

طرق التكيف مع ضغوطات العمل وعلاقتها بصحة العاملين النفسية

تقديم: أ. د. عفاف صالح

جامعة طرابلس/ كلية التربية جنزور

المقدمة :

يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها وأحداث تنطوي على الكثير من مصادر القلق وعوامل الخطر والتهديد في مجالات الحياة كافة. وقد انعكست آثار تلك المواقف الضاغطة على معظم جوانب شخصية الفرد. ومن بين هذه الضغوطات المؤثرة بطريقة مباشرة على الفرد وحياته وتجعله في حالة من عدم التكيف هي بيئة العمل ومصادرها. فهي من المثيرات للمواقف المتعددة مثل الضغوطات المهنية وعدم الرضا الوظيفي والاعترا ب الوظيفي وعدم التكيف المهني. وهذه الضغوطات تجعل العاملين قلقين، وبذلك يسهل استثارته وتكثر انفعالاتهم. وقد ينعكس ذلك على أدائهم الوظيفي بشكل عام، وربما يتجاوز ذلك إلى تغيبهم عن العمل والتفكير في الانتقال إلى مهنة أخرى. ويتفاوت الأفراد في تعاملهم وطرق مواجهتهم لهذه الضغوط من خلال الأساليب التي يتبعونها والاستراتيجيات التي يستخدمونها وكيفية إدراكهم لهذه الضغوطات. فالعاملون هم أهم أداة من أدوات الإنتاج وأهم عنصر في المنظمة والدعم الأساسي الذي تستند عليه المؤسسة. فهو مصدر الفكر والتطوير. لذلك تعمل المؤسسات على توظيف العمالة الجيدة المؤهلة التي تتمتع بقدرات مهنية وعقلية ونفسية عالية خالية من الاضطرابات التي تؤثر بشكل سلبي على عطائه. فالعطاء من أهم مظاهر تحقيق الفرد لوجوده وإنسانيته. وذلك لأن الأمراض النفسية تقف كعائق وتترك آثارًا مأساوية للعامل المصاب على ذويه وعلى المؤسسة التي يعمل بها. أو تعتبر مشاكل الصحة النفسية من المشكلات الواجهة لمؤسساتنا الصناعية والخدمية. فهي غالبًا ما تنتج من عدم التكيف داخل بيئة العمل أو ممارسة بعض السلوكيات الضاغطة من رؤساء العمل والإدارات التي تجعل الموظف في حالة من عدم الراحة والاطمئنان وتشكل عائقًا للعاملين وللمؤسسة أيضًا. ومن خلال هذا الطرح سيتم التركيز على أبرز أهم الطرق التي تساعد على التكيف مع ضغوطات العمل وعلاقتها بصحة العاملين النفسية ومدى تأثيرها على نجاح المؤسسة واستمرارها من خلال احتواء العاملين أو إقامة العديد من البرامج التي تشجع على استمرارهم والعمل دون معوقات داخلها وتشجيع باقي العاملين على الاستمرار فيها.

مشكلة الدراسة :

تعتبر ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه العامل وبيئة عمله حيث تتولد العديد من المظاهر كالقلق والإحباط وفقدان الثقة. كما أن هذه الضغوط تؤدي إلى أثر سلبي على سلوك الأفراد وتدفع البعض إلى اليأس وتسهم في انخفاض الإنتاجية. لذا فإن مستوى الضغوط الذي كان العمال يتعرضون له في سنة قد تتعرض له آلاف خلال أيام معدودة. وهذه الضغوطات أصبحت تزداد يوماً بعد يوم في ظل التحول والتغير التكنولوجي والتسارع الحضاري داخل نمط العمل في المؤسسات. وباعتبار أن طرق التكيف مقياس لمدى تكيف الأفراد مع مهنتهم والظروف المحيطة بهم، فإن ذلك يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تتمثل في تلك التي يتوقعها القطاع عندما يقوم بدفع الأجور أو تطبيق نظام المكافآت التشجيعية. ويعتبر اهتمام المديرين بالجانب المعنوي للأفراد من التحولات في مجال إدارة الأفراد والتطوير من مهاراتهم الفكرية والبدنية بغية النهوض بالمؤسسة داخل المجتمع. ومن خلال ذلك سيتم إجمال مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي : ما هي طرق التكيف مع ضغوطات العمل وعلاقتها بصحة العاملين النفسية؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي سيتم وضع مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي ستكون كالتالي :

1. ما هي الطرق العلمية التي يمكن اتباعها للحد من ضغوطات العمل؟
2. كيف يمكن التقليل من الآثار النفسية التي يتعرض لها العاملون بسبب ضغوطات العمل؟
3. ما هي طرق التكيف التي تسهم في مواجهة ضغوطات العمل؟
4. إلى أي مدى تسهم المؤسسات الحديثة التي تتبع أنظمة متطورة في العمل من خلق بيئة خدمية ملائمة للعاملين؟

أهمية الدراسة :

إن هذه الدراسة تنطوي على مدى أهمية المحافظة على رأس المال البشري وهم العاملون داخل المؤسسات لضمان نجاح وتطور المؤسسة ومن خلال ذلك فإن هذه الدراسة تكمن أهميتها في الآتي :

1. تظهر أهمية البحث في معرفة كيفية تأثير الصحة النفسية على أداء العاملين في المؤسسة.
2. يكتسب البحث أهمية باختلاف الدور الكبير الذي تشغله الصحة النفسية في ميدان العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي.
3. تسعى هذه الدراسة إلى مساعدة العاملين على مواجهة الأزمات النفسية المهنية التي تعترضهم في ميدان العمل.
4. وضع العديد من الطرق العلمية للتكيف داخل بيئة العمل والحماية من الضغوطات النفسية.

