



جامعة زيان عاشور - الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس والفلسفة



مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل

دراسة ميدانية على عينة من موظفي المجلس الشعبي الولائي ومعهد

المتخصص في التكوين المهني بولاية الجلفة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية.

إشراف الأستاذ:

عبد الحفيظ مني

إعداد الطالب:

نعار رشيدة

نعار هاجر

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة
شنيخر عبد الرحمان	رئيسا
مني عبد الحفيظ	مشرفا ومقررا
قحقوق عامر	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023



جامعة زيان عاشور - الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس والفلسفة



مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل

دراسة ميدانية على عينة من موظفي المجلس الشعبي الولائي ومعهد

المتخصص في التكوين المهني بولاية الجلفة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية.

إشراف الأستاذ:

عبد الحفيظ مني

إعداد الطالب:

نعار رشيدة

نعار هاجر

لجنة المناقشة:

الاسم اللقب	الصفة
شنيخر عبد الرحمان	رئيسا
مني عبد الحفيظ	مشرفا وقررا
قحقوح عامر	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر

أحمد الله رب العالمين الذي خلق وهدي وسدد الخطى فأخرج هذا العمل بعونه وتوفيقه نحمده حمدا كثيرا في المبتدى والمنتهى.

انطلاقا من قوله تعالى:

"وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ" سورة الزمل (40)

يطيب لي أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى والدينا الكريمين اللذان لم يفارقنا بالدعاء والنصح كما أتقدم بالشكر والتقدير لأستاذنا المشرف مني عبد الحفيظ الذي تشرفنا بإشرافه على هذا العمل إلى هذه الصورة كما أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة أساتذتنا الكرام واشكر كل من مد لنا يد العون والمساعدة، وخص بالشكر أختي مروة وزميلي مصطفى على دعمهما لإنجاز المذكرة.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى من كان سببا في وجودي في هذه الحياة

بعد الله سبحانه وتعالى ، والى والديا أطال الله عمرهما ، وورثهما

الصحة والعافية ، والى أستاذي الفاضل والى أخي وأخواتي

كما اهدي هذا النجاح إلى عائلة نعار.

نعار رشيدة

اهدي هذا النجاح إلى عائلتي وبالأخص إلى والديا الكريمين

والى أخي الغالي حفظه الله والى أخواتي.

كما اهدي نجاحي هذا إلى زوجي "فيصل" على كل ما قدمه لي

فترة دراستي من دعم معنوي ومادي من أجل أن أكون اليوم

هنا فكان نعم الصديق والزوج .

إلى الروح الطاهرة التي لم تفارقني طيلة حياتي بالدعاء إلى أمي

الثانية جدتي "فاطمة" رحمها الله وطيب ثراها واسكنها فسيح

جناته وجعل النعيم جزاها فهي صاحبة القلب الطيب والدعوة

الصادقة فبفضل دعواتها وصلنا إلى ما كانت تتمنانا عليه.

نعار هاجر

الملخص:

عنوان الدراسة: مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل لدى العمال المجلس الولائي ومعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تريكي خالد لولاية الجلفة .

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة 67 موظف وموظفة في كل المؤسسات المجلس الولائي ومعهد المتخصص في التكوين المهني ، وتم اختيارها بطريقة عشوائية .

منهج الدراسة: اعتمدت الطالبتان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي على اعتباره انه اقرب المناهج موافقة لطبيعة الدراسة .

أدوات الدراسة: اعتمدت الطالبتان على الاستبيان كأداة الدراسة تكونت من محورين محور خاص بالبيانات الشخصية ، والمحور الثاني خاص بمهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل ، يحتوي على 30 بند..

أهم نتائج المتوصل عليها:

- مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي ، والمعهد والوطني المتخصص في التكوين المهني مرتفع.
- مستوى الضغط في بيئة العمل متوسط .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس .
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في تكوين المهني تعزى لمتغير الجنس .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية ، مهارة إدارة الضغوط المهنية، بيئة العمل.

Abstract:

Study title: The skill of managing occupational stress in the work environment among workers of the state council and the National Institute specialized in vocational training, Triki Khaled, for the state of Djelfa.

Study sample: The study sample consisted of 67 male and female employees in both institutions, the state council and the specialist institute for vocational training, and they were selected randomly.

Study Methodology: In this study, the two students relied on the descriptive and analytical approach, considering it to be the closest approach to the nature of the study.

Study tools: The two students relied on the questionnaire as the study tool. It consisted of two axes, one for personal data, and the second axis for the skill of managing professional stress in the work environment, containing 30 items.

The most important results obtained:

- The skill level of managing stress in the work environment among employees of the state council, the institute and the national institute specializing in vocational training is high.
- The level of stress in the work environment is average.
- There are no statistically significant differences in the level of stress in the work environment due to the gender variable.
- There are statistically significant differences in the level of stress in the work environment due to the age variable

- There are no statistically significant differences in the level of professional stress due to the variable of professional experience.
- There are no statistically significant differences in the skill level of stress management in the work environment among employees of the state council and the national institute specialized in vocational training due to the gender variable.
- There are no statistically significant differences in the skill level of stress management in the work environment due to the age variable.
- There are no statistically significant differences in the skill level of stress management in the work environment due to the variable of professional experience.

Key words: occupational stress, occupational stress management skill, work environment.

فهرس
المحتويات

فهرس المحتويات

V	الشكر.....
VI	الإهداء.....
I	الملخص:.....
أ	مقدمة:.....
5	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.....
5	1- إشكالية الدراسة:.....
10	2- التساؤلات الفرعية:.....
11	3- فرضيات الدراسة:.....
12	4- أهمية الدراسة:.....
12	5- أسباب اختيار الموضوع:.....
13	6- أهداف الدراسة:.....
13	7- المفاهيم الأساسية للدراسة:.....
15	8- الدراسات السابقة واستثمارها:.....
31	الفصل الثاني: مدخل نظري للدراسة (الضغوط المهنية).....
31	تمهيد:.....
32	1- لمحة تاريخية عن الضغط:.....
32	2- الضغط.....
33	3- مفاهيم مرتبطة بالضغط:.....
34	4- الضغط المهني:.....
35	5- عناصر الضغط المهني:.....
37	6- مراحل الضغوط المهنة:.....
38	7- مستويات ضغوط العمل.....
38	8- أنواع الضغوط المهنية:.....
39	9- مصادر الضغط المهني:.....
43	10- النماذج و النظريات المفسرة للضغوط المهنية.....
49	10-2- النظريات المفسرة للضغط المهني.....

52	11- آثار الضغوط المهنية.....
54	12- إدارة الضغوط المهنية.....
55	13- استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية:.....
58	خلاصة الفصل:.....
68	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية.....
61	تمهيد:.....
62	1- الدراسة الاستطلاعية:.....
62	1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:.....
62	1-2- أهمية الدراسة الاستطلاعية:.....
63	1-3- فوائد الدراسة الاستطلاعية:.....
63	2- أداة الدراسة الاستطلاعية:.....
66	3- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الاستطلاعية:.....
67	4- عينة الدراسة الاستطلاعية:.....
67	5- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:.....
70	6- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:.....
78	7- إجراءات الدراسة الأساسية.....
71	7-1- منهج الدراسة:.....
71	7-2- حدود الدراسة الأساسية:.....
72	7-3- عينة الدراسة الأساسية:.....
72	7-4- خصائص عينة الدراسة الأساسية:.....
75	7-5- أدوات الدراسة الأساسية:.....
78	8- أساليب المعالجة الإحصائية:.....
79	خلاصة الفصل:.....
88	الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....
81	1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:.....
82	2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:.....
84	3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:.....

86.....	4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:
88.....	5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:
89.....	6- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:
90.....	7- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السادسة:
92.....	8- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السابعة:
95.....	خلاصة عامة واستنتاجات:
98.....	الخاتمة واقتراحات:
98.....	اقتراحات:
101.....	قائمة المراجع والمصادر:

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
72	مفتاح تصحيح إجابات الاستبيان	1
72	المستوى العام	2
73	مستوى مهارة إدارة الضغوط	3
74	عامل الارتباط سبيرمان للتأكد من صدق الاستبيان	4
74	معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان	5
75	خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس	6
76	خصائص أفراد العينة حسب متغير السن	7
76	خصائص أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	8
76	خصائص أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	9
79	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	10
80	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	11
81	خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	12
81	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	13
83	استبيان مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل	14
88	يوضح نتائج اختبار t test لعينة واحدة بقيمة اختبارية	15
90	يوضح نتائج اختبار t test لعينة واحدة بقيمة اختبارية	16
92	يوضح النتائج المتوصل إليها من اختبار t test لعينتين مختلفتين لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس	17
94	يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY-ANOVA لمعرفة مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن	18
95	يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)	19
97	يوضح نتائج اختبار t test	20
98	يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق في مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السن	21

100	يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية	22
-----	--	----

قائمة الأشكال:

رقم الأشكال	عنوان الأشكال	رقم الصفحة
1	عناصر ضغوط العمل	43
2	مراحل الضغط المهني	44
3	يوضح نموذج التقدير المعرفي للضغوط	53
4	نموذج مارشال للضغوط	54
5	يوضح نموذج كوبر بيئة الفرد كنموذج للضغط	55
6	يوضح نظرية توركورت للضغط المهني	57

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1	استمارة الاستبيان	-
2	مخرجات spss	-

مقدمة

نظرا لتطور الحاصل بسبب دخول التكنولوجيا على مختلف المؤسسات، أجبرت المنظمات على مواكبة التغيرات التي خلفتها التكنولوجيا، وانتقالها من المعاملات البسيطة إلى الصعبة إلى المعقدة، فأصبح الأفراد يعيشون في بيئة تتسم بالتغير المستمر، وهذا ما أدى بروز ظاهرة الضغوط، التي تؤثر على الأفراد سواء داخل بيئة العمل أو خارجها، فبات من الضروري استخدام الموظفين استراتيجيات لإدارة أو لتخفيف من هذه الضغوط، وهذا ما أدى بنا للقيام بهذه الدراسة لتعرف إذا ما كان لدى الموظفين مهارة لإدارة هذه الضغوط، وفيما يلي تفصيل وذكر لأهم الخطوات التي قامت بها الطالبتان في دراستهما هذه.

وقد اشتملت الدراسة على أربع فصول أساسية، الفصل الأول وهو الإطار المنهجي للدراسة، ويحتوي على إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهمية الدراسة وأهدافها وأسباب اختيار الموضوع، كما يحتوي على مفاهيم الدراسة ومجموعة الدراسات السابقة التي تناولت متغير الدراسة واستثمارها، ويعتبر هذا الفصل هو الفصل التمهيدي للدراسة وقد كان بعنوان الإطار المنهجي للدراسة.

بعد هذا الفصل تم تقسيم العمل إلى جانبين: الجانب النظري والجانب الميداني، وقد احتوى الجانب النظري على فصل خاص بمتغير الدراسة حيث تضمن لمحة تاريخية للضغوط ومفهومها وأهم المفاهيم المرتبطة بالضغط وتعريف الضغط المهني ومصادره وعناصره وآثاره وأنواعه والنظريات والنماذج المفسرة للضغط المهني وأخيرا أهم الاستراتيجيات ادرارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.

بعد الجانب النظري المكون من فصل واحد يأتي الجانب الميداني والذي يحتوي على فصلين أساسيين، الفصل الثالث وفيه إجراءات الدراسة الميدانية، وفيه ذكرت الطالبتان الدراسة الاستطلاعية أهم إجراءاتها ونتائجها، كما يتم فيه التفصيل في أداة الدراسة والمتمثلة في مقياس الضغوط وإدارتها، وتطرقنا إلى إجراءات الدراسة الأساسية والمنهج المعتمد والحدود البشرية والمكانية و الزمانية وأداة الدراسة الأساسية وخصائصها السيكمترية وكذلك عينة الدراسة الأساسية وأهم الأساليب الإحصائية المعتمدة وفي الأخير يأتي الفصل الرابع والمتعلق بعرض

وتحليل نتائج الدراسة، وفيه يتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها ومحاولة الإجابة على تساؤلات الدراسة والتأكد من تحقق فرضياتها، هذا ويحتوي الفصل كذلك على خلاصة عامة واستنتاجات تحتوي ما توصلت اليه الطالبتان.

وهذا فيما يخص ما تم تناوله في المذكرة، من فصول وإجراءات منهجية وميدانية ونظرية.

الفصل الأول: الإطار

المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر المورد البشري محور العملية الإدارية، إذ يشكل أهم مواردها والعامل الأساسي لنجاحها، من خلال التسيير الناجح لهذا المورد يمكن للمنظمة أن تنمو وتستمر، وبإهماله وعدم مراعاته اندثار المنظمة وتقهقرها بين غيرها في ظل عالم مليء بالمتغيرات والتقلبات، والمنظمة إذا لم تستثمر في مواردها البشري وتتحكم فيه لا يمكنها التحكم والسيطرة على باقي الموارد، إذ عن طريق التسيير الرشيد لهذا المورد يمكن التحكم في غيره من الموارد، من هنا يمكن القول "أن الفارق الأساسي بين مؤسسة ناجحة وأخرى غير ناجحة هو العامل البشري أي نشاطهم وقدراتهم الفعالة، أما باقي الأشياء فيمكن أن تشتري أو تتعلم أو تنقل". (مني، 2018، ص أ).

يعد العمل ظاهرة طبيعية في حياة الفرد والمجتمع، فهو يعتبر سمة أساسية وهامة يتميز بها الأفراد في كل المجتمعات، باعتباره احد مظاهر السلوك اليومي الذي تدور حوله كافة الأنشطة يمضي الأفراد اكبر أوقات حياتهم في العمل سواء كان مأجور أو غير مأجور، بحيث تدفعنا الكثير من الحاجات إلى السعي لتحقيقها، ويعيش كل إنسان تقريبا خصائص ومميزات العمل باعتباره جهد مبذول لتحقيق غاية، فيضحي بكثير من مظاهر الراحة النفسية والجسمية في سبيل ذلك، ويبدو أن العمل يعطي السعادة رغم الألم الذي يسببه بما يجلبه من منافع مادية ومعنوية ونتائج ايجابية حيث يتوقع الأفراد الحصول على عمل مضمون ودائم ويكون ذلك في بيئة عمل مناسبة. (جعفور، باعمر، 2010، ص 708).

تعد بيئة العمل من الموضوعات الهامة والشائعة التي توليها المؤسسات أهمية وخاصة في العصر الحالي، حيث تتجه المؤسسات نحو التوسع وتوظيف التكنولوجيا ووسائل الإعلام والاتصال، حيث أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيدا من أي وقت مضى وان أي ظرف من ظروف العمل إن تغير قد يؤدي إلى تغيرات في بيئة العمل، وبالتالي تؤثر على سير العمل (اهناني، 2017، ص 1).

حيث أصبحت بيئة العمل محل اهتمام المؤسسات في الوقت الراهن، واخذت هذه المؤسسات تدرك أن فهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف على العوامل المؤثرة في المورد البشري واستقراره داخل المؤسسة، حيث بات من الضروري تحسين بيئة العمل في مجالاتها المتنوعة التنظيمية والاجتماعية والفيزيقية، وتهيئة الظروف لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة. (بولحية، 2021، ص 6).

تتعرض بيئة العمل إلى مجموعة من المتغيرات والأخطار التي تؤثر عليها وعلى العمل وعلى الموظفين العاملين فيها، ولعل أهم خطر هو الضغط ظاهرة من ظواهر الحياة، موجودة في كل المجالات المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث أصبح الفرد يواجه العديد من الضغوط في الأسرة وبين الأصدقاء وفي بيئة العمل على جميع المستويات، مما جعل الباحثين بمجالات الطب وعلم النفس والسلوك التنظيمي يهتمون بهذه الظاهرة، باعتبارها رد الفعل النفسي والفسولوجي والسلوكي للتغيرات والأحداث في البيئة المحيطة بالفرد. (دربال، 2019، ص 1).

كما يعرف الضغط على انه الظروف التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعا من الضيق والتوتر لوجود مسببات أخرى من مصادر مختلفة، ويعرفه " جسيون" بأنه كيفية تتوسطها فروق الشخصية والعمليات السيكلوجية، التي تحدث نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، وتضع متطلبات سيكلوجية أو مادية مفرطة على الفرد. (تومي، 2019، ص 19).

ويعرف الضغط كذلك بأنه عبارة عن مجموعة من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد بشكل مباشر على الصحة النفسية والجسمية والتي تؤدي إلى ارتفاع معدلات القلق والإحباط والتوتر لديه، ومن ثم حالة انفعالية غير مربحة له تؤدي به إلى الإحساس باختلال التوازن بين مآلديه من قدرات وبين احتياجاته في الحياة.

وتطور الاهتمام من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص، حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة، إن ما تعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية فقط بل يؤثر على أدائهم لعملهم، لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف على اتجاهات العاملين ومشاعرهم، لذا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، و هذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمات. (أولاد بوجمعة، 2020، ص 1).

فالعامل في عصرنا الحالي يواجه شتى أنواع الضغوط أثناء عمله، وذلك لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو خارجه، فنجد العديد من العمال فشلوا في التأقلم والتكيف مع المتطلبات وظروف عملهم، والتوفيق بين الظروف والتحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية خارج أعمالهم، من ارتفاع تكاليف المعيشة والأوضاع المالية الصعبة والبطالة والمشاكل العائلية... الخ. (عميار، 2022، ص 1).

ويمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها عدم التلاؤم بين مطالب العمل والتزاماته، ومهارات العامل وقدراته، ويترتب على ذلك انحراف عن الاستجابة الطبيعية للفرد وتهديد لسلامته وظهور اجهادات نفسية مثل (عدم الرضا. أو أعراض سلوكية (كالتدخين....). (القلق...)، كما أن ضغوط العمل تشير إلى مجموعة المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به، والتي تمثل تهديدا له، ويرى البعض الآخر أن ضغوط العمل تظهر بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية، وبالأعمال التي يؤديونها، مما يحدث تغيرات مختلفة بينهم تضغط عليهم. (منداس، تيفور، 2022، ص 3).

وأفادت كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا سنة 1990 بان الضغط المهني هو عبارة عن مرض مهني، وبلغت قيمة التعويضات في استراليا 35% من التعويضات الكلية، ولقد سجل أقصى حد للضغط في سويسرا 33%، ثم في النرويج بنسبة 31% من العمال لضغط اكبر خصوصا العمال المتقدمين في السن، أما الشباب فنسبة 21% منهم يجدون أن عملهم يفرض عليهم بعض الضغط، فيما يشعر 32% من بين 40 و50 سنة بتوتر يومي، أما المعدلات المنخفضة فسجلت في هولندا بنسبة 16%، اسبانيا 19% وبريطانيا 20%، أما الجزائر كغيرها من الدول العربية تفتقد إلى مثل هذه الإحصائيات التي تبين بوضوح مدى خطورة هذه الظاهرة وخسائرها الجسمية، فتشريعاتها لا تحتوي على ضمانات قانونية فعلية أو جزائية لحفظ الصحة وحمايتها (فريخ، 2020، ص 6).

ونجد العديد من الدراسات تناولت موضوع الضغوط المهنية منها دراسة (منداس ، تيفور، 2022) التي خلصت إلى انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين عند مستوى دلالة إحصائية 0,05 ودراسة (علال 2016) التي جاءت بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي.

