

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

– قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا –



## تشخيص مصادر الضغوط المهنية

### لدى موظفي الجزائرية للمياه

دراسة ميدانية على عينة أعوان تدخل وسط ولاية غرداية

مذكرة مكملة متطلبات لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص : علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

اشراف الدكتور :

إعداد الطالبة :

بقادير عبد الرحمان

أولاد بوجمعة الزهرة.

الصفحة	الجامعة	اعضاء اللجنة
رئيسا	جامعة غرداية	د. حمزة معمري
مشرفا	جامعة غرداية	د. عبد الرحمان بقادير
مناقشا	جامعة غرداية	د. عبد الرحمان خطارة

الموسم الجامعي : 2019-2020م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1438



قال تعالى: أعوذ بالله من الشيطان الرجيم: بسم الله الرحمن الرحيم

{قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ

وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ} سور الزمر

الآية 9

# الإهداء

الحمد لله سبحانه وتعالى على إنجاز هذا العمل

إلى الذي تاهت الكلمات على وصفه وعجز اللسان في ذكر مآثره إلى سندي وعوني وقدوتي لبي  
النور مصدر فخري إلى ذلك النبوع الذي اغترفت منه الحنان إلى الذي يعجز القلم واللسان على  
خطه في كلمات إلى جعل نفسه شمعة تحترق من اجل إن ينير دربي والى من تعب وسقى منأ راحتنا

وسعادتنا إليك يا أبي الغالي... حفظك الله ورعاك

إلى أعلى ما أملك في الدنيا التي حملتني وهنا ووضعتني وهنا وأرضعتني عذب الحنان وصفاء الحب  
خالص العطاء إلى من كانت شمعة تنير دربي إلى من كانت تسقيني دعاء لكي أصل إلى أعلى المراتب  
أمي الغالية طيب الله ثراها واسكنها فسيحة جناته.

إلى من شاركوني حلول الزمان ومره. فجمعنا بيت واحد جدرانہ التعاون والوفاء وسقفه المحبة الأبدية  
أختي خديجة وإخوتي... محفوظ، خالد، بشير، نذير، علي، حسين حفظهم الله ورعاهم

كما نخص الذكر إلى ابنتي خالتي فاطمة وأمينة حفظهم الله ورعاهم.

دون إن ننسى براعم البيت كل باسمه أبناء إخوتي

إلى الأهل والأقارب والأصدقاء كل واحد باسمه دون استثناء

إلى كل من مد لنا يد العون والمساعدة ولو بكلمة... إلى كل من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي اهدي

هذا العمل المتواضع

أولاد بوجمعة الزهرة

## شكر وعرفان

الحمد لله الذي أتم علينا نعمة العقل والإيمان، وسخر عبده ليكون إلى المعين والصلاة والسلام على من لا نبي بعده محمد صلى الله عليه وعلى اله وصحبه وسلم وبعد :

لا يسعني بعد أن وفقني الله عز وجل بعده إلى انجاز هذا العمل المتواضع، أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان لأستاذي التقدير والفاضل "د. عبد الرحمان بقادير" على صبره ودعمه وتشجيعه في أصعب الأوقات، وما تفضل به من الإشراف ولما لمستته من حسن خلقه وتواضعه وجدديته الصادقة وتوجيهاته القيمة وحرصه الشديد على تنمية قدرات الباحث العلمية والفكرية فله مني الدعاء بان يبارك الله في عمله وعمله وجهده.

كما أتوجه بجزيل الشكر والامتنان لأختي وإخواني لدعمهم المستمر وتشجيعها لي طيلة المشوار الجامعي.

شكر خاص للأساتذة التخصص على دعمها العلمي والمعنوية وتشجيعها لي في أصعب اللحظات. كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل وقراءته والارتقاء به.

وكما أتقدم بالشكر والتوفيق لكل أصدقائي في التخصص والى كل عائلة علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية جامعة غارداية.

إلى كل الموظفين مؤسسه الجزائرية للمياه بغارداية والى كل من قدم لي توجيه أو مساعدة أو الدعاء ممن لم يسعفني الذاكرة عللا استحضار أسمائهم لهم مني خالص الشكر والثناء والاعتذار، داعية الله أن يجزي الجميع خير الجزاء وان يجعل هذا العمل خالصا لوجه الكريم وخدمة العلم وأهله.

-الزهرة-

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى تحكم أعوان التدخل مصادر الضغوط المهنية لدى الموظفين الجزائرية للمياه الجزائرية للمياه وسط غرداية، وفقا المتغيرات الشخصية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة الدراسة من (80) عون التدخل واستخدمنا، مقياس wocccq لتشخيص الضغط المهني، وبعد معالجة البيانات بالاستخدام النسخة 22 للبرنامج الإحصائي spss حيث كانت النتائج التحليل إلى :

1- إن أعوان التدخل بمؤسسة الجزائرية للمياه وسط غرداية يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني.

2- وجود فروق ذات دلالة الإحصائية لموظفين الجزائرية للمياه تعزى بالاختلاف السن.

3- وجود فروق ذات دلالة الإحصائية لموظفين الجزائرية للمياه تعزى بالاختلاف الحالة الاجتماعية.

4- وجود فروق ذات دلالة الإحصائية لموظفين الجزائرية للمياه تعزى بالاختلاف الاقدمية.

5- وجود فروق ذات دلالة الإحصائية لموظفين الجزائرية للمياه تعزى بالاختلاف طبيعة العمل.

**الكلمات المفتاحية :** الضغوط المهنية، أعوان التدخل.

---

The present study aimed to identify the level of control of the intervention agents, the sources of professional pressures among the employees of the Algerian Water of the Algerian Water in Central Ghardaïa, according to the personal variables, and the researcher used the descriptive and analytical approach where the study sample consisted of (80) the intervention aid and we used, the wocccq scale to diagnose professional pressure, and after Data processing using the 22nd version of the statistical program spss, where the results of the analysis were :

1- The agents of the intervention in the Algerian Water Corporation in Ghardaïa feel a moderate level of terminal pressure.

2- The existence of statistically significant differences for the Algerian Water employees due to the difference in age.

3- The existence of statistically significant differences for the Algerian Water employees due to the difference in marital status.

4- The existence of statistically significant differences for the Algerian Water employees due to the difference in seniority.

5- The existence of statistically significant differences for the Algerian Water employees due to the difference in the nature of work

**key words :** Professional pressure, aides intervention.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
أ	إهداء.....	01
ب	شكر وعرفان.....	02
ج	الملخص.....	03
د	قائمة المحتويات.....	04
هـ	قائمة الجداول.....	05
و	قائمة الأشكال.....	06
ز	قائمة الملاحق.....	07
ن	مقدمة.....	09
<b>الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة</b>		
5	الإشكالية.....	10
7	الفرضيات.....	11
7	تعريف الإجرائي.....	12
7	الأهداف الدراسة.....	13
8	الأسباب اختيار موضوع الدراسة.....	14
8	الدراسات السابقة.....	15
8	دراسة 01 لسباعي (2001).....	16
9	الدراسة 02 نعمت رمضان (1991).....	17
9	الدراسة 03 عثمان مريم (2019).....	18
9	الدراسة 04 دراسة ماجدة مصري.....	19
<b>الفصل الثاني : الضغوط المهنية</b>		
12	تمهيد.....	20
13	1- مفهوم الضغوط المهنية.....	21

14	2- عناصر الضغوط المهنية.....	22
15	3- أهمية دراسة الضغوط المهنية في المنظمة.....	23
17	4- مراحل الضغوط المهنية.....	24
19	5- أنواع الضغوط المهنية.....	25
20	6- مصادر الضغوط المهنية.....	26
30	7- آثار الضغوط المهنية.....	27
33	8- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية.....	28
35	9- النظريات المفسرة للضغوط المهنية.....	29
39	الخلاصة.....	30
<b>الفصل الثالث : الإجراءات المهنية للدراسة</b>		
41	تمهيد.....	31
42	1- المنهج المتبع.....	32
42	2- الحدود الدراسة.....	33
43	3- مجتمع الدراسة.....	34
48	4- الدراسة الاستطلاعية.....	35
48	5- الأهداف الدراسة الاستطلاعية.....	36
48	6- إجراءات الدراسة الاستطلاعية.....	37
48	7- أدوات الدراسة.....	38
53	الأساليب الإحصائية.....	39
55	خلاصة الفصل.....	40
<b>الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة</b>		
57	تمهيد.....	41
58	عرض نتائج تساؤل الأول.....	42
58	عرض نتائج الفرضية الأولى.....	43

59	.....عرض نتائج الفرضية الثانية	44
60	.....عرض نتائج الفرضية الثالثة	45
60	.....عرض نتائج الفرضية الرابعة	46
62	.....خلاصة الفصل	47
<b>الفصل الخامس : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة</b>		
64	.....تمهيد	48
65	.....مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول	49
67	.....مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى	50
69	.....مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية	51
71	.....مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة	52
73	.....مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة	53
77	.....الاستنتاج العام	54
78	.....الاقتراحات والتوصيات	55
	.....قائمة المصادر والمراجع	56
	.....فهرس الموضوعات	57

قائمة الجداول

رقم	اسم الجدول	صفحة
01	جدول رقم (1) : يوضح مراحل الضغوط المهنية.....	19
02	جدول رقم (2) : الآثار المترتبة عن الضغوط.....	20
03	جدول رقم (3) : من حيث الفترة الزمنية.....	20
04	جدول رقم (4) : من حيث المصدر.....	20
05	جدول رقم (5) : ميزة المنظمة الصحة العالمية.....	21
06	جدول رقم (6) : يبين الضغوط التي من الممكن أن تسبب نوعية الوظيفة.....	24
07	جدول رقم (7) : يوضح نموذج (أبلوسن Ablson) عن التسرب الوظيفي وتصنيفه لعوامل مسببة لضغوط العمل.....	28
08	جدول رقم (8) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن.....	44

45	الاجتماعية..... الجدول رقم (09) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة	09
46	الاقدمية..... الجدول رقم (10) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب	10
47	العمل..... الجدول رقم (11) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب طبيعة	11
51	الاستبيان..... الجدول رقم (12) : يوضح أبعاد وفقرات	12
52	المهني..... الجدول رقم (13) : يوضح تقدير مستوى الضغط	13
52	الجدول رقم (14) : يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان مصادر ضغوط العمل	14
53	العمل..... جدول رقم (14) : يبين نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان مصادر ضغوط	15
53	العمل..... الجدول رقم (15) : يوضح معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات مصادر ضغوط	16
58	العمل..... جدول رقم (16) : يوضح مستوى مصادر ضغوط	17
59	الجدول رقم (17) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف	18

	السن.....	
59	جدول رقم (18) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف الحالة الاجتماعية.....	19
60	جدول رقم (19) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف الاقدمية.....	20
60	جدول رقم (20) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل.....	21

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
15	الشكل (01) : عناصر الضغوط المهنية .....	01
32	الشكل (02) : يوضح تأثير العمل على الأداء.....	03
38	الشكل (03) : يوضح نظرية التقدير المعرفي زاريس ....."Lazarus"	04





## مقدمة :

الضغوط ظاهرة الإنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته لقوله سبحانه وتعالى : "لقد خلقنا الإنسان في كبد" (سورة البلد : الآية 4) إلا إن الاهتمام بها بوصفها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن إن يطلق عليه الحداثة، لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقد حياة العصر الحديث، والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية.

وتطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلي دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة إن ما يتعرض له عاملون غالباً من ضغوط في بيئات العمل ليؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، وخوف، وإحباط، وغضب، بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها (حريم، 2004).

لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف على اتجاهات العاملين ومشاعرهم، والكشف عن آثار تلك المشاعر الايجابية والسلبية لهم، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشأهم.

لذا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة لما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه 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 وتختلف مصادر الضغط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عامل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته ومستواه التعليمي (برهم، 2006، 03).

ولقد حظي موضوع الضغوط المهنية باهتمام واسع من قبل الباحثين حيث وضعت دول الأوروبية العديد من الأدوات والاختبارات والنماذج لتشخيص الضغوط المهنية قصد إيجاد أساليب والاستراتيجيات للتعامل معها ومن بين النماذج التي خاضت في هذا المجال :نموذج "kreitretkinicki1979" نموذج KARASEK 1979، نموذج FRENCH CAPLANE، نموذج ETHARISSON 1982، نموذج SCHULER 1982، نموذج WOCCQ 2001.

ويعتبر هذا الأخير من أحدث نماذج المفسرة للضغوط المهنية من تشخيص العوامل المسببة له، وتحديد درجة سيطرة العامل على عمله، لان تعدد المثيرات البيئة سواء العادية أو السيكولوجية، يجعل الفرد يتأثر بشكل كبير، ويتخطى هذا التأثير في بعض الأحيان الحياة العامة. وتأتي هذه الدراسة لتشخيص مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملين في المؤسسة الجزائرية للمياه وسط غارداية أعوان التدخل على مستوى أدائهم، وذلك بسبب تعرضهم لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط الذي قد يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية والفكرية والسلوكية، وبالتالي قد ينعكس على مستوى أدائهم في العمل نظرا لما تتطلبه طبيعة عملهم.

وختاما، في وجود مستوى معين من الضغوط لا يشكل ظاهرة مقلقة أو غير طبيعية، ولكن ارتفاع مستوى الضغوط قد يرافقه بعض الآثار السلبية على الفرد والتنظيم، وان ضغوط العمل ليست بالضرورة ذات التأثيرات سلبية قد تؤدي في بعض الأحيان إلى اثر ايجابية ومصدرا دافعا وحاجزا لتحسين العمل والأداء (عيسى، 2009، 03).

وعلى ضوء هذه المعطيات تبلور موضوع الدراسة الحالية تشخيص المصادر الضغوط المهنية لدى الموظفين الجزائرية للمياه بغارداية أعوان التدخل وسط غارداية، ولمعرفة جوانب هذا الموضوع تم التطرق إلى خمسة فصول :

**الفصل الأول :** والذي عنون ب"الإطار التصوري للدراسة" وتضمن طرح الإشكالية الدراسة مع صياغة مجموعة من الفرضيات مع إبراز أهداف وأسباب اختيار الموضوع الدراسة بالإضافة إلى تم تحديد المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة وبعض الدراسة السابقة متناولة لمتغير الدراسة.

