الضغوط الاسرية والوظيفية وعلاقتها بمستوى الطموح

اعداد

جفين محمد العيافي

جامعة الملك سعود

مقدمة :

إن الاهتمام بالعنصر البشري وتنميته يعد أهم ظاهرة تشغل بال المهتمين والعلماء في الدول المتقدمة والنامية على السواء في وقتنا الحاضر، ويرجع هذا الاهتمام إلى كون الإنسان هو الذي يفكر ويخطط وينفذ ويراقب ويعمر، ولا يمكن أن يرتقي مستوي المجتمع بدون توافر مهاراته وقدراته ودوافعه وتضافر جهوده وتذليل المصاعب التي تعيق سير تقدمه.

فعندما يشعر الموظف برضاه وإيمانه التام بقيمة الدور الذي يقوم به ويؤديه في حياته بشكل عام سواء في وظيفته أو في أسرته.

فإنه ينتج عن ذلك القيام بالواجبات والأدوار المكلف بها ، ويبذل ما لديه من جهود ومهارات وخبرات وعلم في عمله الوظيفي وكذلك في محيطه الأسري

وقد اشتملت الدراسة على ستة فصول قسمت على النحو التالي:

الفصل الأول: موضوع الدراسة وأهميتها ، أما الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة ويشمل النظريات المفسرة للضغوط عموماً وللضغوط الأسرية وللضغوط الوظيفية وللطموح ، والدراسات السابقة ، أما الفصل الثالث: يحتوي على الإجراءات المنهجية للدراسة، أما الفصل الرابع: يحتوي على عرض نتائج الدراسة ، أما الفصل الخامس: يحتوي على مناقشة نتائج الدراسة ، أما الفصل السادس: يحتوي على ملخص الدراسة والتوصيات وقائمة المراجع والملاحق. والله ولي التوفيق.

الباحث

موضوع الدراسة وأهميتها:

إن الضغوط التي تصادف الفرد سواء في عمله أو في أسرته قد تعيق تحقيق أهدافه وربما تعكر صفو حياته الاجتماعية ، فالحياة الإنسانية لا تسير في توازن وهدوء مستمر ، بل يتخلل الحياة تغيرات قد تخل بالاستقرار النفسي للفرد ، فمن خلال التغيرات التي حدثت للمجتمعات العربية بصفة عامة، والمجتمع العربي السعودي بصفة خاصة، بفضل تحسن المستوى الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع بسبب اكتشاف النفط ، مما زاد في ارتفاع المستوى العلمي للشباب السعودي حيث أصبح أكثر تأهيلا واستعدادا للقيام بمسؤوليات كبيرة ، مما جعل معظم الشباب يتقلد مناصب عديدة ويمارس مهن مختلفة ويقوم بمهام ومسؤوليات عديدة في أكثر المجالات ولما ينتج عن ممارسة تلك الأعمال من ضغوط قد تعيق وتؤثر على طموحات الفرد وتتأثر بها الأسرة والمجتمع ، مما يؤخر عملية التقدم والتطور للمجتمع .

وتتمثل أهمية الدراسة في مايلي:

النقص الشديد التي تعاني منه المكتبة العربية حول موضوع الضغوط الأسرية والوظيفية قد أدى إلى زيادة الحاجة إلى دراسة مشكلة الضغوط الأسرية والوظيفية التي تعاني منها المجتمعات وخاصة المجتمع العربي لما تحدثه الضغوط من تأثيرات سلبية على المنظمة والأسرة والمجتمع . ولقلة الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع حاول الباحث التوجه إلى دراسة الضغوط الأسرية والوظيفية .

ولعل هذه الدراسة تسهم مع غيرها من الدراسات الأخرى المماثلة في الوصول إلى سياسات وبرامج تقلل من مستوى الضغوط الأسرية والوظيفية ورفع مستوى الطموح . وتساعد الباحثين والمختصين في السيطرة على هذه الظاهرة وأن تسهم

بـإثراء المكتبـة العربيـة بالمفيـد فـي هـذا المجـال بـإذن الله . فمـن هـذا المنطلـق فالباحث يشعر بأهمية دراسة طموحات الأفراد، ويأمل إلقاء الضوء على معوقات الطموح وما تخلفه الضغوط من قلق. ويرجو أن يكون لهذه الدراسة مع ما سبقها مـن دراسـات إسـهامات فـي تخفـيض مسـتوى القلـق الـذي ينتـاب المـوظفين إزاء مستقبلهم الأسري والوظيفي ، ولعلها تكون بداية انطلاق لرسم اتجاهات يتم من خلالها إيجاد توازن بين العاملين وما يواجهونه من ضغوط في حياتهم الأسرية والوظيفية ، ولعلها أن تقدم حلول لذلك .

يؤكد حريم "أن من مسببات الضغوط الوظيفية ، عبء الدور الزائد وضغوط زمنية تتمثل في وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة ، وتلقي إشراف غير فعال ، ومناخ في العمل غير آمن وغموض وتنازع في الدور الذي يؤدية الفرد وعدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة (حريم ،١٩٩٧: ٣٨٧) .

يؤكد بعض الباحثين بأن الأدوار والمهام المتعددة والمتناقضة التي يقوم بها العامل تؤدي إلى التوتر والقلق والضغط (عسكر، وآخرون ، ١٨: ١٩٨٩).

ويؤكد الصباغ: أن معدل أو نسبة أو الوضوح أو الغموض في الدور ترتبط ارتباطا مباشرة بالرضا عن العمل ولكنها ترتبط ارتباطا عكسيا بضغوط العمل أي نسبة الوضوح في دور الإداري أو العامل في وظيفته تؤدي إلى تقلص الشعور بضغط العمل والعكس صحيح فالعامل في المنظمة يواجه ضغوطاً من مصادر مختلفة، مثل ضغط العمل ، وضغط المستقبل المهني، وضغط الحياة اليومية (الصباغ، ١٩٨١: ٣٥).