أهداف الدراسة :

تستعرض هذه الدراسة سعيها للوصول إلى مجموعة من الأهداف التي تتمثل فيما يلي :

1. الكشف عن مستوى الرضا عن العمل داخل المؤسسات الخدمية.
 2. معرفة الأساليب والطرق التي تخفف من ضغوطات العمل.
 3. الكشف عن العلاقة الموجودة بين التكيف في العمل وأساليب التعامل مع الضغوطات النفسية.
 4. التعرف على الطرق التي يمكن من خلالها التنبؤ بأهمية التكيف داخل العمل وأساليب التعامل مع الضغوطات النفسية.
- أسباب اختيار الموضوع :
- من خلال هذه الدراسة فانه يوجد اسباب ذاتيه واخرى موضوعيه دفعت الباحثة لاختيار هذا الموضوع والتي من بينها الاتي :

أولاً. الأسباب الذاتية :

1. الاهتمام الشخصي والرغبة الذاتية للباحثة في دراسة هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الحديثة التي أصبحت منتشرة وأوضحت لها نتائج واضحة انعكست على بيئة العمل.
2. التجربة الشخصية للباحثة من خلال تعرضها لبعض الضغوطات النفسية داخل بيئة العمل.

ثانياً. الأسباب الموضوعية :

1. إثراء المكتبة العلمية بمثل هذه المواضيع الحية التي تتغير مع التطورات التكنولوجية الحديثة.
2. إقامة قاعدة بيانات متكاملة حول هذا الموضوع لتصبح مرجعية للباحثين والمتخصصين في هذا المجال.
3. التأكيد على الدور العلمي لهذا الموضوع من خلال صياغة نتائج وتوصيات تخدم مجال البحث والتخصصات

مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

- التكيف لغة :** من الفعل كيف والتكيف هو استيعاب شيء أو تعديله و التكيف لغة من الفعل تكيف وهو بمعنى انسجم وتوافق تلائم يقال تكيف الهواء تغير درجة حرارته تلائم الجو الخارجي انخفضت في الصيف وارتفعت في الشتاء⁽¹⁾.
- التكيف اصطلاحاً :** يعرفه مصطفى فهمي هو عملية ديناميكية مستمرة يهدف منها الشخص إلى أن يغير سلوكه ليحدث علاقة أكثر توافقاً بينه وبين البيئة وبناءً على هذا الفهم تستطيع أن تعرف هذه الظاهرة بأنها القدرة على تكوين الحلقات المرضية بين المرء وبيئته⁽²⁾.
- تعريف الضغوط لغة :** بمعنى كرب خوف إرهاق إجهاد ضيق على الشخص⁽³⁾.

اصطلاحاً يعرفه الكبيسي : هي ظروف وأحداث ومواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معاً⁽⁴⁾.

التعريف الإجرائي هو الضيق أو المأزق أو عدم الراحة والتكيف داخل وسط ما دون إيجاد حل له .**العمل لغة** : لفظ العمل يعني مهنة شغل وظيفة والجمع أعمال⁽⁵⁾.

اصطلاحاً عرفه القانون المعري 11/90 المتضمن علاقات العمل الفردية فقد عرفه في المادة 2 تعتبر العمال الأجراء من مفهوم القانون كل الأشخاص الذين يؤدون عملاً يدوياً أو فكرياً مقابل مرتب في إطار التنظيم والحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي عام أو خاص يدعى المستخدم⁽⁶⁾.
التكيف الإجرائي : كل مجهود يقوم به الفرد سواء كان جسدياً أو فكرياً بغية كسب الرزق.

(1) المعجم الوسيط معجم اللغة العربية ج 2 ص 807.

(2) مصطفى فهمي الصحة النفسية دار الثقافة العربية القاهرة 1963 ص 11.

(3) القاموس المدرسي المعجم اللغوي دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع طرابلس لبنان 2006 ص 361.

(4) نبيلة عدن ضغوطات العمل والاداء الوظيفي مركز الكتاب الأكاديمي عمان ص 21.

(5) تعريف ومعنى العمل معجم المعاني الجامع معجم عربي عربي Almaany قلت لها عليه بتاريخ 2024/12/24.

(6) علي عوض حسني الوجيز في شرح القانون الجديد دار الطباعة الجامعية الأسكندرية سنة 2003 ص 35.

الضغوط النفسية تعريفها : هي عبارة عن استجابات نفسية لتأثير سلبي وتوصف بالاستمرارية وخبرة ذات مستوى عالٍ من القلق أو التوتر ⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي : هي حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث والمواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد والتي تتطلب نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية.

المنهج المستخدم:

إن المنهج العلمي واحد من أهم الأسس العلمية والمنهجية التي يلجأ إليها الباحث في تفسير بحثه لذا تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته وطبيعة الدراسة من خلال وصف وتحليل البيانات التي تم جمعها وتدوينها.

أداة جمع البيانات:

تم اختيار استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وهي تنطوي على حوالي 150 مفردة لذكور وإناث.

الدراسات السابقة :

أولاً. الدراسات العربية :

1. دراسة يمينة القطبي، سهيلة رقاب بعنوان الاستراتيجية للتكيف مع ضغوط العمل، دراسة ميدانية بمديرية التربية أدرار، الجزائر 2022. هدفت الدراسة إلى التعرف على ما هي استراتيجية التكيف والضغوطات داخل العمل وأثر كل منها على أداء الموظفين حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وتوصلت من خلالها إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1. منى غيث عبد الله بن بهان العامرية، أبعاد الذات لدى العاملات وغير العاملات وعلاقتها بمستوى الضغوط النفسية وتوافق الأسري بمحافظة الداخلة رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نازري الجزائر 2014 ص 10.

2. أن المؤسسة لا تقوم بتبني استراتيجيات التكيف مما يجعلها تتعرض إلى ضغوطات عمل بكثرة وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة.