---

أما الفصل الثاني : وقد تضمن الإطار النظري لمتغير وقد عنون بـ"الضغوط المهنية" تحدثنا حول الضغوط المهنية مفهومها وعناصرها وأهميتها ومراحلها وأنواعها ومصادر الضغوط بالإضافة إلى الآثار الناجمة عن تلك الضغوط بالإضافة إلى الاستراتيجيات وبعض النظريات المفسرة للضغوط المهنية.

إما الفصل الثالث : فقد خصص "للإجراءات المنهجية للدراسة" بحيث تضمن : المنهج المتبع، حدود ومجتمع الدراسة الأساسية، عرض الدراسة الاستطلاعية ووصف خطواتها وإجراءاتها والأدوات المستخدمة واختبار خصائصها السيكومترية الأساليب الإحصائية المعتمدة.

الفصل الرابع : تناول "عرض نتائج الدراسة وتحليلها" وتضمن عرض وتحليل الجداول المتحصل عليها من الدراسة الأساسية في ضوء فرضيات الدراسة.

وأخيرا الفصل الخامس : تناول "مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها" وتضمن تفسير ومناقشة النتائج المتحصل عليها ثم تفسير ومناقشة النتائج من خلال مقارنتها بالأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وصولا إلى النتيجة العامة.

---

# الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة

## الإشكالية :

يعتبر العديد من الباحثين والمفكرين أن ظهور الضغوط المهنية مرتبط أساسا باكتشاف الإنسان لعالم العمل الواسع، حيث صرح البعض منهم بان حدوث هذا النوع من الضغوط راجع إلى عاملين رئيسيين وهما : متطلبات العمل والخصائص الشخصية للفرد (سلامي، 15، 2008) وهذا ما جعل العديد من المؤسسات تسن قوانين وسياسات تنظيمية تشير في هذا الاتجاه إلا أن العديد من العاملين يواجهون الضغوط المهنية تحول دون قيامهم بأدوارهم بصورة فاعلة قد يكون مصدرها التي يعملون بها أو الظروف العمال أنفسهم. كما تشير الدراسة لسباعي (2001) التي تناولت الضغوط المهنية : الضغوط العمل : مستويات ومصدرها واستراتيجيات إدارتها . لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعة السعودية وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط العمل التي يتعرض لها أفراد العينة الدراسة مع التعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الأفراد ومدى وجود الاختلاف بينهم في مستوى ضغوط العمل وفقا لمتغيرات الشخصية وكذلك التعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة في المواجهة لضغوط العمل.

وقد تطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى الدراسة لضغوط العمل على وجه الخصوص حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب وقلق وإحباط وتوتر بلين عكس أيضا على مستويات أدائهم لعملهم، ومن تم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها (حريم، 2008، 20).

لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين ومشاعرهم، والكشف على آثار تلك المشاعر الايجابية والسلبية، ومقدرتهم على تحقيق الأهداف المؤسسة التي يعملون بها، ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشأهم، للرفع من جودة إنتاج أية مؤسسة من المؤسسات. وبذلك أخذ يفسر كثيرا من ردود الأفعال العاملين وسلوكهم غير المرغوب فيه من مظاهر ارتفاع معدل الغياب، وكثرة الشكاوي، وأخطاء العمل المتكررة، وضعف الأداء، وغيرها من أنماط السلوك على أنها ذات العلاقة بضغط العمل نتيجة للعبء الزائد في العمل، أو العلاقات المتعددة، مما يسبب في الشعور السريع بالإجهاد أو الإحباط والملل في العمل (هيجان، 2008، 49).

وقد بينت العديد من الدراسات أن ظاهرة الضغوط المهنية هي في الأصل عبارة عن جملة من الاستجابات الجسمية والانفعالية السلبية، تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات ووسائل وحاجات العمل، وهي موجودة في جميع المهن والوظائف.

وبالرغم من تعدد مصادر هذه الضغوط إلا أنها قد تترك أثارا سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، مما يؤدي إلى الانخفاض وتدني مستوى الأداء الوظيفي لديهم الذي هو يعد محور انشغال جميع المؤسسات كما الدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح بنابلس الدراسة لماجدة مصري وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى ضغوط المهنية التي يتعرض لها في جامعة النجاح الوطنية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي. وتمثل مجتمع البحث الدراسة على جميع الموظفين العاملين في الجامعة من الإداريين والأكاديميين.

إن النتائج السلبية للضغوط المهنية تعد من أهم الموضوعات التي ما زالت تلقى اهتماما وجدلا بحثيا واسعا لدى الباحثين لما لها من الآثار ضارة على الفرد والمنظمة بصفة خاصة ولهذا تعتبر الضغوط المهنية من ابرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بالأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر والأمراض كالإرهاق والإجهاد ومشاعر الإحباط والقلق الناجم عن تلك الضغوط المهنية حيث أشارت الدراسة للباحث بانج سنة 1987 مصادر ضغوط العمل لأمناء المكاتب ورضاهم الوظيفي : الهدف من الدراسة : انطلق الباحث من فكرة أن العامل في المكتبة يصنف من الأعمال المرهقة جسديا بسبب العبء النفسي الذي يقع على العاملين فيها 'مما يقلل من حماسهم والتزامهم نحو وظيفتهم، وقد توصلنا في هذه الدراسة إلى نتيجة أن الضغوط التي تتولد من أعباء العمل فقد أوضحت النتائج أن زيادة من الحجم العمل عن الحجم العادي الذي ينتهي معه اليوم ولا يستطيعون إنهاء العمل ويشعرهم بالإحباط كما أن استدعاءهم للعمل في فترة الليل أو عطلة نهاية الأسبوع يجعلهم متوترين أكثر. وكذلك الضغوط العمل ناتجة عن خدمة الجمهور تأتي من عدم الفهم الدور.

ونظرا لأهمية الموضوع، اجتهد الباحثون والمنظرون في هذا المجال لتشخيص الظاهرة ومحاولة تفسيرها ووضع الاستراتيجيات للتكيف معها.

وبناء على ما تقدم ذكره تمثلت تساؤلات دراستنا في ما يلي :

- ما مستوى تحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه وسط غرداية ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير اللسن؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لتغير للحالة العائلية؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير الاقدمية؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير بطبيعة العمل؟
- الفرضيات :**

- مستوى تحكم مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه متوسط
  - توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير اللسن.
  - توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير للحالة العائلية.
  - توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير للأقدمية.
  - توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم في مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه تعزى لمتغير طبيعة العمل
- تعريف الإجرائي :**

**الضغوط المهنية :** هي الدرجة التي يتحصل عليها الموظف من خلال إجابته على مقياس WOCQ من منظور غياب التحكم في العوامل والمصادر المسببة للضغوط المهنية.

**الأهداف الدراسة :**

تهدف الدراسة الحالية اللي تحقيق ما يلي :

- الكشف عن مستويات الضغوط المهنية ومصادرها لدى الجزائرية للمياه بغرداية.
- التعرف على مصادر الضغوط المهنية وتأثيرها على الموظفين الجزائرية للمياه بغرداية.

- التعرف على العوامل المسببة للضغوط المهنية والآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لدى الموظفين الجزائرية للمياه بغرداية.

- تحديد مستوى الضغوط المهنية لدى الموظفين الجزائرية للمياه بغرداية.

### الأسباب اختيار موضوع الدراسة :

- تأتي أهمية هذا الموضوع كونه يتناول موضوعا مهما وهو التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى الموظفين الجزائرية للمياه.

- محاولة الوصول إلى بعض الحقائق التي تمكننا من تحليل الواقع المعاش للعامل في مكان العمل.

- تقديم المزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع الهام والواسع جدا.

### الدراسات السابقة :

من بين الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية هي كالتالي :

**دراسة 01 لسباعي (2001) :** وهي بعنوان "الضغوط العمل مستويات ومصادرها واستراتيجيات إدارتها". لدى الإداريات والفنيات السعودية العاملات في الجامعة السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط العمل التي يتعرض لها أفراد العينة الدراسة مع التعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الأفراد ومدى وجود اختلاف بينهم في مستوى ضغوط العمل وفقا لمتغيرات الشخصية وكذلك التعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة ضغوط العمل، سواء من قبل الأفراد، أو من قبل الجامعات السعودية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وبلغ عدد أفراد العينة إلى 598 موظفة وخلصت الدراسة لعدد من نتائج تتمثل الانخفاض مستوى الضغوط العمل الذي تشعر به الموظفات.

إن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل تتمثل في محدودية فرص التطور والترقي الوظيفي ثم عبئ العمل ثم عدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

إن الموظفات الأصغر سنا يشعرون بضغوط العمل والموظفات الأقل خدمة يشعرون بضغوط الأكثر وأوصت الدراسة بإبداء الاهتمام الخاص بالموظفين حديثي العمل وأيضا إدارة الضغوط بطريقة علمية بالإضافة لتوضيح عملية التطور الوظيفي للموظفين وماهي المعايير التي تتبع.

**الدراسة 02 نعمت رمضان (1991) :** تحمل هذه الدراسة عنوان الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في عمان. اشتملت عينة الدراسة على 135 معلما ومعلمة

منهم 50 معلما و85 معلمة إما عن الأدوات الإحصائية المطبقة فقد اعتمد الباحث على مقياس البيئة الوظيفية لقياس الضغوط والاستبانة مينيسوتا للرضا الوظيفي.

أظهرت النتائج الدراسة أن المعلمين والمعلمات يتعرضون لضغوط متوسطة وأكثر تعرضا لضغوط المهنية هم فئة المعلمين.

**الدراسة 03 عثمان مريم 2019 :** تحت عنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، وهدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية من خلال طرح الفرضيات.

وتضمنت مجتمع الدراسة أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بسكرة والمقدر عددهم 129 وقد تم اختيار عينة عشوائية استبعد فيها إناث لقلة عددهم وكانت النتائج الدراسة هي كالتالي : عدم وجود علاقة الارتباطية بين كل من متغير الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بسكرة .لان الدافعية لإنجاز لا يزيد بقله الضغوط المهنية، كما ارتفاع الضغوط المهنية لا تزيد عن دافع تجنب الفشل.

**الدراسة 04 دراسة ماجدة مصري :** عنوان ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح بنابلس، وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى الضغوط العمل التي يتعرض لها في جامعة النجاح الوطنية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي من خلال الفرضيات واشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين العاملين في الجامعة من الإداريين والأكاديميين وقد تم اختيار العينة عشوائية من طبقتين لوجود التباين في خصائص المفردات مجتمع الدراسة تمثلت تلك العينة في 322 موظف، واستعملت الاستبانة لجمع المعلومات، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف المتغيرات الدراسة وتحليلها وكانت النتائج كالتالي : ضغط العمل الذي يتعرض له العمال في جامعة مقبولا نسبيا لكن له اثر كبير على الأداء.

من خلال الدراسات السابقة يمكن التعليق ان جميع هذه الدراسات تهدف الى التعرف على مستويات الضغوط ومصادرها وكيفية ادراكها لتجنب هذه الضغوط ،ولعبت هذه الدراسات دورا كبيرا في الاستقصاء وجمع معلومات افادتنا في دراستنا الحالية .

# الفصل الثاني : الضغوط المهنية

### تمهيد :

إن السمة التي تتميز عصرنا الحالي تتمثل في التغير المستمر في شتى مجالات الحياة، وهذا التغيير قد أثر على حياة الفرد من جميع النواحي الفسيولوجية، النفسية والاجتماعية، وجعله يعيش حالة من الضغوط الخاصة في المجال المهني، حيث أن هذه الضغوط المرتبطة بالمهنة لها تأثيراتها سواء كانت إيجابية أو سلبية في بيئة العمل إلا أنها تختلف في قوتها على حسب تحمل الفرد لها، وتغلبه على هذه الضغوطات الناجمة عن عدة مصادر فالتعرض لهذه المصادر وظهورها باستمرار وبصفة متكررة خاصة عند الموظفين الجزائرية للمياه من شأنها أن تؤثر سلبا على أداء مهامه وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها.

## 01 - مفهوم الضغوط المهنية :

### التعريف الأول (01) :

ويعرفها L. Maunad أنها : "مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تصيب الفرد بالتعب والإرهاق الجسدي والنفسي، مما يؤدي إلى تعثره في العمل وانخفاض مستوى أداءه (, Mounad : 2001, p 282).

**نقد التعريف الأول :** من وجهة نظري أن "L. Moumod" اعتبر وأكد أن مصدر الضغوط المهنية هي مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية وأهم المصادر الأخرى مثلا المصادر المتعلقة بالفرد مثل عبء العمل الزائد والمهام المتزايدة والأخرى تعلق بجماعة العمل مثل العلاقات الإنسانية وافتقار تماسك الجماعة وعدم دعمها.

### التعريف الثاني (02) :

ثمة تعريفات مختلفة ومتعددة لموضوع الضغوط، حيث يراها جيبسون بأنها "استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة العمل أو مواقف أو حدث بيئي يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية (شاكر جابر الله، إياد فاضل، 2004، ص 28).

ويتفق الباحثين ماتسون وإيفانسيفيتش، مع هذا التعريف حيث يعرفان الضغط على أنه : "استجابة متكيفة تعدلها خصائص الشخص وعملياته النفسية والتي هي نتيجة عمل أو ظرف خارجي ينتج عنه خلل جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة (حسين حريم، ص 91).