ويؤكد تيعزي" بأن عبء الدور يتخذ شكلين: عبء الدور الكمي: ويتجلى في حجم العمل اليومي الذي قد لا ينتهي خلال ساعات العمل اليومية وعبء الدور الكيفي : يتجلى في صعوبة العمل ومستوى تعقيده" (تيغزي :١٩٩١، ١٠٠).

مشكلة الدراسة:

لقد أصبح موضوع الضغوط الأسرية والوظيفية يبرز في الآونة الأخيرة في المجتمعات المعاصرة وبخاصة في المجتمع العربي السعودي ، وذلك لما يشهده هذا المجتمع من تطور وتقدم بفضل ظهور النفط الذي أحدث تغيرات كبيرة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ، حيث بدأت تبرز تلك الضغوط على سطح الحياة اليومية الأمر الذي وجه اهتمام الباحثين إلى مناقشة هذا الموضوع الذي أصبح يؤثر سلبا على الإنسان ومسار حياته ومستوى طموحه .

فالموظف المتزوج يواجه مشكلات كثيرة ، وخاصة من تتطلب ظروف عمله القيام بفترتين صباحية ومسائية، حيث تزيد من أعباء وضغوط الموظف مما يجعله يعاني من مشكلات عديدة ، فمشكلة الضغوط الوظيفية التي تواجه الموظف في عمله وكذلك المعضلات التي تعترضه في داخل الأسرة. تؤثر تأثيرا سلبية على حياة الفرد بشكل مباشر، وما أكثر ما يواجه الموظف في المنظمة من مواقف وظروف عديدة ، فيتعرض لحالات من التوتر والقلق والاضطراب والخوف والإحباط والغضب وغيرها ، مما يؤثر سلبا على حالته النفسية والصحية بشكل عام بسبب ما يتعرض له من ضغوط وأعباء كثيرة ، وينعكس ذلك على مستوى أدائه في العمل وبالتالي تؤثر سلبا على تحقيق أهدافه وطموحاته، وتأتي معظم الضغوط من عدة مصادر ترتبط بالعمل وطبيعته ، ومن الأسرة ومشكلاتها التي يتلقاها الرجل باعتباره المسؤول عن الأسرة إضافة لمسؤولياته الأخرى . كذلك

تعتبر البيئة الخارجية التي تؤثر على الفرد مصدر من مصادر الضغوط ، مما جعل البعض لم يعد في استطاعته أن يساير متطلبات وحاجات الزمن الذي يعيشه الأمر الذي جعله يعيش تحت وطأة الضغوط الأسرية والوظيفة ويستجيب للعديد من مظاهر الاضطرابات النفسية والجسمية المختلفة، من قلق ، واكتئاب ، وخوف فأصبحنا نرى ونلاحظ يوما بعد يوم الكثير من الضحايا الذين أقعدتهم الهموم والغموم والوساوس والهواجس حتى أضعفت قواهم وأضنت أجسامهم ، فأصيب الكثير منهم بأمراض عضوية مختلفة كأمراض القلب وقرحة المعدة ، وضيق التنفس ، والقولون وغيرها ، مما جعل البعض منهم يلجأ ويستعين بالمشعوذين والدجالين والكهنة والسحرة وذلك طلباً للعلاج، والبحث عن الخلاص من هذه الوساوس والضغوط المتراكمة عليهم .

ولذلك يمكن أن يتم تحديد مشكلة الدراسة في التعرف على مستوى الضغوط الأسرية والوظيفية ومستوى الطموح لدى الموظف والعلاقة بين بعض المتغيرات والضغوط التي يتعرض لها الموظف سواء في مجال عمله أو في داخل الأسرة .

أهداف الدراسة:

١) التعرف على مستوي الضغوط الأسرية لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض .

٢) التعرف على مستوى العلاقة بين مستوى الضغوط الأسرية والمتغيرات الشخصية والاجتماعية (الحالة التعليمية، والحالة الزواجية ، وعمل الزوجة وملكية السكن وموقع السكن من العمل، ووجود خادمة في المنزل ، ووجود سائق في المنزل وساعات العمل اليومي، والعمل أثناء الإجازات، والتمتع بالإجازة السنوية

والمعاناة من أمراض مزمنة، والعلاقة مع زملاء العمل) لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض.

٣) التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض

٤) التعرف على العلاقة بين مستوى الضغوط الوظيفية والمتغيرات الشخصية (الحالة التعليمية، والدخل الشهري، وموقع السكن من العمل، وساعات العمل اليومي، والعمل أثناء الإجازات ، والتمتع بالإجازة السنوية، والمعاناة من أمراض مزمنة، والعلاقة مع زملاء العمل لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض .

٥) التعرف على مستوى الطموح لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض .

٦) التعرف على العلاقة بين الضغوط الأسرية ومستوى الطموح لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض.

٧) التعرف على العلاقة بين الضغوط الوظيفية ومستوى الطموح لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة :

١) ما مستوى الضغوط الأسرية لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض؟

٢) ما العلاقة بين مستوى الضغوط الأسرية والمتغيرات الشخصية والاجتماعية (الحالة التعليمية والحالة الزواجية، عمل الزوجة، ملكية السكن ، موقع السكن من العمل، وجود خادمة في المنزل ، وجود سائق في المنزل، وساعات العمل اليومي، والعمل أثناء الإجازات، والتمتع بالإجازة السنوية، والمعاناة من أمراض مزمنة، والعلاقة مع زملاء العمل لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض؟

٣) ما مستوى الضغوط الوظيفية لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض؟

٤) ما العلاقة بين مستوى الضغوط الوظيفية والمتغيرات الشخصية (الحالة التعليمية ، والدخل الشهري ، وموقع السكن من العمل ، وساعات العمل اليومي والعمل أثناء الإجازات ، والتمتع بالإجازة السنوية، والمعاناة من أمراض مزمنة، والعلاقة مع زملاء العمل لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض؟