ولم تنشئ ضغوط العمل من عبث ،بل من عدة مصادر، وتختلف مصادرها التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عامل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته، من حيث شخصيته ومستواه التعليمي (أولاد

بوجمعة، 2020، ص 17)

حظيت مسألة تحديد مصادر الضغوط المهنية باهتمام كبير من قبل الباحثين، لذلك تعدد تصنيف مصادر الضغوط لديهم، ويتعرض الإنسان لأنواع عديدة من الضغوط التي تحيط به من كل جانب ،وتشمل كافة مناحي الحياة، وتختلف مصادر الضغوط من فرد لآخر ،كما

أنها تختلف لدى الفرد الواحد من مرحلة إلى أخرى عبر المراحل النمائية التي يمر بها الفرد في حياته (شارف خوجة، 2018، ص 63).

إن التغيير المستمر والسريع في المؤسسات هو السمة الواضحة لهذا العصر، لذا فإن النتيجة لذلك هو ما يتعرض له العاملون بمستويات متفاوتة من الضغوط والتوترات التي تترك آثار نفسية واجتماعية عليهم، حيث أن الإنسان في بيئته الخارجية يتعرض لضغوط متباينة، بالإضافة إلى بيئة العمل الداخلية التي تزخر بالعديد من المصادر متنوعة التأثير على الأفراد، وهي بالتالي تولد نتائج سلبية على الفرد تنعكس أحيانا على العمل ذاته، فكمية العمل المجهد أو نوعية صراع الدور أو غموضه أو الظروف المحيطة بالعمل، تمثل مجتمعة مصادر رئيسية لضغوط العمل، التي يمكن أن يتعرض لها الفرد في بيئة العمل اليومية (بوغازي، 2015، ص 322).

لذا نجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع مصادر الضغوط المهنية من بينها دراسة (فريدة بوغازي، 2015) التي كانت بعنوان تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية التي هدفت إلى تحديد مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع التمريض الفلسطيني والعمل على ترتيب هذه المصادر حسب أهميتها النسبية ودرجة قوتها تتفرع إلى عوامل عديدة، اختلف الباحثون في تصنيفها وصنفت إلى 4 مصادر رئيسية منها (ضغوط بيئة العمل، ضغوط جماعية، ضغوط فردية، ضغوط تنظيمية)، ودراسة (غدي سمير، 2016) التي كانت بعنوان مصادر ضغوط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية، ودراسة (أولاد بوجمعة الزهرة، 2020)، بعنوان تشخيص مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه والتي هدفت إلى التعرف على مستوى تحكم أعوان التدخل مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه وسط غرداية.

ويشير المهتمون بموضوع ضغوط العمل إلى أن هناك عدة مصادر لضغوط العمل تؤثر على سلوك الفرد، وبالتالي تنعكس على أدائه وإنتاجيته، وتتنوع مصادر الضغوط من فرد لآخر، فهناك مصادر متعلقة بالفرد وأخرى متعلقة بالمنظمة ومصادر خاصة بالبيئة.

إن تعدد مصادر ضغوط العمل يؤدي إلى تعدد نتائجها وآثارها على الفرد والمنظمة على السواء وهذه الآثار لا يمكن التطهر منها نهائياً في الحياة، بل في مقابل ذلك يمكن وضع أساليب تساعد على التقليل من مصادرها وتجنب الوقوع فيها، لذا فإن الوسيلة الكفيلة لتخفيف من ضغوط العمل تتمثل في الأسلوب المستعمل في إدارتها من طرف المنظمة للوقاية من مسبباتها، عن طريق السيطرة عليها، أو محاولة الإنقاص منها وذلك باستخدام وسائل تساعد الفرد في التأقلم مع تلك الضغوط. (ماهر، 2002، ص 417).

فان الأفراد يختلفون في إدارة الضغوط من فرد لآخر وعليه قمنا بطرح التساؤل التالي: ما هو مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص التكوين المهني لولاية الجلفة؟.

2- التساؤلات الفرعية:

1. ما هو مستوى الضغوط في بيئة العمل؟.
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس؟.
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن؟.
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟.

5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفين المجلس الولائي لولاية الجلفة والتكوين المهني تعزى لمتغير الجنس؟.
6. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفين المجلس الولائي والتكوين المهني لولاية الجلفة تعزى لمتغير السن؟.
7. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفين المجلس الولائي والتكوين المهني لولاية الجلفة تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟.

3- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفين المجلس الولائي والتكوين المهني لولاية الجلفة مرتفع.

الفرضيات الجزئية:

1. مستوى الضغوط في بيئة العمل مرتفع.
2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس.
3. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.
4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
5. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والتكوين المهني لولاية الجلفة تعزى لمتغير الجنس.
6. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والتكوين المهني لولاية الجلفة تعزى لمتغير السن.

7. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والتكوين المهني لولاية الجلفة تعزى لمتغير الخبرة.

4- أهمية الدراسة:

1. نقص الدراسات التي تناولت موضوع مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل.
 2. أهمية موضوع ضغوط العمل الذي يمس بصفة مباشرة المورد البشري وبالتالي تبرز ضرورة توضيح المفاهيم الرئيسية المرتبطة بهذا الموضوع حيث أن التعامل الجيد مع ضغوط العمل يؤدي إلى نتائج ايجابية في حين أن تجاهله يخلق آثار وخيمة على المنظمة هي في غنى عنها.
 3. تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على مشكلة مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل.
- لا تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي لم يسبق التطرق إليها، ويتوقع أن تساعد في تطوير المعرفة العلمية بموضوع مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل.

5- أسباب اختيار الموضوع:

5-1- أسباب موضوعية:

- البحث عن أساليب للتحكم أو التقليل من الضغوط في بيئة العمل.
- ✓ قلة الاهتمام بموضوع مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل .
 - ✓ معرفة واقع مهارة إدارة الضغوط لدى الموظفين في بيئة العمل .
 - ✓ معرفة مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل .

5-2- أسباب ذاتية:

- ✓ كون الموضوع يصب في مجال تخصصنا ويمس جانب من جوانب التنظيم.
- ✓ شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن.

✓ المساهمة في إثراء التراث النظري المتعلق بالموضوع.

✓ إمكانية إجراء الدراسة باعتبار موضوع ضغوط العمل مطروح بشدة.

6- أهداف الدراسة:

✓ التعرف على مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى الموظفين.

✓ التعرف على أهم مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفين.

✓ التعرف على مستوى الضغوط في بيئة العمل.

✓ التعرف مختلف الفروق الموجودة لدى الموظفين في مستوى الضغوط ومستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى لموظفين.

7- المفاهيم الأساسية للدراسة:

7-1- الضغط.

لغة:الضغط والضغط : يعني عصر الشيء إلى شيء، وضغطه يضغطه ضغطا: أي زحمه إلى حائط، وأخذت فلانا ضغطه إذا ضيقت عليه لتكرهه على الشيء، والضغطة: الضيق، والضغط الإكراه، والضغط يعني المزاحمة. (شحاتة، النجار، 2001، ص207).

اصطلاحا: هي حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العمال الشخصية، تسبب خلل في التوازن النفسي والبدني تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.(عريبي،بيطة،2022،ص 14).

7-2- الضغط المهني.

تعريف الضغط المهني: يعرفه "هانز سيلبي HANS SALYE"، بأنه استجابة غير محدودة التي تصدر من الإنسان في مواجهة أي مثير، والاستجابة الناتجة عن تلك الضغوط تتبع نمط

التكيف العام، أي أن ردود الأفعال التي يظهرها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها، تهدف إلى مساعدته على التأقلم مع مسببات الضغط التي يواجهها. (غيدي، 2016، ص 26). ويعرفه "ليا فسور Lavasseur"، على أنه استجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية والنفسية المتكونة من محيط العمل التي ينشط فيه الفرد. (فريخ، 2020، ص 67).

7-3- مصادر الضغوط المهنية.

تعريف مصادر الضغوط المهنية: تعرف بأنها المسببات النابعة من مجال العمل، وأخرى من محيط الفرد تمثل عوامل متداخلة ذات العلاقة بالعوامل والمسببات الأخرى بالإضافة إلى عامل الوقت فيعزى قدر كبير من الضغوط إلى عدم وضوح الأهداف واستخدام أنماط قيادية وإشرافية غير فاعلة وضعف تماسك الجماعة وعدم التقدير وغموض المهام والأدوار وعدم استقرار العمل وبالإضافة إلى الاقتراب في محيط العمل. (بركات، 2020، ص 8).

ويعرفها "جاري جونز" بأنها أحداث أو ظروف بيئية يمكن أن تؤدي إلى الضغط، لكن مسببات الضغط لا توجد في البيئة فقط بل تنشأ أيضا من داخل الفرد وتتحد تبعا لشخصيته. (ميسون، 2009، ص 11).

7-4- إدارة الضغوط المهنية:

تعريف إدارة الضغوط المهنية: هي الأساليب والاستراتيجيات أو برامج تقدم بأشكال مختلفة بوسائل متعددة للأفراد الذين يعانون من الضغط ومن ثم فهي تقتضي أن يتدرب هؤلاء الأفراد على كيفية استخدامها أو التخلص من الآثار السلبية للضغوط. (لحمر، بوعثمان، 2015، ص 49).

ويعرفها "لطي عبد الباسط" بأنها مجموعة نشاطات أو استراتيجيات دينامية سلوكية أو معرفية يسعى من خلالها الفرد مقاومة الموقف الضاغط أو لحل مشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها.

ويعرفها "ستون ونيل Stone et NEAL"، بأنها مصطلح يتضمن الجهود السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد شعوريا للتخفيف وخفض تأثيرات المواقف الضاغطة (شريك، 2021، ص 307).

مهارة إدارة الضغوط: قدرة الفرد على مواجهة مختلف مصادر الضغوط، والتكيف معها وإيجاد أفضل الطرق للتعامل معها.

8- الدراسات السابقة واستثمارها:

8-1- الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى:

1. **عنوان الدراسة وصاحبها:** مكناسي محمد. 2007، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون، بمؤسسة إعادة التأهيل، قسنطينة.

2. **منهج الدراسة:** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي .

3. **عينة الدراسة:** تمثلت عينة الدراسة في 138 عون .

4. **أدوات الدراسة:** قام الباحث بتصميم استبانة مقسمة إلى 3 أقسام القسم الأول خاص بالبيانات الشخصية، القسم الثاني خاص بضغط العمل موزع على ثلاث محاور وتحتوي على 33 بند، والقسم الثاني خاص بالتوافق المهني يحتوي على 10 أبعاد و38 بند.

5. أهم نتائج الدراسة:

• لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية وعند مستوى الدلالة 0.05 مما يشير إلا إن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة .

• لا توجد علاقة ارتباطية لضغوط العمل دالة إحصائية مع متغير العمر .

• عدم وجود علاقة ارتباطية لضغوط العمل دالة إحصائية بين ضغوط العمل ومتغير سنوات الخبرة.

الدراسة الثانية:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: ابن خروور نور الدين 2011، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية لعوينات بلدية تبسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير.
2. منهج الدراسة : اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي .
3. عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 20 معلم ، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية .
4. أدوات الدراسة: قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات ،مقسمة إلى مقياسين :المقياس الأول خاص بضغوط العمل والمقياس الثاني خاص بالرضا الوظيفي .
5. أهم نتائج الدراسة:

• وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات .

• المستوى العام المتعلق بضغوط العمل لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم وصل إلى نسبة (66,66%) وهي نسبة اكبر من (50%) والتي تدل على وجود ضغوط معتبرة تؤثر على المدرسين العاملين في هذه المدارس.

الدراسة الثالثة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: زربي أحلام 2014 بعنوان استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوط وعلاقتها بفاعلية الأداء.

2. منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي.

3. عينة الدراسة: تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من 158 عاملا في شركة السونطراك نشاط المصب، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية .

خصائص العينة:

الجنس: ذكر 72 انثى 86

السن: من 20 إلى 30 من 31 إلى 41 من 42 إلى 53 أكثر من 54.

4. أدوات الدراسة: استخدمت الباحثة الاستبانة وكان مقسم على ثلاث مقاييس مقياس خاص باستراتيجيات التصرف، مقياس خاص بالضغط المهني، مقياس خاص بفاعلية الأداء، وفقا لسلم لكارتر

الخماسي موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة .

5. أهم نتائج الدراسة:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط المهني: مرتفع، منخفض، المتوسط وفعالية الأداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب المشكل لصالح الضغط المهني المنخفض.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط المهني : المنخفض ، المرتفع ، والمتوسط ، وفعالية الأداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب الانفعال .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط : المنخفض، المرتفع، المتوسط، وفعالية الأداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب التجنب .

الدراسة الرابعة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها : براهيم اسماء 2015، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة ولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس المرضي الاجتماعي .

2. منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي .

3. عينة الدراسة : اختارت الباحثة العينة بطريقة عشوائية تتكون من 130 فرد منها 65 معلمة و65 ممرضة .

4. أدوات الدراسة : اعتمدت الباحثة على استبيانين الأول خاص بالضغوط المهنية من إعدادها مكون من 46 بند و3 محاور وفقا لمقياس ليكرت خماسي، والثاني خاص بالتوافق الزوجي من إعدادها يتكون من 53 بند و7 محاور وفقا لمقياس ليكرت.

5. أهم نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات.
- توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط الناتجة عن بيئة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات.
- توجد فروق بين الممرضات والمعلمات في الضغوط تعزى إلى المهمة.
- لا توجد علاقة فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضات والمعلمات في التوافق الزوجي.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات.

الدراسة الخامسة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: غيدي سمير، 2016، مصادر ضغوط العمل لدي المساعدين التربويين في ضوء المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية، دراسة ميدانية بثاويات والمتوسطات، ولاية المدية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس و الارغونوميا
2. منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.
3. عينة الدراسة : تم اختيار عينة مكونة من 172 مساعدا ومشرفا تربويا، اختيروا بطريقة غير عشوائية حصصية من كلا الجنسين
4. أدوات الدراسة : قام الباحث بتصميم الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات مقسمة إلى قسمين، قسم للبيانات الشخصية وقسم خاص بمصادر ضغوط العمل ،مكون من 50 فقرة موزعة على 8 أبعاد وفقا لسلم ليكرت الخماسي

5. أهم نتائج الدراسة :

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغوط العمل لدي المساعدين التربويين، تعزى لمتغير السن لصالح الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 49 سنة.
- وجود فروق إحصائية في أبعاد مصادر ضغوط العمل لدي المساعدين التربويين تعزى لمتغير الوضعية لصالح الأفراد المرسمين.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغوط العمل لدي المساعدين التربويين، تعزى لكل من متغير المؤهل العلمي والدخل الشهري.
- عدم وجود فروق إحصائية في أبعاد مصادر العمل لدي المساعدين التربويين، تعزى لمتغير الجنس باستثناء بعدى ضغط المهنة ونقص التحكم وهي لصالح الإناث .

الدراسة السادسة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها : شارف خوجة مليكة 2017، مصادر الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى المدرسين الجزائريين أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه
2. منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والمنهج المقارن.
3. عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في 655 مدرس منهم 165 مدرس و 490 مدرسة.
4. أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة للدراسة والمكونة من مقياسين المقياس الأول خاص بمصادر الضغوط والتي قامت بإعداده، ومقياس خاص بدافعية الانجاز قمت بتبنيه.

5. نتائج الدراسة:

- يعاني المدرسون في المراحل التعليمية الثلاثة الابتدائي المتوسط الثانوي من مستويات عالية من الضغوط المهنية.
- وجود اختلاف في مستويات الضغوط المهنية لدى المدرسين تبعا لمتغير السن.

• عدم وجود اختلاف في مستويات الضغوط المهنية لدى المدرسين تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

• وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى المدرسين.

الدراسة السابعة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: العرباوي سحنون، 2017، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه.

2. منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي .

3. عينة الدراسة : تمثلت عينة الدراسة في 40 أستاذ .

4. أدوات الدراسة : اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات في دراسته .

5. أهم نتائج الدراسة :

• وجود مصادر ضغوط عمل وهي : ظروف العمل، عبء العمل، قلة الراتب الشهري.

الدراسة الثامنة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: أولاد بوجمعة الزهرة، 2019، تشخيص مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه.

2. منهج الدراسة : استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

3. عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 80 عون تدخل .

4. أدوات الدراسة: اعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات مقسمة إلى 6 عوامل مكونة للضغط تحتوي على 54 بند.

5. أهم نتائج الدراسة:

• إن أعوان التدخل بمؤسسة الجزائرية للمياه يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لموظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير السن.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لموظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير الأقدمية.

الدراسة التاسعة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: مطاطلة موسى 2010، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير .
2. منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي .
3. عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في 80 فرد .
4. أدوات الدراسة : قام الباحث بتصميم الاستبيان كأداة للدراسة مكون من مقياسين مقياس خاص بضغوط العمل ومقياس خاص بالتوافق المهني .
5. أهم نتائج الدراسة :

- توجد علاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين غموض في العمل والتوافق المهني.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين غموض الدور في العمل والتوافق المهني.

الدراسة العاشرة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: أمال دربال، 2019، علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز، وهران ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، نخصص علم النفس العمل والتنظيم.
2. منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي
3. عينة الدراسة: تكونت العينة من 250 عامل بطريقة مقصودة

4. أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات تتضمن مقياسين ،مقياس من إعداد الباحثة خاص بالأدوار الأسرية وفقا لسلم ليكرت الخماسي يتضمن 3 أبعاد و42 بند، ومقياس متبنى خاص بالضغط المهني وفقا لسلم ليكرت الرباعي يتضمن 6 أبعاد و54 بند.

5. أهم نتائج الدراسة:

- إن الإطارات العاملة بشركة سونلغاز يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني ولديهم قدرة مرتفعة للقيام بالأدوار الأسرية.
- توجد علاقة موجبة بين الضغط المهني والأدوار المهنية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار الأسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز باختلاف السن.

الدراسة الحادية عشر:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: حرايز رابح، كتفي عزوز ،2019، مصادر ضغوط العمل لدى مفتشي إدارة المدارس الابتدائية وسبل التغلب عليها
2. منهج الدراسة: اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي .
3. عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في 19 مفتش في إدارة المدارس الابتدائية بولاية لمسيلا.
4. أدوات الدراسة: قام الباحثان بتصميم الاستبانة كأداة للدراسة.
5. أهم نتائج الدراسة:

- إن مفتشي إدارة المدارس الابتدائية يعانون من مجموعة من الضغوط في عملهم تجعلهم يعيشون في حالة قلق وتوتر مما أدى إلى اقتراح سبل التغلب عليها من وجهة نظر المفتشي أنفسهم.