**نقد التعريف الثاني :** من خلال تعريف جيبسون ومن خلال وجهة نظري أرى أن جيبسون اعتبر أن الضغوط هي استجابة متكيفة تعدلها فروق فردية والعمليات النفسية، أي أن الضغوط تختلف حسب الفروق الفردية والعمليات النفسية نتيجة العمل أو مواقف أو حدث خارجي فهنا اعتمد وأكد على الضغوط كذلك ثبتنا عن ظروف العمل وموافقة وهمش وأهمل أن الضغوط ناتجة عن ساعات العمل وحجم العمل وجماعات العمل هي كذلك تؤثر سلبا عن العمل

### التعريف الثالث (03) :

فقد عرفها الكبسي (2005) بأنها ظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية يتعرض لها العاملون داخل البيئة العمل فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية، ومشاعرهم وعلى أحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدوها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معا (الكبسي عامر خيضر، 2005، ص 10).

**نقد التعريف الثالث :** جاء في تعريف الكبسي للضغوط المهنية بأنها ظروف والأحداث والمواقف العادية للعاملين تؤثر سلبا على راحتهم النفسية. فقد ركز على أن مصدر الضغوط في الظروف والأحداث والمواقف وأهم العوامل الشخصية والبيئية أو حجم العمل.

### التعريف الرابع (04) :

ويعرفها السيد عبد العالي (2002) : "بأنها مجموعة التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعاني منها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها" (عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم، 2006، ص 216).

**نقد التعريف الرابع :** يرى السيد عبد العالي بأن الضغوط هي مجموع التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعاني منها العامل أو الموظف بحيث هنا ركز على التغيرات الفسيولوجية الجسمية والنفسية وأهم العوامل المتعلقة بالعمل وظروف العمل مثل طبيعة العمل وساعات العمل... الخ، الذي يعد أهم المصدر مؤثرا على أداء العمل للموظف.

وفي السياق قدم هيجان تعريفا لضغوط العمل بأنها "تمثل تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث لعوامل في الفرد نفسه أو من البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية، تؤثر بدورها على أدائه في العمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سلمية ([http.P//wwwat.out-sante.com](http://wwwat.out-sante.com)).

ومن خلال ما سبق عرضه من تعريفات يمكننا القول أن الضغوط المهنية هي عبارة عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسدي أو النفسي تحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو توترا، أو نتيجة للخصائص التي تسود بيئة العمل.

02- عناصر الضغوط المهنية :

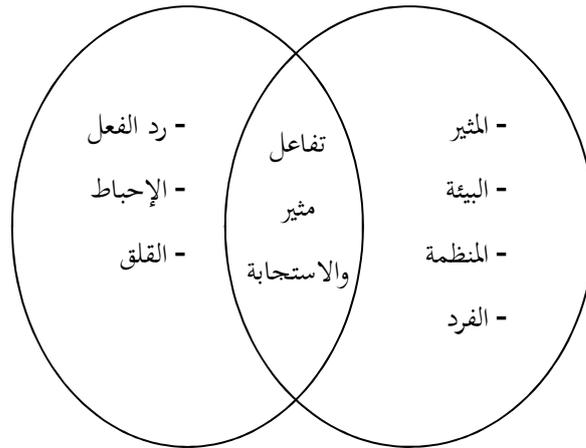
توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها سيزلاقي وإلاس في ثلاثة عناصر أساسية هي : المثير الاستجابة والتفاعل (أندرودي سيزلاقي ماركجي، 1991، ص 180)

أ)- **عنصر المثير** : يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن المشاعر الضغوط المهنية، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ب)- **عنصر الاستجابة** : يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ج)- **عنصر التفاعل** : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة

الشكل (1) : عناصر الضغوط المهنية



المصدر: عبد الباقي، صلاح الدين سلوك الفعال في المنظمات الإسكندرية،  
دار الجامعية (2004) ص 333

التعليق على الشكل : إن خلال الشكل الموضح أنه يوضح لنا عناصر الضغوط المهنية، ينقسم إلى ثلاثة عناصر :

أ)- **عنصر المثير** : يتمثل في البيئة (العمل داخلي وخارجين، المنظمة، الهيكل التنظيمي) الفرد.

ب)- **عنصر الاستجابة** : تمثل الردود الأفعال النفسية والسلوكية.

ج)- **عنصر التفاعل** : تمثل التفاعل والتداخل والانسجام العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

### 03- أهمية دراسة الضغوط المهنية في المنظمة :

يتفق العديد من الباحثين حول أهمية دراسة الضغوط في عصرنا الحالي لما تتميز به من تغير وتقدم متسارع في وتيرة العمل ولكن تضمن المنظمة مشاركة فعالة وجادة لجميع أفرادها في العمليات الإنتاجية ينبغي أن تحتاط مجموعة من الجوانب حددها الخضيرى (أحمد محسنى خيضر، 1991، ص 16-17) كما يلي :

ل حماية متخذ القرار ومن ثم المنظمة ومن اتخاذ القرار الخاطئ ناجم من انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني، أو ناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجهه.

ل توفر الظروف المناسبة والجو الصحي الملائم في بيئة العمل بالشكل التي يجعل لكل مسير جو عمل أفضل يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل سليم.

ل تنمية مهارات التعامل والتوافق الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي توجه العاملين بالمنظمة وبالتالي تنمي مهارات عمليات الموارد البشرية (التخطيط، التنظيم، الرقابة، التدريب...الخ) في ظل السيادة جو من الضغوط المهنية لدى الموظفين.

ل المشاركة الإيجابية والبناءة في تدعيم روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لما يسهم في رفع الروح المعنوية للعمال وتحسيسهم بأهميتهم في اتحاد القرار الخاص بحاضرهم ومستقبلهم الوظيفي والمهني.

ل تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية بشكل يضمن تنفيذ الخطط الموضوعية وتتحاشى الأخطاء الناجمة عن أي ضغط على متخذ القرار.

ل تقليل الاتفاق على العلاج الصحي سواء النفسي أو العضوي الناجم عن الضغوط المهنية المؤثرة على التوازن الفرد النفسي والجسماني.

ل تجنب المؤسسة تكاليف اتخاذ القرار قد يكون غير سليم وما سيترتب عليه من مصاريف لتعديله نتيجة القرارات تكون قد اتخذت تحت تأثير ضغط العالي.

ومن خلال ما سبق نستخلص عاملين أساسيين دفعا بالعديد من المؤسسات على الاهتمام بموضوع الضغوط هما :

1- الآثار الصحية للضغوط على العاملين.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

### 2- الآثار السلبية للضغوط على المنظمة.

فيما يتعلق بالآثار العاملين فإن الإحصائيات والأبحاث المرتبطة بدراسة الضغوط المهنية تبين أن استمرار الضغوط يؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم رضائه عمله أو من ثم الوقوع في الاضطرابات العضوية والنفسية مثل الصداع، قرحة المعدة، ارتفاع الدم، إلى جانب الاضطرابات السلوكية كالقلق واللامبالاة والتوتر العصبي حيث يشير كل من جارلين، وورث وناتان أن 75% من المرضى المراجعين للأطباء في الولايات المتحدة الأمريكية يتكون من أمراض ناتجة عن الضغوط المهنية وتتنحصر تلك الأمراض في القلق الخوف من المستقبل، العدوانية الزائدة اتجاه الآخرين، فقدان الثقة بالنفس الاكتئاب إلى جانب الاضطرابات النفس الجسمية (سعد الإمارة، 2001، ص 16).

وفي تقرير صدر عن مؤسسة كونفيروس يورد في كندا أشار إلى أن حوالي 80% من الموظفين الكندية يعانون من الضغوط والقلق بسبب محاولتهم الموازنة بين المطالب المتعارضة للأسرة والعمل (نجاح قبالان قبالان، 2004، ص 82).

أما فيما يتعلق بالتكاليف المرتبة عن الضغوط المهنية المنظمة، فهي تتعلق بالمشكلات المالية سواء على المستوى الوطني أو التنظيمي فيشير تيرمارس إلى أن الضغوط تكلف اقتصاد أمريكا الشمالية ما بين 100 و200 بليون دولار في العالم، وقد بلغ حجم الإنفاق على علاج الأمراض القلق والقرحة المعدية الناتجة عن صعوبة التكليف مع الضغوط ما يقارب 45 مليون دولار (سمير أحمد عيسكر، 1988، ص 8).

أما أوروبا فإن خسارة ألمانية من المشاكل الصحية الذات الطبيعية الصحية والنفسية تقدر بـ 22 مليار دولار في العام، وفي بريطانيا تعاني 30% من القوة العمل من المشكلات الضغط النفسي والإحباط (عبد المنان، أكور، ص 23) إلى جانب ذلك فإن الحوادث التي تقع أثناء العمل تكلف اقتصاديات الدول أموالاً ضخمة خاصة فيما يتعلق بتأمين العمل أو التعويض عن الحالات والإصابات التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات.

### 04- مراحل الضغوط المهنية :

يمكن التمييز بني المراحل التي تمر بها عملة الإصابة بضغط العمل وهي على النحو التالي :

### المرحلة 01 : مرحلة التعرض للضغوط

يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستبدل منها على التعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر : زيادة ضربات القلب، أرق، توتر الأعصاب، الضحك المستيري...الخ.

### المرحلة 02 : مرحلة رج الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم، في محاولة للتعامل مع هذه المتغيرات، ويأخذ رد فعل أخذ الاتجاهين، إما للمواجهة في محاولة التغلب عليها أو التخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض أو أصيب بالضغوط (محمد إسماعيل بلال، 2005، ص 44).

### المرحلة 03 : مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

### المرحلة 04 : مرحلة التعب والإنهاك

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد، نتيجة التكرار المقاومة ومحاولة التكيف، ويمكن الاستدلال إلى الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها : الإستياء من جو العمل انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بالأمراض النفسية مثل : النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة، الاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة، السكري.

الجدول رقم (1) : يوضح مراحل الضغوط المهنية (2)

(أنجرودي، سيزلافي، مارك جي والأس، 1991، ص 181)

المرحلة 03	المرحلة 02	المرحلة 01
الإهك	المقاومة	المستوى العادي للمقاومة
يعقب التعرض المستمر والمتصل بنفس عوامل الإجهاد التي أصبح الجسم متأقلماً معها في النهاية تستنزف طاقة التكيف.	في مرحلة الثانية يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف وتزداد المقاومة تتجاوز المستوى العادي.	رد الفعل اتجاه الخطر يظهر الجسم التغييرات الخاصة بالتعويض لعوامل الضغط لأول مرة وتبدأ مقاومته في نفس الوقت.

المرحلة الأولى : رد الفعل اتجاه الخطر (المستوى العادي للمقاومة).

المرحلة الثانية : (المقاومة) التأكيد لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف وتزداد المقاومة.

المرحلة الثالثة : (الإهك) الإجهاد إما أن الجسم يتأقلم أم يستنزف طاقة التكيف.

05- أنواع الضغوط المهنية :

تشكل الضغوط النفسية الأساس الذي تبنى عليه الضغوط الأخرى وهو يعد العامل المشترك في جميع هذه الأنواع سواء أكانت ضغوط الاجتماعية، المهنية، الإدارية أو الدرامية... الخ.

فالضغوط المترتبة عن العمل وتأثيراتها أولى نتائجها الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب والملل التي تنتج القلق والإحباط حسب شدة أو الضعف الواقع الفرد وأن استمراره يؤدي إلى تدهور صحة العالم الجسدية والنفسية وانخفاض وتيرة الإنتاج ونوعيته وزيادة الإصابات في العمل والحوادث وارتفاع نسبة الغياب والتأخر عن العمل ويقسم الباحثون الضغوط المهنية تبعاً لنظرة مصنفها من حيث :

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

الجدول رقم (2) : لآثار المترتبة عن الضغوط (سعد الآمارة، مرجع سابق، ص 04)

أ- الضغوط الإيجابية	ب- الضغوط السلبية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضرورة لكل الأفراد لتحقيق النجاح.</li> <li>- ضرورة لمتخذي القرار في المؤسسات.</li> <li>- تساهم في الحفاظ على حيوية ويقظة العمال</li> <li>من أجل كسر عامل الكسل والتخاذل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تؤثر على صحة العامل ويطلق عليها اسم الأمراض السيكو سوماتية.</li> <li>- تسبب انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب.</li> <li>- تؤثر على متخذي القرار الإيجابي الواجب توفره من طرف المنظمة.</li> </ul>

وهي الفترة التي تستقر فيها الضغوط المهنية من حيث الشدة ودرجة تأثيرها على صحة العامل النفسية والجسدية (نجاح قبلان قبلان، مرجع سابق، 82)

الجدول رقم (3) : من حيث الفترة الزمنية

الضغوط البسيطة	الضغوط المتوسطة	الضغوط المضاعفة
تستمر في ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تنتج من أحداث قليلة الأهمية.	تمتد من ساعات إلى أيام تنتج بسبب أعمال إضافية أو زيادة لشخص غير مرغوب فيه (مسؤول، رئيس)	تمتد من أسابيع إلى أشهر إلى سنوات تنتج من الأحداث كالنقل من مكان العمل أو التسريع من العمل.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

الجدول رقم (4) : من حيث المصدر (نجاح قبلان، نفس المرجع، ص 8)

ضغوط ناتجة عن خصائص شخصية	ضغوط ناتجة عن بيئة اجتماعية	ضغوط ناتجة عن بيئة مادية
وهي عبارة عن الخصائص الشخصية المتوارثة كالقلق، والأساليب الإدراكية.	تعبّر عن المراحل التي يتفاعل فيها العامل مع زملائه في العمل.	بسبب مستوى استخدام التكنولوجيا في المؤسسة والتي لا يستطيع العامل مواكبتها والتكيف معها وكذا الواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

### 06- مصادر الضغوط المهنية :

هناك مصادر متعددة من مناحي الحياة المختلفة في العمل، العلاقات الاجتماعية، والحياة العائلية والناحية المالية. الظروف العامة للمجتمع، الأحداث العالمية، والعادات السلوكية، تسبب الضيق والقلق والتوتر، والفرد في تفاعل مستمر مع أكثر من جانب، ويلعب إدراكه الشخصي الذي من خلاله يفسر وينقسم المواقف التي تواجهه دورا مهما في درجة العبء الواقع عليه من المصادر المختلفة، فهو يتأثر أكثر من مصدر وبدرجات متفاوتة في أي لحظة في حياته (عسكر، 2003، ص 46).