٥) ما مستوى الطموح لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض ؟

٦) مالعلاقة بين الضغوط الأسرية ومستوى الطموح لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض؟

٧) مالعلاقة بين الضغوط الوظيفية ومستوى الطموح لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض؟

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

أولا : التعريفات:

١- الأسرة:

عرف أوجبرن ونيمكوف الأسرة: بأنها رابطة اجتماعية تتألف من الزوج والزوجة وأطفالهما أو بدون أطفال ، كما قد تتكون الأسرة من زوج بمفرده مع أطفاله أو زوجة بمفردها مع أطفالها، وقد تتسع الأسرة بحيث تضم الأجداد والأحفاد وبعض الأقارب على أن يكونوا مشتركين في معيشة واحدة مع الزوج والزوجة والأطفال . (الحامد وآخرون: ٢٠٠١ ، ٤٥).

تعريف الأسرة من المنظور الإسلامي: هي عبارة عن جماعة اجتماعية من رجل وامرأة على الأقل ارتبطا برابطة زوجية شرعية ويعيشان في مكان إقامة مشترك ويقومان بوظيفة تكاثرية وبينهما تعاون اقتصادي (الحامد وآخرون: ٢٠٠١، ٤٦)

٢- الضغوط:

يعرف عسكر الضغوط "بأنها مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له " الخليفة: ١٩١٨، ١٤١) .

ويعرفها العمري: بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلاط نفسية أو عضوية لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه (العمري: ١٩١٨، ٢) .

كما عرف لطفي الضغوط الوظيفية " بأنها حالة تنشأ عن تفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي"(لطفي: ١٩٩٢ ،٧٣) .

عرف (سيلي Selye) الضغط بأنه "حالة من حالات الكائن الحي التي تشكل أساسا للتفاعلات التي يبدي فيها تكيفة أوالتي يبدي فيها سوء تكيف" (الرشيدي :١٩٩٩، ٠٢)

ويعرف الطريري الضغط بأنه "مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها، وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف (الطريري: ١٩١٩، ١٠).

عرف هلال الضغوط: بأنها تغيرات جسمانية طبيعية تهيىء الفرد للتوافق مع الظروف البيئية التي تمثل تهديدا له وهي ظواهر سلوكية وثيقة الصلة ببعضها هلال: ٢٠٠٠، ٩).

وتعرف الفاعوري الضغوط : بأنها ظروف معينة ضاغطة لكونها مرتبطة بشكل خاص بنتائج اجتماعية غير مرغوبة ، وهذه الظروف تؤدي إلى القلق والغضب

والإحباط ، وتتمثل هذه الظروف في الطلاق والفقر والنزاعات الأسرية وغيرها لأنها تؤدي إلى حالة غير ملائمة للصحة النفسية (الفاعوري : ١٩٩٠ ،٣).

وعرف برايد الضغوط : بأنها استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل وغالبة ماتكون استجابة شخصية مدمرة ، ويمكن أن تصبح ببساطة ضغطة زائدة عن الحد ينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط اضافي في الوقت الحالي الأمر الذي يؤدي إلى الاحتراق النفسي (الزهراني: ١٩٩١ ،٩) . تعريف الضغوط الأسرية الاجرائي: هي كل مايتعرض له الفرد من ضغوط وتغيرات جسمية ونفسية داخل الأسرة وتسبب للفرد مشكلات صحية تؤثر على أهدافه وطموحاته.

٣- تعريف العمل أوالوظيفة:

هو مايبذله الإنسان من نشاط أو جهد لدى صاحب العمل مقابل أجر مادي يحصل عليه ، بالإضافة إلى الحاجة الاجتماعية والنفسية التي يوفرها العمل للإنسان النمر: ١٩٨٩، ١١)

تعريف الضغوط الوظيفية الاجرائي:هي كل مايتعرض له الفرد من ضغوط وتغيرات جسمية ونفسية داخل منظمة العمل وتسبب للفرد مشكلات صحية تؤثر على أهدافه وطموحاته .

٤- تعريف الطموح:

يقصد بالطموح لغوية عند (ابن منظور) وفي الصحاح (للجوهري): "العلو والارتفاع " .(Good. ١٩٧٣) بأنه " الدرجة التي يحدد فيها الشخص مدى أهدافه بالنسبة إلى امكانياته العقلية والعلمية وظروف بيئته" (عبدالله : ١٢، ١٤٢٣)

ويعرف (Wyld & LimiEd) الطموح بأنه" رغبة قوية وأمل يحقق كمثل أعلى "(رسول: ١٩٨٩، ١٠).

كما عرفه ميرتن:" بأنه الهدف الذي يعمل الفرد على تحقيقه ، ومفهوم مستوى الطموح يكون له معنى أو دلالة حين تستطيع أن تدرك المدى الذي تتحقق عنده الأهداف الممكنة" (عبدالفتاح : ١٩٨٤ : ١١).

وعرفه الزيادي : " بأنه المستوى الذي يتوقع من الفرد أن يصل إليه على أساس تقديره لمستوى قدراته وإمكاناته " (آل الشيخ : ١٩٩٠: ٣١)

مستوى الطموح:

عرفه (Frank) أنه مستوى الأداء فهي مهمة يتعهد الفرد بالوصول إليها (رسول: ١٩٨٩، ٥٥) .

وعرفه راجح (١٩٧٠) بأنه " المستوى الذي يرغب الفرد في بلوغه ويشعر أنه قادر على تحقيقه ، أو يسعى من خلاله لتحقيق أهدافه في الحياة " عبدالله: ١٩٨٤، ٥٦)

الإطار النظري:

مع ازدياد تراث البحث في مجال الضغوط ظهرت الحاجة إلى دراسة تنظيرية الهدف وضع إطار نظري للضغوط وتحديد مفهومه وأبعاده وأثاره وكيفية قياسه.