الدراسة الثانية عشر:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: أولاد بوجمعة الزهرة 2019، تشخيص مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه دراسة ميدانية على عينة أعوان تدخل وسط ولاية غرداية.
2. منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.
3. عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 80 عون تدخل.
4. أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة على الاستبيان في جمع المعلومات وهو مقسم على قسمين قسم خاص بالبيانات الشخصية وآخر يخص أسئلة الاستبيان تحتوي على 54 بند و6 عامل مكونة للضغط المهني.
5. أهم نتائج الدراسة:

- أعوان التدخل بمؤسسة الجزائرية للمياه غرداية يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لموظفين الجزائرية للمياه تعزى لمتغير السن.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لموظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير الاقدمية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لموظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الدراسة الثالثة عشر:

1. عنوان وصاحب الدراسة : فريح نبيلة ، 2020 ، علاقة الضغوط المهنية والاجتماعية والأسرية بالأمراض المهنية ، دراسة ميدانية في مؤسسة ارسيلور ميتال ، الحجار ، عنابة .
2. منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي.
3. عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثلت في 200 عاملا من الجنسين.
4. أدوات الدراسة: قامت الباحثة بإعداد استبيان يحتوي على 3 مقاييس، مقياس خاص بادراك الضغوط المهنية من إعداد Levenstein، ومقياس خاص بمصادر الضغوط من إعداد الباحثة يحتوي على 3 أبعاد و80 بند، ومقياس خاص بأعراض الأمراض المهنية من إعداد الباحثة تضمن 40 بند.
5. أهم نتائج الدراسة:

- عمال مؤسسة ارسيلور ميتال لديهم إدراك متوسط للضغط كما أنهم يعانون من مختلف مصادر الضغوط بمستويات متفاوتة من منخفض إلى متوسط.

- هناك علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين مصادر الضغوط المهنية
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إدراك الضغط ومتوسط لدى المصادر يعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط إدراك الضغط ومصادر الضغوط والأمراض المهنية يعزى لمتغير الأقدمية.

8-2- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: عيسى إبراهيم لمعلم، 2009، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة النسمة نجوم، جامعة الشرق الوسط .
2. منهج الدراسة: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .
3. عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في 197 عامل اختيرت بطريقة عشوائية .
4. أدوات الدراسة: قام الباحث بتطوير استبانته كأداة للدراسة تحتوي على 34 بند .
5. أهم نتائج الدراسة:

• عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$ بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى وبناءا عليه تم قبول الفرضية الأولى والثالثة.

• يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$ بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى ما يعني رفض الفرضية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.

الدراسة الثانية:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: نجاح احمد سليم أبو قيس، 2020، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في المحافظة العاصمة عمان وعلاقتها بالأمن الوظيفي من وجهة

نظر المعلمين، رسالة مقدمة لاستكمال درجة الماجستير ،الإدارة التربوية، جامعة الشرق الوسط .

2. منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي.

3. عينة الدراسة: اختارت الباحثة العينة بطريقة عشوائية تكونت من 400 معلم ومعلمة.

4. أدوات الدراسة: قامت الباحثة بتطوير الاستبانة كأداة للدراسة قسمته إلى مقياسين مقياس خاص بظغوط العمل وآخر خاص بالأمن الوظيفي وفقا لسلم ليكارت الخماسي.

5. أهم نتائج الدراسة:

- إن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين جاء بدرجة مرتفعة وان مستوى الأمن الوظيفي لديهم كان مرتفع
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة المعلمين لضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان.
- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص .

الدراسة الثالثة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: يوسف يعقوب شحادة، تغريد رشيد كاظم، 2015، إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها، جامعة بغداد ،كلية التربية ، ابن رشد ، العلوم الإنسانية.

2. عينة الدراسة: تم اختيار العينة بطريقة عشوائية تمثل حجمها في 44مدير ومديرة

3. أدوات الدراسة: صمم الباحثان استبانة كأداة للدراسة وفق مقياس ليكارت الخماسي

4. أهم نتائج الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة إدارة الضغوط المهنية تبعا لمتغيرات سنوات الخدمة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة إدارة الضغوط المهنية تبعاً لمتغيرات الجنس.

الدراسة الرابعة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: المتولي إسماعيل بدير 2019، واقع إدارة الضغوط المهنية لدى القيادات النسائية بمديرة التربية والتعليم بالدهلوقية وأساليب مواجهتها بالمدينة المنورة
2. منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.
3. عينة الدراسة: تم اختيار العينة بطريقة قصديه تمثلت في 10 قيادات نسائية.
4. أدوات الدراسة: اعتمد على المقابلة وصمم استبانته لإجرائها.
5. نتائج الدراسة:

- إن درجة تأثير الضغوط المهنية للمحاور الخمس على أداء القيادات النسائية بدرجة كبيرة ومتوسطة وان الضغوط الحياتية هي الأكثر تأثيراً على أداء القيادات النسائية تليها ضغوط وظروف بيئة العمل ثم العبء الوظيفي وأخيراً الضغوط التنظيمية
- #### الدراسة الخامسة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: فلسطين عبد القادر صالح أبو عامر، 2022، الضغوط المهنية وعلاقتها بالالتزام المهني والدافعية للإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة
2. منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي.
3. عينة الدراسة: اختارت الباحثة العينة بطريقة عشوائية تتكون من 210 أخصائي اجتماعي.
4. أدوات الدراسة: قامت بتصميم استبانة لكل من الضغط المهني، الالتزام المهني، الدافعية للإنجاز وفقاً لسلم ليكارت الخماسي.
5. نتائج الدراسة:

- إن الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بوزارة غزة جاء مرتفع ومستوى الالتزام جاء مرتفع ومستوى الدافعية للإنجاز مرتفع.
- وجود فروق بين متوسط الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي.
- وجود فروق في الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزى لسنوات الخدمة لصالح 10 سنوات فأكثر.

الدراسة السادسة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: سيف ناصر عثمانة، دنيا احمد عبد الغني، 2022، اثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية بالأردن.
2. منهج الدراسة: اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي.
3. عينة الدراسة: تم اختيارها بطريقة عشوائية بلغ عددها 264 ممرضة.
4. أدوات الدراسة: اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة للدراسة.
5. أهم نتائج الدراسة:

- يوجد مستوى عالي من ضغط العمل لدى ممرضات المستشفيات الجامعية بالأردن.
- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، على الالتزام الوظيفي لدى الممرضات.
- بلغ المتوسط الحسابي لضغوط العمل لبعدها غموض الدور 17، 3 ودرجة متوسطة.

الدراسة السابعة:

1. عنوان الدراسة وصاحبها: إرادة بنت عمر محمد حمد، 2022، ضغوط العمل لدى عينة من موظفات الحرمین الشريفین ببعض المتغيرات الديمغرافية.
2. منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي.

3. عينة الدراسة: تمثلت عينة البحث في 61 موظفة.

4. أدوات الدراسة: تبنت الباحثة الاستبانة مقسمة إلى ثلاث أبعاد و46 بند.

5. أهم نتائج الدراسة:

- مستوى ضغوط العمل لدى موظفات الحرمين الشريفين جاء متوسط .
- عدم وجود فروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية.

استثمار الدراسات السابقة:

يسعى الطالبان من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة إلى التعرف على موضوع الدراسة وأهم متغيراته وما يتعلق بها من إجراءات، فمن خلال كثرة تسليط الضوء على هذا الموضوع إلا أنه قلت استراتيجيات السيطرة عليه قررت الطالبان البحث في هذا الموضوع والتعرف على أهم هذه الاستراتيجيات للتخلص من الضغوط، وكذلك التعليق على نتائج الدراسة ويمكن ذكر أهم الفوائد التي استفدنا منها من الدراسات السابقة في النقاط التالية:

1. استثمار الدراسات السابقة في مجال منهج الدراسة: من خلال قراءة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الضغوط المهنية، تمكنت الطالبان من تحديد المنهج الذي بالإمكان الاعتماد عليه في هذه الدراسة أولاً وهو المنهج الوصفي التحليلي.

2. استثمار الدراسات السابقة في مجال الأساليب الإحصائية: من خلال اطلاع الطالبات على الدراسات السابقة حيث ساعدتهما على في التعرف على الأساليب الإحصائية التي من الممكن اعتمادها والتي تخدم دراستنا وطبيعة الفرضيات المكونة لها.

3-8- استثمار الدراسات السابقة في مجال عينة الدراسة: من خلال الدراسات التي اطلعت عليهما الطالبتان اتضح لهما العينة المختارة لتطبيق الدراسة،

كما أن هذه الدراسات تطرقت إلى الضغوط المهنية ومصادرها ولم تتناول مهارة إدارة الضغوط المهنية لهذا جاءت الدراسة لتبين ما إذا كان لدى الموظفين مستوى مهارة إدارة الضغوط المهنية.

الجانب النظري

الفصل الثاني:

الضغوط المهنية

تمهيد:

يعيش الإنسان حياته اليومية في بيئة متغيرة باستمرار، نظرا للتقدم والتغير بمختلف أنواعه، ومن ثم يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات ويستثمرها لصالحه، وفي بعض الأحيان يصعب عليه التوافق مع الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها، مما يترتب عليه الشقاء والتعب ويعد العصر الحديث عصر الضغوط التي تعد من عوائق العصر، بل العوائق الأولى للإنسان، حيث أصبحت الضغوط مظهرا طبيعيا من مظاهر الحياة الإنسانية التي يمكن تجنبها، ولا تكاد توجد مهنة بمنأى عن الضغوط حيث يعاني الباحثون في الميادين العلمية والاجتماعية والنفسية والمدرسون والمديرون والعاملون بالجيش والشرطة والمهن كافة، من شكل أو آخر من أشكال الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية.

وتعتبر ضغوط العمل من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة، وفي هذا الفصل سنتناول مفهوم الضغط والضغط المهني وأسبابه ومراحله وأهم النظريات المفسرة للضغط المهني، ومستوياته ومصادره وكيفية إدارة الضغوط المهنية.

1- لمحة تاريخية عن الضغط:

لقد استعمل مفهوم الضغط منذ القدم ولأول مرة في القرن (14) وذلك للتعبير عن حالات مختلفة مثل الضيق والحزن، الشدة، المشقة، وفي القرن (17) كان مصطلح الضغط تعبيرا عن حالة الضيق في بريطانيا، من خلال كلمة (distress)، والتي لها علاقة مع القهر (oppression)، والحرمان (privation)، والعدوان (adiversity)، وكل هذه تعيد فكرة الإحساس بالضيق والغم والحزن، وفي أواخر هذا القرن لقي مصطلح الضغط تأييد نظري من قبل المهندس (روبرت هوك، Robert Hooke) وكان متأثر إلى حد كبير بتصميم البنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة وتقاوم القوى الطبيعية مثل الزلزال دون أن تتهار ليتطور مدلوله في القرن (18) بحيث صارت الكلمة تحمل بدل النتيجة الانفعالية للضغط سببه الأساسي أي التقل الذي يؤدي إلى توتر المادة أو تشوهها بمرور الزمن، أما في القرن (19) اخذ مصطلح الضغط الاتجاه المعاصر الذي يرجع إلى قوة مرغمة ومثيرات وجهود كثيرة للمواد والأعضاء، ويعد الفيزيولوجي الفرنسي (كلود برناد، Claude Bernard)، من الأوائل الذي أعطى تفسيراً لأعراض الضغط على السلوك، إذ يرى أن ردود الأفعال الناتجة عن الضغط تهدف إلى الحفاظ على توازن الجسم، وفي العشرينيات أجرى الفيزيولوجي الأمريكي (Brad Ford، Canon Waltor)، ملاحظته المنظمة على المتغيرات الفسيولوجية للمشقة كالألم وانتهى إلى أن المنبهات التي تحدث إثارة انفعالية تسبب تغيرات في العمليات الفسيولوجية، وجاء هانز سيلبي (Hans Selye)، في إدخال مصطلح الضغط سنة 1936 حيث ركز بحثه حول المنبهات الخطيرة بالنسبة للعضوية تثير فعل ثابت، وهذه الاستجابة الغير محددة للعضوية والتي تسمى "العرض العام للتكيف"، وأصبح "هانز" أب لنظرية الضغط، وفي أول كتاب له تحت عنوان (Le stress) استعمل هذه الكلمة بمعنى الظروف التي تستجيب فيها العضوية لمختلف العوامل الضاغطة كما كتب هانز بالتعاون مع (هاروفا Harova) العديد من الكتب حول الضغط وقاموا بنشرها في مجلة الآداب وقاموا بالعديد من البحوث في هذا المجال فشكلت نقطة انطلاق لدراسات لاحقة. (فريخ، 2020، ص 28، 29)

2- الضغط.

لغة:

الضغط والضغط: عصر شيء إلى شيء، ضغطة يضغته ضغطا: زحمة إلى حائط ونحوه، ومنه ضغطة القبر، وفي الحديث لتضغطن على باب الجنة أي تزحمون. يقال: ضغطه إذ عصره وضيق عليه وقهره (ابن منظور، 1988، ص 537).

اصطلاحا:

يبدو أن المصطلح اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة (Destesse)، والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق والظلم، وقد تحولت في الانجليزية (Stress)، والتي أشارت إلى الشيء غير المحبب أو غير المرغوب به، ويمكن القول أن المصطلح في الأصل استخدم للتعبير عن معانات وضيق واضطهاد، وهي حالة يعاني فيها الفرد من الإحساس بظلم ما (زريبي، 2014، ص 12).

✓ يعرف لازاروس الضغوط على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفيزيولوجي أو المعرفي أو السلوكي. (عربي، 2022، ص 20).

✓ يعرفها سيلبي (Sely)، بأنها مجموعة أعراض تتزامن مع التعرض لمواقف ضاغطة. (علي إسماعيل، 2012، ص 9).

✓ وعرفه "مارك غراث، MC Grath"، بأنه حالة تنشأ عندما يدرك الفرد بأنه يواجه تهديدات تفوق قدراته أو موارده فتحدث له تغيرات جوهرية .

✓ وعرفه "الخضر عثمان" بأنها عملية يدرك الفرد من خلالها بان هناك فرص هامة أو تهديد محتمل لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة. (غيدي، 2016، ص 29).

وعليه نستنتج أن الضغوط هي الحالة التي يتعرض لها الفرد من موافق مزعجة أو مشيرات داخلية و خارجية وتؤدي إلى خلل في سلوكاته.

3- مفاهيم مرتبطة بالضغط:

3-1- شدة، كرب: (Stress): تستخدم الكلمة في علم النفس والطب النفسي على نطاق واسع للدلالة على الضغوط النفسية وأثارها على الصحة النفسية.

3-2- الأزمة: (Crise): هي الحادثة المفاجئة التي تتطلب القيام باستجابات فورية نحوها، والتي قد تؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها، مثل الكوارث الطبيعية .

3-3- الانصباب: حيث يعرف انجلش: بأنه قوة مادية واقعة، على الكائن تكفي لان تسبب له توترا نفسيا عاما، أو تفككا في شخصيته، وعندما تكون هذه القوة المؤثرة كبيرة فان تأثيرها على شخصية الفرد يكون بنفس القدر.

3-4- الإجهاد: (Epuisement): هو استجابة تكيفية متوسطة بالخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي والذي يضع متطلبات طبيعية ونفسية معينة على الفرد، وهذه الخصائص قد تشمل متغيرات كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والصحة والوراثة وما إلى ذلك، أما العمليات النفسية فقد تشمل هي الأخرى على مكونات الاتجاهات والقيم والمعتقدات وعدد كبير من أبعاد الشخصية مثل: نمط/ ا ، ب السلوكي وتحمل الغموض ومركز التحكم.

3-5- القلق ☹️ : (Anxiete): هو حالة نفسية تحدث حين يشعر الفرد بوجود خطر يهدده، وهو ينطوي على توتر انفعالي تصاحبه اضطرابات فيزيولوجية مختلفة .

3-6- الإحباط: (Frustratien): عملية تتضمن إدراك الفرد لعائق يعوق إشباع حاجة له ، أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل، مع تعرض الفرد من جراء ذلك لنوع ما من أنواع التهديد .

3-7- الصراع: (Conflit): هو حالة يمر بها الفرد حين لاستطيع إرضاء دافعين معا .(زريبي، 2014، ص 14 15).

3-8- الاحتراق النفسي: هو حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية.(مطاطلة، 2010، ص 20).

4- الضغط المهني:

تعريف الضغوط المهنية: عرفها "سيزلاقي، Szilagy"، تجربة ذاتية، تحدث اختلال نفسيا أو عضويا لدى الفرد نتيجة العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه (سعدود، 2021، ص 3).

عرفها "Caplon والآخرون"، على أنها كل العوامل الموجودة في بيئة العمل والتي تخلق تهديد للفرد. (مطاطلة، 2010، ص 22).

يعرفها "كورزيني Cosine"، في قاموس علم النفس 1999 بأنها التوتر أو الشدة التي يكابدها العمال والقائمون بالعمل والمسؤولون عنه، بسبب الضغط عليهم لكي ينجزوا أو بسبب سخط المشرفين عليهم، أو بسبب ظروف العمل غير المناسبة، أو بسبب التعب من كثرة العمل أو بسبب أخطار العمل أو بسبب المنافسة الحادة أو الفصل من العمل. (فرج 2010، ص 10).

ونستنتج من التعاريف السابقة أن ضغوط العمل هي مجموعة العوامل التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله وينتج عنها ردود أفعال تظهر في سلوك الأفراد ويمكن أن تؤثر على حالتهم النفسية والاجتماعية وعلى أدائهم للعمل.

5- عناصر الضغط المهني:

يمكن تحديد ثلاث عناصر أساسية للضغوط المهنية في المنظمة وهي:

5-1- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكمن مصدر هذا العنصر في البيئة أو المنظمة أو الفرد.

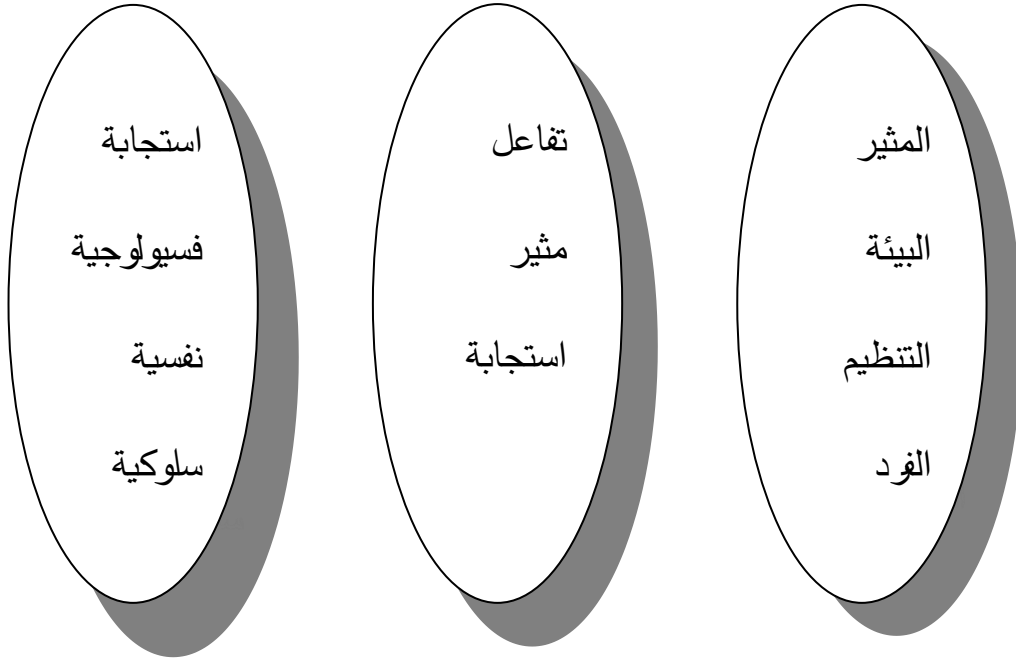
5-2- عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية، التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط وتتمثل الاستجابة في آثار نفسية، جسدية، تنظيمية.

5-3- عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

5-4- عنصر الإدراك: يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل .

5-5- عنصر الفروق الفردية: تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد كالسن، الجنس، الخبرة..... الخ. (بوكاف، قوسم، 2019، ص 31).

الشكل رقم (1): عناصر ضغوط العمل. (بوكاف، 2019، ص 31).



6- مراحل الضغوط المهنية: ويمكن تتبع المراحل المختلفة لحدوث الضغوط والتي تؤثر على الفرد والمنظمة وهي كالتالي:

6-1- مرحلة الإحساس بالخطر: هي التي يكتشف فيها الفرد ما يتعرض له من ضغوط ويدرك ما يمكن أن تسببه له من أضرار في المستقبل.

6-2- مرحلة مقاومة الضغوط: وفيها يقوم الفرد بتجميع وحشد قدراته ومهاراته وموارده، من مواجهة الضغوط والتغلب عليها .

6-3- مرحلة الجهاد والانهيار: وتحدث عندما ينهزم الفرد أمام الضغوط ويصبح معرض للانهيار.

6-4- مرحلة تمكن الضغوط: هنا تظهر آثار الضغوط بشكل واضح على الفرد ايجابيا أو سلبيا. (غيدي، 2016، ص 36).

الشكل (2): مراحل الضغط المهني. (غيدي، 2016، ص 35).



7- مستويات ضغوط العمل.

تم تقسيم الضغط إلى ثلاث أقسام هي:

7-1- المستوى المرتفع: وهي من الضغوط السلبية التي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضا في روحه المعنوية، وتولد ارتباكا عنده ويشعر بالفشل والتشاؤم.

7-2- المستوى المقبول: وهي من الضغوط الايجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

7-3- المستوى المنخفض: وهي من الضغوط السلبية التي يشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط، وتسبب له الشعور بالضعف. (بوديب، 2022، ص 43).

8- أنواع الضغوط المهنية:

يرى سيلبي (SELY)، إن الضغوط تحمل معنى ايجابي ومعنى سلبي، وعادة عند مناقشة الضغط فإننا نتحدث عن الضغط السلبي مع أننا نربط بينه وبين بعض المواقف أو المناسبات السارة، أي أن تغيير ايجابي أو سلبي، يتطلب استجابة من أجسامنا بغرض التكيف والرجوع إلى حالتها الطبيعية المتزنة، هما والمتوافقة نسبيا، وفرق العالم سيلبي بين نوعين من الضغوط :

8-1- الضغوط الايجابية: يعد هذا الضغط دافعا أو حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع، وتنمية الثقة بالنفس وهي: الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمنظمة، التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والانجاز، وتعطي الفرد إحساس بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور، وتؤدي الضغوط المهنية الايجابية إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العامل، وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل، وتمنحه القدرة على التعبير عن انفعالاته، وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.

8-2- الضغوط السلبية: وهي الضغوط الضارة أو المؤذية، ذات الانعكاسات السلبية على الفرد بالإحباط وعدم الرضا، والارتباك في العمل، وتسبب انخفاض في الروح المعنوية، والشعور بالأرق والإرهاق والقلق والفشل والتشاؤم من المستقبل، ويزداد تأثيرها على متخذي القرار، كلما انخفض الدعم الاجتماعي، الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري. (غناوي، 2016، ص 37).

9- مصادر الضغط المهني:

9-1- المصادر الفردية: هي مجموعة الخصائص الفردية الشخصية التي تميز الأفراد عن بعضهم والتي قد تكون سببا لبعض الضغوط في بيئة العمل ونجدها في:

• مصادر مرتبطة بشخصية الفرد: وهي مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب بشعور الأفراد بالضغوط من عدمه، قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن اختلاف شخصية الأفراد تعطي الفرصة بان يشعر الفرد بالضغوط دون شخص آخر.

• اختلاف قدرات الأفراد: حيث تتفاوت القدرات من شخص لآخر، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات:

✓ القدرة على تحمل الأعباء والمهام والصعاب.

✓ القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية عن أشياء مادية للأفراد.

✓ القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط: فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، بالرغم من أن المصادر المسببة لهذه الضغوط هي واحدة إلا أن هناك أشخاص قادرين على التأقلم والتكيف معها، في المقابل هناك أشخاص غير قادرين على التأقلم معها وهذا يرجع إلى قدرة الأفراد على التعامل والتأقلم مع هذه الضغوط.

✓ مدى إدراك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة من قبل الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها.

• الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي، وتأثير هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل إلى العمل مثل وفاة الزوجة أو الزوج أو الطلاق أو مرض احد الأبناء أو تدهور الأوضاع الاقتصادية .

• اختلال العلاقات الشخصية: تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، وتنتج عن هذه العلاقات إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، كالتقدير والاحترام والصداقة وغيرها، في حين إذ أسيئ استغلال هذه العلاقات فستعود بلا شك إلى نوع من العداة والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد عن محيطه أو ما يشبه حالة الاغتراب.(مطاطلة،2010،ص 31).

9-2- المصادر التنظيمية:

هي تلك الضغوط التي تسببها ظروف وسياسات المنظمة والوظيفة، والتي غالبا ما تتعارض مع شخصية الفرد وأهدافه وتتمثل في:

❖ عوامل تتعلق بسياسة المنظمة:تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة-قواعد غير مرنة -تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة-عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز .

❖ عوامل تتعلق بثقافة المنظمة:يعتبر مفهوم الثقافة من المفاهيم الحديثة في الإدارة حيث تتشابه ثقافة المنظمة بثقافة المجتمع فهي تتكون من قيم ونماذج اجتماعية وافتراسات وقواعد ومعايير وأنماط سلوكية مشتركة، كما أن ثقافة المنظمة هي شخصيتها ومناخها إذ لم يستطع الفرد تبني قيم المنظمة فان ذلك يعني وجود فجوة بين الطرفين مما يشكل بدوره مصدر للضغوط على الفرد الذي يحاول التكيف مع هذه المنظمة .

❖ الهيكل التنظيمي:المركزية- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات - فرص محدودة في الترقية والتقدم - الاعتمادية - الترابط بين الأدوار .

❖ الأجور والمكافآت: إن بيئة العمل تتكون من عدة عناصر ويعتبر الأجر من أهمها، ومن خلاله يؤمن الفرد المأكل والمشرب والمأوى، فالأجر يرمز للمكانة الاجتماعية ويعزز الشعور بالأمن والاستقرار، ويترجم اعتراف المؤسسة بأهمية ودور العامل، أما التحفيز المعنوي يكون عن طريق تقدير للأداء أمام الزملاء وتقديم المدح فيرفع مستوى رضا العمال وأدائهم.

❖ جماعة العمل: يؤدي انسجام أفراد الجماعة إلى زيادة الطاقة الإنتاجية مما يؤدي إلى الصراع بين أفرادها، بسبب اختلاف حاجاتهم وقيمهم وميولهم، أو نتيجة تباين وجهة نظر فيما بينهم حول قضايا معينة في المستوى التنظيمي إلى زيادة نسبة الغياب والإضرابات وان زملاء العمل لا يقدمون الدعم لبعض كما أن للعلاقات السيئة بين الجماعة تكون مصدر للضغط كالمساندة المنخفضة، والافتقار إلى التماسك .

❖ العمليات التنظيمية: هي الممارسات الإدارية تستهدف توجيه وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة فإذا تمت بشكل جيد تؤدي إلى تحسين العلاقة بين الفرد و المنظمة أما إذا مورست بشكل خاطئ تكون مصدر من مصادر الضغوط :

✓ اتخاذ القرار: عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية، لذا فإن اتخاذ القرارات بطريقة عشوائية يكون مصدرا لضغوط العمل بحيث يؤدي تهميش المرؤوسين وعدم مشاركتهم في صنع القرارات إلى شعورهم بضغوط العمل وذلك راجع لسببين أساسيين هما: ضعف مشاركة المرؤوسين في صنع القرارات يشعروهم بعدم الأهمية ورفع مستوى ضغوط العمل لديهم.

❖ الاتصال: هو المادة التي تربط الإدارات معا وتساعد الأعضاء الإداريين في انجاز أهداف فردية وإدارية، حيث يؤثر الاتصال على الأفراد داخل المنظمة بالشكل التالي:

✓ إن الاتصال يؤثر على تأويل الشخص للمعلومات التي يستقبلها كما يؤثر على دوره في المنظمة. (غيدي، 2016، ص 57،62).

✓ إن إدراك الشخص لدوره في المنظمة يتأثر بالاتصال الذي يؤثر بدوره على مستوى الرضا الوظيفي لديه ومن ثم درجة الضغوط التي يتعرض لها .

❖ غموض الدور: يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد، فاستمرار الغموض يؤدي إلى نتائج سلبية، وهو نقص وضوح أهداف العمل، ومدى مسؤوليات الفرد في عمله وهو من العامل المؤدية للضغط، ومن المصادر الرئيسية لغموض الدور:

✓ عدم فهم الفرد لما هو متوقع منه وعدم قدرته على فهم تقييم الأداء .

✓ معلومات غير كافية عن دوره في العمل .

✓ الدور المهني غير واضح لا يعرف ما هو متوقع منه، أو ما يجب عليه أن يؤديه، وله مجموعة من العوائق منها: القلق، عدم الرضا عن العمل، الرغبة في ترك العمل. (David and Stephen، 2010، ص 330).

❖ عبء العمل: هو زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد، حيث متطلبات عمله تكون فوق طاقته، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق النفسي والجسمي، وهو يحدث نتيجة كثرة وتعدد المهام المطلوب انجازها في وقت قصير، يعتبر تحمل الفرد أعباء فوق طاقته مصدر من مصادر الضغوط .

❖ صراع الدور: يحدث عندما يواجه الفرد موقف يفرض عليه تحقيق متطلبات متعارضة في آن واحد، كما انه يحدث عندما تتعارض القيم الشخصية للفرد القائم بالدور، مع مطالب الآخرين كالزملاء والأقارب والأصدقاء وحتى المنظمة. (إبراهيمي، 2015، ص 70_71).

9-3- المصادر البيئية:

هي مختلف الظروف والعوامل البيئية التي تحيط بالفرد، سواء داخل بيئة العمل أو خارجها وتتمثل في:

❖ الحرارة: تكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها، من حيث الزيادة والانخفاض، حيث يتأثر جسم الإنسان بارتفاع وانخفاض درجة الحرارة فتعرضه لدرجة حرارة عالية لمدة طويلة، يؤدي إلى التهابات الجلد والعين وفي حالة تعرضه لدرجة حرارة منخفضة لفترة طويلة، يتسبب له في تقلص الأوعية والشعور بالتعب والإجهاد.

❖ **الإضاءة** : يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، حيث تؤدي إلى مشكلات الصداع الناتج من تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة، وسوء الإضاءة يؤدي إلى إجهاد العينين، والإضرار العصبي النفسي وهذا ينتج عنه كثرة الحوادث.

❖ **الإشعاعات**: يتعرض الأشخاص الذين يعملون في أجهزة الكشف أو العلاج بالأشعة للخطر، فهي تؤثر على جهاز تكوين الدم وتصيبه بتشوهات وسرطانات والعقم الجنسي.

❖ **الضوضاء**: يعتبر الضجيج أو الضوضاء صورة من صور التلوث الهوائي، فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك عبر الهواء، وانطلق مصطلح الضوضاء على الأصوات الغير مرغوب فيها، والتي قد تمنع الفرد من التركيز، وتختلف الضوضاء من حيث النوع والشدة، ومن أعراضه الإرهاق وضعف السمع .

❖ **التهوية** : وتعني توفير الهواء الصحي المناسب للتنفس في مكان العمل، وله عدة أسباب منها:

✓ ضيق مكان العمل وازدحامه .

✓ عدم وجود فتحات كافية للتهوية .

✓ كثرة الأجهزة وانبعاث روائح كريهة .

❖ **النظام**: ضيق أماكن العمل وتزاحم العمال والزوار وضيق الممرات، كلها تساهم في زيادة الضغوط على العمال وتعيق الأداء.

❖ **تصميم مكان العمل**: إن أفضل طريقة لتصميم أماكن العمل، هي التي تأخذ في الحسبان بالدرجة الأولى وضعيات العمل المتبناة، وبالدرجة الثانية محك الأداء، فالمحيط الفيزيقي وما يحيط بالعامل من أدوات والآلات، إذ لم يتم تقييمها ووضع حدود لها سوف تؤثر سلبا على العامل وبالتالي على العمل. (بوكاف، قوسم، 2019، ص 58_61).

10- النماذج و النظريات المفسرة للضغوط المهنية.

10-1- النماذج المفسرة للضغوط المهنية:

❖ **نموذج سيللي** : يعد من اغلب النماذج التي حاولت تفسير ظاهرة ضغوط العمل، وظهر هذا النموذج على اثر الدراسات التي أجراها سيللي عام 1974، حول الاستجابة النفسية للمرضى، وكشف أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها، وأطلق عليها **الأعراض العامة للتكيف**، وان استجابة الأفراد للضغوط تمر بثلاث مراحل:

❖ **الإنذار**

❖ **المقاومة**

❖ **الإنهاك**

فتمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر، رد الفعل الأولي لحالة الضغط الذي يتخذ بوجه عام صيغة التفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان، ويظهر في توتر الأعصاب، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأمراض، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط نتقل الفرد لمرحلة المقاومة، حيث يشعر فيها الفرد بالقلق والتوتر، مما يؤدي لمقاومة الفرد للضغط، ويترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة، وذلك لان الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام، وأخيرا يحل الإرهاق حينما تتهار المقاومة، وفي هذه المرحلة تظهر عدة أمراض، تشكل تهديد مباشر على الفرد والمنظمة. (منداس، تيفور، 2022، ص 17).

❖ **نموذج ميتشيغن**: (نموذج ملائمة البيئة):

وضعت هذه النظرية في السبعينات من القرن الماضي، بعد سنوات دراسة حول كيفية تأثير البيئة الاجتماعية على التكيف الاجتماعي للفرد صحته الجسمية والنفسية، وهذه النظرية موجهة نحو ضغط العمل، والافتراض الأساسي لهذه النظرية هو متطلبات بيئة العمل قد تلائم أو لا تلائم حاجات العمال أهدافهم وقدراتهم، وعندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات الأفراد، فتظهر على الفرد علامات التوتر مما تؤدي إلى ظهور أمراض، والهدف الأساسي لهذا النموذج هو تحديد الظروف التي قد تؤدي إلى التوتر، ويندرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها : نموذج Michigan Model بجامعة ميشيغن، حيث تمت الأبحاث التي تبنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية، وقد اقترحه.

S,Rogers,cobb,S French1974,Rogers,cobb,Frenc (غيدي،2016،ص
(41).

❖ نموذج التقييم أو التقدير المعرفي: لازاروس وكوهين: Lazarus cohon:

قدما هذا النموذج سنة 1977، والذي أسماه بنموذج التقدير المعرفي، وميزا بين نوعين من التقييم المعرفي هما :

✓ إدراك الفرد للمواقف الضاغطة.

✓ عبارة عن مجموعة من الوسائل التي يتبعها الفرد في مواجهة تلك المواقف الضاغطة .

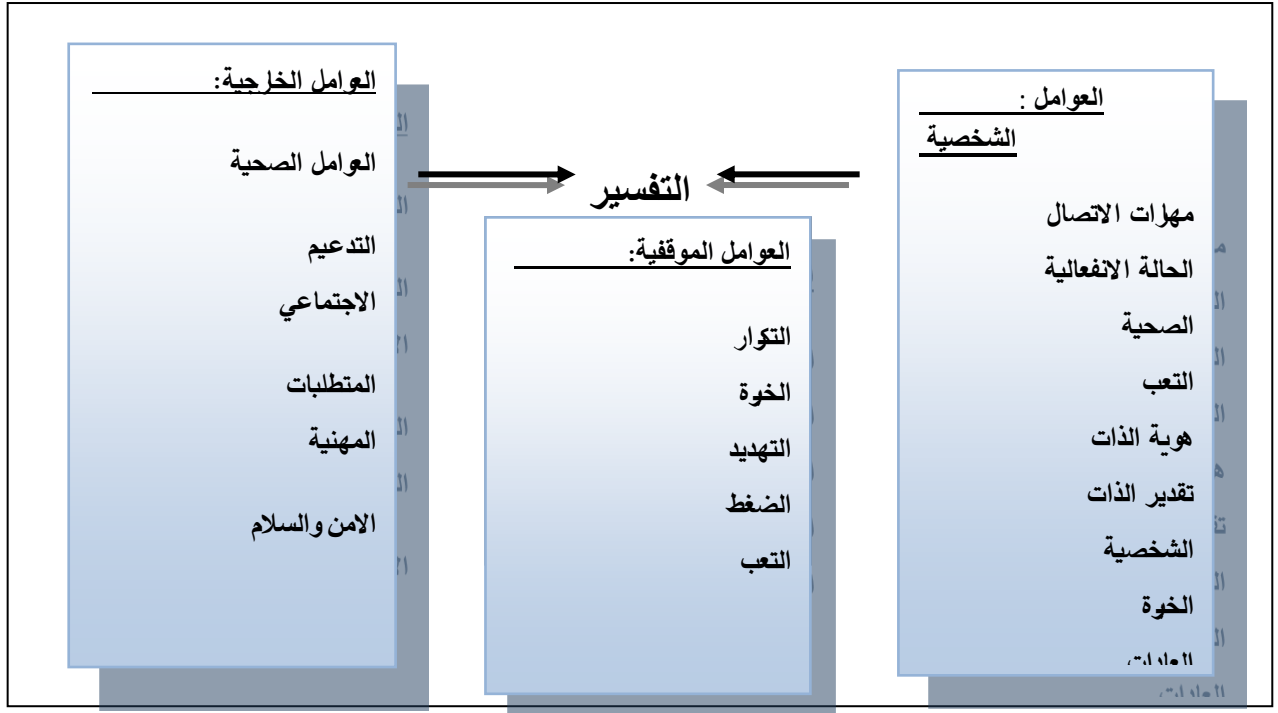
وقد ميزا بين نوعين من المواقف الضاغطة هما:

✓ المواقف الضاغطة الخارجية: وتتمثل في الأحداث البيئية المحيطة بالفرد .

✓ المواقف الضاغطة الداخلية: تتمثل في الإحداث الداخلية التي تعني مجموعة من الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي.