**1-6- العوامل المهنية :** في العمل الأخطار النفسية والاجتماعية هي مجموعة الظواهر المرتبطة بمحيط العمل التي من الممكن أن تظهر بسبب سوء التصميم، أو تنظيم العمل الذي يؤدي إلى غياب الاستقلالية وضغط مرتبط بالمواعيد، كثافة العمل المرتفعة، رتابة المهمة، الوقوع في مشاكل الفيزيولوجية (مثل الضجيج) كذلك التعرض إلى العنف المدني أو المعنوي في العمل خاصة الأشخاص التي تكون مهامهم متعلقة مع المستخدمين أو الزبائن، وأيضا التحرش المعنوي والوضعيات السيئة (خطر الطرد) من أجل إعادة الهيكلة التنظيمي للمؤسسة، تعدد العقود غير المضمونة، كذلك يمكن أن تكون بسبب أمراض القلب والشرابين أو الاضطرابات العظم عضلية (آلام : الأطراف العليا أو السفلى، الظهر، الرقبة) أو الأسباب النفسية كالقلق أو الاضطرابات الإحباط التي من الممكن أن تحدث أثناء أو بعد حادث صادم يؤدي في مكان إلى توقف العمل (yves8piens, 2008, p 95) يواجه كل أفراد المتعاونين على العمل معين ضغوط خاصة بهم.

الجدول رقم (5) : ميزة منظمة الصحة العالمية

تسعة أنواع من الأخطار المرتبطة بها وهي كالتالي :

محتوى العمل	
طبيعة العمل	مهام ذات وتيرة واحدة، قليلة الإثارة، ليس لها معنى، غير ممتعة.
عبئ عمل، إيقاع العمل	كثرة أو قلة النشاط (الفعال) وجود صعوبات ظرفية بكثرة.
ساعات العمل	ساعات العمل مضبوطة وطويلة، غير متوقعة وغير متوافقة مع الحياة الاجتماعية.
المشاركة والرقابة	نقص المشاركة في اتخاذ القرارات أو رقابة على طرق العمل.
تطور المسار المهني	عدم الاستقرار، قلة وضوح آمال الترقية والاعتراف الاجتماعي نظام تقسيم الأداء غير واضح أو غير عادل (فوق أو دون المستوى الكفاءة المطلوبة لمنصب العمل).
الدور داخل المنظمة	قلة وضوح الأدوار، عدة أدوار غير متوقعة، المسؤولية عن عدة أشخاص.
العلاقات بين الأفراد	نقص الاعتبار، من طرف المسؤولين سواء العلاقات بين الزملاء، إزعاج، تحرش العنف، عزل.
ثقافة المنظمة	سوء الاتصالات، عدم وضوح أهداف المنظمة.
الروابط بين الحياة المهنية وبين الحياة الخاصة	الصراع بين مطالب الحياة المهنية والحياة الخاصة، نقص الدعم من العائلة من أجل مشاكل العمل، قلة معرفة المشاكل الشخصية في العمل.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

6-2- العوامل النفسية الاجتماعية لأفراد المنظمة : حسب عسكر (2003) تعرف أيضا بالعوامل البيئية وتفاوت مع المسؤوليات الحياتية اليومية إلى الأحداث والتغيرات التي تخبرها ببعديها السلبي والإيجابي، تنشأ هذه العوامل من التفاعل بين الإدراك وعمليات التأهيل الاجتماعي، وبعبارة أخرى من التغيير التقييم الشخصي للأحداث التي تقع ضمن مجالنا النفسي والاجتماعي.

تصنف هذه الأحداث كما يلي :

- ل المشاكل الصحية، المرض العضوي القلق حول العلاج الطبي والتأثيرات الجانبية للأدوية.
- ل مشكلة الوقت إنجاز أمور أكثر مما يسمح به الوقت المتاح للفرد مسؤوليات متعددة، ودعم وجود وقت كافي.
- ل هموم الشخصية : الوحدة والخوف من المواجهة والمسؤوليات.
- ل البيئة : المشكلات الاجتماعية والأخلاقية، ضجيج حركة المرور.
- ل المسؤوليات المالية : سداد القروض.
- ل هموم العمل : عدم الرضا، انخفاض الدافعية، العلاقات السلبية مع زملاء العمل.
- ل هموم المستقبلية : الضمان الوظيفي، احتمال تدهور الحالة الصحية، التقاعد (عسكر، 2003، ص 81).

وضمن إطار العوامل النفسية الاجتماعية تناول عسكر أربع عوامل منها اليأس أن نذكرها باختصار وهي :

1- التكيف : تعتمد صحة الفرد العامة على الاحتفاظ بتوازن الجانب العقلي والبدني، فالجسم بطبيعته يعمل جاهدا وبصورة مستمرة للاحتفاظ بهذا التوازن في مواجهة التغيرات الجبائية، وتكمن الخطورة في أن هذه التغيرات من شأنها إحداث خلل في التوازن الكيميائي والذهني وإجبار الجسم على اللجوء إلى عملية التكيف للاحتفاظ بذلك التوازن.

2- الإحباط : يشعر الفرد عادة بالإحباط في حالة وجود عائق يمنعه من تحقيق هدف شخصي أو في حالة شعور بالعجز عن القيام بأي عمل لتغيير الموقف المرغوب فيه، وفي الغالب يتجسد رد الفعل في انفعال الغضب، ومن الطبيعي أن يصاحب ذلك إنوزات للهرمونات التي ترتبط بالمواقف الضاغطة (عسكر، 2003، ص 82-88).

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

**3-زيادة العبء :** تستخدم هذه العبارة بالتبادل مع عبارة المثيرات والتي تشير إلى زيادة المتطلبات على قدرات الفرد لمواجهتها، ويتمثل ذلك في عوامل مثل عدم وجود وقت كافي لإنجاز المتطلبات زيادة المسؤولية، المحاسبة، عدم وجود دعم أو مساندة اجتماعية، والتوقعات العالية غير الواقعية من جانب الفرد في ما يتوقعه من مردود عمله أو نوعية السلوك من أصدقائه.

**4- الحرمان الحسي قلة الإثارة :** مثلما تؤدي زيادة المثيرات أو زيادة الحمل إلى خبرة غير سارة ومن ثم تصبح من مصادر الضغوط، ينطبق القول نفسه على قلة الإثارة، وعادة تشتمل قلة الإثارة في المهام الروتينية التي لا تتطلب مجهودا فكريا أو بدنيا من الفرد.

فالفرد الذي يجد نفسه يزاول عملا متكررا خال من الإثارة، يفقد الرغبة في الأنشطة اليومية، يجد نفسه منهمكا خلال العمل اليومي، يؤدي عملا أقل من قدراته يجد حياته مملة، يشعر بالقلق بسبب فقدان الإثارة، يشعر غالبا بالملل، يكثر من أفلام اليقظة خلال اليوم، ويشعر بالوحدة مثل : هذا الفرد يعاني من الحرمان وقلة الإثارة أو الاستشارة (عسكر، 2003، 89-93).

### 6-3- العوامل الشخصية للضغوط المهنية :

(أ)- مصادر تتعلق بالفرد : أهمها :

- عبئ العمل الزائد كثيرا أو قليل جدا.
- ضغوط زمنية، وجوب إنجاز الأعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة.
- تلقي إشراف غير فعال.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله، من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات ووضع معايير الجودة.
- المسؤولية عن الناس، بسبب وجود التفاعل الكبير مع الناس.
- مناخ عمل غي آمن.
- عدم التمتع بسلطات تناسب مسؤوليات الفرد.
- غموض وتنازل الدور الذي يؤديه الفرد، عدم التأكد الفرد من الدور المتوقع منه أو قيام الفرد بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة.
- عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

- التغيير من أي نوع بخاصة حينما يكون جوهريا وغير عادي لأنه يتطلب التكليف.
- الإحباط (حريم، 2009، ص 336).
- وهناك ضغوط ناتجة وتنشأ لنوع الوظيفة، وفي الجدول التالي مثال يوضح بعض أنواع الأعمال وأسباب الضغط الناتج عن الوظيفة.

### جدول رقم (06) : يبين الضغوط التي من الممكن أن تسببها نوعية الوظيفة

(خضير، 2009، ص 263)

أسباب الضغوط المرتبطة بها	نوع الوظائف
في المؤسسات التي تكون الأموال فيها هي المنتج الرئيسي يكون مستوى الضغوط المرتفعة سمة من السمات الدائمة، ولكما زاد تكسبات النقود محل التعامل كلما زادت الضغوط الملقاة على كاهل الموظفين.	المحالات المالية : المحاسبون المتعاملون في البورصات والأسواق العالمية، خبراء الرهن العقاري، العاملون في البنوك.
هذه الوظائف تجعل العاملين بها مطالبين بالتكليف باستمرار مع التقلب في الطلب، وكذا الأهداف البيعية التي وضعوها من خلال الميزانية، فموظفوا المبيعات في مواجهة دائمة مع الضغوط.	المحالات التسويقية : مدير المبيعات والتسوق، وخبراء الإعلان.
يعمل المختصون في تكنولوجيا المعلومات في أسرع الصناعات، عرضة للتغير، فالمسؤولون عن الجانب التقنية يلزمهم تقديم شرح للمشكلات المعقدة الخاصة بالحاسوب.	المحالات المعلوماتية : مبرمجو الحاسبات، مسئولو نظم المعلومات، المسترونون التقنيون.
يسعى العاملون بتلك الوسائل إلى التعامل مباشرة مع كافة التغيرات التي تحدث في المجتمع، والتنقيب عنها للبحث عن مادة إخبارية جديدة من أجل أن يكون لهم السبق الصحفي فيها.	وسائل الإعلام : الصحف والمجلات، التلفزيون،

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

	الطابع والناشرون.
عندما تكون صحة الإنسان في خطر تكون هناك ضغوط لا حصر لها، تستلزم اتخاذ القرار الصحيح بأقصى سرعة فهناك كم من الضغوط لا يستهان به عند التعامل مع الأمراض البشرية.	الطب : المصروفون والمرضات، الأطباء، الصيادلة، رجال العلاج الطبيعي.
وهي وظائف تستلزم مهارات معينة مثل : اللباقة، الحساسية، الحذر، سعة المصدر، القدرة على كسب الآخرين، ومن الضروري هنا عدم الإفراط في عملية التأديب أو الإجراءات أو غيرها من القرارات التي تسبب الضغوط للجمهور.	المتعاملون مع الناس مدير الأفراد الموظفون في مجالات الاجتماعية، المحامون، بالإضافة إلى أي مدير يعمل تحت إمرته مجموعة من الموظفين.

ويقصد بها بالعوامل الشخصية للضغوط المهنية تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته، كالوراثة البيئية التي عاش فيها وتربى إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب الوعي الفردي بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته سواء كان ذلك في نطاق العمل أو خارجه، ومن أبرز العوامل التي تتعلق بمصادر الشخصية العناصر التالية :

(أ) - نمط الشخصية : أدت التي قام بها الدكتور راي رونفان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي بمستشفى سان في الستينات الميلادية، إلا أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل الدم، تدعى أنماط سلوك الشخصية، وتم تصنيفها إلى نمطين هما : (نمط الشخصية أ، نمط الشخصية ب) وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول.

ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام، والتنافس والمثابرة، والنشاط الزائد، وكثرة الحركة، والإقبال على العمل، ولكنه يتحدث بانفعال يستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور يكره الانتظار، وفي صراع دائم مع

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

الأفراد والأحداث، لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بأمراض القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل واستجابته لها بقدر كبير أما صاحب نمط الشخصية (ب) فهو شخص هادئ الطباع، ومسترخي الأعصاب ويتميز بحساسية الطباع، والتفوق العلمي لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية والجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ) إلى فئتين : الفئة الأولى وهي الشخص الذي يرى نفسه محور السكون فيستخدم عبارة أنا أفعل - أفا أهتم - أنا اعتقد - وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض من القلب ونوبة القلب، أما الفئة الأخرى التي تتحدث كثيرا عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرض لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصين (ب)، حيث يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجية لديهم، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إراحتهم وذلك حسب نظرة الفرج لشخصيته ولذاته.

**ب) - الجنس :** يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة الضغوط العمل، لا سيما على زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل والتي يختلف موقفها الاجتماعي الوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي التي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا.

**ج) - التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل :** تتحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين القدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية للضغوط المهنية، ويرى عسكر أن الموظف الذي يملك المهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهته متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة، لذا يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر على الضغوط المهنية ومستوياتها لدى العاملين، لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

(د) - الحالة النفسية والبدنية : تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجابتهم لمثيرات الضغوط المهينة التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعاً لاستجابتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية التي خلقها الله بها، كما يربط الكثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأً كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة للضغوط المهنية كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم بالمرض، وقد يؤدي هذه الحالات إلى إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية، ويؤكد هيجان أن أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات الدينية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع الدم، زيادة معدل التنفس وتصيب العرق، وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية.

وصنف أبلسون (1986) Abelson (ذكر محياوي، 2006) العوامل المسببة لضغوط العمل إلى ثلاثة مسببات رئيسية.

ل مسببات الضغوط التنظيمية : والتي تتضمن تلك العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد، ذلك أن هناك القليل جداً من الموظفين الذين يشعرون إلى أنهم يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي في المواقف ذات الضغوط الحادة.

ل مسببات الضغوط الفردية : والتي تتضمن الإحباط الوظيفي الذي يتضمن بدوره صراع الدور، غموض الدور، الاتصال السيء، والبيروقراطية والعمل الممل.