فقد لقي موضوع الضغوط إهتمام متزايدة من الباحثين في مجالات عديدة ، لما للضغوط من آثار نفسية وبدنية ضارة ، كأمراض القلب والقرحة والصداع واضطراب النوم والاكتئاب والإدمان وضغط الدم وغيرها ، ولما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم (الأحمدي : ٢٠٠٢ ، ١٥).

ففي هذا الفصل سوف نناقش الآتي:

النظريات المفسرة للضغوط عمومة:

١) نظرية سيلي

تعد هذه النظرية من النظريات الرائدة في تفسير الضغوط لدى الأفراد ، فقد ذكر (الحيدري:١٩١٥ ،١٣) أن سيلي أشار إلى أن ردة فعل الانسان تجاه الضغوط تمر بثلاث مراحل هي:

١- مرحلة الإنذار (selye) :

تبدأ هذه المرحلة عندما يستجيب الفرد لأي موقف إنفعالي ضاغط ببعض المتغيرات الجسمية والبيوكيميائية وهذه التغيرات قد تكون واحدة بشكل عام مهما تنوعت هذه المواقف ، وتتضمن هذه الاستجابات إثارة الجهاز العصبي المستقل وإفراز الأدرينالين ، وزيادة دقات القلب ، والتقرح المعدي أو المعوي ونقص السكر في الدم والصداع النصفي.

- مرحلة المقاومة Resistance Stage:

وهي تحدث إذا استمرت المواقف الضاغطة لمدة طويلة ، حيث يقاوم الفرد الموقف وتختفي استجابة الإنذار ، وتتم مقاومة هذه المواقف عن طريق النشاط الزائد لمقدمة الغدة النخامية ، وكذلك قشرة الغدة الكظرية ، حيث يزداد إفرازها الهرمونين هما: الادرينوكور تيكوتروفين ATCH والكورنين ، إذ يساعد هذان الهرمونان الكائن الحي على التكيف مع الموقف ، وقد تبين أن الاعضاء التي تتأثر في هذا الموقف هي القلب والأوعية الدموية ، الشعب الهوائية، المعدة ، الكلى العظام ، العضلات ، الجلد، الغدد والعينان.

٣- مرحلة الإنهاك: Stage of Exhaustion :

وتحدث عندما يستمر الموقف الضاغط لمدة طويلة فيصل الفرد إلى نقطة يعجز فيها عن استمرار المقاومة فيدخل في المرحلة النهائية ، وهي مرحلة الإنهاك حيث تعجز الغدة النخامية ، والغدة الكظرية عن الاستمرار في إفراز الهرمونات بمعدل النشاط ذاته وعندما تقل الهرمونات في الجسم تنتهي المقاومة وينهار الفرد وتعاود الأعراض الظهور من جديد وبصورة أشد وأخطر.

وقد وجه لنظرية سيلي انتقادات منها أنه نظر لاستجابات الكائن الحي المصادر الضغط ولم يركز على العلاقات المتبادلة بين الكائن الحي وبيئته ، وكان تركيزه على المظاهر الفزيولوجية بحكم تخصصه الطبي ، بينما أغفل الجوانب النفسية (البليهد : ١٩٢٢ ،١٩).

٢) اليوت وايسدورفير (Elliot and Eisdorfer):

تقوم وجهة النظر هذه على أساس وجود الفروق الفردية بين الأفراد، فيما يتعلق باستجاباتهم للضغوط، محاولة معرفة: ماهي العوامل التي تحدد هذه الفروق أو الاختلافات بين الأفراد بالنسبة للضغوط وعلاقتها بالأمراض ؟ لذلك اعتبر اليوت وأيسدورفير أن هذه الاحتمالات سببة للفروق بين الأشخاص في استجاباتهم للضغوط وهذه الاحتمالات تتعلق بالعوامل الشخصية والعوامل الذهنية والعوامل البيئية وإن إدراك أهمية الفروق بين الأفراد فيما يتعلق بتفسير الضغوط يؤكد حقيقة مؤداها أنه من الأفضل النظر إلى مفهوم الضغوط بصفة عامة على اعتبار أنها تمثل دافعا للفرد نحو البقاء، لهذا فإنه عندما يتعرض الفرد لقوى أو لتأثيرات تهدد بقاءه يحتم ذلك عليه أن يتكيف أو يتصرف لاستعادة حالة الثبات ، على أن هذه القوي أو المصادر المسببة للضغوط ليس بالضرورة أن تكون خارج

الفرد، فقد تكون في طبيعة الفرد ذاته حيث تمثل ضغوطة بالنسبة له تدفعه إلى محاولة التكيف والبقاء مع العالم الخارجي (هيجان: ١٩٩٨، ١٩ ـ ٢١) .

١) النظرية السلوكية الاجتماعية:

إن أنصار هذه النظرية يدرسون الأسرة باعتبارها مؤسسة اجتماعية تؤثر في السلوك الإنساني وإنه يجب تحليل وظائف الأسرة من خلال البيئة التي تعمل فيها والمواقف المتعددة التي يتفاعل فيها الأفراد. كالأحاديث حول المائدة أو الشعائر الأسرية. فالنظرية السلوكية تولي دراسة العمليات الداخلية للأسرة وأزماتها اهتماما أكبر باعتبارها مواقف ذات تأثير فعلي على سلوك الأفراد داخل الأسرة . ومن المفاهيم الأخرى التي تركز عليها هذه النظرية الأشكال البنائية للأسرة ومفاهيم الدور والمكانة والمواقف الأسرية والسلوك (الحامد : ٢٠٠١، ٢٩)،