3. عدم استجابة أفراد المؤسسة لاساليب استراتيجية التكيف اتجاه ضغوط العمل وهذا دليل على أن ضغوط العمل تؤثر على العمال.

4. وجود علاقة سلبية بين استراتيجية التكيف وضغوط العمل.

2. دراسة عبد الله الغربي بعنوان أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات جامعة دمشق سوريا 2010. هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أكثر أساليب مواجهة الضغوطات استخداماً لدى أفراد عينة البحث والتعرف على أثر التفاعل بين متغيرات الدراسة والمؤهل العلمي سنوات الخبرة والعمر في أساليب مواجهة الضغوط النفسية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات فتوصلت من خلالها إلى جملة من النتائج أهمها :

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب مواجهة الضغوط والخبرة من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون وبين أساليب مواجهة الضغوط.

2. كلما زادت سنوات الخبرة زاد اتباع واستخدام الأساليب الإيجابية لدى أفراد عينة البحث.

3. وجود علاقة ارتباطية سلبية يعني أن أسلوب التنفيس الانفعالي والخبرة فقد بلغ معامل الارتباط (0,217) وهو بدلالة إحصائية بلغت (0.000).

2. دراسة كادي الحاج بعنوان الصحة النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المحطة الجمهورية للإذاعة والتلفزيون جامعة قاصدي مرياح ورقلة الجزائر 2014. هدفت الدراسة إلى التعرف على الصحة النفسية للعمال وتأثيرها على الأداء الوظيفي والكشف عن العلاقة بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي والعامل المؤثر في الصحة النفسية للعمال حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وتوصلت الدراسة من خلاله إلى جملة من النتائج أهمها :

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب الخبرة لدى عمال المحطة الجمهورية للإذاعة والتلفزيون.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب الجنس لدى عمال المحطة الجمهورية للإذاعة والتلفزيون.

3. إن من نتائج الدراسة تؤكد انخفاض الصحة النفسية لعمالها وذلك لعدم تهيئة الظروف المادية ونقص البرامج المخصصة للصحة.

ثانياً. الدراسات المحلية :

1. دراسة إبراهيم صالح مفتاح عبد العزيز بعنوان "ضغوط العمل لدى العاملين بالمدارس العامة بمدينة الأبيار وفقاً لبعض المتغيرات" ليبيا، 2011. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالمدارس بمدينة الأبيار للعام الدراسي 2017 والكشف عن طبيعة الضغوط وفقاً لبعض المتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي). حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات. توصلت من خلالها إلى جملة من النتائج أهمها :

1. أن مستوى الضغوط لدى المعلمين فوق المتوسط المرجح أي أن المعلمين يعانون من ضغوط العمل.

2. أن متوسط الضغوط لدى الذكور أعلى منه لدى الإناث حسب مقياس الضغوط.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والمرحلة الدراسية التي يقوم المعلم بتدريسها.

2. دراسة سارة عبد الرحيم أبو لقمة بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالصحة النفسية لدى الأطباء بالمستشفى الجامعي جامعة طرابلس" ليبيا، 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا لدى الأطباء بالمستشفى الجامعي ومستوى الصحة النفسية لدى الأطباء بالمستشفى الجامعي. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات. توصلت من خلالها إلى جملة من النتائج أهمها:

1. من خلال نتائج الدراسة تبين انخفاض مستوى الصحة النفسية لدى العاملين بالمستشفى.

2. عدم وجود رضا وظيفي لدى بعض الموظفين مما يسبب مجموعة من الضغوط النفسية داخل المؤسسة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر والضغوط النفسية في العمل والرضا الوظيفي.
3. دراسة ضياء عبد الرؤوف الأحمد، فيروز صالح جابه بعنوان "الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل التي تواجه معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في لواء بني كاتبة" جامعة مصراتة، ليبيا 2023. هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الضغوط النفسية التي تواجه معلمي المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في لواء بني كاتبة ومعرفة وجود تأثير للمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، نوع السكن، الراتب، عدد العاملين، والخط الإداري المتبع) في الدراسة. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت من خلاله إلى جملة من النتائج أهمها :
 1. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من تعرض معلمي مدارس للضغوط تعزى للمتغير المرحلة الدراسية التي يقومون بتدريسها أو المؤهل العلمي الذي يحمله المعلم.
 2. أن مستوى الضغوط النفسية لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية يفوق المتوسط ويرتقي إلى مستوى الفروق المعنوية بشكل عام.
 3. توجد معاناة في العمل وضغوط نفسية ساهمت في انعكاسها على وسط العمل.

ثالثًا. التعليق على الدراسات السابقة :

إن الدراسات السابقة تعتبر بمثابة خارطة طريق للباحث لتوفيرها قاعدة بيانات متكاملة والتي انطوت على مجموعة من أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من حيث:

■ الأهداف :

حيث إن الدراسة الحالية كان الهدف فيها اتباع طرق التكيف مع ضغوطات العمل وعلاقته بالصحة النفسية وهذا ما اتفق مع دراسة يمنية للقطبي سهيلة رقاب 2022 في كون أن الطرق والاستراتيجيات واحدة في خلق بيئة خدمية صحية، كما اختلفت الدراسة الحالية مع باقي الدراسات السابقة في الأهداف.

■ من حيث المنهج المستخدم :

اتفقت الدراسة الحالية مع جل الدراسات السابقة في كونها استخدمت نفس المنهج العلمي وهو المنهج الوصفي التحليلي من خلال استمارة الاستبيان.

■ من حيث المناهج :

إن الدراسة الحالية اتفقت مع كل الدراسات السابقة في كون أن ضغوطات العمل تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية للعاملين داخل المؤسسات بمختلف أنواعها.

الفصل الثاني

أدبيات البحث

تمهيد

أ- النظريات المفسرة للتكيف.

