حيث تؤثر الضغوط المهنية على الحالة الصحية للعامل وعلى كفاءته ويؤدي ذلك إلى شعوره بحالات من اللامبالاة ونقص الدافعية، وفقدان القدرة على

الابتكار والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، والذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في المهنة، وهو ما يؤكد مدى الحاجة الملحة لإجراء مثل هذا البحث.

8. اعتبار هذا البحث أول بحث من نوعه يتناول موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية داخل نطاق مدينة مصراته حسب علم الباحث.
9. يساعد هذا البحث في تحديد حجم الضغوط المهنية والصعوبات التي يعاني منها العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وبالتالي تقديم التوصيات التي قد تسهم في إعادة التكيف والأداء الجيد في العمل.

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مدى تعرض العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته للضغوط المهنية.
2. التعرف على الفروق في الضغوط المهنية بين العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وفقاً لمتغيرات سنوات الخدمة، والمستوى التعليمي، والوضع الوظيفي.
3. التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته.

محددات البحث:

1. الحدود البشرية: العاملون في الشركة العامة للكهرباء بإدارة توزيع الوسطى بمدينة مصراته.
2. الحدود المكانية (الجغرافية): أجري هذا البحث داخل مدينة مصراته.
3. الحدود الزمانية: أجري هذا البحث في الفترة (2004-2005).

مفاهيم البحث:

وردت في هذا البحث بعض المفاهيم التي تحتاج إلى توضيح، ومن بين هذه المفاهيم:

(1) الضغط Stress:

عرفه والتر كانون (1932) "بأنه ردة الفعل في حالة الطوارئ التي ترتبط بانفعال المواجهة". (علي عسكر، 2000: 33).

(2) المهنة Occupation:

عرفها عسكر (2000) "بأنها المهام التي يقوم بها الفرد في مجال معين من مجالات الحياة". (علي عسكر، 2000: 66).

(3) الضغوط المهنية Occupation Stress:

عرفها عسكر (1988) "بأنها حالة تعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، والتي تجعله يدرك أن مواجهته لمتطلبات المحيط المهني تمثل عبئاً كبيراً عليه". (محمد الشافعي، 1998: 190). وعرفها المشعان (2000) "بأنها اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة، هذا الاختلال الذي يؤدي إلى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، وضعف مستوى الأداء والفاعلية". (علي عسكر، 2000: 68).

ويعرف الباحث الضغوط المهنية نظرياً بأنها تلك الحالات التي تجمع بين القلق والتوتر والارتباك التي تواجه الفرد العامل في مواقف حياته العملية، والتي تجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي، مما يؤدي إلى عدم توافق بين قدراته وإمكانياته كعامل وبين طبيعة عمله مقارنة بالإمكانات المتاحة له.

(4) التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

هي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد البحث من خلال إجاباتهم عن مقياس الضغوط المهنية المعتمدة في البحث الحالي، والذي يتكون من (72) عبارة.

5) الصحة النفسية: Psychological Health

ويقصد بها "تمتع الفرد ببعض الخصائص الإيجابية التي تساعد على حسن توافقه مع نفسه ومع بيئته (اجتماعية أو مادية) وكذلك تحرره من تلك الصفات السلبية أو الأعراض المرضية التي تعوق هذا التوافق. ويمكن إجمال هذه الخصائص فيما يلي: الشعور بالكفاءة والثقة بالنفس – المقدرة على التفاعل الاجتماعي – النضج الانفعالي والمقدرة على ضبط النفس – المقدرة على توظيف الطاقات والإمكانات في أعمال مشبعة – التحرر من الأعراض العصبية – البعد الإنساني والقيمي – تقبل الذات وأوجه القصور العضوية" (عبد المطلب القريطي، عبد العزيز الشخص، 1992: 9-10).

6) التعريف الإجرائي للصحة النفسية:

هي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد البحث من خلال إجاباتهم عن جميع بنود الصحة النفسية في المقياس المعتمد في البحث الحالي، والذي يتكون من (105) عبارة.

7) العاملون:

"جميع الأفراد الذين تستخدمهم الدولة تحت إشرافها مقابل أجر". (أحمد بدوي، 1977: 293).

8) العاملون بالشركة العامة للكهرباء:

وهم جميع العاملين والعاملات المهنيين بشكل رسمي، سواء أكانوا مصنّفين بدرجة أم عاملين بعقد عمل سنوي بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته، والذين ستطبق عليهم أدوات البحث.

9) الشركة العامة للكهرباء:

شركة ليبية مساهمة لها الشخصية الاعتبارية المستقلة، موطنها القانوني مدينة طرابلس ولها فروع وإدارات ومكاتب في جميع أنحاء

الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى، ونقوم الشركة العامة للكهرباء بتنفيذ قرارات المؤتمرات الشعبية في مجال:

– تشغيل وصيانة محطات إنتاج الطاقة الكهربائية وما يتصل بها من محطات التوزيع والتغذية والتحويل وخطوط الطاقة الكهربائية وتوزيعها.

– تشغيل وصيانة شبكات الكهرباء.

– إدارة وتشغيل وصيانة محطات تحليه مياه البحر.

– ما يحال للشركة من إنشاء وتنفيذ للمشروعات الكهربائية.

– تقديم الخدمات العامة وخدمات المستهلكين في مجال الكهرباء بمقابل مالي وفقا للرسوم المقررة.¹

(10) إدارة توزيع الوسطى بمصراته:

هي إدارة من إدارات الشركة العامة للكهرباء المكلفة بتنفيذ بعض الاختصاصات المتعلقة بالطاقة الكهربائية وعلى الأخص:

– إنشاء وصيانة خطوط وكوابل الضغط المتوسط (11 ك.ف) والمنخفض (220-380 فولت) وملحقاتها.

– تشغيل وصيانة محطات وصناديق وعلب التوزيع.

– تقديم الخدمات للمستهلكين في مجال التزويد بالطاقة الكهربائية مقابل الرسوم المقررة.

¹ - القانون رقم (17) الصادر عن مؤتمر الشعب العام ، 1984/7/30 ف بإنشاء الشركة العامة للكهرباء ،
الجريدة الرسمية العدد 26 ،
ص(940-946) .
- قرار اللجنة الشعبية العامة رقم (112) بإعادة تنظيم الشركة العامة للكهرباء ، 1993/4/10 ف ، الجريدة
الرسمية العدد 7 ، ص
(323-328) .
- قرار اللجنة الشعبية العامة للطاقة رقم (80) بشأن إصدار النظام الأساسي للشركة العامة للكهرباء ،
1993/6/26 ف ، الجريدة الرسمية
العدد 14 ص (530-547) .

- تحصيل وجباية رسوم استهلاك الطاقة الكهربائية من المستهلك وهو:
الشخص الطبيعي أو الاعتباري (أو من يمثله).
- الإشراف على المشاريع المتعلقة بالطاقة الكهربائية.
- إعداد الخطط والمقترحات المتعلقة بالطاقة الكهربائية والمشتمة على توزيع الطاقة الكهربائية وجباية الرسوم المقررة.¹

¹ - قرار اللجنة الشعبية العامة للطاقة، رقم (91) لسنة 1993 ف باعتماد الهيكل التنظيمي للشركة العامة للكهرباء.

- قرار اللجنة الشعبية العامة للطاقة رقم (338) لسنة 1999 ف بتعديل الهيكل التنظيمي للشركة العامة للكهرباء.