ل مسببات الضغوط البيئية : والتي غالباً ما ترتبط بدرجة التوافق (تكيف) الفرد البيئة التي حوله والتعايش مع المتغيرات التي تصاحب معظم مواقف العمل، حيث أن المتغيرات غير المرغوبة غالباً تؤدي إلى ضغوط شديدة على الفرد مثل : التغيير التكنولوجي، وتغيير موقع العمل، وتغيير الوقت، إلى جانب بيئة العمل الطبيعية من ضوضاء والحرارة وبرودة، وكذلك طريقة الأداء العمل وما يتطلبه من الوضعيات مثل الوقوف أو الجلوس، أو تركيز للحواس أو خطورة العمل والجدول ( ) التالي يوضح باختصار العوامل المسببة لضغوط المهنية لكل صنف من الأنصاف السابقة.

جدول رقم (07) : يوضح نموذج (أبلوسن Abelson عن التسرب الوظيفي

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

### وتصنيفه لعوامل المسببة لضغوط العمل

مسببات الضغوط البيئية	مسببات الضغوط الفردية	مسببات الضغوط التنظيمية
1- التغير الوظيفي في الحاجة إلى تكليف.	1- الإحباط الوظيفي.	1- عدم وجود الحوائز المادية الملائمة والكافية.
2- التغير التكنولوجي.	2- غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير.	2- عدم وجود التصور الواضح للبرقي الوظيفي.
3- تغير طبيعة أو مكان الوظيفة.	3- الاتصال البيئي "تشوش المعلومات".	3- التخصص الضيق.
4- الترقية.	4- التميز والرقعة وعدم العدالة.	4- العمل الزائد (فوق طاقة الفرد).
5- إعادة تنظيم الجهاز الإداري.	5- البيروقراطية.	5- عدم كفاية الوقت لإنجاز العمال.
6- تغيير وقت العمل.	6- العمل المشمل.	6- صعوبة العمل.
7- التفكير في التقاعد.		7- صعوبة اتخاذ القرار.
8- بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة، البرودة، الرطوبة).		
9- طريقة أداء العمل الجلوس الوقوف التركيز على بعض الحواس في أداء العمل.		

المصدر : (السماوي، 2006، ص 34) نقلا عن هيجان 1995، ص 21

أ- مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل : غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد ولذلك نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها من أهم الضغوط :

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.

- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.

- التنازل والصراع بين أفراد الجماعة.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

- ويمكن للمدير أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال :
  - ل عدم توفير الدعم والمؤازرة للأفراد.
  - ل عدم إظهار اهتمام الفرد.
  - ل ممارسة الإشراف وتوجيه غير مناسب.
  - ل السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية.
  - ل التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

### ب)- الضغوط التي تسببها المنظمة : لقد صنف "Luthans" المسببات المنظمية للضغوط على

النحو التالي عوامل تتعلق بسياسات المنظمة وتتضمن :

- تقييم أداء العاملين بصفة ارتباطية وغير منصفة.
  - عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
  - تعليمات وقواعد غير مرنة.
  - تدوير نوبات (ورديات) العمل.
  - إجراءات غير واضحة.
  - تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.
  - واجبات وظيفية غير متوقعة.
- ❖ **الهيكل التنظيمي** : ويتضمن العوامل والجوانب التالية :
- المركزية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
  - قرص محدودة في الترقية والتقدم.
  - درجة عالية من الرسمية.
  - درجة عالية في التخصص الوظيفي.
  - الاعتمادية والترابط بين الأدوار.
  - نزاع التنفيذيين أو الاستشاريين.
- ❖ **ظروف العمل** : وتشمل :
- الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين.
  - الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة.

- تواجد واد كيميائية سامة ومواد شعاعية.

- تلوث الهواء.

- مخاطر على أمن وسلامة الفرد.

- إنارة غير مناسبة.

❖ **العمليات :** وتتضمن :

- اتصالات ضعيفة.

- أهداف متضاربة وغامضة.

- قياس غامض وغير مناسب للإنجاز.

- نظم الرقابة غير عادلة.

- معلومات غير مناسبة.

ومن العوامل المنظمة التي يمكن أن تشكل مصدر ضغوط الأفراد في المنظمة : ثقافة المنظمة ومناخها العام اللذان يفرضان قيودا أكثر على سلوك الفرد، فمثلا فقدان الثقة المتبادلة بين الأفراد، ووجود الصراعات السياسية في المنظمة والمناخ التنظيمي غير السليم.

### ج- مسببات الضغوط خارج المنظمة :

يواجه الإنسان ضغوط كثيرة قد تكون ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف ليس لها علاقة بعمل الفرد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها فقد تكون ناشئة من عوامل ومؤثرات وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وما يتعرض له من أحداث الشخصية، وتعقيدات الحياة العصرية الحاضرة والتغيرات الاجتماعية والتقنية، والانتقال المستمر من وظيفة ومن بلد الآخر (حسين حريم 2009، ص 933).

### 07- الآثار مصادر الضغوط المهنية :

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة بحيث أن المتفوق عليه أن وجود القدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد عليه فإن للضغوط أثارا سلبية والأخرى إيجابية :

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

### 1-7- الآثار الإيجابية للضغوط المهنية : وتتمثل فيما يلي :

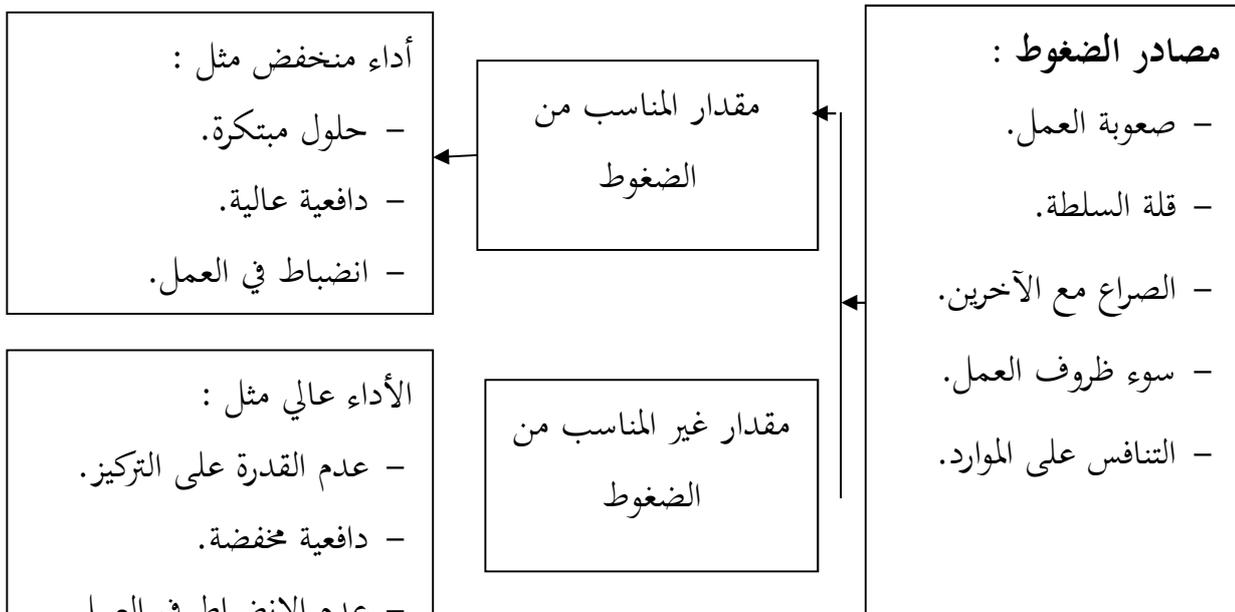
- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول المشكلات.
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإبحاز.
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل (توفيق عبد الرحمان 1994، ص 24).
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط (عمر وصفي عقيل، 2005، ص 600).

### 2-7- الآثار السلبية للضغوط المهنية : يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل

الفرد والمنظمة تتمثل في :

- أ) - الانخفاض الأداء : إن ارتفاع مستوى الضغوط على المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء ، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه.
- كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء (أحمد ماهر، 2003، ص 392).

### الشكل (2) : يوضح تأثير العمل على الأداء





(ب)- **الملل** : يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله (عبد المعطي عساف، 2004، ص 336).

(ج)- **الغياب** : يعرفه فيرنون بأنه مجموعة نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في حالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض آدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن نية العمل الخارجية الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته (كامل محمد عويضة، 1996، ص 151).

(د)- **التغيب** : تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله (عبد المعطي عساف، 2004، ص 337).

حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن تغيب تماماً (ديفيد فونتانا، 2009، ص 37) وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما تخلق حالة من حالات دوران العمل (عبد المعطي عساف، 2004، ص 337).

(هـ)- **مشكلات صعبة** : حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد من قدرته على التحمل، قد يصيب بأمراض صحية خطيرة مثل : الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعبد انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم زيادة نسبة الكوليسترول في الدم (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 91).

### 08- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية :

تمارس المنظمات سياسات مختلفة في طريق علاج ومنع الضغوط المهنية، وهذه السياسات من شأنها أن تعالج أو تقلل أو تمنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية، وإدارة هذه الأخيرة (الضغوط المهنية) لا تقتصر فقط على معالجة الضغوط، وإنما أيضاً تشمل استشارة وتنشيط الضغوط إذا ما كانت طفيفة جداً في المنظمة، إذ لا بد من توظيفها لتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها.

وفيما يلي طرق علاج الضغوط المهنية على مستوى المنظمة وعلى مستوى الفرد.

### أولا : الوسائل التنظيمية لعلاج الضغوط المهنية

1- تحليل أدوار الفرد وتوضيحها : بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو غيره، وهذا ما يساعد على تجنب التنازع وتضارب في الأدوار، لأن ذلك يساعد من التخلص من المعارضات والقضاء على الصراعات وإيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون بالمنظمة (فيلا وعبد الحميد، 2005، ص 30).

2- إعادة النظر في تصميم الأعمال : ما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل : توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية، الاعتراف، فرص التقدم.

3- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد : من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما ينتج للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، الاتصالات المشاركة، اللامركزية، تفويض السلطة، اللامرية، المرونة...

4- المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات الاجتماعية إيجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساندة ويقدرونه، ويعر بأنه مقبول منهم، وأهم يساعدونه في حل مشكلاته يشركونه في أنشطتهم، مما يقلل شعور الفرد بالعزلة والاعتزاب.

5- تخطيط وتطور المسارات الوظيفية للأفراد : بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي وفي أي اتجاه هو في مجاله الوظيفي.

6- برامج مساعدة العاملين : وتشمل على برامج وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.

7- الإرشاد : يهدف إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا، بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، ونحو الآخرين وبأنها قادرا على مواجهة متطلبات الحياة، ويتم الإرشاد بواسطة أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف، على أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية ومكتومة حيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإنصاح عن مشكلاته وظروفه الشخصية والخاصة، لأن الإرشاد لا يتعلق بمشكلات العمل فقط بل قد يشمل مشكلات تتعلق بشؤون الرفد الخاصة (عبد العظيم حسين، 2006، ص 252).

### ثانيا : الوسائل الفردية لعلاج الضغوط المهنية

**1- التمارين الرياضية :** أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي، الركض، السباحة، ركوب الدراجات... هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم، وتشير الدراسات ضمن هذا الإطار إلا أن التأثير الرئيسي لممارسة المنظمة هو الحماية ضد أمراض القلب والتوتر الزائد يضاف إلى ذلك التمرين المنتظم الذي ينمي الثقة بالنفس.

**2- الاسترخاء :** ويؤدي إلى انخفاض التوتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم وتباطأ في عملية التنفس، ويتم اتخاذ وضع مريح العينين ووسيلة متكررة في مكان هادئ (قوراري 2004، ص 57).

**3- التأمل :** وفيها يتم الاسترخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفرغ الدهون والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط، ويردد الفرد كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ، ومن طرف التأمل، قراءة القرآن الكريم، اليوجا.

**4- الفكاهة :** الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الفرد.

**5- التغذية البيولوجية الرجعية :** وتتضمن هذه الطريقة باستخدام الأجهزة الإلكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغير في الجسم، وفي ضوء ذلك بتصور الفرد بطريقة معينة محاولا من خلالها السيطرة على هذه التغيرات.

**6- ضبط السلوك ذاتيا :** وبموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمر التي تسبق السلوك والتي تعقبه، وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه فمثلا : مدير المبيعات الذي يواجه سيلا مستمرا من شكاوي العملاء طيلة اليوم، يمكنه تغيير تدفق هذه الشكاوي ويحول للمدير الحالات الاستثنائية فقط، كما يمكن للمدير تغيير النتائج من خلال إعطاء نفسه فترة استراحة وهدوء بعد مواجهة عميل غاضب.

**7- إعادة بناء المعرفي :** وهي تشجيع الفرد على تبني الاتقاد بأن إخفائه المتقطع لا يجب أن يعني لا بأنه إنسان فاشل أو سيء.

**8- شبكة العلاقات :** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق روابط الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد التوفير المساندة الاجتماعية له.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

**9- الاهتمام بالفرد :** وهي طريقة تتعدد مسألة تحقيق التوتر وتبني السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد، وذلك من خلال تقبل الفرد مسؤولياته عن تطوير وتطبيق تقبل الفرد مسؤولياته عن تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح تغيرات في نمط الحياة ونظام التنفس واسترخاء العضلات، والتخيل الإيجابي، والتغذية، وتتضمن هذه الاستراتيجية خمسة أبعاد :

1- مسؤولية الفرد ذاته عن صحته وحياته.

2- التوعية الغذائية.

3- تخفيف الضغوط والاسترخاء.

4- اللياقة البدنية.

5- الحساسية اتجاه البيئة (خضير 2009، ص 303-307).

**9 -نظريات المفسرة للضغوط المهنية :** حاول العديد من الباحثين والدارسين لظاهرة الضغوط

المهنية العمل على إيجاد طرق ومناهج متنوعة تكون بمثابة الأداة الموجهة لدراساتهم، مما أدى إلى تنوع في هذه الأساليب والاتجاهات التي ينتمي إليها الباحثون، ومن خلال ما تقدم حول الضغوط المهنية يمكننا تحديد ثلاث اتجاهات رئيسية لدراسة الضغوط المهنية.