ب- معنى التكيف وعلاقة التكيف بالصحة النفسية.

ج- العوامل المؤثرة في التكيف المهني لدى العاملين.

د- طرق واستراتيجيات تحقيق التكيف المهني داخل مؤسسات العمل.

تمهيد

يعد التكيف عملية اجتماعية على جانب كبير من الأهمية. فوائدها أن يتكيف الإنسان مع البيئة الاجتماعية والوسط الذي يعيش فيه ويصبح جزءاً منه وعُصراً متفاعلاً ومنسجماً من عناصرها. فلا يشعر بوطأة نظامها ولا يضيق بأوضاعها، بل ترسب في نفسه هذه النظم والأوضاع في تكوينه وتصبح من أهم مقومات شخصيته ومن أعز ما يحرص عليه. ولذا فإن معيار الاستقرار النفسي ومن سمات الشخصية السوية ومقدرتها على التكيف مع الآخرين والتوافق مع الأوضاع الاجتماعية والحياتية وبلوغ قدر معقول من التوافق مع الآخرين. ومن خلال ذلك سيتم توظيف أهم نظريات التكيف ومعناه وعلاقته بالصحة النفسية وطرق واستراتيجيات تحقيق التكيف داخل المؤسسات الخاصة بالعمل والتي ستكون كالآتي:

أولاً. النظريات المفسرة للتكيف:

للتكيف العديد من النظريات التي تحاول تفسير هذه العملية التي تعتبر من العمليات الاجتماعية واسعة المجال. هذه النظريات سنحاول ذكر بعضها وتفسيرها بإيجاز والتي ستكون كالآتي:

أولاً. النظرية الطبية:

حيث تتأسس هذه النظرية على تقديرات طبية متعلقة بالجسم الإنساني. حيث إن رواد هذه النظرية يرون بأن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الجسم، خاصة المخ. ومثل هذه الأمراض يمكن توريثها واكتسابها من خلال الحياة عن طريق الإصابات والجروح والعدوى أو الحلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد⁽¹⁾. وترجع إلى النواة الأولى لوضع هذه النظرية لجهود كل من Charles Darwin, Gregor Mendel, Francis Galton, Kalman وغيرهم.

⁽¹⁾ مدحت عبد الحميد عبد اللطيف، الصحة النفسية والتوافق الدراسي، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية مصر 1999 ص

86.

ثانياً. النظرية النفسية (التحليل النفسي):

حيث تقوم هذه النظرية على العوامل النفسية المتعلقة بالشعور والذات واللاوعي. ومن أهم مؤسسيها عالم النفس فرويد إذ يرى أن عملية التوافق الشخصي غالباً ما تكون لاواعية أي أن الفرد لا يعي أسبابها الحقيقية لكثير من سلوكياته. فالشخص المتوافق هو من يستطيع إشباع متطلباته الضرورية بطرق مقبولة اجتماعياً. ويرى فرويد أن الأعصاب والذهان ما هما إلا شكل من أشكال سوء التكيف. ويقرر أن السمات الأساسية للشخصية المتوافقة والمتكيفة والمتمتعة بالصحة النفسية تتمثل في ثلاث سمات هي: قوة الأنا، القدرة على العمل، القدرة على الحب والعطاء⁽¹⁾.

كما ذهب أيضاً يونغ إلى تأكيد ذلك من خلال طرح فرضته عن اللاوعي الجمعي وأنماط الشخصية. إلا أن تأكيد العوامل الاجتماعية أصبح أكثر وضوحاً في نظريات كل من هورني والتي أكدت أهمية الحب الوالدي⁽²⁾، أي أن المشاعر والعلاقات تؤثر في الحالة النفسية والصحة النفسية للإنسان. كما أن البيئة هي المسؤولة عن خلق هذا الشعور بعد تعرض الشخص لعدة مواقف تحكم عليه النفور الاجتماعي والاضطراب النفسي.

ثالثاً. النظرية المعرفية:

في هذه النظرية، تقوم على الأسس المعرفية القائمة على الإدراك للمواقف والتعرف على المشكلات الخاصة بالوسط الاجتماعي الذي يتكيف فيه من خلال التعاملات. ويرجع أصل مفهوم مصطلح التعامل مع الأزمة إلى النظريات المعاصرة حول الضغط (الإجهاد). وتعد نظرية لازاروس المعرفية

مدحت عبد الحميد، الصحة النفسية والتوافق المدرسي، المرجع السابق، ص 86-87.

(2) عبير بنت محمد حسن عمر، علاقة تشكيل هوية الأنا بكل من مفهوم الذات وتوافق نفسي واجتماعي وعموماً، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2003، ص 37.

(3) مكي القطبي، سهولة رقاب، استراتيجية التكيف مع ضغوط العمل، المرجع ثابت، ص 32.

الظاهرية حول الانفعالات بالنسبة لهذه النظرية ليس للحدث الضاغط وجوداً موضوعياً أي أنه لن يكون ضاغطاً حتى يعطيه الفرد هذه الصيغة ويؤمن به. كما يصف لازاروس وفولكمان التعامل في هذه النظرية كمعاملة بين الفرد ومحيطه حيث يتدخل التعامل كمهدئ للعلاقة بين الحدث الضاغط وحالة اللا تكيف الانفعالي⁽³⁾.

حيث أن عملية الضغط في ظاهرها ليس لها علاقة مباشرة بالفرد وإنما بين الفرد ومحيطه الخارجي حيث تحدث الاستجابة بينهما ولا يستطيع الفرد مواجهتها.