ويمكن تفسير الضغوط الأسرية من خلال هذه النظرية باعتبار أن الدور الذي يمارسه الفرد ويقوم به هو مجرد سلوك يؤدية ، فقيامه بأي دور في الحياة أولته عليه قيم وثقافة المجتمع ، فعندما يقوم الشخص بأداء دوره بشكل مرضي ويخدم الآخرين من أفراد الأسرة والمجتمع فإنه يلقى قبولا من المجتمع ويصبح مؤدي الدور في وضع مقبول من قبل المجتمع . أما إذا كان الدور لم يؤد بطريقة ترضي الآخرين الذين يتوقعون منه أداء الدور فإنهم يعتبرونه يمارس سلوكا يخالف ما يتطلعون إليه ، ومن هنا يبرز صراع وتداخل وتزاحم الأدوار بين أفراد الأسرة. فممارسة سلوك لايتمشى مع الدور الذي يجب أن يقدمه الفرد للآخرين وذلك بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط وأعباء ومتاعب تواجهه وتجبره على أن لايقدم أدوار أخرى هو ملزم ومطالب بها تثير احتجاج من قبل الأفراد الذين يتوقعون منه أن يقوم بأدوار تجاههم .

٢) النظرية التفاعلية الرمزية :

تقوم هذه النظرية عليأن فكرة التفاعلية الرمزية في مجال الأسرة تركز على عمليات التفاعل الأسري التي تشمل اتخاذ القرار، وعمليات التنشئة الاجتماعية وأداء الدور الأسري ، ومشكلات الاتصال الأسري ، وأنماط السلوك ، والتكيف الأسري. وبالرغم من تركيز النظرية على العمليات الداخلية للأسرة فإنها تهتم أيضا بالتفاعل الاجتماعي الذي يحدث في البناء الاجتماعي كله إيمانا بتأثيره على التفاعل الأسري وقد أشار كولي إلى ارتباط الأسرة التي هي أهم الجماعات الأولية بعملية الضبط والتنظيم الاجتماعي. وذكر أن الأسرة تتميز بالعلاقات الحميمة المباشرة وأن ذلك التفاعل الأسري الدائم يؤدي إلى صياغة مجموعة من القيم والمعايير والأدوار التي ترسخ عملية الضبط الاجتماعي . وتختلف النظرية التفاعلية عن غيرها من النظريات بكونها تركز وتتغلغل داخل الوحدة الأسرية محللة وظائفها في ضوء التفاعل الذي ينشأ بين أفرادها (الحامد:٢٠٠١، ٧١) .

في حالة إنعدام تعاون أفراد الأسرة فيما بينهم وعدم تفاعلهم فإنه قد ينتج عن ذلك خلافات تتسبب في إيجاد الضغوط داخل محيط الأسرة.

٣) النظرية الوظيفية:

لقد استمدت هذه النظرية أصولها من النظرية العضوية القائمة على فكرة أن المجتمع يتكون من عدة أجزاء وكل جزء يتميز بخصائص معينة ووظيفة تتحدد فيما يقدمه وما يسهم به لخدمة الأجزاء الأخرى ، وأن وظيفة التنشئة الاجتماعية تعد من أهم الوظائف التي تقوم بها الأسرة في عملية الضبط الاجتماعي داشل المجتمع ، ولذلك فإن ضعفها في التنشئة الاجتماعية لايؤدي إلى ضعف عملية

الضبط الاجتماعي فحسب وإنما يؤدي إلى التفكك والانحراف الأسري (الحامد وآخرون :٢٠٠١، ٦٧) .

فلكل من الزوج والزوجة داخل الأسرة دور ووظيفة ، فللزوج دور وللزوجة دور من خلال القيام بهذه الأدوار. فإنهما يتفاعلان فيما بينهما ويتم بينهما ترابط وتماسك يجمع ويحافظ على استمرار وبناء أفراد الأسرة . وأي خلل في هذه الأدوار التي يقوم بها كل من الزوج أو الزوجة في داخل الأسرة يحدث اهتزازة في كيان الأسرة وتسبب صراعات تؤثر على وظائف الأسرة وتحدث أثار سلبية على بناء الأسرة وتماسكها . فتداخل الأدوار المطلوبة من الأفراد في الأسرة وعدم انتظامها بشكل يتناسب مع ظروف وبيئة الأسرة يؤثر تأثيرا سلبية على قيم ومعايير الأسرة ويزعزع استقرارها، وربما يفكك وحدة الأسرة ويضعف ترابطها وتماسكها الاجتماعي . فتداخل الأدوار قد يحدث ضغوطة تتسبب في إيجاد خلل يقلل من مساهمة أفراد الأسرة في قيامهم بأدوارهم الأسرية. فالمجتمع كل متكامل ولكل جزء منه وظيفته التي تخدم الأجزاء الأخرى ، فالضغوط في حياة الأسرة تحدث تمزقا وخللا في أدوارها وتسبب أيضأ خلل في تماسكها وترابطها باعتبارها وحدة صغيرة مرتبطة بالمجتمع الكبير ارتباطا وثيقا . وأي خلل يحدث في نظمها يسبب اهتزازة وضعفة لقوة وكيان الأسرة والمجتمع على السواء.

فبما أن الأسرة جزء من المجتمع فأي خلل ينتج في عملية تنشئة أفرادها يكون له ردة فعل سلبية على المجتمع، فعدم قيام الرجل بدوره نحو أسرته كأب ومسؤول أسرة تحتاج لرعاية وتوجيه ومتابعة مستمرة قد يكون له انعكاسات سلبية على أفراد الأسرة .

وكون ضعف التنشئة التي لم تحظ بها الأسرة من قبل الأب قد تؤدي إلى تفكك الأسرة وانحراف أفرادها . فكمية الوقت والجهد الذي يقضيه ويبذله الفرد في عمله ومايتعرضه من ضغوط بسبب العمل تؤثر بشكل مباشر على أداء دوره في داخل الأسرة لعدم استطاعته القيام بواجبه نحو أسرته بسبب الإرهاق الذي يؤثر على متابعة ورعاية الأسرة ، وخاصة في حالة وجود اطفال ، فان ذلك يضاعف من مسؤوليته ومهامه الأسرية.