- اتجاه سلوكي يرى أن الضغط يمكن دراسته من خلال الأفعال والأنشطة الواضحة والظاهرة.

- اتجاه عقلي يولي أهمية لعملية الإدراك العقلي ونوعية الأخطار الناتجة عن التعرض للمثيرات الضاغطة.

- اتجاه السوسولوجي يرى في التغيرات البيو كيميائية أساس تفسير الضغط، وقد أوضحت هذه الاتجاهات إلى العديد من الكتاب والباحثين في مختلف المجالات والتخصصات النفسية والاجتماعية والتنظيمية والإدارية الطبية وغيرها وفي هذه الدراسة سنركز على نظريات الأكثر أهمية والتي تساهم في إثراء هذا الموضوع.

**9-1- نظرية هنري موراي 1930 :** يرى الموراي أن هناك فرقا ما بين مفهوم الحاجة ومفهوم

الضغط، فمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط هو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما :

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

ل ضغط بيتا : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ل ضغط ألفا : يشير إلى الخصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، وقد أوضح أن سلوك الفرد لا

يرتبط بالنوع الأول (B-S) أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعينها.

ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط

والحاجة الناشطة فهذا يعبر عن مفهوم ألفا (A-S) (هارون توفيق رشيد، 1999، ص 100).

**2-9- نظرية هانز سيلبي 1956-1976 :** تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي حاولت

تفسير ظاهرة الضغوط المهنية وقد برزت هذه النظرية على إثر الدراسات التي أجراها الطبيب سيلبي

حول الاستجابات النفسية للمرضى حيث اكتشف أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن

التنبؤ سماه بالأعراض العامة للتكيف (هارون توفيق رشيد، 1999، ص 50).

تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط المتغير غير مستقل وهو استجابة لعامل

ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابة وأنماط معينة في

الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج واعتبر أعراض

الاستجابة الفيزيولوجية لضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة، حددها وفق ثلاث

مراحل سبق وأن وضحناها عندما تناولنا مراحل تشكيل الضغوط المهنية.

**3-9- نظرية "سييلبرجر" 1972 :** يميز "سييلبرجر" في نظريته بين القلق كالسمة والقلق كالحالة

ويقول أن للقلق شقين :

- سمة القلق هو الاستعداد السمة الطبيعي حيث يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة

الماضية.

- قلة كالحالة هو القلق الموضوعي والموقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط

"سييلبرجر" بين الضغط والقلق الحالة بحيث يعتبر الضغط الناتج سببا لحالة القلق (أفارق السيد عثمان،

2001، ص 99).

ومن هذه النظرية نستنتج أن "سييلبرجر" استطاع أن يوجد علاقة بين القلق الضغط المهني

بحيث يعتبر أن الضغط يمكن التعرف عليه من خلال القلق الذي يتعرض له الفرد في موقفه المهني.

## الفصل الثاني : .....الضغوط المهنية

**9-4- نظرية التقدير المعرفي لازاريس 1996 :** نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، فالتقدير المعرفي حسب هذه النظرية هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، وترتكز في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تصنفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابته للضغوط لكون هذه الأخيرة تتأثر بما يشعر به الفرد في إثارة ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة وتستند في تفسيرها للضغوط المهنية على التمييز بين النوعية من التقدير المعرفي.

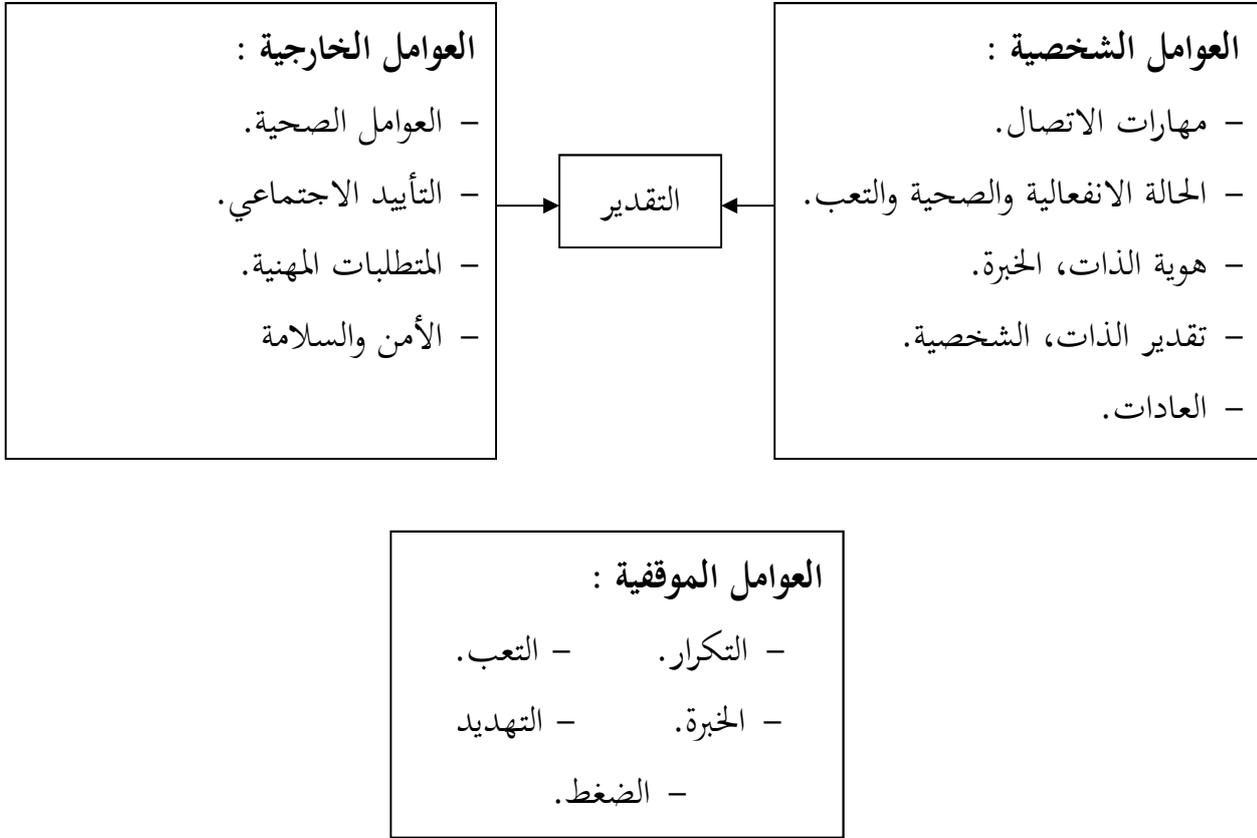
(أ)- **مرحلة التقدير الأولي :** وهو عبارة عن إدراك ومعرفة الفرد للأحداث الضاغطة.

(ب)- **مرحلة التقدير الثانوي :** وهو عبارة عن مجموعة الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف.

وفقا لبناء هذه النظرية فإنه ما يعتبر ضغطا بالنسبة للفرد مالا يعتبر كذلك بالنسبة لآخر لأنه يتوقف على مدى تنبيهه المعرفي لهذا الموقف، بالإضافة إلى خصائص الشخصية للفرد وخبرات الذاتية في تحمل الضغوط وحالته الصحية، وكذا عوامل الموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيرا عوامل بيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة (فاروق السيد، 2001، ص 101).

وعليه فإن كافة الأحداث الفاشلة تؤدي إلى الضغوط ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:

الشكل رقم (3) : يوضح نظرية التقدير المعرفي زاريس "Lazarus"



### الخلاصة :

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا أن منظمات العمل مهما كان ميدانها (خاصة في وقتنا الحاضر) تهدف من دراسة الضغوط المهنية من أجل التعرف على مسبباتها ومصادرها وتأثيراتها السلبية والإيجابية على كل من الفرد والمنظمة وهو جاء في عرضنا لهذا الفصل بحيث تسعى من خلال هذه الدراسة لفهم المصادر والعوامل المؤثرة في ضغوط العمل وذلك بمعرفة مدى مساهمة العوامل المتعلقة بخصائص الفرد المهني (فردا أو جماعة) ومساهمة العوامل المتعلقة بخصائص المنظمة (أهدافها، ثقافتها، هيكلها التنظيمي، مدى ملائمة تصميم العمل).

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط المهنية من خلال عرض تعاريف للضغوط المهنية كما قدمها بعض الباحثين، ثم محاولة تعريف شامل يوضح تعريف ومن ثم تطرقنا إلى عناصر وأهمية ومراحل وأنواع الضغوط المهنية، وكذلك أهم المصادر المسببة للضغوط ثم تطرقنا إلى أهم الآثار المرتبة عنها سلبية سواء كانت أو إيجابية، وأخيرا قمنا بعرض أهم الاستراتيجيات والطرق المواجهة للضغوط على مستوى الفرد والمؤسسة وذلك من أجل التخفيف من حدتها.

الفصل الثالث :  
الإجراءات المنهجية للدراسة

## تمهيد :

بعد التطرق إلى الجانب النظري من خلال الفصول السابقة، نصل الآن إلى الجانب الميداني، إذ يعتبر هذا الأخير وسيلة هامة جدا من وسائل جمع البيانات عن واقع الاجتماعي ما بصورة منهجية، كما أنها طريقة لدعم الدراسة النظرية أو نقدها أو نقد جزء منها فهو يمثل جسر الانتقالي بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، سنقدم من خلاله جملة الإجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية، وكذا الخطوات المتبعة لتحقيق الأهداف الدراسة من المنهج، مجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة في معالجة البيانات.

## المنهج المتبع :

يعتبر المنهج طريقة التي يسلكها الباحث في الإجابة عن الأسئلة التي تثيرها مشكلة البحث (غرابية، 30 : 2011).

وهو عبارة عن مجموعة منظمة من العمليات تسعى بلوغ الأهداف (أنجرس، 466 : 2006) تستخدم هذه المناهج على حسب طبيعة وموضوع الدراسة.

فاقتضت الضرورة المنهجية الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة استخدمنا فيه مجموعة من التقنيات في جمع البيانات، وجمع معلومات الدقيقة من اجل فهم وتحليل وتفسير المتغير الدراسة، فالمنهج الوصفي حسب ما أشار إليه (ويتني، 1976) في كتابه " عناصر البحث " يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بالطبيعة الظاهرة أو الموقف أو المجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها (كشود، 227 : 2007) للخروج باستنتاجات حول موضوع الدراسة الحالية.

ويتضمن البحث الموجود بين أيدينا أنماط الدراسات الوصفية التالية :

## الدراسة المسحية :

والهدف منها الاطلاع على الدراسات السابقة في مجال مصادر الضغوط المهنية، بقصد جمع المعلومات عن الظاهرة المراد دراستها، وبقصد استخدام البيانات السابقة في صياغة الفروض الجيدة للدراسة، وكذا من اجل الكشف على أوجه الاتفاق والاختلاف في النتائج السابقة ونتائج الحالية.

## الدراسة المقارنة :

باستخدام طرق الإحصائية الكشف عن المقارنة التشابه والاختلاف وهذا بناء على المعدلات الإحصائية المناسبة الفروق.

## 1- الحدود الدراسة :

(أ)-الحدود الموضوعية : حيث تقتصر الدراسة على الموظفين مع معرفة تشخيص الضغوط المهنية لدى أعوان التدخل بمؤسسة الجزائرية للمياه وسط غارداية.

(ب)- الحدود الزمنية : استغرقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من فيفري 2020 إلى غاية أفريل وقد قسمت هذه الدراسة إلى مرحلتين :

## 01- المرحلة الأولى :

هذه المرحلة الدراسة الاستطلاعية حيث تضمنت زيارة المؤسسة الجزائرية للمياه وسط غارداية، وملاحظة بعض السلوكيات والتصرفات، تليها المقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية للتعرف على خصائص مجتمع محل الدراسة في فترة مابين 2020/02/02 إلى غاية 2020/02/12.

## 02- المرحلة الثانية : هي مرحلة الدراسة الأساسية حيث تضمنت الخطوات التالية :

- الخطوة الأولى : توزيع الاستبيان على أعوان التدخل لدى الموظفين الجزائرية للمياه وسط غارداية في فترة مابين 2020/02/20 إلى غاية 2020/03/18.

- الخطوة الثانية : تم ترميز البيانات وتفرغها في برنامج الحزم الإحصائية.

(ج) - الحدود الجغرافية : يتم تحديد مجال الدراسة تبعا لطبيعة الموضوع وبناءا عليه فان الدراسة اشتملت على أعوان التدخل بمؤسسة الجزائرية للمياه وسط غارداية.

(د) - الحدود البشرية : شملت الدراسة على عينة عددها 80 عون من أعوان التدخل لمؤسسة الجزائرية للمياه وسط غارداية.

## 03- مجتمع الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية في اختيار عينة تمثل أهداف وموضوع فروض الدراسة الحالية ونقصد بالمجتمع المجال العام لكل الملاحظات الممكن التعرف وفق شروط محددة وذلك للوصول إلى معلومات حقيقية ودقيقة، وتحدد مجتمع الدراسة في أعوان التدخل ثم الاختيار الفئة ضمن شروط الإجرائية تفرضها طبيعة الموضوع وقد اشتملت على الخصائص التالية السن، الحالة الاجتماعية، الاقدمية، طبيعة العمل، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أسلوب الحصر الشامل ويعرف هذا الأسلوب بأنه أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية دون استثناء أيا منها، ويعد تعداد السكان الكامل التي ينفذ في معظم دول العالم حصرا شاملا لجميع السكان في لحظة معينة ودولة معينة، بإضافة إلى استخدامه في التجارة والصناعة وغيرها و التي تهدف جميعها الحصول على البيانات والمعلومات الشاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع الإحصائي، حيث يتم إخراج معالم المجتمع ومؤشرات أخرى بصورة دقيقة.

ويشير (البلداوي، 21 : 2009) أن المسوحات تشمل كافة مفردات المجتمع الإحصائي سواء هذه المفردات (وحدات) إنسانا، نباتا أو جمادا كما هو الحال في المسوحات السكانية والصناعية والزراعية والثروة الحيوانية والاجتماعية وغيرها.