ثانياً: معنى التكيف وعلاقة التكيف بالصحة النفسية :

هناك العديد من التعريفات للتكيف والتي تبني أسسها وعناصرها. ومن هذه المفاهيم الآتي: يعرفه نعيم الرفاعي على أنه "مجموعة ردود أفعال يعدل بها الفرد بناءه النفسي وسلوكه ليستجيب إلى شروط محيطه المحددة أو خبرة جديدة⁽¹⁾. في حين يعرفه (العابط) بأنه "سعي فرد لتوافق بين مطالبه وظروفه ومطالب البيئة المحيطة به وظروفها. فالفرد كثيراً ما يجد نفسه في ظروف أو بيئة لا تشبع كل مطالبه وحاجاته، بل قد تكون هذه الظروف أو البيئة مصدر إعاقة لإشباع حاجاته النفسية والاجتماعية⁽²⁾.

أما (الفت حقي) فتري أن التكيف معناه "التغير المسير للبيئة للحصول على أكثر المزايا نفعاً وأماناً⁽³⁾.

وتعرفه (ابتسام الزويني) بأنه "التكيف لا بد وأن يكون عملية ديناميكية مستمرة يسعى الفرد من خلالها إلى تغيير نشاطه ليكون توافقاً مع بيئته. وعليه فإن الفرد يوصف بالقدرة على التكيف السليم هو الفرد الذي يكون قادراً على إقامة علاقات مقبولة بينه وبين بيئته التي يعيش فيها⁽⁴⁾.

من خلال التعريفات السابقة وبعد تناول أكثر من تعريف، فإن التعريفات كلها اتفقت على أن التكيف السليم للفرد يتحقق وفق توافقه مع متطلبات البيئة الخارجية والتي تؤدي إلى توافقه مع الآخرين، ويتحقق أيضاً الانسجام والتكيف والملاءمة من أجل صحة نفسية عالية.

علاقة التكيف بالصحة النفسية:

تشكل الضغوط النفسية محور اهتمام كبير من علماء النفس لكونها أصبحت عاملاً يفرض نفسه في جنب المشكلات النفسية. فمن ناحية الأحداث والمثيرات الضاغطة التي تصبُّ على كيان الفرد من كل صوب، يمكن القول بأنه عصر الضغوط عصر المشحنات، وخاصة أن هذا العصر يتميز بالتطور. وان الفرد في ظل هذه التغيرات يلجأ إلى العمل بكثرة ويشغل وقته بالعمل طيلة ساعات اليوم مما يولد لديه شعوراً بعدم الارتياح والقلق وعدم التكيف نظراً لانشغاله الدائم بالصحة النفسية للشخص العامل لا تقل خطراً ولا أهمية عن الأمراض الجسدية فالحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل وعلى مقدار تعرضه لحوادث العمل وإصابته وعلى ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية إذ أن هذا النمط يولد التكيف الحاصل من قبل البيئة المحيطة بالفرد وتنبئ له صحة نفسية متكاملة أي بتوفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية⁽¹⁾.

وان الصحة النفسية الناتجة في التناقص بين التكيف والعمليات النفسية المختلفة وهي تؤدي عملها ضمن وحدة الشخصية ليتم التكيف بين الفرد من جهة وبين العالم الخارجي من جهة أخرى بهدف تحقيق السعادة لكل من الفرد والمجتمع فالفرد السوي التكيف السليم يعرف واقعه ويدرك قدراته ويتقبل

(1) سامي محمد ملحم ، الإرشاد النفسي عبر مراحل العمر، عمان، الأردن، دار الفكر للنشر والتوزيع، 2007، ص23.

(2) أحمد عبد المطيع الشبخانية، التكيف مع الضغوط النفسية، ط1، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010، ص35.

(3) الفت حقي، سيكولوجية الطفل (علم نفس الطفولة)، ط1، الإسكندرية، مصر، مركز الإسكندرية للكتاب، 1996، ص23.

(4) ابتسام الزويني، الصحة النفسية (المرحلة الثانية)، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، قسم اللغة العربية، مكتبة التربية، جامعة بابل، ص7.

ما يحمله تكوينه الشخصي أما الشخص غير المتكيف فهو غير متقبل لذاته وللآخرين وغير متكيف في مجال العمل أي أن الفرد الذي يرضى عن مهنته ويسعى إلى تطويرها ضمن مكانته المتاحة وقدراته وواقعه يقف نفسه موقفاً سليماً إيجابياً ويشعر بأهمية ذاته ومهنته مما يجعله يشعر بالأمن والاستقرار والسعادة ومن مظاهر صحة الفرد النفسية تكامل مستوياته في مواجهة الظروف المحيطة ويتضمن ذلك التكامل والتوافق والانسجام بين الحاجات الشخصية وبين السلوك المتجه نحو الهدف ويعتبر التوازن الانفعالي من مظاهر الصحة النفسية عند الفرد السوي يمكنه من السيطرة على انفعاله لأنه يفهم ويدرك ذلك في تحقيق ذاته وشعوره بالرضا فهو يعطي ويربح بمقولة ويخلص في عمله فإذا استطاع الفرد أن يحقق المعايير الأربعة السابقة كان متكيفاً مع مهنته وكان يتمتع بمظاهر الصحة النفسية⁽²⁾.

العوامل المؤثرة في التكيف المهني لدى العاملين :

إن العمل من التنظيمات الإدارية هناك عدة عوامل بإمكانها أن تؤثر على تكيف الفرد مهنيًا ويمكن حصرها في ثلاثة جوانب: عوامل شخصية وعوامل مرتبطة بالعمل وعوامل خارجية.

أ- العوامل الشخصية : تعد خصائص الشخصية الجسدية والنفسية والعقلية من العوامل المباشرة في التأثير على حالة العامل وسلوكه في مجال عمله، حيث يقول عبد الحفيظ المقدم أن التوافق الجيد يحدث عندما يكون هناك توافق بين متطلبات العمل وبين إمكانيات الفرد الجسدية والذهنية والشخصية، فكلما زادت درجة التوافق بين الطرفين زادت معها درجة تكيف الفرد ونجاحه⁽¹⁾.