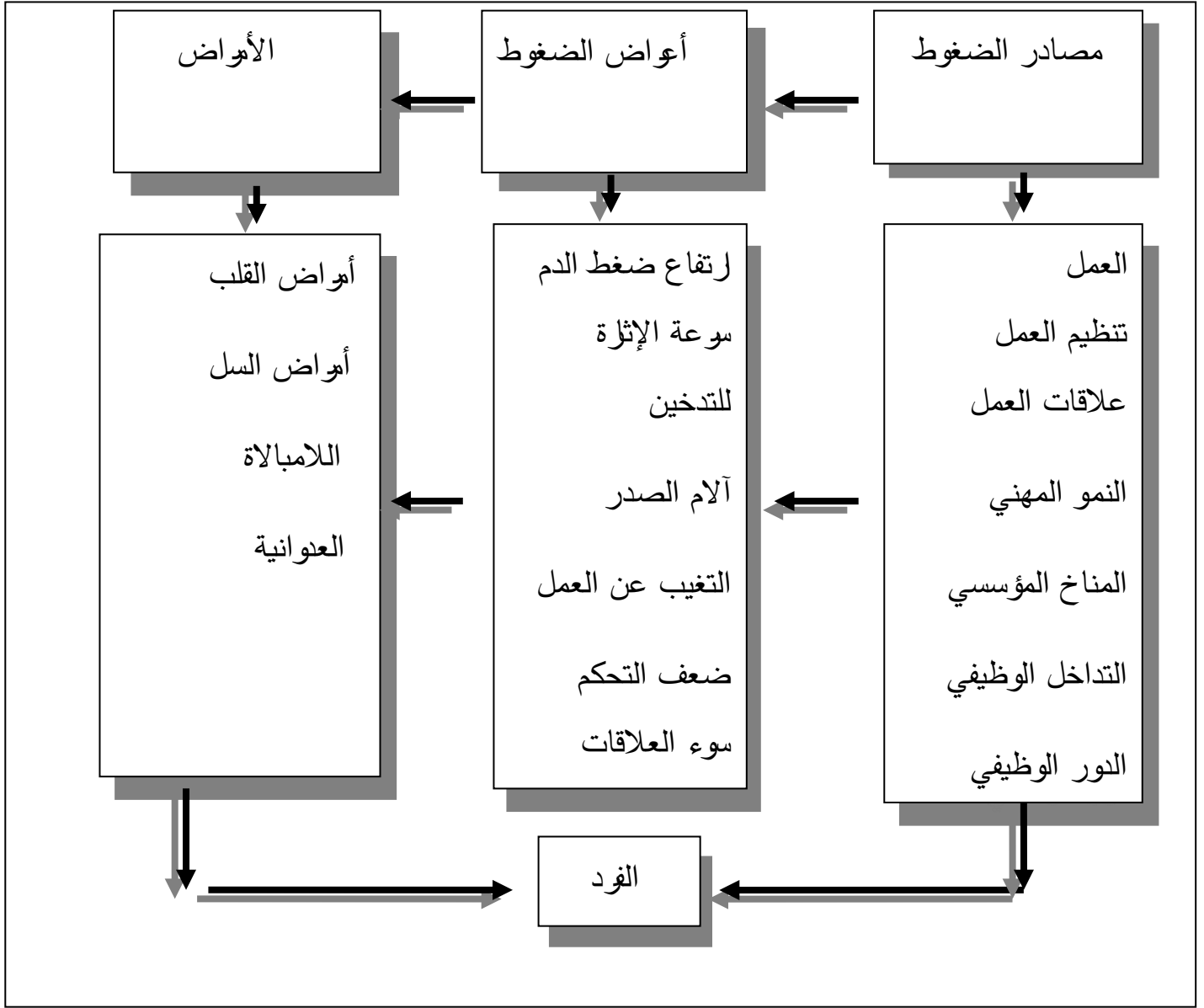
وفقا لهذا النموذج فان شعور الفرد بالتهديد وعجزه عن السيطرة عليه، يتوقف على مدى تقييمه المعرفي لهذا الموقف اخذ بعين الاعتبار خصائصه الشخصية، فإذا كانت آليات التوافق لتلك الأحداث فاشلة فإنها تؤدي إلى ضغوط وما يترتب عليها من انعكاسات سلبية على الفرد.(مكناسي،2007،ص 111).

الشكل رقم (3): يوضح نموذج التقدير المعرفي للضغوط. (مكناسي، 2007، ص 111)،



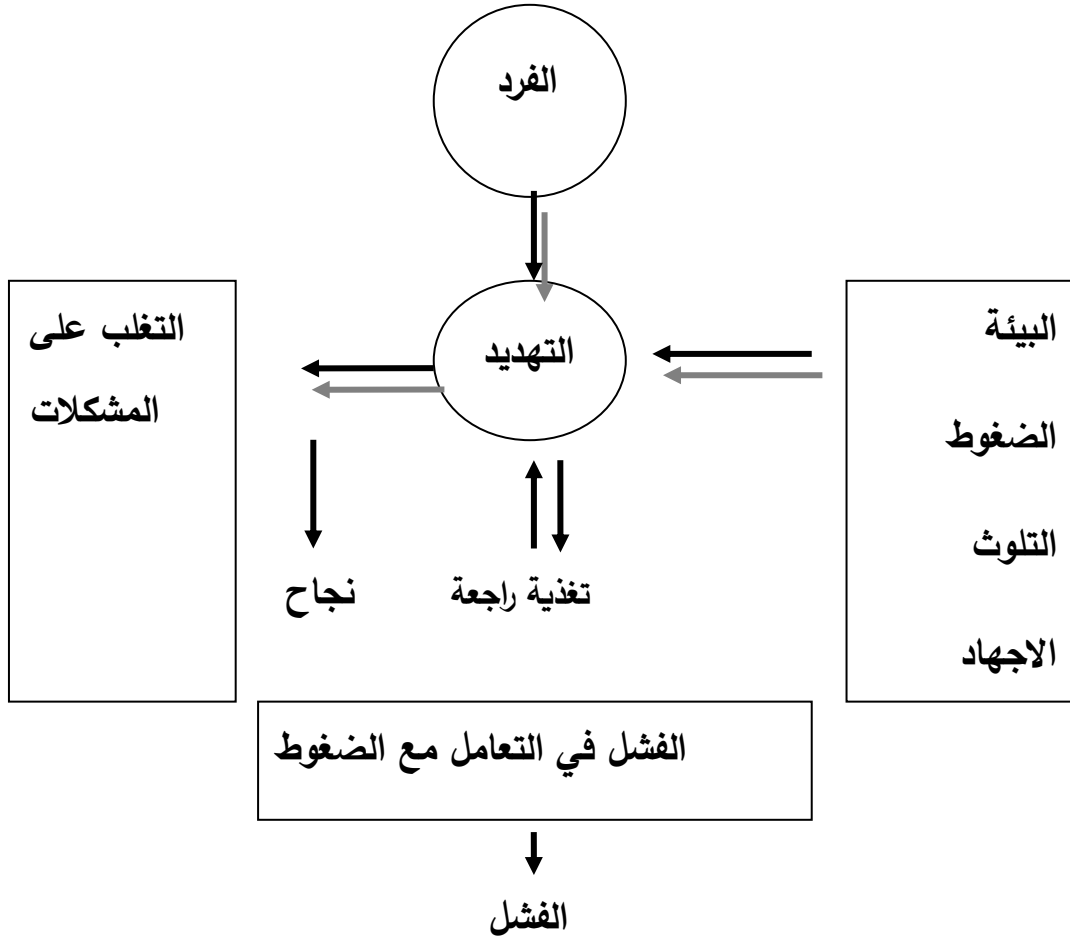
❖ **نموذج Marshall:** يحدد مارشال في هذا النموذج النظري، العوامل المسببة للضغوط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد، تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث.

الشكل رقم (4): نموذج مارشال للضغوط. (شارف خوجة، 2018، ص 78).



❖ **نموذج كوبر 1979:** يوضح كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، ويذكر كوبر أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط، مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطر يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة الضغط، واذ لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل: أمراض القلب والأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات ويمكن رصد نموذج كوبر في الشكل التالي: (منداس، تيفور، 2022، ص 21، 22).

الشكل (5): يوضح نموذج كوبر بيئة الفرد كنموذج للضغط. (منداس، تيفور، 2022، ص 22).



10-2- النظريات المفسرة للضغط المهني.

❖ نظرية موراي: (على أساس اجتماعي):

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهوده للوصول إلى هدف معين، يميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

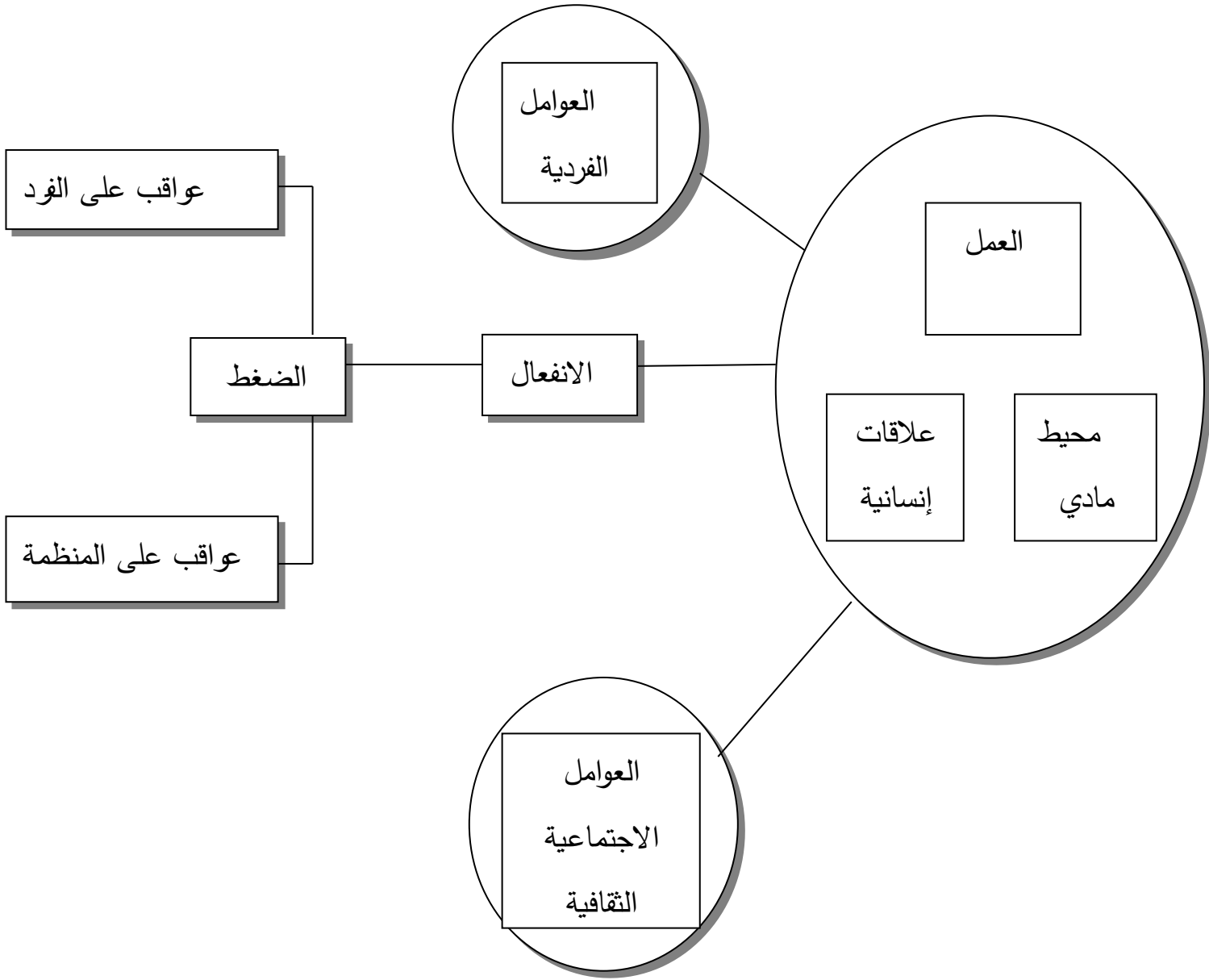
✓ ضغطا بيتا BETA STRESS: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

✓ ضغط ألفا ALPH STRESS: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة إما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة، فهذا يعبر عنه مفهوم ألفا. (تومي، نقلا عن الرشيد، 2019، ص 25).

❖ نظرية توركوت (1982):

لقد درس توركوت في نظريته التفاعل الموجود بين مؤثرات الضغط والاستجابة، وتأثير المتغيرات المعدلة، فذهب توركوت في تفسير الضغط المهني إلى إبراز التفاعل الموجود بين عوامل الضغط والاستجابة لها، وتوضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط، وعليه يرتكز توركوت على طبيعة العمل ونوع العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، بالإضافة إلى التكنولوجيا المستخدمة، ومحيط العمل، وهذه تمثل مصادر للضغط المهني. (عطوي، 2010، ص 28).

الشكل رقم (6): يوضح نظرية توركورت للضغط المهني: (عطوي، 2010، ص 28)



❖ النظرية الإدراكية: لسيلبرجر 1979 :Spielberge

يعتبر فهم نظرية سيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية، لفهم نظريته في الضغوط، ولقد ميز بين نوعين من القلق، قلق الحالة وقلق السمة حسب سيلبرجر استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة، وعلى هذا الأساس يربط سيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة ويعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق وما يثبتته في علاقة قلق الحالة بالضغط يستبعده عن علاقة قلق السمة أو القلق العصابي الناتج عن الخبرة السابقة بالضغط، حيث أن الفرد يكون من سمات شخصيه القلق أصلا. (العرباوي، 2017، ص 69).

❖ نظرية هب:

في هذه النظرية درس هب العلاقة بين أداء الخاص بالمدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، فوجد أن الأداء يتأثر بمقدار متطلبات الأفراد (قلة وكثرة)، حيث أكد (هب) أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، وان الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات إن زادت عن قدرة الفرد في الاستجابة لها والتوافق معها، فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز، وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي، وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب، عدم القدرة على الأداء. (ابن خرور، 2011، ص 41).

❖ النظرية البيئشخصية في تفسير الضغوط :

يشير (كارسون و آخرون) إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفيا بين الأفراد، ذلك إن الإنسان كائن اجتماعي وهو في تفاعل دائم

ومستمر مع الآخرين، يؤثر فيهم ويتأثر بهم والضغوط كسلوك غير توافقي تنشأ من العلاقات الاجتماعية المختلفة وظيفيا، مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البينشخصية ويمكن التقليل من حدة الضغوط من خلال العلاج البينشخصية الذي يركز على خفض وتقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد من خلال بناء علاقات ايجابية مع بعضهم البعض. (عاشور، 2012، ص 199).

11- آثار الضغوط المهنية.

إن الضغوط ذات تأثير مختلف وليس كلها سلبية بل قد يكون كلها ايجابيا، فالضغط الايجابي يحتاج إليه كل واحد منا للإفادة بأكبر قدر ممكن من الحياة لأنه يعمل كحافز يساعد على مواجهة التحديات اليومية وهنا يعتبر الضغط عنصرا مجددا للطاقة وبدونه تصبح الحياة بدون معنى، فالفرد القدر على احتواء المتطلبات والاستمتاع بالإشارة التي يسببها الضغط فان الضغط يكون مقبولا وجيدا وفيما يلي سوف نتناول الآثار الايجابية التي تنتج من ضغوط العمل.:

11-1- الآثار الايجابية:

- ✓ التعاون والتضافر لحل المشكلات.
- ✓ التنافس لبناء وتكثيف الرغبة في العمل وزيادة الدافعية.
- ✓ تعميق الرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.
- ✓ انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- ✓ زيادة الأنشطة الجماعية وفرق العمل.
- ✓ جودة الأداء.

- ✓ تقوية الشعور بالانتماء والولاء.
- ✓ صقل القدرة على الحكم والتقدير .
- ✓ القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- ✓ تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- ✓ النظر للمستقبل بتفاؤل.
- ✓ دفع الفرد إلى السرعة في الانجاز والمبادرة واستثمار الوقت.(مكناسي،2007،ص 123).

11-2- الآثار السلبية: وهي آثار تشمل الفرد والمنظمة.

❖ آثار على مستوى الفرد: وتتمثل في.

- الآثار سلوكية: من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه ،حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتاد وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ أو ذات آثار سلبية ضرة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ومن أهم تلك التغيرات:

- المعانات من الأرق.
- استخدام الأدوية المهدئة.
- العدوانية والتخريب وعدم احترام الأنظمة والقوانين الموجودة في المنظمة.
- الغيابات.
- التدخين، تناول الكحول.

- الآثار النفسية: تأثر الضغوط سلبا من خلال الحالات النفسية، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب، والقلق، التعب، فقدان الثقة بالنفس، النسيان، النظر للمستقبل بتشاؤم.

- الآثار الجسدية: تمتد نتائج تزيد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية على الفرد وسلامته البدنية ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، ضغط الدم.

❖ آثار على مستوى المنظمة: من الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة.

- زيادة تكاليف المالية.
- التوقف عن العمل.
- تشغيل عمال إضافيين.
- عطل الآلات وإصلاحها.
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية .
- عدم الرضا الوظيفي.
- التسرب الوظيفي والشعور بالفشل.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- ارتفاع تكاليف التأخر عن العمل.
- تشغيل عمال إضافيين.(بوسا كر، لسمر، 2015، ص 50 51).

12- إدارة الضغوط المهنية.

تعريف إدارة الضغوط المهنية: هي أساليب أو استراتيجيات أو برامج تقدم بأشكال مختلفو ووسائل متعددة للأفراد الذين يعانون من الضغط ومن ثم فهي تقتضي أن يتدرب هؤلاء الأفراد على كيفية استخدامها للتخفيف أو التخلص من الآثار السلبية للضغوط.(الحرر، بوعثمان، 2015، ص49).

ومن هنا نستنتج أن إدارة الضغوط هي قدرة الفرد على التحكم والتعامل مع مختلف مصادر الضغوط التي يتعرض لها في بيئة عمله وإدارتها بفعالية.

13- استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية:

تعد إدارة الضغوط في العمل إحدى المسؤوليات المهمة التي تقع على عاتق المدير المعاصر، فعليه إن يتعرف إلى طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد، سواء كانت تهديدات أو فرص متاحة، وتحديد مصادر هذه الضغوط إن كانت تنظيمية أو شخصية، أو بيئية، لأن ذلك يساعده في تحديد طبيعة الآثار السلبية الناتجة، وعليه سيتم اختيار الآلية المناسبة لكيفية التعامل مع تلك الضغوط وكيفية احتوائها بنجاح، ولا تقتصر إدارة ضغوط العمل على معالجة الضغوط والتخفيف من حدتها فحسب، بل تشمل أيضا استثارة الضغوط في العمل وتنشيطها إذا كان مستواها منخفضا عن المعدل المرغوب فيه، نظرا لما للضغوط من آثار ونتائج ايجابية يمكن استغلالها لتسهم في تحقيق أهداف المنظمة. يمكن تصنيف طرق ووسائل الوقاية من الضغوط إلى وسائل تنظيمية، ووسائل فردية.

13-1- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل على مستوى الفرد: يستطيع الفرد تجنب ضغوط

العمل وعلاج آثارها بوسائل وطرق عدة أهمها ما يلي:

❖ إدارة الوقت: يمكن التحكم وتخفيف التوتر الناتج عن ضغط العمل بإتباع أسلوبين:

• إدارة الوقت بفعالية: القدرة على تحقيق ما نريد من أهداف بالوقت المتاح.

• إدارة الوقت بكفاءة: تحقيق الأهداف في اقصر وقت ممكن.

كما يمكن استعمال المفكرات اليومية لتمييز كل ما هو طارئ وتحديد الأنشطة والمهام وترتيبها وجدولتها وتحديد أوقات انجازها حسب أهميتها وأولويتها .

❖ **التأمل:** الهدف من التأمل هو حالة من استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتؤدي إلى صفاء الذهن، حيث يجلس الفرد في موقع هادئ وبوضعية مريحة، وعيناه مغلقتان ويبدأ بتركيزه فكره على شيء معين أو ترديد عبارة فيؤدي إلى التغيير في النشاط الكهربائي للمخ لمدة 15 دقيقة في اليوم فينتج عنه الشعور بالسكينة والسلام الداخلي.