٤) نظرية الأنظمة الأسرية:

إن الفرد يؤثر في بيئته ويتأثر بها بسلسلات متتابعة متكرره ومستمرة من التفاعل . فالفرد الذي يعيش داخل أسرة يكون فرداً في نظام اجتماعي ويجب أن يتكيف معه ، فافعاله تكون محكومة بخصائص النظام الأسري وهذه الخصائص تتضمن تأثيرات لأفعاله الماضية. فالفرد يستجيب للضغوط داخل النظام الأسري ويتكيف معها وربما يضيف أو يسهم بصورة فعالة في الضغط على الآخرين داخل النظام ، كما تعمل الأسرة كوحدة متفاعلة . فما يؤثر في فرد يؤثر في جميع الأفراد فلو وقع حادث ما لأحد أفراد الأسرة تأثر بها كل أعضاء الأسرة داخل النظام الأسري ، كما لاحظ (Elman) أن الأسر يمكن أن تشبه بالشيء المتحرك المعلق فوق سرير الطفل إذا لمس أحد أطرافه فإن بقية أطرافه تتحرك بالتبيعية (كاشف: ٢٠٠١، ١٩).

فقد أشارت كاشف أن وجود الإعاقة لأحد أفراد الأسرة يحدث ضغوطة للأسرة بأكملها وخاصة الأبويين وذلك لما يعانيانه من تعب وإحساسهم بالمسؤولية تجاه طفلهم المعاق ومن نظرة المجتمع لهم (كاشف: ٢٠٠١، ١٩). فعندما يوجد معاق في داخل الأسرة فإن ذلك يجعل الأسرة كلها إلى حد ما معاقة .

وذكر استيورت أن وجود العضو المعاق في وحدة الأسرة يزيد من درجة القلق والخلافات الزوجية والخصومة بين الأشقاء (استيورت: ١٩٩٣، ١٣٧).

وذكر الحازمي أن الإحصاءات العلمية قد بينت أن طفل الأسرة المستقرة المتوافقة غير طفل الأم العاملة المرهقة المشتته ، كما أن نتائج التفكك الأسري يسبب الجنوح والتشرد والانحراف لمعظم أبنائها ، كما أن عدم صلاح الزوجة وعدم وعيها وإدراكها بنتائج ماتفرزه الضغوط يجعل من الأسرة أفرادة غير منتجين وغير مستقرين ، بل مشتتين ذهنيا ولربما يقودهم ذلك إلى انحرافات تؤثر سلبا على الأسرة والمجتمع (الحازمي، ١٤١٥).

وذكرت الجابر: أن الزوجة المنصرفة عن مسؤولياتها الأسرية بشواغل مختلفة كالمنشغلة بالعمل عن أسرتها. فلا يجد الزوج من زوجته العناية بشؤونه واحتياجاته . فإن عاد من عمله لايجد من يستقبله سوى الخادمة التي أعدت الطعام وهيأت المكان ، بينما الزوجة قد تعود من عملها بعد عودة زوجها مجهدة متعبة تبحث عن الراحة . فلا يوجد وقت عندها للسؤال عن الزوج أو الأولاد أو البيت ومايحتاجونه ، فتنشأ الخلافات ويبدأ التصدع داخل الأسرة، كما أن هناك صورة أخرى للأم المنشغلة عن مسؤولياتها وواجباتها الأسرية بكثرة لقاءات الصديقات والخروج المستمر إلى الأسواق لحاجة ولغير حاجة مما يحرم الزوج والأولاد من متابعة هذه الأم وعدم قيامها بواجباتها الزوجية بالشكل المطلوب الذي ينبغي أن تقوم به . فمن خلال ذلك تنتج الخلافات وتسوء العلاقات ويحدث التفكك الأسري (الجابر:٢٠٠١).

٥) المنظور الإسلامي للأسرة: إن الأسرة من المنظور الإسلامي تقوم بالدور الفاعل والكبير المحقق الأهداف تضبط سلوك أفرادها ، كما أن مقومات الأسرة

من المنظور الإسلامي تحقق غايات عديدة منها: أن العلاقة الزوجية التي هي أساس تكوين الأسرة قائمة على المودة والرحمة المتمثلة في الاحترام والحب والتماسك. كما أكد الإسلام على أهمية التنشئة الاجتماعية في الأسرة وأثرها في ضبط اعتقاد سلوك الأفراد وتحديد مسؤولية الوالدين في تربية الأبناء وفق ضوابط إسلامية . وكذلك التركيز على التربية الأخلاقية ودعائمها الفاضلة ، كما حث الإسلام على أن يكون الوالدان قدوة لأبنائهما في الالتزام بالأخلاق والضوابط الاجتماعية والدينية والدعوة إلى حل الخلافات الأسرية ومتابعة سلوك الأفراد بطريقة عادلة ، وإقرار تعدد الأدوار الأسرية وتحديد دور كل من الأب والأم والزوج والزوجة حتى تقوم الأسرة بدورها المهم في التربية والتنشئة الحامدوآخرون:٢٠٠١، ٧٦).

فتفاهم وتضامن أفراد الأسرة فيما بينهم قد يخفف الضغوط والأعباء التي يتحملها الرجل القائم على شؤون ورعاية الأسرة . مما يجعل ذلك التعاون من جميع أفراد الأسرة من الأسباب التي تساعد رب الأسرة على تخطي وتجاوزبعض المصاعب والعقبات والأعباء التي تعترض حياته الأسرية. كما أن غياب التفاهم والوعي بين أفراد الأسرة وخاصة الزوجة تجاه الزوج يخلق شيئا من الضغوط التي يواجهها الفرد (الزوج) في داخل أسرته وتزداد تلك الضغوط في حالة عدم تفهم الزوجة لظروف الزوج وما يلقاه من مشقة من أجل الأسرة .