(1) مفيدة بن الشيخ، صفية بالزين، الصحة النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون ، دراسة ميدانية بورقلة،

رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، 2014، ص 28.

(2) عزة عبد الهادي جوت، سعيد حسني الغرة، التوجيه المهني ونظرياته، عمان، 2014، ص 234.

فالأعراض الجسدية والعقلية واضطراب الحواس وغيرها يقلل من درجة تفاعل العامل مع زملائه وتقاسمه معهم الأدوار، كما تزيد من حالات تأخره عن العمل وتغيبه مما يخفض من معدل أدائه. كما تعتبر كذلك الخصائص النفسية والاضطرابات الانفعالية كالقلق والاندفاع والعدوان من العوامل المؤثرة بدرجة قوية على سيرورة حياة العامل وميدان عمله.

ب- العوامل المرتبطة بالعمل : يعد وجود العوامل المادية والنفسية والاجتماعية المحيطة بالعامل في مجال عمله بشكل الذي يضمن استمرار العمل في ظروف صحية تريحه وتساعد على أداء عمله وفقاً للنظام المحدد دافعاً قوياً للاهتمام والعمل والإخلاص والتثبيت به، قد يصل الأمر إلى حد الإغفال عن كثير من العوامل المحيطة كالتخفيض الأجر ودعم ملائم التوقيت، في حين أن ظروف العمل القاسية من تعب وملل وقلق وسوء العلاقات مع المسؤولين والصراع مع الزملاء والمشاكل بين كافة

العاملين وقلة الوسائل وتسلسل القرارات والتقييد من قبل رئيس العمل يؤدي بالعامل إلى الاستياء وعدم الراحة النفسية داخل مجال العمل.

ج- العوامل الخارجية : إن العامل قبل أن يكون عضواً في مؤسسة ما فهو عضو في جماعات أخرى ينتمي إليها وتختلف هذه الجماعات واختلاف مركزه داخلها فهو عضو داخل الأسرة ومع الأصدقاء.

(1) عبد الحفيظ المقدم الإحصاء والقياس النفسي والتربوي طبعه الأولى ديوان مطبوعات الجامعة الجزائرية 1994 ص 11.

وهذا يعتبر من أهم عوامل التوافق المهني، أي أن العلاقة بين العامل وزملائه أن تقوم على أساس المنافسة والتعاون (1).

خلق التوافق بين العامل والآلة، الأمر الذي يكفل أمناً صناعياً ونفسياً جيداً، حيث يقود إلى تقوية التوافق المهني.

إذاً ومن خلال ما سبق، فإن التكيف المهني داخل المؤسسات يركز على الصحة النفسية للعامل، والتوافق المهني يمثل نمط الحياة وصورته الذاتية والموضوعية لدى الأفراد والعاملين في مؤسسات الدولة أو غيرها. فهو عملية ديناميكية مستمرة يقوم بها الفرد لتحقيق التكيف والاندماج بينه وبين البيئة المهنية التي يعمل بها. فمجال العمل مجال واسع ومعقد، ثري فيه طموحات الفرد، ويسعى لتخفيف من المشاكل الموجودة في مجال العمل والصراعات التي قد يصادفها. لذا فإن التكيف يزيد من الإنتاجية ويدفع المؤسسة إلى الأمام.

(1) الصحة النفسية والعمل اطلع عليه بتاريخ 2022/12/24 الساعة 4:05 مساءً على الموقع <https://cunv-setif2.da>

الفصل الثالث

الإجراءات الميدانية

تمهيد

أولاً: مجتمع البحث

ثانياً: عينة البحث

ثالثاً: منهج البحث

أداة جمع البيانات

مجالات البحث

جانب التحليل والتوظيف

النتائج والتوصيات

الملاحق

تمهيد

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج البحث الذي يتم استخدامه وعينة مجتمع البحث وكيفية اختيار العينة والخصائص الفردية للعينة في ضوء سماتهم الديموغرافية. يتم استعراض أداة البحث المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للبحث والإجراءات التي قام بها الباحث. كما يتناول أيضاً وصف عينة البحث وعرض استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان لكل متغير والإجابة عن التساؤلات حسب المحور الخاص بالدراسة.

أولاً. مجتمع وعينة البحث :

يقصد بمجتمع البحث الكلية من المبحوثين أو الأحداث أو الأشياء التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. حيث يمثل مجتمع البحث في عدد من الطلبة داخل الأكاديمية الليبية للدراسات العليا جنزور. كما يتم اختيار العينة بطريقة سليمة وفق خصائص مجتمع البحث حيث تم استخدام العينة العشوائية البسيطة نظراً لملاءمتها مع مجتمع البحث والمقاييس المستخدمة.

ثانياً. أداة جمع البيانات :

تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات على عينة من طلاب الدراسات العليا بالأكاديمية الليبية جنزور والبالغ عددهم 200 فرد.

ثالثًا. مجالات الدراسة :

المجال المكاني : الأكاديمية الليبية للدراسات العليا جنزور بكافة أقسامها العلمية.

المجال الزمني : الفترة الزمنية التي تستغرقها البحث من 2024/10/21 إلى 2024/12/24.

المجال البشري : عينة من طلاب الدراسات العليا ذكورًا وإناثًا في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا جنزور.

رابعًا. المنهج المستخدم :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي نظرًا لملاءمته لموضوع الدراسة، حيث يقوم على الوصف والتحليل للبيانات المجمعة.

جانب التفسير والتحليل :

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في عملية التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS وهي التكرارات والنسب المئوية الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية اختبار معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات.

أولًا. البيانات الأولية :

الجدول رقم (1) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمجتمع الدراسة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
45 %	90	ذكر
55 %	110	انثى
		الاجمالي

يتضح من التوزيع السابق بالجدول أن نسبة الإناث بعينة الدراسة تفوق نسبة الذكور حيث بلغت عدد الإناث 55% وبلغت نسبة الذكور 45%

وهذا يعطي مؤشرًا بأن نسبة الإناث أكثر من الذكور في الإقبال على الدراسات العليا بسبب رغبة البنات في مواصلة دراستهن.