❖ **التمارين الرياضية:** أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين يمارسون التمارين الرياضية والأنشطة البدنية الشاقة هم أقل عرضة للإصابة بالأمراض الناتجة عن ضغوط العمل، لان الرياضة تعمل على رفع فعالية أعضاء الجسم والقدرة على التحمل ومقاومة الإجهاد.

❖ **الموازرة الاجتماعية:** هي إقامة علاقات اجتماعية مع أفراد العائلة والأصدقاء وزملاء العمل ، فيشعر الفرد بالارتياح عند مجالستهم ويقتنع بأرائهم فيكون له فرصة التنفيس عن ما يجول بخاطره من ضغوط، فيشعر بالراحة النفسية.(على السميران، المساعد، 2014، ص158).

13-2- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل على مستوى المنظمة: أهم الطرق التي تستخدمها المنظمة لعلاج الضغوط هي :

❖ **إعادة النظر في تصميم الهيكل التنظيمي:** المستويات التنظيمية والعمليات والإجراءات مما يتيح للأفراد مجالا اكبرا من الانفتاح، والاتصالات، واللامركزية ، تفيض السلطة، المشاركة في اتخاذ القرارات مما يقلل من معانات الأفراد من ضغوط العمل .(علي سميران، نقلا ماهر، 2014، ص59).

❖ **إعادة تصميم الأعمال :** بهدف تخفيف أعباء الوظيفة، وتوفير المزيد من المسؤوليات، الاستقلالية في العمل، إتاحة فرص النمو والترقي للفرد، بهدف تشكيل فرق عمل للانجاز، وكل ذلك يقلل من ضغوط العمل .

❖ تحليل ادوار الأفراد وتوضيحها: توضيح الدور، تعرف كل فرد في المنظمة المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقه، وتبين حدود السلطة والصلاحيات الموكلة إليه، لتجنب صراع الأدوار.

❖ توفير المناخ التنظيمي مريح: تغيير ظروف العمل المادية بما يتلائم مع احتياجات الفرد العامل لتسهيل أدائه، ويجعله أقل عرضة للمخاطر.

❖ تطوير نظم الاختيار والتعيين: معظم نظم اختيار والتعيين المطبقة في المنظمات تهتم بالتركيز على حجم عبء العمل من الناحية الكمية، والتأكد من إن الأفراد الذين سيعينون بوظيفة ما، لديهم القدرة والخبرة والتدريب اللازم ليؤهلهم لشغل الوظيفة، ليستطيعوا انجاز وتحمل مسؤولية انجاز العمل المطلوب.

❖ تحسين نظم الحوافز والأجور وتقييم الأداء: يجب تحديث نظم الحوافز والأجور كل فترة، لتأكد من جودتها، فنظام الحوافز العادل له اثر ايجابي في أداء الأفراد، واهم طرق معالجة ضغوط العمل، هو ربط الأجور بالإننتاجية لتحفيز الفرد ليبذل أقصى طاقة لديه، تمتص التوتر ويتحول من التوتر السلبي إلى الايجابي.

❖ برامج تدريب متطورة: وتشمل البرامج التعليمية، وإرشادية لتدريب العاملين على ممارسة مهامهم بفعالية، ومساعدتهم في تنمية مهارات إدارة الذات، وإكسابهم فنون التعامل مع الآخرين، وحسن التصرف بالمواقف المختلفة المناسب، ورفع كفاءة إنتاجيتهم بأقل درجة من التوتر، وزيادة قدرتهم على التحمل. (علي السмирان، المساعد، 2014، ص 160).

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل استعراض مفهوم ضغوط العمل و التعاريف المتعددة من قبل الباحثين في هذا الموضوع، إلى جانب مراحل ومستوياته وأنواعه وأهم النظريات والنماذج المفسرة له، كما تم استعراض لبعض مصادر ضغوط العمل، إلى جانب آثار، أساليب إدارة ضغوط العمل.

الجانب الميداني

الفصل الثالث:

إجراءات التراسية

الميدانية

تمهيد:

نتعرض في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية والتي جاءت بعد التعرف على متغيرات الدراسة، ومعرفة أهم ما يمكن التطرق إليه فيها، كما تسعى الطالبتان من خلال هذا الفصل للتطرق إلى الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية التي تضمنت منهج البحث مجالات الدراسة ومنهج الدراسة وعينتها وخصائصها وكذلك أدوات الدراسة، كما توضح كيفية بناء أداة الدراسة وخصائصها السيكومترية وأساليب المعالجة الإحصائية التي اعتمدها الطالبتان في استخراج النتائج والتحقق من الفرضيات .

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة تمهيدية للدراسة الأساسية لأي بحث علمي، هدفها التعرف على مكان إجراء الدراسة وأهم خصائصها كما أنها تساعدنا في تجربة أداة الدراسة لمعرفة مدى ملائمتها وصلاحياتها.

تمثلت الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها في زيارة أولية لمعهد التكوين المهني والمجلس الولائي لولاية الجلفة، و كذلك قمنا بإجراء مقابلات فردية وجماعية مع بعض العمال وطرحنا بعض الأسئلة حول معرفة سيرورة العمل والمناخ التنظيمي وظروف العمل والعلاقات بين العمال فيما بينهم ومع الرؤساء.

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان الدراسة.
- التعرف على خصائص أفراد العينة المراد دراستها.
- التأكد من صلاحية أداة الدراسة ومعرفة مدى صدقها وثباتها، من أجل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- معرفة الصعوبات التي من الممكن أن تعرقل سير الدراسة.
- مراجعة فرضيات الدراسة ومعرفة مدى إمكانية اختبارها .

1-2- أهمية الدراسة الاستطلاعية:

- كانت بمثابة خطوة تمهيدية بالنسبة لموضوع البحث.
- التعرف على الظاهرة وخصائصها ميدانيا.
- ساعدتنا على تحديد الأولويات التي بدأنا بها البحث.

- استطلاع الظروف المحيطة بمشكلة الدراسة.
 - تحديد مشكلة الدراسة.
 - تحديد مدة الدراسة.
 - التعرف على الصعوبات التي ستواجهنا في إجراء الدراسة.
 - التعرف على الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.
- 1-3- فوائد الدراسة الاستطلاعية: ساعدتنا في التعرف على :

- مكان الدراسة .
- المنهج المناسب.
- جمع المعلومات الكافية حول المشكلة.
- صياغة إشكالية الدراسة بشكل دقيق.

2- أداة الدراسة الاستطلاعية:

2-1- خطوات تصميم الأداة:

1. قامت الطالبتان بجمع الاستبيانات من الدراسات السابقة، التي تشابهت مع موضوع دراستهما، ثم قامتا بصياغة مجموعة من عبارات موزعة على ثلاث أبعاد خاصة بمصادر الضغوط المهنية (مصادر شخصية، تنظيمية، بيئية) وعرضها على الأستاذ المشرف .
 2. وكان الاستبيان في صورته النهائية على الشكل التالي مقسم إلى محورين:
- المحور الأول:** خاص بالبيانات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة المهنية).

المحور الثاني: هو عبارة عن مجالات الدراسة، وتتكون من 30 عبارة موزعة على أربعة أبعاد:

البعد الأول: المصادر الشخصية يتكون من 4 بنود.

البعد الثاني: عبارة عن المصادر التنظيمية ويتكون من 14 بند.

البعد الثالث: خاص بالمصادر البيئية ويتكون من 4 بنود.

البعد الرابع: خاص باستراتيجيات مقاومة الضغوط ويتكون من 8 بنود.

5 ومن ثم تم توزيعه إلكترونياً على عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من 17 موظف.

2-2- مفتاح تصحيح المقياس والمستويات:

أ. مفتاح التصحيح:

جدول رقم (1) يمثل مفتاح تصحيح إجابات الاستبيان:

غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	
مفتاح التصحيح					نوع العبارة
1	2	3	4	5	إيجابية
5	4	3	2	1	سلبية

2-3- المستويات:

- مستوى الضغوط في بيئة العمل (من وجهة الموظفين).

جدول رقم (2) يمثل المستوى العام.

مستوى الضغوط في بيئة العمل (من وجهة نظر الموظفين)		
مرتفع	متوسط	منخفض
110-80.6	80.66-53.33	51.33-22

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن مستويات الموظفين ثلاثة:

- المستوى المنخفض: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصور بين 22-51.33.
- المستوى المتوسط: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 51.33-80.66.
- المستوى المرتفع: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 80.66-110.
- مستوى مهارة إدارة الضغوط.

جدول رقم(3) مستوى مهارة إدارة الضغوط:

مستوى مهارة إدارة الضغوط		
مرتفع	متوسط	منخفض
40-29.33	29.33-18.66	18.66-8

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن مستويات الموظفين ثلاثة وهي:

- المستوى المنخفض: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 8-18.66.
- المستوى المتوسط: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 18.66-29.66.
- المستوى المرتفع: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 29.33-40.

3- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الاستطلاعية:

- صدق وثبات مقياس مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل:

أ. الصدق:

للتأكد من صدق الاستبيان قامت الطالبتان بالاعتماد على طريقة التجزئة النصفية والجدول التالي يوضح النتائج.

جدول رقم (4) يمثل عامل الارتباط سبيرمان للتأكد من صدق الاستبيان.

المتغير	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل	0.741	0.001

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي 0.741 وهي قيمة جيدة تجعلنا نقول بان الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الصدق.

ب. الثبات:

للتأكد من ثبات الاستبيان قامت الطالبتان بحساب اختبار ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (5) يمثل معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان:

الاستبيان	اختبار ألفا كرونباخ
مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل	0.842

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن قيمة اختبار ألفا كرونباخ تساوي 0.842 وهي قيمة جيدة تجعلنا نقول أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات.

4- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية ،حيث تمثل عدد أفرادها 17 فردا.

5- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

نعرض في الجداول التالية خصائص أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية:

5-1- خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:

نعرض في الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس .

جدول رقم (6): يمثل خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
58.8%	10	ذكر
41.2%	7	أنثى
100%	17	المجموع

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن اغلب أفراد العينة هم ذكور والمقدر عددهم 10 بنسبة 58.8% في حين بلغ عدد الإناث 7 بنسبة 41.2%.

5-2- خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

نعرض في الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن.

جدول رقم (7)، يمثل خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة	التكرار	السن
29.4%	5	من 20 إلى 30
35.3%	6	من 31 إلى 40
35.3%	6	من 41 إلى 50
100%	17	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن اغلب أفراد عينة الدراسة كانت تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة 35.3%، ثم يليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و50 سنة بنسبة 35.3%، ثم يليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 30 سنة بنسبة 29.4%.

5-3- خصائص أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

نعرض فالجدول التالي توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (8)، يمثل خصائص أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
11.8%	2	متوسط
5.9%	1	ثانوي
82.4%	14	جامعي
100%	17	المجموع

من خلال الجدول رقم(8) نلاحظ أن اغلب أفراد عينة الدراسة لهم مستوى جامعي وذلك بنسبة 82.4%، في حين يأتي الأفراد الذين مستواهم متوسط بنسبة 11.8%، وفي الأخير يأتي أفراد الذين مستواهم ثانوي بنسبة 5.9%.

5-4- خصائص أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

نعرض في الجدول التالي توزيع خصائص الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية.

جدول رقم(9) ، يمثل خصائص أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
29.4%	5	اقل من 5 سنوات
52.9%	9	من 6الى 10سنوات
17.6%	3	أكثر من 11سنة
100%	17	المجموع

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ إن اغلب أفراد عينة الدراسة ممن يملكون خبرة من 6الى 10 سنوات بنسبة 52.9%، ثم يأتي الأفراد الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات بنسبة 29.4%، وفي الأخير يأتي الأفراد الذين تزيد سنوات خبرتهم عن 11سنة بنسبة 17.6%.

6- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال التعرض للدراسات السابقة وما كتب من قبل الباحثين حول موضوع مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل، وبعد القيام بالدراسة الاستطلاعية والتعرف على مكان الدراسة، يمكن القول بان الطالبان حققنا مجموعة من النتائج:

✓ الاطلاع على بيئة العمل التي تنوي الطالبان إجراء دراستهما فيها.

✓ التقرب من أفراد مجتمع الدراسة والوقوف على أهم الخصائص.

✓ التعرف على الصعوبات التي من الممكن أن تصادفهما خلال الدراسة الأساسية.

7- إجراءات الدراسة الأساسية:

بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية، تكونت لدينا فكرة حول مكان إجراء الدراسة ومن

هنا انطلقنا في إجراءات الدراسة الأساسية التي سنتعرف عليها فيما يلي:

7-1- منهج الدراسة:

لكل بحث منهج يسير عليه لدراسة المشكلة، فمنهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر بقصد تشخيصها، وتحديد أبعادها ومتغيراتها ومعرفة أسبابها وطرق علاجها والوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها، ومن هذا المنطلق وتماشيا مع طبيعة الدراسة وما تسعى إلى تحقيقه فإن الطالبتان اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي على اعتبار انه "المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار وحجم الظاهرة". (مني، 2018، ص353).

7-2- حدود الدراسة الأساسية:

لا بد لأي دراسة أن تتوفر على ثلاث حدود وهي: حدود مكانية (مكان إجرائها)، والحدود الزمانية (الفترة التي تمت خلالها الدراسة)، وحدود بشرية (أفراد العينة التي طبقت عليهم الدراسة)، حيث تمثلت حدود دراستنا فيما يلي:

❖ **حدود الدراسة المكانية:** قامت الطالبتان بإجراء دراستهما الأساسية في المؤسستين

التاليتين:

• المجلس الولائي

• المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المجاهد تريكي خالد -بحرارة- الجلفة .
❖ **حدود الدراسة الزمانية:** تم إجراء الدراسة طيلة السداسي الثاني للموسم الجامعي 2024/2023.

❖ **حدود الدراسة البشرية:** تمثلت الحدود البشرية للدراسة في موظفي المجلس الولائي والمعهد المتخصص في التكوين المهني لولاية الجلفة.

7-3- **عينة الدراسة الأساسية:** تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وتمثلت في 67 موظف وموظفة.

7-4- **خصائص عينة الدراسة الأساسية:** لا بد لكل باحث أن يقوم بذكر أهم خصائص أفراد عينة دراسته، وذلك لمعرفة ما يمكن أن يؤثر على نتائج الدراسة، وفيما يلي ذكر أهم هذه الخصائص:

❖ **خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:** نعرض في الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

جدول رقم(10) يمثل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	51	76.1%
أنثى	16	23.9%
المجموع	67	100%

من خلال الجدول رقم(10) نلاحظ أن اغلب أفراد العينة هم ذكور والمقدر عددهم(51) ذكر بنسبة 76%، في حين بلغ عدد الإناث(16) أنثى بنسبة 23.9%.

❖ خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن: نعرض في الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.

جدول رقم(11) يمثل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

النسبة	التكرار	السن
28.4%	19	من 20الى 30
52.2%	35	من 31الى 40
14.9%	10	من 41الى 50
4.5%	3	اكبر من 51
100%	67	المجموع

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن اغلب أفراد عينة الدراسة كانت تتراوح أعمارهم من 31الى 40 سنة حيث بلغ عددهم 35 فرد بنسبة 52.2%، تليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 20الى 30سنة البالغ عددهم 19 فرد بنسبة 28.4%، ثم يليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة البالغ عددهم 10 أفراد بنسبة 14.9%، وفي الأخير يأتي الأفراد الذين تبلغ أعمارهم اكبر من 51سنة البالغ عددهم 3 بنسبة 4.5%.

❖ خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي:

نعرض في الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (12) يمثل خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
7.5%	5	متوسط
16.4%	11	ثانوي
76.1%	51	جامعي
100%	67	المجموع

من خلال الجدول رقم(12) نلاحظ أن اغلب أفراد العينة هم جامعيين حيث بلغ عددهم 51 فردا بنسبة 76.1%، ثم يأتي الأفراد ذوي التعليم الثانوي حيث بلغ عددهم 11 فرد بنسبة 16.4%، ثم يأتي الأفراد ذوي التعليم المتوسط الذين بلغ عددهم 5 أفراد بنسبة 7.5%.

❖ خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية: نعرض في الجدول التالي خصائص عينة أفراد الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية:

جدول رقم(13) يمثل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
38.8%	26	اقل من 5 سنوات
37.3%	25	من 6 سنوات إلى 10
23.9%	16	أكثر من 11 سنة
100%	67	المجموع

من خلال الجدول رقم(13) نلاحظ أن اغلب أفراد عينة أفراد الدراسة هم من كانت خبرتهم اقل من 5 سنوات حيث بلغ عددهم 26 فرد بنسبة 38.8%، ثم يأتي الأفراد الذين خبرتهم من 6

سنوات إلى 10 حيث بلغ عددهم 25 فرد بنسبة 37.3%، وفي الأخير يأتي الأفراد الأكثر من 11 سنة البالغ عددهم 16 فرد بنسبة 23.9%.

7-5- أدوات الدراسة الأساسية:

من بين الأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة هي:

❖ **الاستبيان:** استخدمت الطالبتان مقياس من إعدادهما من أجل الإلمام بمختلف جوانب الموضوع، وذلك من خلال الاطلاع على الجانب النظري وما كتب في الموضوع من دراسات سابقة: مقياس مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل.

❖ **وصف الأداة:** تتكون استمارة الاستبيان من محورين:

- **المحور الأول:** خاص بالبيانات الشخصية .
- **المحور الثاني:** خاص بأبعاد الدراسة.
- وتم التفصيل في ادراة الدراسة في الدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم(14) يمثل استبيان مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل:

المحور الثاني: مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل	
الرقم	العبارات
1	لا يمكنني التعامل مع المواقف الطارئة على اختلافها
2	لا يمكنني الانسجام في فرق العمل (أحس نفسي مقيدا)
3	أحس أنني غير قادر على أداء العديد من المهام الموكلة إلي
4	المهام الموكلة إلي تتجاوز قدراتي ومعارفي
5	أجد نفسي دائم التصادم مع من يخالفني الرأي
6	تزعجني كثرة التوجيهات وأوامر مسؤولي في العمل
7	اشعر بالغضب اذ لم يشركني مسؤولي في اتخاذ القرارات
8	أنا اعمل في وظيفة لا تتوافق مع ميولي واهتماماتي
9	كثيرا ما ينتابني الشعور بالغيرة في وظيفتي
10	ما أنقاضاه من اجر لا يتوافق مع ما ابذله من جهد
11	أجد صعوبة في التوفيق بين عملي وأسرتي

أحس أن المنصب الذي اشغله اقل من معارفي ومهاراتي	12
ما أتقاضاه من اجر لا يكفي لي لقضاء حاجاتي الضرورية	13
ظروف عملي غير مناسبة	14
لا توفر المؤسسة نادي (مقهى) لأخذ قسط من الراحة	15
اشعر بالسوء لعدم المساواة بين العمال	16
قيامي بمهام روتينية كل يوم يجعلني أصاب بالقلق والتوتر	17
لا يمكنني التصرف في تجهيزات وأدوات المؤسسة	18
كثافة وقت العمل تجعلني دائم القلق والتوتر	19
اشعر بعدم الراحة في تأخر ترقيتي في كل مرة	20
تغير الظروف المعيشية يجعلني دائم القلق على مستقبلي	21
الغلاء المعيشي والظروف الاجتماعية تجعلني أفكر في تغيير العمل	22
أسعى إلى تطوير مهاراتي ومعارفي	23
أحاول المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات داخل المؤسسة	24
أسعى إلى التوفيق بين متطلبات مهنتي وواجباتي الأسرية	25

26	اعمل على توفير كل ما يعينني على عملي
27	اعمل بجد لكي استحق الترقية بجدارة
28	أقوم بتنظيم وقتي لأداء مختلف المهام الموكلة إلي
29	أسعى إلى الانسجام وتكوين علاقات داخل بيئة العمل
30	أسعى إلى الإصلاح بين الزملاء في حالة الخصوم
المجموع	30

8- أساليب المعالجة الإحصائية:

قامت الطالبتان باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بما يتوافق مع موضوع الدراسة ومتغيراته، وبما يخدم فرضياتها، ومن هذه الأساليب :

- التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة خصائص عينة الدراسة .
 - المتوسطات الحسابية.
 - معامل الارتباط سبيرمان، للتأكد من خصائص السيكومترية لمقياس الدراسة.
 - اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA.
 - معامل ألفا كرونباخ، لمعرفة ثبات مقياس الدراسة.
 - الانحراف المعياري.
- وقد استعانت الطالبتان ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.22)، لتحليل البيانات.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى القيام بالدراسة الاستطلاعية وأهم خطواتها وإجراءاتها ونتائجها، وإعداد مقياس الدراسة كما تناولت الطالبتان في هذا الفصل منهج الدراسة وعينتها وكيفية اختيارها والتفصيل فيها، بالإضافة إلى التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الدراسة، وفيما يلي عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة الأساسية.