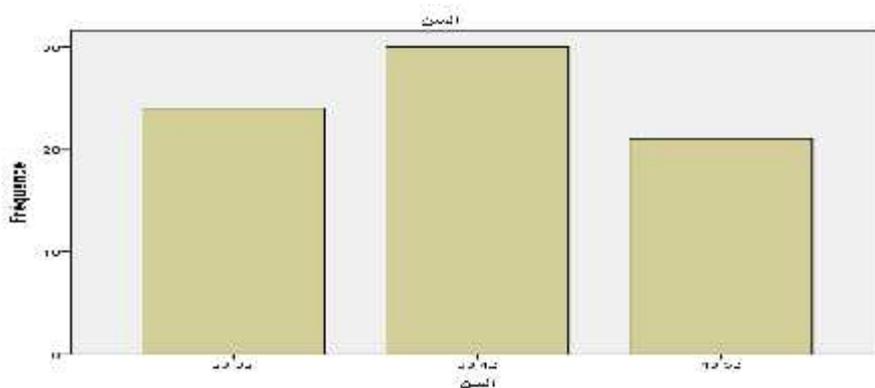
خصائص العينة :

1- تحديد أفراد مجتمع الدراسة حسب السن :

الجدول رقم (8) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
32%	24	23-32
40%	30	33-42
28%	21	43-52
<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>المجموع</b>

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الفئة (23-32) قدرت بـ (32%)، أما فئة (33-42) فقد بلغت نسبتها (40%)، في حين قدرت نسبة الفئة (52-43) بـ (28%)، ومنه نقول أن أغلب أفراد الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (23-32).

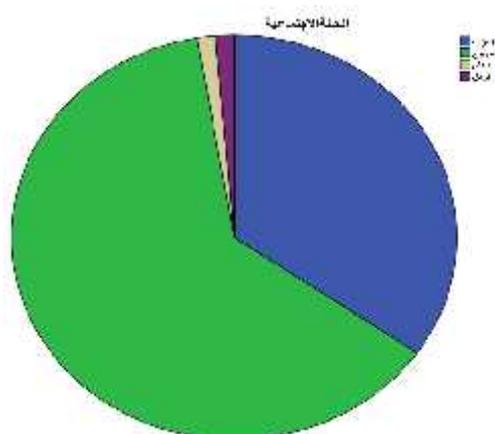
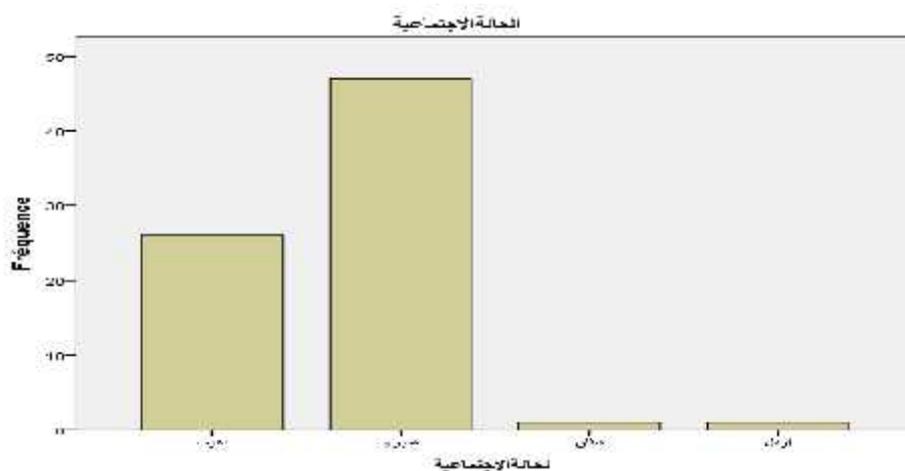


2- تحديد أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية :

الجدول رقم (9) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	26	34.7%
متزوج	47	62.7%
مطلق	1	1.3%
أرمل	1	1.3%
<b>المجموع</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

يتضح من خلال الجدول أن أغلب أفراد الدراسة متزوجين، حيث بلغت نسبتها (62.7%)، في حين قدرت نسبة الفئة العزاب (34.7%).

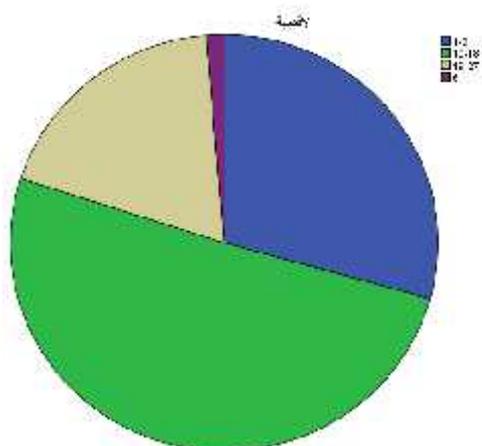
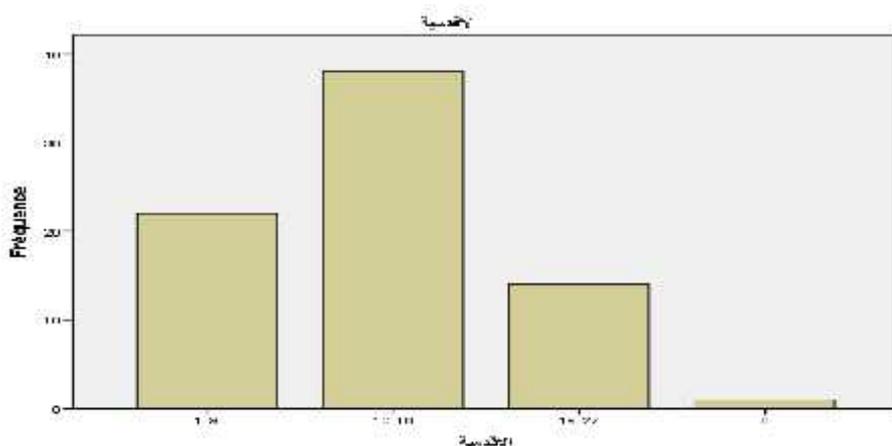


3- تحديد أفراد مجتمع الدراسة حسب الاقدمية :

الجدول رقم (10) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الاقدمية

النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية
29.3%	22	9-1
50.7%	38	18-10
18.7%	14	27-19
<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>المجموع</b>

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الأقدمية للفئة من (1-9) قدرت بـ (29.3%)، أما فئة ما بين (10-18) فقد بلغت نسبتها (50.7%)، في حين قدرت نسبة الفئة (19-27) بـ (18.7%)، ومنه نقول أن أغلب أفراد الدراسة لديهم أقدمية من 10 إلى 18 سنة.

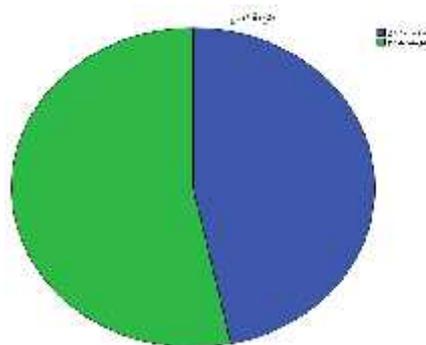
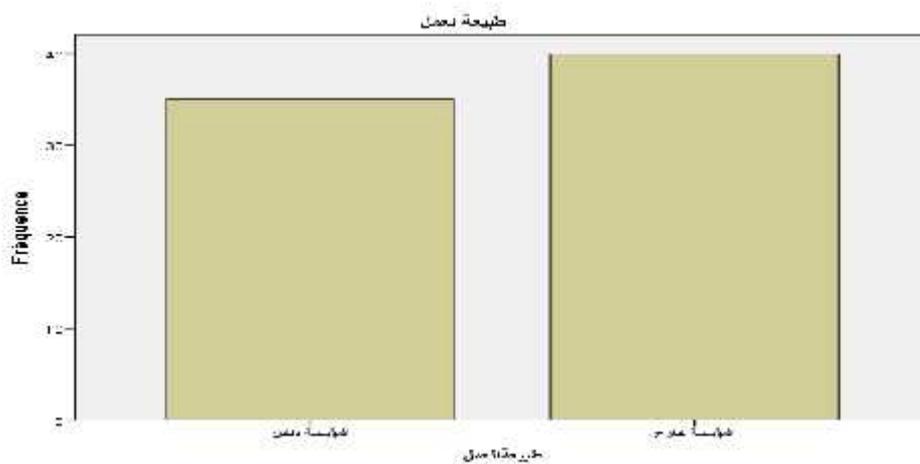


4- تحديد أفراد مجتمع الدراسة حسب طبيعة العمل :

الجدول رقم (11) : يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب طبيعة العمل

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة العمل
46.7%	35	داخل المؤسسة
53.3%	40	خارج المؤسسة
100%	75	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة طبيعة عمل الأفراد داخل المؤسسة قدرت بـ (46.7%)، في حين قدرت نسبة الأفراد الذين طبيعة عملهم خارج المؤسسة بـ (53.3%)، ومنه نقول أن أغلب أفراد الدراسة طبيعة عملهم خارج المؤسسة.



## الدراسة الاستطلاعية :

تعد الدراسة الاستطلاعية بخطواتها الأساسية العلمية بوابة الأولى للدخول إلى الجانب الميداني، فهي دراسة يقوم بها الباحث قبل الشروع في إجراءات بحثه، سميت بالاستطلاعية لأنها تتيح للباحث التعرف والاطلاع على الميدان الذي سيجري فيه الدراسة وما تتضمنه من الأهداف

### 01- الأهداف الدراسة الاستطلاعية : هدفت إلى ما يلي :

- استكشاف ميدان البحث والألفة، والتعرف على العينة والوقوف على مدى تجاوبها وتقبلها للمشاركة في البحث.
- التعرف على الواقع المعاش لأعوان التدخل، طبيعة عمله وكذا بيئة العمل.
- تقدير درجات الصدق، وثبات الأدوات المعتمدة في الدراسة الحالية بطرق مختلفة حرصا على دقة القياس.
- استطلاع بعض الصعوبات إن وجدت بغية الاستعداد لتداركها لاحقا في الدراسة الأساسية.

### عينة الاستطلاعية :

للعينة دورا هاما في نجاح ودقة البحث العلمي، ويجب أن يكون المجتمع المتجانس ويخدم الأهداف وإعراض البحث، اختيرت عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة مقصودة نظرا لأن البيانات، ومعلومات الحالي تتلاءم مع العينة المقصودة أعوان التدخل.

تجدر الإشارة أن الحجم عينة الدراسة الاستطلاعية التي تم التعامل معها 80 عون التدخل وبعد الأسبوع من توزيع الاستبانة تم جمعها وتفريغها، إلا انه تم استرجاع 75 استبانة.

### 04- أدوات الدراسة :

ثم تبني الاستبيان الطالبة أمال دربال مع إطرء على بعض التغيرات وتكييفه حسب دراستي وموضوع مذكري والدي يعتبر ويعرف الاستبيان على انه أداة لجمع المعلومات الذي تتناسب مع طبيعة المنهج الوصفي القائم على الاستكشاف والتنبؤ مع العلم أن الدراسة الحالية تضمنت أداتين كالتالي :

1- أداة (WOCCQ) لتشخيص الضغط المهني "AND CONDITIONS WORKING"

"CONTROL QUESTIONNAIRE" من إعداد (HENSEZ ISABEIIIE).

أ)- التعريف بالمقياس وأهميته : أصل كلمة (WOCCQ) باللغة الانجليزية : "WORKING CONDITIONS AND CONTROL QUESTIONNAIRE".

والتي تعني استبيان التحكم وظروف العمل فهو يتناول ظروف العمل من خلال مبدئين أساسيين الذاتية والتحكم بمعنى التقييم الذاتي لاستعداداته مقارنة بمدى تحكمه للموارد المتوفرة في عمله ويعتبر طريقة للتشخيص الجماعي للمخاطر النفس الاجتماعية المرتبطة بميدان العمل أعدت هذه الأداة من طرف باحثين في مصلحة "علم النفس العمل والمؤسسات" لجامعة (LIEGE) بلجيكا تم نشره لأول مرة سنة 2001 من طرف فرونيك كيسار (KEYSER VERONIQUE) وإيزابيل هانز (ISABELLE HENSEZ) ويعتبر احد الأدوات والأساليب والاختبارات المصممة المعتمدة لتحليل بيئة العمل وتقييم المخاطر النفسية والاجتماعية بصفة خاصة الضغوط وهو اختيار موجه التقييم مدى تحكم العمال لظروف عملهم والتشخيص الكامل كشف مواضع المشكلات التي يتلقاها العامل في عمله وكذا تقييم الضغط الايجابي، كما عرف نجاح وإقبال متزايد من طرف المؤسسات لاستخدامه (HENSEZ 10 : 2001).

حيث أنهما يعرفان الضغط على أنه : استجابة العامل لمتطلبات الحالة التي يكون فيها غير متيقن من موارده الضرورية وبموجبها يقدر حتمية مواجهتها (HANSEZ ET KEYSER 1996:133)

بمعنى التحكم على ظروف ووضعيات العمل له تأثيرا قويا وردود الفعل من التوتر وبالتالي على صحة العقلية للعمال.

لان إحساس العامل بفقدانه السيطرة على عمله يولد له ضغط نفسي وتختلف درجته من فرد لآخر ويساعدنا الاختبار في معرفة مستوى الضغط وماهي أهم العوامل التي أدت إلى تشكيله من اجل علاج آثار هذه الظاهرة والوقاية منها كما أن الضغط ليس في كل حالاته سلبي بل قد يكون أيضا حافز ايجابي للعامل.

كما أن التحكم يعكس خصائص الوضعية المقيمة والمدركة من طرف العامل على ضوء اعتقاداته، استعداداته، المعالجة المعرفية وتوقعاته إضافة إلى متغيرات أخرى مثل : الخبرة ،الثقة بالذات، المتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى الاقتصادي والاجتماعي) والتي لها تأثير في تفسير تغير الضغط.