الجدول رقم (2) يبين التوزيع التكراري والنسب المئوية لمجتمع الدراسة حسب متغير العمر.

الفئة	التكرار	النسبة
25-31	35	17.5 %
31-36	102	51 %
36 فما فوق	63	31.5 %
	200	100

من الجدول السابق يتبين أن 51% من إجمالي عدد العينة من الفئة العمرية 31 إلى 36 وهي فئة عمرية واقعية تمثل أعمار الطلاب في الدراسات العليا والفئة العمرية 36 فما فوق وهي أيضاً في عملية تمثل الواقع حيث أن أعمار الطلاب بالمراحل الأخيرة من الدراسة واستكمال المتطلبات الماجستير المذكورة ووصلت النسبة 17.5% من الفئات العمرية من 25 إلى 31 تعتبر أقل نسبة بينهم.

الجدول رقم (3) يبين التوزيع التكراري والنسب المئوية لمجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.

الفئة	التكرار	النسبة
اعزب	28	14 %
متزوج	152	76 %
مطلق	4	2 %
ارمل	3	1.5 %
منفصل	13	6.5 %

من خلال بيانات الجدول رقم (3) أن نسبة المتزوجين بلغت أعلى نسبة في عينة الدراسة حيث كانت 76% وذلك لأن المجتمع الليبي يتراوح لديهم في هذه الفترة وبلغ عدد العزاب 14% أي فهم بسبب الدراسة أو حتى الظروف الاجتماعية ويليها الأرمل 1.5% ويليها المنفصل 6.85%

بيانات الجدول رقم (4) تبين توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الدخل الاجتماعي

الفئة	التكرار	النسبة
1500-1000	89	44.5 %
2000-1500	20	10 %
3000-2500	74	37 %
3000 فما فوق	17	8.5 %

من خلال الجدول رقم (4) يظهر توزيع البيانات حسب مستوى الدخل حيث بلغت أعلى نسبة 44.5% من إجمالي عدد أفراد العينة يليها 37% ممن دخلهم 3000-2500 ثم يليها 2000-1500 أي أن أغلب الأشخاص عاملون صغار ومستوى الرواتب قليل.

محاور الدراسة :

المحور الأول : الطرق التي يمكن اتباعها للحد من ضغوطات العمل الجدول رقم (5): يبين توزيع البيانات بحسب الطرق التي يمكن اتباعها للحد من ضغوطات العمل.

فقرات المحور الأول	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الاتجاه
1. أركز على المواقف الإيجابية عند التعرض لموقف ضاغط.	31	0	75	58	36	3.49	الموافقة
2. أبدأ إلى الاسترخاء لأشعر بالارتياح.	14	35	67	54	30	3.25	الموافقة
3. أطلب المساعدة من المرشد النفسي في حل المشكلة.	11	23	54	66	46	3.56	الموافقة
4. أبدأ للتحدث عما يقلقني لأشعر بالراحة.	17	28	63	49	43	3.36	الموافقة
5. أعبر عن مشاعري بحرية للشخص الذي كان سبباً في إزعاجي.	9	34	76	40	41	3.35	الموافقة
6. أقنع نفسي أنما حدث قضاء وقدر ولا مجال لتغييره.	3	27	82	60	28	3.41	الموافقة
7. أطلب المساعدة من أشخاص يعانون من مشكلة مشابهة لمشكلتي.	4	23	72	60	41	3.55	الموافقة
8. أتناول المهدئات والمسكنات عندما تعترضني مشكلة.	6	23	65	67	39	3.53	الموافقة
9. ألتزم الصمت ولا أريد التحدث مع أحد.	3	22	79	57	39	3.53	الموافقة

تظهر كافة الإجابات في هذا المحور أن مستوى إجابات الباحثين يقع في اتجاه الموافقة وهو ما يظهر واضحاً من متوسطات الإجابات لكل فقرات المحور وهي التي تساند الأساليب التالية في تعزيز الطرق التي يمكن من خلالها وضع استراتيجيات التكيف وهذه التعزيزات هي :

1. تعزيز الثقة بين العاملين وإعطاء بعض الحريات الشخصية.
2. متابعة كافة المشاكل والسلوكيات وتسليط الضوء على بعضها مثل النفور والعنف.
3. متابعة استخدام الطرق الحديثة والتكنولوجية لتنظيم العمل مع مراعاة عنصر الخصوصية.

4. تحديد أهم السياسات الخاصة من الإدارة اتجاه العاملين والحفاظ على صحتهم النفسية من خلال خلق بيئة تفاعلية قائمة على التعاون والمنافسة.

المحور الثاني : الجدول رقم (6) يبين التقليل من الآثار النفسية التي يتعرض لها العاملون داخل المؤسسات.