**الفصل الرابع: عرض
وتحليل ومناقشة نتائج
الدراسة**

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على أن: مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المجاهد تريكي خالد الجلفة، مرتفع.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار T test لعينة واحدة بقيمة اختباريه لمعرفة مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المجاهد تريكي خالد الجلفة.

الجدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار t test لعينة واحدة بقيمة اختبارية.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاختبارية	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
المستوى العام	32.268	4.517	20	66	22.228	0.000

من خلال نتائج الجدول رقم(15) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 32.268، بانحراف معياري بقيمة 4.517، وبقيمة اختبارية 20 ودرجة حرية بقيمة 66 وقيمة t test بقيمة 22.228 وبمستوى الدلالة 0.000 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، ومنه وبالرجوع إلى الجدول رقم(3) المتعلق بمستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل نجد أن مستوى الأفراد مرتفع.

ومنه نقبل الفرضية القائلة أن مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بحرارة الجلفة مرتفع.

مناقشة الفرضية العامة:

وترجع الطالبتان هذه النتائج إلى الاستراتيجيات التي يعتمد عليها الموظفون في التغلب على الضغوط أهمها: على مستوى الفرد: اخذ العمال قسط من الراحة عند شعورهم بالقلق والتوتر، وكذلك الاسترخاء والتسجيل في الصالات الرياضية وممارسة بعض التمارين الرياضية فهي تساعدهم على التخفيف من الضغط أثناء تأدية أعمالهم، حيث يلجأ الموظفون إلى تحديد أولوياتهم في العمل وذلك من خلال إدارة الوقت في انجاز المهام بترتيبها من الهامة إلى الأقل أهمية فكل هذه الأساليب تساعدهم على خلق جو يحتوي على اقل قدر من الضغوط كما يتيح لهم التوفيق بين المسؤوليات في العمل والواجبات الأسرية، أما على مستوى المنظمة وذلك بتوفيرها مناخ تنظيمي مريح يحتوي على كل وسائل الراحة منها التهوية أماكن الاستراحة والطعام والصلاة والإنارة الجيدة... الخ، ونضم حوافز وأجور تتناسب مع أدائهم مما يزيد من رضا الموظفين ورغبتهم في العمل كما تقوم المؤسسة بتصميم برامج تدريبية لإكساب الأفراد مهارات جديدة تتماشى مع التكنولوجيا خاصة في استخدام الآلات والتعامل مع الرقمنة والمستحدثات الجديدة، كما تسعى المنظمة لإشراك موظفيها في اتخاذ القرارات مما يعزز لديهم الشعور بالانتماء والولاء التنظيمي والقيم والمبادئ المجتمعية وهذا ما يوضح تراجع مستوى الضغوط في بيئة العمل، وهذا ما أشارت إليه إجابات الأفراد على أسئلة الاستبيان.

2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى: القائلة مستوى الضغوط في بيئة العمل مرتفع.

• للتحقق من صحة الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار t لعينة واحدة بقيمة اختبارية لمعرفة مستوى الضغوط في بيئة العمل.

والجدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار t لعينة واحدة بقيمة اختبارية:

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاختبارية	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة

0.000	7.918	66	55	16.417	70.880	مستوى الضغط في بيئة العمل
-------	-------	----	----	--------	--------	---------------------------------

من خلال نتائج الجدول رقم (16) أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 70.880 بقيمة اختبارية بقيمة 55، وقيمة t test 7.918 وبتباين معياري بقيمة 16.417 ودرجة حرية 66 وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$. وبالرجوع إلى الجدول رقم (2) المتعلق بمستويات الضغط نجد أن مستوى الأفراد متوسط ومنه نرفض الفرضية القائلة أن مستوى الضغط في بيئة العمل مرتفع.

مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

وترجع الطالبتان ذلك إلى عدة عوامل أو مصادر منها مصادر شخصية : كاختلاف قدرات الأفراد من شخص لآخر مما يؤدي إلى تفاوت في درجات الشعور بالضغط في بيئة العمل ومن بين هذه القدرات نجد القدرة على التأقلم مع الضغوط فبالرغم من أن مصدرها واحد إلا أن هناك أشخاص لديهم القدرة على التأقلم مع هذه الضغوط على عكس البعض ليسوا قادرين على التكيف معها، والحفاظ على وقت العمل والتزام كل موظف بمكان عملهم ومعرفته لمهامه والصلاحيات المحددة لوظيفته مما يقلل كثرة التجمعات وتخفيف التنمر، وأيضاً مدى إدراك الموظفين للضغط من حولهم وهذا بسبب التفاوت بين المعاني المدركة من قبلهم ومدى تفسيرهم للمواقف. كما نجد من بين المصادر التنظيمية فمن واجبات المنظمة اتجاه موظفيها خلق جو تنظيمي مناسب ومريح وخال من الضغوطات لضمان أن العمال يؤدون العمل بطريقة سليمة بعيدة عن النزاعات بين الأفراد والخلافات كما أن المنظمة تشرك موظفيها في اتخاذ قرارات تخص المنظمة لاسيما الأفراد ذوي الخبرة الطويلة فيها لتشعرهم بمدى أهميتهم في المنظمة ونشر ثقافة العمل بروح الفريق الواحد.

ولعل هذا ما يفسر ما توصلت إليه الطالبتان من نتائج في كون مستوى الضغوط لدى الموظفين متوسط، وهو ما أكدته نتائج دراسة إرادة بنت عمر محمد حمد 2022 لدى موظفي الحرمين الشريفين أنهم يعانون من مستوى متوسط من ضغوط العمل التي اتفقت مع دراستنا كما اتفقت أيضا دراسة أولاد بوجمعة الزهرة 2019 التي تؤكد وجود مستوى متوسط من الضغوط لدى موظفي أعوان التدخل بمؤسسة الجزائرية للمياه بغرداية. حيث اختلفت دراستنا مع دراسة فلسطين عبد القادر صالح أبو عامر 2022 على أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة يشعرون بمستوى مرتفع من الضغوط المهنية وكذلك دراسة شارف خوجة مليكة 2017 القائلة بان المدرسين في المراحل التعليمية الثلاث (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) يعانون من مستوى عالي من الضغوط المهنية ودراسة نجاح احمد سليم أبو قيس 2020 أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان من وجهة نظر المعلمين مرتفع.

3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية: تنص على انه هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس.

• وللتحقق من صحة الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار t test لعينتين مختلفتين لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (17) يوضح النتائج المتوصل إليها من اختبار t test لعينتين مختلفتين لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الجنس	71.607	17.686	65	0.644	0.522

			11.650	68.562	أنثى	
--	--	--	--------	--------	------	--

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة (الذكور) يساوي 71.607، بانحراف معياري بقيمة 17.686، والمتوسط الحسابي لأفراد العينة (الإناث) يساوي 68.562 بانحراف معياري بقيمة 11.65، وقيمة اختبارية 0.644، وبدرجة حرية 65 وبمستوى دلالة 0.522، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

ومنه نرفض الفرضية القائلة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس.

مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

وذلك راجع إلى أن الموظفين لديهم نفس مستوى الضغوط سواء الإناث أو الذكور، لأنهم يتعرضون لنفس المؤثرات ونفس مصادر الضغوط الداخلية والخارجية للبيئة التنظيمية فهم يخضعون لنفس القوانين، كما لا توجد خصوصية في التفريق بين الجنسين في التكليف لأداء المهام والمسؤوليات، فكلاهما يستطيع أن يتحمل العبء الزائد أي أن العمل لا يقتصر على الرجل فحسب، بل أصبحت المرأة تنافسه في شتى المجالات، وقدرتها على التوفيق بين مسؤولياتها في العمل والمنزل، وترتيب متطلبات الحياة في شكل أولويات للتغلب على قلة الدخل ومساعدة الزوج، كما يعمل كلا الجنسين على إتمام كافة المهام داخل مكان العمل لعدم نقلها إلى المنزل، حيث تعمل المنظمة على العدل بين الجنسين من خلال توفير نفس نظم الحوافز والدوافع بمستوى يزيد من الإقبال أكثر نحو العمل وتساعد في رفع الروح المعنوي لديهم، كما يسمح لهم نظام العمل بالتمييز بين واجبات الرجال والنساء على حد سواء، إذ أن اقتحام المرأة لمجال العمل جعلها تكون منافساً شرساً للرجل في مختلف واجباته ومسؤولياته وهذا ما يفسر تقاسمها له في العديد من متطلبات الحياة الضرورية من مصاريف وغيرها، وهذا ما يفسر عدم وجود فروق في مستوى الضغوط المهنية.

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

كما أن نتائج هذه الدراسة اتفقت مع دراسة غيدي سمير 2016، على أن متغير الجنس لا يؤثر في مستوى الضغوط، وكذلك نتائج دراسة فلسطين عبد القادر صالح أبو عامر 2020، ودراسة يوسف يعقوب شحادة وتغريد ورشيد كاظم 2015، على نفس النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس.

حيث اختلفت دراستنا مع دراسة نجاح احمد سليم أبو قيس 2020، على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس.

4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: والتي نصت على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.

• وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY-ANOVA لمعرفة مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.

والجدول رقم (18) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY-ANOVA لمعرفة مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.

مصادر التباين	مربع المتوسطات	مجموع المتوسطات	مربع	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	711.57	2134.72	66	2.864	0.044	
خارج المجموعات	248.48	15654.32				

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن قيمة F تحليل التباين الأحادي (ONE WAY- ANOVA) 2.864 وبدرجة حرية 66 وبمستوى دلالة 0.044، وهي دالة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

ومنه نقبل الفرضية القائلة هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.

مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

وذلك راجع إلى أن الموظفين القدامى اقل عرضة للضغوط لأنه لديهم معرفة مسبقة بهذه الضغوط فزيادة سنوات العمر يكون الفرد أكثر وعياً وإدراكاً لظروف العمل ومتطلباته على عكس الأصغر عمراً مقارنة بالموظفين الجدد الذين لديهم فترة قصيرة في العمل يعانون من مستوى أكبر من الضغوط ولأن خبرتهم في الحياة قليلة ولا يجيدون التعامل مع مختلف المواقف، كما أن للثقافة التنظيمية دور مهم في التعرض للضغط فنلاحظ أن الأفراد الذين يتجاوزون سناً معيناً يعاملون باحترام نظراً لسنهم وصعوبة أداء بعض المهام على عكس الفئة الشابة لديهم القدرة على إنجاز المهام الموكلة اليه كما يقومون بانجاز بعض من مهام الموظفين الذين يتجاوز عمرهم 50 مثلاً فلا يكونون قادرين على حمل الأثقال أو الوقوف لساعات طويلة فيقوم الأفراد الأقل سناً بانجازهم عوضاً عنهم وهذا أن دل على شيء فإنما يدل على ثقافة الأفراد الواسعة وتربيتهم على احترام الأكبر سناً منهم.

حيث اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة شارف خوجة مليكة 2017 على أنه يوجد اختلاف في مستوى الضغوط المهنية لدى المدرسين تعزى لمتغير السن ، وكذلك دراسة غيدي سمير 2016 على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الضغوط المهنية لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير السن.

5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة: التي نصت على ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

• للتحقق من صحة الفرضية هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لمعرفة مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (19) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA).

المتغير	مصدر التباين	مربع المتوسطات	مجموع مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
الخبرة المهنية	داخل المجموعات	340.50	681.006	66	1.274	0.287
	خارج المجموعات	267.31	17108.03			

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة F تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) 1.274 وبدرجة حرية 66 وبمستوى دلالة 0.287 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ومن نرفض الفرضية القائلة : هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

مناقشة الفرضية:

ومن خلال ما توصلت اليه النتائج يتضح عدم وجود فروق وهذا يدل على أن الموظفين لديهم نفس مستوى الضغط المهني رغم اختلاف سنوات الخبرة وعلى هذا يمكن القول أن عامل الخبرة ليس له تأثير في حدوث الضغط وقد يعود ذلك لطبيعة أو الظروف التي يمر بها كل

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

من الموظفين القدامى ذوي الخبرة الطويلة بما في ذلك الموظفين الجدد، فهم يتعرضون لنفس النظام السائد في المنظمة وهم يخضعون لنفس الظروف الفيزيائية والتنظيمية ونفس المواقف كما يؤديون نفس المهام فالوظيفة لا تعترف بالسن بل بقابلية الأداء، حيث أن أصحاب الخبرة تكون قد زودتهم سنوات الخدمة بأساليب تكميلية سوية وصحيحة لمواجهة الضغوط المهنية وكذلك نجد أن حديثي الخبرة يملكون الحماس والإقبال الواسع واستخدام آليات تكميلية متنوعة لإدارة هذه الضغوط والتعايش معها التي يمكن مواجهتها في المنظمة.

حيث اتفقت هذه النتائج مع دراسة شارف خوجة مليكة 2017 التي أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الخبرة المهنية واختلفت مع دراسة فلسطين عبد القادر صالح أبو عامر التي أكدت على وجود فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزى لسنوات الخدمة

6- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة: التي نصت على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي ومعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تعزى لمتغير الجنس.

• وللتحقق من صحة الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار t لعينتين مختلفتين لمعرفة الفروق في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (20) يوضح نتائج اختبار t .

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الجنس	32.196	4.858	66	0.233	0.816
	32.500	3.326			

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة (ذكور) يساوي 32.196 بانحراف معياري بقيمة 4.858، والمتوسط الحسابي لأفراد العينة (إناث) يساوي 32.500 بانحراف معياري بقيمة 3.326. وبقيمة t test 0.233 وبدرجة حرية 65 وبمستوى دلالة 0.816. وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

ومنه نرفض الفرضية القائلة هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تعزى لمتغير الجنس.

مناقشة الفرضية:

وهذا راجع إلى أن الجنس لا يؤثر في اكتساب الموظفين لاستراتيجيات إدارة الضغوط ونجد أن الإناث لهم نفس أساليب مواجهة الضغوط مع الذكور، وذلك بإخضاع الموظفين (ذكور إناث) دون استثناء إلى نفس النظام بغض النظر عن الفروق الفردية، كما يعتمد كلا الجنسين على التكنولوجيا لإنجاز مهامهم في وقت قصير مما يجعلهم أقل عرضة لغضب رؤوسهم مما يعتبر هذا الأخير من أكثر الأمور المسببة للضغط لديهم، حيث يؤدي التقاهم بين كلاهما إلى مساعدة كل من الذكر للأنثى والعكس صحيح، كما تسعى المنظمة إلى تطوير مهارات موظفيها عن طريق إكسابهم مهارات جديدة للتخلص من الضغوط ومواكبة التغيرات الطارئة على المنظمة التي تعتبر من أهم مسببات الضغوط وذلك عن طريق تصميم برامج تدريبية لكلا الجنسين والحرص على المساواة في تقديم الدوافع والحوافز لرفع أداء موظفيها وتوفير المنظمة جو تنظيمي هادئ ومريح ونظيف وتعمل على إشراك موظفيها في كافة القرارات التي تتخذها فيما يخص المنظمة وفيما يخص العمال.

7- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السادسة:

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

التي نصت على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد التخصص في التكوين المهني تعزى لمتغير السن.

• للتحقق من صحة الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق في مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى أفراد العينة تعزى لمتغير السن.

الجدول رقم (21) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق في مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السن.

المتغير	مصدر التباين	مربع المتوسطات	مجموع مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
السن	داخل المجموعات	8.921	26.762	66	0.426	0.735
	خارج المجموعات	20.959	1320.40			

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن قيمة F 0.426 بدرجة حرية 66 وبمستوى الدلالة 0.735 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ومنه نرفض الفرضية القائلة هناك فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تعزى لمتغير السن.

مناقشة الفرضية:

وذلك راجع إلى أن السن لا يؤثر في اكتساب مهارة واستراتيجيات لإدارة الضغوط في بيئة العمل، حيث أن الأفراد الذين تبلغ أعمارهم من 41 إلى 50 سنة لديهم نفس المستوى ونفس الآليات الذي يعتمدونه في التغلب على الضغوط التي تواجههم مع الأفراد الذين تبلغ أعمارهم من 20 إلى 30 سنة وهذا راجع إلى دور المؤسسة بالاهتمام بموظفيها وتقديم كل الوسائل المساعدة لتخفيف الضغط، وإن الموظفين سواء الكبار أو الصغار في السن يتعرضون لنفس الضغوط لوجودهم في نفس البيئة التنظيمية، رغم أن العامل الكبير في سن يكون قادر ومتحكم ومسير للضغوط ويتكيف معها ويمكنه إدارتها والسيطرة عليها بفضل عمله وخبرته في العمل وميدانه المهني ونظرا لممارساته ومهاراته وقدراته إلا أن العامل الشاب في وقتنا الحالي أصبح يتمتع بالحدائقه فهو يستطيع أن يجاري الضغوط ويديرها بنفس الأساليب التي يعتمدها أصحاب الخبرة الطويلة وهذا لكثرة اطلاعه وبحثه على عكس الوقت السابق كانت الأوضاع صعبة فالبحت يكون فقط للضرورة ما اليوم فهو متاح للجميع وفي أي وقت وكذلك التطور الذي تشهده المنظمة وبسبب دخول التكنولوجيا واعتماد جميع الموظفين عليها سواء الكبار في السن أو الصغار، وهذا ما لاحظناه في إجابات أفراد العينة.

8- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السابعة:

على انه هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى الموظفين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

• لتأكد من صحة الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار التحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لصالح الخبرة المهنية .