معالجة الضغوط من الجانب الاسلامى:

ذكرت الريس أن من وسائل علاج الضغوط ، العلاج الروحي ويتمثل في " "التوجه إلى الله سبحانه وتعالى بالدعاء والصلاة، فالصلاة تضفي على النفس الهدوء والسكينة ، كما أن للدعاء أثر كبير في التخفيف على النفس، ويساعد

بشكل كبير في التخلص من الضغوط التي تقع على الإنسان ، وهذه النقطة تستحق التوقف، خاصة وأن المجتمع الذي ننتمي إليه مجتمع يضع الإسلام في المرتبة الأولى من حياته وبالتالي فإن اللجوء إلى الله من أبرز الوسائل التي يلجأ إليها المسلم حين يواجه أي نوع من الضغوط المؤثرة على حياته. فمن المعروف أن الدين الإسلامي يقوم على أسس ومباديء من شأنها أن تخلق عند الإنسان التوازن النفسي . فأساس الإيمان الذي يقوم على ضرورة الإيمان بالقدر خيره وشره كفيل بأن يمد الإنسان بالسبل الكفيلة لتخطي كافة الصعاب والضغوط التي يواجهها . ومما لاشك فيه أن المجتمع السعودي الذي يعتبر الدين الإسلامي شريعته ودستوره يقل فيه الشعور بالضغوط مقارنة بالمجتمعات الأخرى . فالفرد المسلم لديه ارتباط وثيق بالله سبحانه وتعالى وبكتابه الكريم وإيمان الإنسان بقضاء الله وبفناء الدنيا ووجود حياة أبدية بعد الموت يخفف عنه الشعور بالضيق والألم لما يحل به من مصائب (الريس: ١٩٩٨ ،٤٦).

إن القرآن الكريم يخلق الرضا والطمأنينة والسكون والهدوء والتوازن النفسي فقد ذكر الله سبحانه وتعالي في محكم كتابه العزيز، قال تعالى { وإن يمسسك الله بضر فلا كاشف له إلا هو وإن يردك بخير فلا راد لفضله يصيب به من يشاء من عباده وهو الغفور الرحيم}"سورة يونس آية ١٠٧" وقال تعالى: {قل لن يصيبنا إلا ما كتب الله لنا هو مولنا وعلى الله فليتوكل المؤمنون "سورة التوبة، الآية : كما أن الدين الإسلامي يحض الإنسان على الصبر على المصائب واحتساب الأجر عند الله سبحانه . قال تعالى: {٠٠. ولئن صبرتم لهو خير للصابرين} ." سورة النحل الآية :١٢٩" كما أن الله سبحانه وتعالى يدعو الإنسان إلى التفكير والتوبة وعدم أخذ الأمور على علاتها . قال تعالى: {وعسى أن تكرهوا شيئا وهو خير لكم

وعسى أن تحبوا شيئا وهو شر لكم والله يعلم وأنتم لاتعلمون} "سورة البقرة، آية : ٢١٩" . إن التدبر بهذه الآيات كفيل بأن يخفف مايشعر به الإنسان ومايحدث له من ضغوط في حياته . كما أن إيمان الإنسان بقربه من الله سبحانه وتعالى بالدعاء له أكبر الأثر في تخفيف الهموم والضغوط التي يتعرض لها الإنسان قال تعالى: {وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداع إذا دعان فليستجيبوا لي وليؤمنوا بي لعلهم يرشدون} "سورة البقرة، الآية:١٨٩".

فحينما يلتزم أفراد الأسرة بالتوجيهات الإسلامية فيمكن تخفيف مايحدث للأسرة من ضغوط الحياة التي أصبحت ملازمة للمجتمعات المعاصرة وأصبحت تطفو على سطح الحياة في وقتنا الحاضر.

توصيات الدراسة:

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فأنه يمكن تقديم التوصيات التالية:

١. مراعاة تخفيف الضغوط الوظيفية داخل المنظمة ، وذلك باصدار الأوامر من طرف واحد حتى لا تتعارض التوقعات فتؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط فيؤدي ذلك إلى إحداث ضغوط وظيفية وأسرية بحكم أن الضغوط الوظيفية والأسرية متلازمة. فمايتعرض له الفرد من ضغوط في الوظيفة ينقلها إلى محيط الأسرة والعكس ، مما يجعل كل منها يؤثر في الآخر سلبا أو إيجابا .

٢- تحسين مستوى إدراك الموظفين للأدوار التي يؤدونها . فقد يكون ذلك عاملا مؤثرة في رفع مستوى الطموح وتخفيف الضغوط لديهم .

٣- تخفيف ضغوط الوظيفة لدى الموظفين وذلك باتباع بعض الإجراءات التي تساعد على تخفيف مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، كإعطاء الموظف مسؤوليات محددة وتزويده بالمعلومات والموارد اللازمة لذلك ، وعدم تكليفه بالعمل

تحت سياسات متعارضة ، كذلك منح الموظف فرصة للترقي والنمو الوظيفي باعتبار ذلك من العوامل المحفزة للموظف

٤- يجب إعداد الموظف إعدادا جيدة بما يتلاءم وطبيعة مهنته وتخصصه فالإعداد ليس يقوم بتكوين الموظف نحو مهنته ، بل يعينه على تحمل ضغوط العمل وحسن التصرف في المواقف الوظيفية التي تواجهه أثناء ممارسته مهنته.

٥ - ضرورة إجراء دراسات متوسع لتشمل جوانب أكثر تتعلق بالضغوط الأسرية وكذلك تدرس الضغوط الوظيفية لمحاولة معرفة المسببات للضغوط . لتخفيف وتقليل التأثيرات على الأفراد من جراء تلك الضغوط التي ينتج عنها تعطيل مساهمة الكوادر البشرية في عملية دفع عجلة التنمية.