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الاتجاه
1. المواجهة والتحدي.	17	28	63	49	43	3.36	الموافقة
2. إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة.	14	35	67	54	30	3.56	الموافقة
3. التنفيس الانفعالي.	31	0	75	58	36	3.49	الموافقة
4. الاستماع إلى الموسيقى الهادئة.	11	23	54	66	46	3.56	الموافقة
5. ألبأ للنوم لتخفيف من التوتر وحدته.	9	34	76	40	41	3.35	الموافقة
6. ابتعد قليلاً من الشخص الذي أحدث لي المشكلة.	3	27	82	60	28	3.41	الموافقة
7. عدم التفكير بالمشكلة يريحني.	4	23	72	60	41	3.55	الموافقة
8. ألبأ للصلاة والدعاء لتخطي المشكلة.	6	23	65	67	39	3.55	الموافقة
9. أستلقي لفترة قصيرة وأخرج للتنزه لأتخطى المشكلة.	20	26	72	49	33	3.34	الموافقة
10. أمارس الرياضة لفترة قصيرة ومحاولة إعادة نشاطي.	3	24	49	70	54	3.74	الموافقة
11. أجد عدة بدائل عن المشكلة وأختار الأفضل منها.	5	29	57	66	43	3.56	الموافقة

يظهر من بيانات الجدول السابق الخاص بمحور الدراسة الثاني، تقع كل الإجابات في اتجاه الموافقة وهو ما يظهر واضحاً في متوسطات الإجابات لكل

فقرة من فقرات المحور، وهي التي تساند التقليل من الآثار النفسية التي يتعرض لها العاملون في تعزيز الصحة النفسية كالتالي:

1. محاولة ممارسة الرياضة وإبعاد الأفكار السلبية.

2. المواجهة والتحدي في بعض المواقف التي تستوجب الدفاع عن النفس.

3. إرساء قواعد المصالحة والطمأنينة من خلال التغاضي عن الزلات تجاه الموظفين الآخرين.

4. اتباع السياسات الحقيقية التي تعزز الثقة والصحة النفسية.

المحور الثالث: إلى أي مدى تسهم المؤسسات الحديثة التي تتبع طرقاً متطورة في خلق بيئة خدمية ملائمة؟

العبارات	غير موافق بشدة	موافق	محايد	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الاتجاه	
1. تتبع أساليب حديثة اتجاه الموظفين لسد متطلباتهم الحياتية وتلبية طموحاتهم.	3	26	57	67	42	3.57	الموافقة
2. الراتب مناسب إذا ما قُرن براتب الآخرين الذين يعملون مؤهلاً مماثلاً ويبدلون جهداً مماثلاً في منظمات أخرى.	5	29	57	66	43	3.56	الموافقة
3. طبيعة العمل فيها تقلل من المشكلات الصحية.	9	34	76	40	41	3.35	الموافقة
4. الوظائف داخل هذه المؤسسات مجالها واسع وتعمل على تطوير المهارات والقدرات.	3	27	82	60	41	3.55	الموافقة
5. الإدارة تدعم العلاقات الإنسانية والراحة الجيدة.	6	23	65	67	39	3.53	الموافقة
6. تدعم الإدارة المصالح المشتركة للعاملين.	19	18	62	64	37	3.41	الموافقة
7. تعطي هذه المؤسسات حافزاً سويّاً للعاملين بحسب نشاطهم وعملهم.	31	0	75	58	36	3.49	الموافقة
8. تعطي هذه المؤسسات أهمية بالغة للحالات الاجتماعية الاستثنائية للموظفين .	14	35	67	54	30	3.25	الموافقة

الموافقة	3.56	46	66	54	23	11	9. تلجأ هذه المؤسسات لحل مشكلات موظفيها والتسوية بين العاملين فيها.
الموافقة	2.36	43	45	63	28	17	10. تعطي مجالا لكافة العاملين الموهوبين وتعطي حوافز للتدريب وحوافز مالية لتشجيع الإبداع.
الموافقة	3.35	41	40	76	34	9	11. تسهم في شغل وقت الفراغ في استغلال أعمال تطوعية ونشاطات إبداعية.

يظهر من خلال بيانات الجدول السابق أن مستوى أجوبة المنحوتين يقع في اتجاه الموافقة. متوسطات الأجوبة لكل فقرة من فقرات المحور مفادها اتباع طرق حديثة لخلق بيئة خدمية ملائمة للعاملين إذ يظهر في التفسير السابق أن :

1. تعزيز أساليب تحفيزية عالية وعينية يجعل العامل في حالة من الراحة النفسية والجدية في العمل.
2. انتباه صناع القرار داخل المؤسسات للعراقيل والمشاكل التي تواجه المؤسسات وعما لها.
3. مواكبة التكنولوجيا الحديثة في خلق الجانب الإبداعي لدى العاملين.

نتائج الدراسة :

- إن هذه الدراسة أسفرت عن مجموعة من النتائج التي تتكون كالتالي :
1. إن عملية التكيف تؤثر بشكل مباشر على صحة نفسية العامل.
 2. إن من أساسيات الصحة النفسية داخل مجال العمل أن يُوجه العاملون بحسب رغباتهم وتخصصاتهم.
 3. إن من نتائج الدراسة حصول العديد من المشاكل داخل المؤسسات بين العاملين بسبب الإدارة الضعيفة.
 4. من نتائج الدراسة أن الحالة المادية ومستوى الدخل يؤثران بشكل كبير على الصحة النفسية للعاملين، وذلك بنسبة 44.5% من الإجمالي الكلي لعدد العينة.
 5. إن البيئة الخارجية تؤثر على أداء العاملين، ومن بينها الأسرة، حيث بلغ عدد المتزوجين العاملين 76% من إجمالي عدد أفراد العينة.
 6. إن أغلب المؤسسات لا تبالي بالضغوطات التي يتعرض لها عاملها.

التوصيات :

بعد دراستنا للمؤسسة اقترحنا ما يلي :

1. النجاح الاستراتيجي للمؤسسة يكمن في تبني المؤسسة وعماها لاستراتيجية التكيف قصد التصدي لضغوط العمل.
2. يجب على الموظفين التكيف مع المناخ الوظيفي للمؤسسة من أجل تخفيف الأضرار المحتملة والاستفادة من الفرص.
3. ضرورة تقسيم العمل بين الموظفين ومشاركة القرارات بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا.
4. يجب على المؤسسة أن تتسم بروح العدالة والمساواة بغية تحقيق التوازن داخل المؤسسة وخارجها.
5. يجب على الإدارة أن تضع خطط بديلة حتى لا تقع المؤسسة في الضغوط ولا تستطيع الخروج منها.