والجدول رقم (22) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

المتغير	مصدر التباين	مربع المتوسطات	مجموع مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
الخبرة المهنية	داخل المجموعات	16.613	33.227	66	0.809	0.450
	خارج المجموعات	20.530	1313.93			

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن قيمة $F=0.809$ وبدرجة حرية 66 ومستوى دلالة 0.450 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، ومنه نرفض الفرضية القائلة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

مناقشة الفرضية:

ويمكن إرجاع هذه النتائج إلى عدم اختلاف الموظفين في طبيعة إدارة الضغوط المهنية سواء من كانت خدمتهم قليلة أو كثيرة، لتشابه الظروف البيئية التنظيمية الداخلية والخارجية والقوانين والأنظمة والتعليمات وبمختلف سنوات الخبرة، كما يمكن أن نرجع هذا أيضا إلى حرص المنظمة على تعليم كافة موظفيها معارف ومهارات جديدة وإدخال آليات جديدة تساعد على إنجاز المهام، بغض النظر عن الموظفين القدامى والجدد وذلك بسبب الوضع الذي تعيشه المنظمة من دخول التكنولوجيا لبيئة العمل ولهذا لا تؤثر فترة الخدمة على ارتفاع أو انخفاض إدارة مستوى الضغوط، على عكس ذلك فكلما زادت تعرض الموظفين للضغوط كلما زادت قابليتهم للتأقلم معها وقدرتهم على مواجهتها بالاعتماد على عدة استراتيجيات منها العمل في جماعات وذلك يفيد من خلال تنوع الأفكار ويؤدي ذلك إلى قلة النزاعات، كما أن

احتكاك الموظفين الجدد وبالموظفين أصحاب الخبرة الطويلة داخل المؤسسة وتكوين علاقات معهم أدى إلى زيادة وعيهم بالضغوط واكتسابهم أساليب للتحكم فيها .

كما اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة يوسف يعقوب شحاذاة وتغريد رشيد كاظم (2017) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة الضغوط المهنية تبعا لمتغير الخدمة.

خلاصة واستنتاجات:

تطرقنا في هذا الفصل من خلال ما تم عرضه في الجانب الميداني إلى الدراسة الاستطلاعية وأهميتها وأهدافها وفوائدها، وأداة الدراسة الاستطلاعية وعينتها وخصائصها وأهم نتائجها، وكذلك تطرقنا إلى الدراسة الأساسية وحدودها الزمانية والمكانية والبشرية وذكرنا المنهج المستخدم، والعينة وخصائصها وأداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وأهم الأساليب الإحصائية المعتمدة للحصول على النتائج، وبعد عرض مختلف النتائج المتعلقة بدراستنا وبعد تحليل ما توصلنا إليه والتحقق من فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرض من الفروض تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي ، والمعهد والوطني المتخصص في التكوين المهني مرتفع.
- مستوى الضغوط في بيئة العمل متوسط .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس .
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في تكوين المهني تعزى لمتغير الجنس .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير السن.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

و عليه يمكن القول أن هذه النتائج تبين أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى عالي من مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل رغم الاختلاف الجنس والفارق في السن والمستوى

التعليمي وهذا راجع إلى التغييرات التي طرأت على المنظمات منها التسارع في الأفكار والتغير المستمر بسبب دخول التكنولوجيا.

الختامة

الخاتمة واقتراحات:

هدف البحث الحالي إلى محاولة الكشف عن مستوى مهارة إدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل لدى موظفي المجلس الولائي والمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بالجلفة وتبرز أهمية هذا البحث كونه يتصدى لموضوع ضغوط الحياة التي قد تؤثر بشكل سلبي على صحة الفرد الجسمية والنفسية والمهنية ، مما يؤثر على إنتاجية المؤسسة التي يعمل بها فالضغوط هي بمثابة المعوقات النفسية للتنمية البشرية والإدارية والمهنية.

ولتحقيق أهداف البحث والتأكد من صحة فرضياته وللإجابة عن تساؤلاته قمنا ببناء مقياس مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل وبعد التأكد من صحة خصائصه السيكمترية وتطبيقه على العينة الاستطلاعية التي بلغت 17موظف وموظفة للتأكد أن المقياس يقيس ما اعد لأجله، وفي الدراسة الأساسية تم تطبيق المقياس على عينة قوامها 67 فرد.

ومن خلال النتائج السابقة التي تم عرضها يتضح تحقق البعض من الفرضيات بما يتفق مع بعض الدراسات السابقة ويتعارض مع البعض الآخر وهي نتائج متوقعة ومقبولة ويمكن رد ذلك إلى ظروف تطبيق أو صغر حجم العينة حيث خلصت النتيجة النهائية إلى أن مستوى مهارة إدارة الضغوط المهني في بيئة العمل لدى أفراد العينة مرتفع.

ومما سبق يمكن أن تساهم نتائج البحث الحالي في التقدم العلمي وإمداد الباحثين بمعلومات عن متغير البحث ويمكن عرض مجموعة من المقترحات التي تتصل بالموضوع.

اقتراحات:

- ✓ رفع مستوى التحكم في الضغوط المهنية وكيفية إدارتها.
- ✓ العمل على التخفيف من مسببات الضغط ومصادره لدى الموظفين وإعطائهم جزء من الرعاية والاهتمام.

✓ العمل على إشراك الموظفين في مختلف المعاملات منها عملية اتخاذ القرارات فهم ليسوا آلات للعمل فقط.

✓ الاستفادة من عنصر الخبرة لإيجاد حلول لمختلف المشاكل التي تواجه الفئة الشابة الجديدة في الميدان.

✓ على المنظمة رفع مستوى الحوافز المقدمة للعمال لرفع الروح المعنوية لديهم وإقبالهم على العمل وحبه.

✓ توصي الدراسة الحالية الباحثين الآخرين بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بموضوع الضغوط وذلك نظرا لما تعيشه بيئة العمل من تطورات.

قائمة

العلاج

قائمة المراجع والمصادر:

المراجع:

المعاجم والقواميس:

- 1) ابن منظور، 1988، لسان العرب، المحيط(ج3)، بيروت، دار الجبل، دار لسان العرب.
- 2) حسن شحاتة، زينب النجار، 2001، معجم المصطلحات النفسية والتربوية، ط1 الدار المصرية اللبنانية، مصر.

الكتب:

- 3) ثامر حسن علي السميران، عبد الكريم عبد الله المساعيد، 2014، سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- 4) الرشيدى هارون توفيق، 1999، الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياته، مصدر، دار مكتبة الانجلو المصرية.
- 5) عمر وصفي عقيلي، 2007، الإدارة(أصول وأسس ومفاهيم)، دار زهران، عمان.
- 6) عمر و حسن احمد بدران، بدون سنة نشر، استراتيجيات رجال الأعمال للسيطرة على الضغوط المهنية.
- 7) علي إسماعيل عبد الرحمان، 2012، الضغوط النفسية، ط2، دار اليقين للنشر والتوزيع، المنصورة مصر.
- 8) فرج عبد القادر طه، السيد مصطفى راغب، مقياس الضغوط المهنية، ط1 ، مطبعة أبناء وهبة حسان، مكتبة الانجلو المصرية، مصر القاهرة.
- 9) ماهر احمد، 2005، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الإسكندرية، الدار الجامعية، مصر.

الرسائل و المذكرات جامعية:

- 10) احمد سليم أبو نفس نجاح، 2020، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في المحافظة العاصمة عمان وعلاقتها بالأمن الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة الشرق الأوسط.
- 11) أولاد بوجمعة الزهرة، 2019، تشخيص مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه، دراسة ميدانية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة غرداية.
- 12) ابن خرور نور الدين، 2011، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في مؤسسة التربية الجزائرية، دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تبسة.
- 13) إبراهيم معلم عيسى، 2009، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في فنادق الأردنية، دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- 14) باهي المكي، 2016، أثر الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة، دراسة ميدانية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، في العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة، الوادي.
- 15) إبراهيمي أسماء، 2015، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، دراسة ميدانية.
- 16) بركات يسمينة، 2020، اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر لعلوم التسيير، إدارة الموارد البشرية، بسكرة.
- 17) بوزادية حميد، سفيان سعدود، 2021، الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي التبسي، تبسة.

- 18) بوديب آسيا، جونيا مكيو، 2022، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، جيجل.
- 19) بوسا كر ربيعة، لسمر خديجة، 2015، ضغوط العمل لدى موظفي الإدارة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية في مصلحة الحالة المدنية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق، جيجل.
- 20) بوكاف مريم، قوسم جوهره، 2019، مصادر ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الصحي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة العربي التبسي، تبسة.
- 21) بولحية إيمان، خنور رتيبة، 2021، علاقة بيئة العمل بالاستقرار الوظيفي للعمال، دراسة ميدانية بمؤسسة الكاتمية للفلين، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل، جيجل.
- 22) تومي صليحة، 2019، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية، دراسة ميدانية بالمقاطعة الثانية بالدبلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية، جامعة لخضر حمة، الوادي.
- 23) دربال أمال، 2019، علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية، رسالة دكتوراه بعلم النفس العمل والتنظيم، وهران.
- 24) زربيي أحلام، 2014، إستراتيجية التصرف اتجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء، مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران.
- 25) شارف خوجة مليكة، 2017، مصادر الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى المدرسين الجزائريين، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس المدرسي، جامعة القاسم سعد الله، الجزائر.

- 26) عبد القادر صالح أبو عامر فلسطين، 2022، الضغوط المهنية وعلاقتها بالالتزام المهني والدافعية للإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير في الخدمة الاجتماعية، غزة.
- 27) عثمان مريم، 2010، الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز، دراسة ميدانية لدى أعوان الحماية المدنية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- 28) العرابوي سحنون، 2017، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في نظريات ومناهج التربية البدنية، جامعة الجزائر.
- 29) عريبي أمينة، يمينة بيطة، 2022، الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية على عينة من العمال بالإقامة الجامعية سعودي البشير، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، الوادي.
- 30) عطوي سعد الدين، 2010، الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي، دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني والتمهين محمد بوضياف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، البليدة.
- 31) عميار ريان، منصور سعاد، 2022، ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8ماي 1945، قالمة.
- 32) غناي بسمة، 2016، اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتاريا، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 33) غيدي سمير، 2016، مصادر ضغوط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية، دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم الارغونوميا، جامعة لمدينة.

- (34) فريح نبيلة، 2020، علاقة الضغوط المهنية والاجتماعية والأسرية بالأمراض المهنية، دراسة ميدانية في مؤسسة ارسيلور ميتال، الحجار، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، في علم النفس العمل والتنظيم، عنابة.
- (35) كراجي فاطمة، يخلف نورة، 2022، الضغوطات المهنية ومصادرها لدى معلمي الطور الابتدائي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، في علم النفس عمل والتنظيم، تيارت.
- (36) لحر حدة، بوعثمان مريم، 2015، دور إدارة ضغوط العمل في تحسين جودة حياة العمل، دراسة حالة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، في علوم التسيير جيجل.
- (37) مطاطة موسى، 2010، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة.
- (38) مندا مريم، نهاد تيفور، 2022، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي لأفراد في المنظمة، دراسة حالة بالمحافظة العقارية بالبرواقية، في علوم التسيير، جامعة يحيى فارس لمدية.
- (39) مشاط ياسين، نوري عبد الرحمان، 2022، أثر إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا، دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، في إدارة الأعمال، جامعة غرداية.
- (40) مكناسي محمد، 2007، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون، شهادة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسنطينة.
- (41) مني عبد الحفيظ، 2018، بناء نظام تسيير الكتروني لتتبع المهارات المرنة للموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة الجلفة.

42) يحيى عبد الجواد، درويش جودة، 2003، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والمرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الصحة العامة، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس فلسطين.

43) المجلات الأكاديمية:

44) إرادة بنت عمر محمد حمد، 2022، ضغوط العمل لدى عينة من موظفات الحرمين الشريفين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الطب والعلوم الإنسانية، م 30، ع1، جدة المملكة العربية السعودية.

45) بوغازي فريدة، 2015، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11.

46) جعفرور ربعة، الزهرة باعمر، 2018، مجلة التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، العدد 39، جامعة بابل ورقلة.

47) حرايز رايح، كتقي عزوز، 2019، مصادر ضغوط العمل لدى مفتشي إدارة المدارس الابتدائية وسبل التغلب عليها من وجهة نظرهم، ولاية المسيلة.

48) شحاذة يوسف يعقوب، تغريد رشيد كاظم، 2015، إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرهم، جامعة بغداد، كلية التربية ابن رشد، العلوم الإنسانية، وزارة التربية، شعبة التحليل وتقويم الأداء، بغداد الكرخ 1.

49) شريك سيليا، 2021، مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، المجلد 10، عدد2، جامعة وهران.

50) عاشوري خديجة، 2012، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، العدد26، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

51) عثمانة سيف ناصر، دنيا احمد عبد الغني، 2022، اثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية، المجلة العربية للإدارة، م ج42، العدد1، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية.

52) المتولي إسماعيل بدير، 2019، واقع إدارة الضغوط المهنية لدى القيادات النسائية بمديرية التربية والتعليم بالدقهلية وأساليب مواجهتها، مقال علمي، مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية بالمدينة المنورة، العدد7، ج1، السعودية.

المراجع باللغة الأجنبية:

David A, Decenzo & Stephen P, Robbins 2010, Fundamentals of Human Resource Management, 9 the Edition, Wiley & Sons Inc, NJ (USA).

الملاحق



جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس والفلسفة

استبيان مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل

أخي الكريم ... أختي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

في إطار التحضير لمذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، بعنوان: "مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل"، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض الاجابة على بنوده بما ترونه مناسباً لكم، مع التنبيه إلى أن اجابتم ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

تعليمات:

- الرجاء وضع علامة (X) في المكان الذي ترونه مناسباً:

- ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

- الرجاء الإجابة على كل بنود الاستبيان.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجنس: ذكر أنثى

السن:

المؤهل العلمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

الخبرة المهنية (سنوات العمل):

المحور الثاني: مهارة إدارة الضغوط في بيئة العمل

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	لايمكنني التعامل مع المواقف الطارئة على اختلافها					
2	لا يمكنني الانسجام في فرق عمل (أحس نفسي مقيدا)					
3	أحس أنني غير قادر على أداء العديد من المهام الموكلة إلي					
4	المهام الموكلة إلي تتجاوز قدراتي ومعارفي					
5	أجد نفسي دائم التصادم مع من يخالفني الرأي					
6	تزعجني كثرة التوجيهات وأوامر مسؤولي في العمل					
7	أشعر بالغضب إذ لم يشركني مسؤولي في اتخاذ القرار					
8	أنا أعمل في وظيفة لا تتوافق مع ميولي وإهتماماتي					
9	كثيرا ما ينتابني الشعور بالغيرة في وظيفتي					
10	ما أتقاضاه من أجر لا يتوافق مع ما أبذله					
11	أجد صعوبة في التوفيق بين عملي وأسرتي					
12	أحس أن المنصب الذي أشغله أقل من معارفي ومهاراتي					
13	ما أتقاضاه من أجر لا يكفي لي لقضاء حاجاتي الضرورية					
14	ظروف عملي غير مناسبة					
15	لا توفر المؤسسة نادي (مقهى) لأخذ قسط من الراحة					
16	أشعر بالسوء لعدم المساواة في العمل					
17	قيامي بمهام روتينية كل يوم أصاب بالقلق والتوتر					
18	لا يمكنني التصرف في تجهيزات وأدوات المؤسسة					
19	كثافة وقت العمل تجعلني دائم القلق والتوتر					
20	أشعر بعدم الراحة في تأخر ترقيتي في كل مرة					
21	تغير الظروف المعيشية يجعلني دائم القلق على مستقبلي					
22	الغلاء المعيشي والظروف الإجتماعية تجعلني أفكر في تغيير العمل					

					أسعى إلى تطوير مهاراتي ومعارفي	23
					أحاول المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات داخل المؤسسة	24
					أسعى إلى التوفيق بين متطلبات مهنتي وواجباتي الأسرية	25
					أعمل على توفير كل ما يعينني على عملي	26
					أعمل بجد لكي أستحق الترقية بجدارة	27
					أقوم بتنظيم وقتي لأداء مختلف المهام الموكلة إلي	28
					أسعى إلى الانسجام وتكوين علاقات داخل بيئة العمل	29
					أسعى إلى الإصلاح بين الزملاء في حالة الخصومة	30

خصائص أفراد العينة:

Statistiques

		الجنس	السن	المستوى التعليمي	الخبرة المهنية
N	Valide	67	67	67	67
	Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	51	76,1	76,1	76,1
	أنثى	16	23,9	23,9	100,0
Total		67	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 30 سنة	19	28,4	28,4	28,4
	من 31 إلى 40 سنة	35	52,2	52,2	80,6
	من 41 إلى 50 سنة	10	14,9	14,9	95,5
	أكبر من 51 سنة	3	4,5	4,5	100,0

Total	67	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	5	7,5	7,5	7,5
	ثانوي	11	16,4	16,4	23,9
	جامعي	51	76,1	76,1	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	26	38,8	38,8	38,8
	من 6 إلى 10 سنوات	25	37,3	37,3	76,1
	أكبر من 11 سنة	16	23,9	23,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

صدق وثبات أداة الدراسة:

Corrélations

		فردية	زوجية
Rho de Spearman	فردية	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	17
	زوجية	Coefficient de corrélation	,741**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	17

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	17	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	30

نتائج الفرضيات:

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
مستوى الضغوط	67	70,8806	16,41740	2,00570

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 55

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
مستوى الضغوط	7,918	66	,000	15,88060	11,8761

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 55

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

Supérieur

مستوى الضغوط	19,8851
--------------	---------

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=مستوى الضغوط

/CRITERIA=CI(.95).

Test T

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
مستوى الضغوط ذكر	51	71,6078	17,68624	2,47657
مستوى الضغوط أنثى	16	68,5625	11,65029	2,91257

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	ddl
مستوى الضغوط	Hypothèse de variances égales	2,582	,113	,644	65
	Hypothèse de variances inégales			,797	38,495

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
مستوى الضغوط	Hypothèse de variances égales	,522	3,04534	4,72529
	Hypothèse de variances inégales	,431	3,04534	3,82315

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
مستوى الضغوط	Hypothèse de variances égales	-6,39172	12,48241
	Hypothèse de variances inégales	-4,69095	10,78164

السن BY مستوى الضغوط ONEWAY

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

مستوى الضغوط

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	2134,722	3	711,574	2,864	,044
Intragroupes	15654,323	63	248,481		
Total	17789,045	66			

الخبرة المهنية BY مستوى الضغوط ONEWAY

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

مستوى الضغوط

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	681,006	2	340,503	1,274	,287
Intragroupes	17108,038	64	267,313		
Total	17789,045	66			

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
إدارة الضغوط	67	32,2687	4,51792	,55195

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 20

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
إدارة الضغوط	22,228	66	,000	12,26866	11,1667	13,3707

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=إدارة الضغوط

/CRITERIA=CI(.95).

Test T

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
إدارة الضغوط ذكر	51	32,1961	4,85806	,68027
إدارة الضغوط أنثى	16	32,5000	3,32666	,83166

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	ddl
إدارة الضغوط	Hypothèse de variances égales	,182	,671	-,233	65
	Hypothèse de variances inégales			-,283	36,839

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
إدارة الضغوط	Hypothèse de variances égales	,816	-,30392	1,30396
	Hypothèse de variances inégales	,779	-,30392	1,07444

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
إدارة الضغوط	Hypothèse de variances égales	-2,90811	2,30027
	Hypothèse de variances inégales	-2,48127	1,87343

ONEWAY إدارة الضغوط BY السن

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

إدارة الضغوط

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	26,764	3	8,921	,426	,735
Intragruppes	1320,400	63	20,959		
Total	1347,164	66			

ONEWAY الخبرة المهنية BY إدارة الضغوط

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

إدارة الضغوط

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	33,227	2	16,613	,809	,450
Intragruppes	1313,938	64	20,530		
Total	1347,164	66			