٦ - الاهتمام بالاستماع إلى مشاكل الموظفين الاجتماعية ومحاولة حلها من خلال إدارة خاصة تكون مرتبطة بمديرعام أو رئيس الجهة مباشرة . ومحاولة معرفة مصادر وأسباب الضغوط التي تحدث مشكلات وتعيق الفرد عن أداء دوره بشكل كامل نحو وظيفته وأسرته .

٧- إيجاد حوافز تشجيعية لكل متميز في أداء عمله كحوافز مادية أو معنوية كمنح إجازات قصيرة مقابل مايقدمه الفرد من جهود في إرتقاء العمل . كما يجب ترقية الموظف حينما يستحق الترقية ، وفي حالة عدم وجود شاغر فتستمر العلاوة السنوية أو الدورية لمن هو متميز لكي يستمر عطاء الموظف وإنتاجيته ويشجع الآخرين على بذل جهود أكثر مما يكون لذلك ردة فعل إيجابية على المنظمة وعلى الفرد نفسه.

٨- الاهتمام بعقد لقاءات غير رسمية خارج وقت العمل ليتم من خلالها تقارب

زملاء العمل لبعضهم البعض لتخفيف الضغوط التي يمر بها الموظف أثناء العمل الرسمي . كذلك مساعدة الموظفين بتوجيههم إلى بعض الأساليب التي تخفف من الضغوط الوظيفية وتزيد من مستوى الطموح لديهم.

٩ – توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات في منظمات تطبق مباديء الإدارة الحدثية ومقارنة النتائج بدراسات طبقت في منظمات لم تأخذ بمباديء الإدارة الحديثة للتحقق من الفرق ليتم من خلال تلك النتائج رسم سياسات استراتيجية تعالج مشكلة الضغوط التي تواجه الموظفين وتزيد من مستوى طموحهم.

١٠. عقد دورات وندوات بمراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر وغيرها من المراكز المماثلة، لتعريف الفرد بدوره المناط به كموظف ورب أسرة ، وتوضيح العوامل المسببة للضغوط وخفض مستوى الطموح .

١١– توصي الدراسة بتحسين مستوى الموظف وذلك من خلال إلحاقه بدورات تتوافق مع قدراته وتخصصه ، كما توصي الدراسة بتحسين مستوى الموظف عندما يقوم بتطوير نفسه سواء بزيادة مستواه التعليمي أو التخصصي أثناء خدمته الوظيفية لتشجيعه ليزداد مستوى طموحه ليتم من خلال ذلك زيادة انتاجيته في العمل ، ولكي لاتفقد المنظمة الكوادر البشرية المؤهلة والمدربه .

المراجع

أحمد ، مصطفى حسن (١٩٩٦) الارشاد النفسي لاسر الاطفال غير العاديين ، جامعة عين شمس ، الطبعة الاولى

أبو شيخه ، نادر أحمد (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية ، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، طبعة اولى .

استيورات ، جاك سي ، ترجمة الاغيري ، عبدالصمد قائد وآخرون .١٩٩٦ ، إرشاد الاباء ذوي الاطفال غير العاديين ، الرياض : جامعة الملك سعود

بدوي ، أحمد ١٩٧٧ مناهج البحث العلمي ، الكويت : وكالة المطبوعات.

البتال ،زيد أحمد ٢٠٠٠ الاختراق النفسي ، ضغوط العمل النفسية ، الرياض : اكاديمية التربية الخاصة ، ص ٨٠

البليهد ، منى صالح حماد ١٤٢٢ مسبباب ضغوط العمل لدى مديرات مدارس التعليم العام قي مدينة الرياض ، رسالة ماجستير ، الرياض : كلية التربية جامعة الملك سعود .

تيعزي ، محمد ١٩٩١ الاجهاد المهني لدى رؤساء الاقسام بالجامعات الجزائرية جامعة الدول العربية .

تقي ، عبدالعزيز عبدالمحسن ٢٠٠٢ قياس قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية ، الكويت : مجلة العلوم الاجتماعية ، كلية الاداب ، جامعة الكويت .

الجابر ، أمينة وآخرون ٢٠٠١ التفكك الاسري ، الاسباب والحلول المقترحة ، قطر : مطابع الراية ، الطبعة الاولى .

جبريل ،موسى ١٩٩٥ تقديرات الاطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات آبائهم وأمهاتهم ، الاردن : جامعة الاردن .

جرار ،جلال محمد ١٩٩٠ دراسة عن مستوى الضعوط لدى أمهات الاطفال المعوقين عقليا ، المنامة :معهد الاطفال المعوقين .

جميل ، سميه طه ٢٠٠١ التخلف العقلي ، استراتيجيات مواجهة الضغوط الاسرية القاهرة : مكتبة النهضة المصرية .

الحناوي ، محمد صالح وآخرون ١٩٩٩ أساسيات السلوك التنظيمي ، الاسكندرية :دار المعرفة الجامعية .

الحامد ، محمد معجب وآخرون ٢٠٠١ الاسرة والضبط الاجتماعي ، الرياض : جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية .

الحسني ،عبدالعزيز عبدالله ٢٠٠٠ ضغوط الحياة ، الرياض :دار اشبيليا للنشر والتوزيع .

حريم ، حسن ١٩٩٧ السلوك التنظيمي ، الرياض دار زهران للنشر والتوزيع

الحيدري ، محمد سليمان ١٤١٥ العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى العاملين في بنوك القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير ، الرياض جامعة الملك سعود.

حامد ، سيد محمد ١٩٧٩ تطور النظام البنكي المركزي في المملكة العربية السعودية الرياض معهد الادارة .

الحازمي ، عبدالعزيز سليمان محمود ١٤١٥ أثر الترابط الاسري في تكوين شخصية الشباب الرياض،الرئاسة العامة لرعاية الشباب.

الحديدي ، منى وآخرون ١٩٩٤ الضغوط التي تتعرض لها أسر الاطفال المعاقين ، الاردن ، الجامعة الاردنية ، العدد الاول .