أ)- وصف المقياس : هو اختبار عملي بالدرجة الأولى وسهل التطبيق خاصة في العينات الكبيرة الحجم يتألف من ورقة وقلم، يعتمد على القراءة البصرية، وتتكون بطارية WOCCQ من ثلاث استبيانات تسمح كل واحدة منها بقياس :

#### 1- استبيان WOCCQ :

يتكون من 80 بند موزع على ستة أبعاد لمراقبة العوامل الضغط المهني وهي :

❖ الموارد الضرورية (LES RESSOURCES NECESSAIRE) : مدى تحكم الفرد في الموارد لضرورة، إذ أن الشخص الذي لا يملك الموارد المعرفية أو المعلوماتية أو العلائقية اللازمة لإنجاز المهمة، لا يمتلك التحكم الكامل في تلك المهمة ،ففي هذه الحالة يجب على الفرد الرجوع إلى أشخاص آخرين أو استخدام دعائم تعليمية لمساعدته.

❖ تسيير المهمة (GESTION DU LA TACHE) : ونقصد به كيفية التعامل مع المتطلبات المتناقضة (المتضاربة) المتعلقة بإدارة المهام مثل : الصراعات بين الأفراد ،صراع الأدوار، وضوح المهام...الخ. طالما أن الشخص غير راض عن دوره داخل المنظمة، لا يعرف بالضبط المهام المستندة إليه، فلن يتحكم في نشاطه المهني.

❖ تسيير الوقت (GESTION DE TEMPS) : يأخذ بعين الاعتبار كل العوامل المرتبطة بإدارة الوقت، المواعيد قصيرة المدى الواجب احترامها، رزنامة العمل المفروضة ،سرعة العمل المرتبطة بعمل الآخرين...الخ، في هذه الحالة قد لا يتمكن العامل ن التحكم في جودة عمله بما انه معرض لضغوط مرتبطة بالوقت.

❖ إدارة المخاطر (GESTION DE RISQUES) : ويتضمن جميع المخاطر الشخصية أو المخاطر على الآخرين، أي المسؤوليات المختلفة اتجاه أشخاص آخرين، من ناحية يتعلق الأمر بكل ظروف وأجواء بيئة العمل التي غالبا مالا يمكن للفرد التحكم فيها لأنها خصائص متأصلة في تركيبة المهام، ومن ناحية أخرى فانه لا يمكن مراقبة مسؤوليات الآخرين في بعض الأحيان على سبيل المثال، لا يتحكم طبيب التخدير المسؤول عن إيقاظ المريض دائما بجميع العناصر الطارئة في الوضعية، لا يتحكم مدير شؤون الموظفين ،بصفته الشخص المسؤول عن المستقبل المهني للعمال، دائما في المعطيات الاقتصادية التي تؤثر على عدد الوظائف الشاغرة.

❖ **تخطيط العمل (PLANIFICATION DU TRAVAIL)** : لا يتحكم العامل دائما في توزيع أعباء العمل، على سبيل المثال، في حالة الإنتاج وفق للطلب الجداول ساعات العمل، أو تخطيط إجازات العمال، أو فترات الاستراحة.

❖ **المستقبل (AVENIR)** : يتعلق الأمر بالتحكم في المستقبل العامل فيما يخص إمكانية التطور والاستقرار المهنيين، أضيف هذا البعد على اثر دراسة الاستكشافية أولى على عينة من أساتذة المدرسة التقنية والمهنية لمدينة لياج (سويسرا)، سمحت الدراسة بجمع عدد من الانطباعات بطريقة كيفية، ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن الثقة في المستقبل، الإيمان به الأمن المهني، حب المهنة كلها مؤشرات لها علاقة بالضغط المحسوس.

(ج) - أسئلة مقياس **WOCQ** : تكونت أسئلة الاختبار المقنن من 54 بند موزعة ستة عوامل مكونة للضغط المهني.

#### الجدول رقم (12) : يوضح أبعاد وفقرات الاستبيان

الأبعاد	رقم العبارة
بعد الموارد الضرورية	25.21.16.13.8.5.1
بعد تسيير المهام	47.45.42.39.36.33.29.26.22.20.17.14.9.2
بعد تسيير الوقت	44.41.35.32.19.11.7
بعد إدارة المخاطر	48.46.43.40.37.34.30.27.23.15.6.3
بعد تخطيط العمل	38.31.28.24.18.12.10.4
بعد المستقبل	54.53.52.51.50.49

(د) - التعليمات ومفتاح التصحيح :

- تكون الإجابة على الورقة بشكل فردي لأنه يشخص كل عامل أثناء عمله لكن يمكن توزيع الأوراق وتطبيقها على كل مفحوص بشكل جماعي.
- مدى الإجابة تتراوح ما بين 30-45 دقيقة.
- يتم تطبيق على مختلف المؤسسات والقطاعات التي يفوق عدد العمال بها 150 عامل.

هـ) - مفتاح تصحيح المقياس : كل بند يتضمن سلم ليكارت ثلاثي (من أبدا إلى دائما)، بوضع دائرة حول الرقم الذي يقدم أفضل وصف لديك لظروف العمل لكل عبارة وتصحح على النحو التالي :

- تمنح الدرجة 01 إذا كانت العبارة لا تنطبق أبدا أو نادرا في عملكم.
- تمنح الدرجة 02 إذا كانت العبارة تنطبق مع وقت لآخر في عملك.
- تمنح الدرجة 03 إذا كان العبارة تنطبق تقريبا أو دائما في عملكم.

و) - السقف النظري لدرجات مقياس WOCQ : يتراوح السقف النظري لتقدير الإجابات ما بين 1 إلى 3 درجات، أما بالنسبة للمقياس ككل كما هو موضح في الجدول :

الجدول رقم (13) : يوضح تقدير مستوى الضغط المهني

الدرجات	التقدير	مستوى الضغط المهني
164-128	يوجد التحكم في عوامل الضغط مرتفع	ضغط مرتفع
127-91	تحكم متوسط في عوامل الضغط	ضغط متوسط
90-54	تحكم منخفض في العوامل الضغط	ضغط منخفض

الخصائص السيكومترية للأداة :

من أجل التأكد من الخصائص السيكومترية للاختبار ثم حساب صدق وثبات الاختبار كمايلي :

الصدق:

أ) - صدق المقارنة الطرفية : بعد حساب صدق المقارنة الطرفية لمصادر الضغوط توصلنا الى النتائج التالية :

جدول رقم (14) : يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان مصادر ضغوط العمل

الدلالة الإحصائية	قيمة "ت"	درجة الحرية	العينة الدنيا N=8		العينة العليا N=8	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.03	-10.158	14	0.02150	2.3750	0.03784	1.9329

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن قيمة "ت" (-10.158) لدلالة عند مستوى الدلالة (0.03) ومنه نستنتج أن هناك فروق بين مرتفعي الدرجات ومنخفضي الدرجات، وعليه فالأداة صادقة.

#### الثبتات :

ثبتات التجزئة النصفية : تعتمد التجزئة النصفية لحساب الثبات على تجزئة الاختبار إلى جزأين، الجزء الأول يتكون من العبارات الفردية والجزء الثاني يتكون من العبارات الزوجية، وبالاعتماد على نتائج العينة الاستطلاعية كانت النتائج كالآتي :

جدول رقم (15) : يبين نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان مصادر ضغوط العمل

مستوى الدلالة	بعد التعديل	قبل التعديل	معامل الارتباط
	0.91	0.84	استبيان مصادر ضغوط العمل

الملاحظ من الجدول المبين أعلاه أن قيمة الثبات قبل التعديل بلغت (0.84) وباستخدام معامل التصحيح لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات (0.91)، وهو ما يدل على أن الاختبار ثابت.

#### ثبات ألفا كرومباخ :

الجدول رقم (16) : يوضح معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات مصادر ضغوط العمل

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة الثبات
الثبات العام للاستبيان	54	0.78

من خلال الجدول نلاحظ أن ثبات ألفا كرومباخ لمقياس قيم العمل قدر بقيمة ( ) ما يدل على أن مقياس قيم العمل ثابت ويمكن الاعتماد عليه.

#### الأساليب الإحصائية :

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في معالجة بيانات الدراسة:

- الحزمة الإحصائية V. 22 .spss.
- النسب المئوية : لتحديد نسب استجابات أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي : لاستخراج المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة.

- معامل ارتباط بيرسون : لتحديد مدى الصدق الداخلي لأداة الدراسة، والكشف عن العلاقة الارتباطية.
- معامل ألفا كرومباخ : لتحديد قيمة معامل ثبات أداة الدراسة.
- ثبات التجزئة النصفية.
- الانحراف المعياري.
- اختبار t text لعينتين مستقلتين للبحث عن دلالة الفروق بين الذكور والإناث.
- تحليل التباين الأحادي للبحث عن دلالة الفروق بين المجموعات.

## خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل لإجراءات الدراسة الميدانية من حيث المنهج، عينة الدراسة، وكذلك الخصائص السيكو مترية، ووصف الأداة المستخدمة في الدراسة، والتي سمحت لنا بالوثوق في استخدامها لجمع بيانات الدراسة التي تمت معالجتها بالأساليب الإحصائية الموضحة.

**الفصل الرابع :**  
**عرض وتفسير نتائج الدراسة**

## تمهيد :

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق لإجراءات الدراسة الميدانية السابقة من خلال لبيان منهجها، وتحديد مجتمع الدراسة وأداة الدراسة (الاستبانة) من حيث بنائها وتقنياتها، وحساب صدقها وثباتها وتحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل الكمي لاستجابات أفراد عينة الدراسة. يتناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وذلك من خلال عرض الاستجابات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة الميدانية، ومعالجتها إحصائياً بنظام لحزم الإحصائية "spss 22" باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبها الإحصائية، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء لأطر النظرية للدراسة وموازاتها أيضاً بنتائج الدراسات السابقة المتوفرة.

## عرض نتائج التساؤل الأول :

مستوى مصادر ضغوط العمل لدى أعوان المديرية الجزائرية للمياه وسط مدينة غارداية متوسط.

وللتأكد من صحة الفرضية تم تحديد مستوى مصادر ضغوط العمل (مرتفع، متوسط، منخفض) وبناء على ذلك كانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي :

### جدول رقم (17) : يوضح مستوى مصادر ضغوط العمل

المستوى	العينة	النسبة المئوية	درجة الحرية	كا مربع	الدلالة الإحصائية
مرتفع من 128-164	15	20%	2	34.880	0.00
متوسط من 91-127	49	65%			
منخفض من 54-90	11	15%			
<b>المجموع</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>			

من خلال الجدول يتضح لنا أن مصادر ضغوط العمل المتوسط يمثل (49) من أفراد العينة، وبلغ أكبر نسبة مئوية قدرت بـ(65%)، بينما كان مستوى مصادر ضغوط العمل المرتفع يمثل (15) من أفراد العينة بنسبة (20%)، في حين بلغ مستوى مصادر ضغوط العمل المنخفض يمثل (11) وهي كأدنى قيمة من نسبة التكرارات بنسبة (15%)، كما يتبين لنا أن قيمة كا 2 بلغت (34.88) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى "0.00"، مما يدل على أن هناك فروق بين المستويات الثلاث، ومن هنا نقبل صحة الفرضية.

## عرض نتائج الفرضية الأولى :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل لدى أعوان المديرية الجزائرية للمياه بوسط غارداية تعزى لمتغير السن، وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي :

**جدول رقم (18) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف السن**

مصدر التباين	مجموع	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة "F"	مستوى الدلالة
بين المجموعات	854.015	427,008	2	3.024	0.05
داخل المجموعات	101065.771	141,191	72		
<b>المجموع</b>	<b>11019,787</b>		<b>74</b>		

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد لمصادر ضغوط العمل بالنسبة لمتغير السن بين المجموعات قدر بـ(427,008)، بينما قدر المتوسط الحسابي داخل المجموعات بـ(141,191)، كما نجد أن قيمة "F" قدرت بـ(3.024) عند مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فهي دالة إحصائية، وعلى ضوء هذه النتائج نقبل الفرضية .

**عرض نتائج الفرضية الثانية :**

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل لدى أعوان المديرية الجزائرية للمياه بوسط غارداية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي :

**جدول رقم (19) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف الحالة الاجتماعية**

مصدر التباين	مجموع	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة "F"	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1707.568	569.189	3	4.340	0.00 دالة احصائيا
داخل المجموعات	9312.218	131.158	71		
<b>المجموع</b>	<b>11019.787</b>		<b>74</b>		

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات مصادر ضغوط العمل بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية بين المجموعات قدر بـ(569.189)، بينما قدر المتوسط الحسابي داخل المجموعات بـ(131.158)، كما نجد أن قيمة "F" قدرت بـ(4.340) عند مستوى الدلالة (0.00) وبالتالي فهي دالة إحصائية، وعلى ضوء هذه النتائج نقبل الفرضية.

### عرض نتائج الفرضية الثالثة :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية مصادر ضغوط العمل لدى أعوان المديرية الجزائرية للمياه بوسط غارداية تعزى لمتغير الاقدمية، وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي :

جدول رقم (20) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف الاقدمية

مصدر التباين	مجموع	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة "F"	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1130,032	376,677	3	2.70	0.05
داخل المجموعات	9889,75 4	139.292	71		دالة إحصائيا
المجموع	11019,7 87		74		

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن نسبة استجابات الأفراد لمصادر ضغوط العمل بالنسبة لمتغير الاقدمية بين المجموعات قدرت ب(376,677)، بينما كان المتوسط الحسابي داخل المجموعات بنسبة (139.292)، كما نجد أن قيمة "F" قدرت ب(2.70) عند مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، ومن هنا نقبل الفرضية.

### عرض نتائج الفرضية الرابعة :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل لدى أعوان المديرية الجزائرية للمياه بوسط غارداية تعزى لمتغير طبيعة العمل وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي :

جدول رقم (21) : يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل

طبيعة العمل	العينة	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
داخل المؤسسة	35	%47	108.8286	13.533	73	-2.79	0.00
خارج المؤسسة	40	%53	116.570	9.636			دالة إحصائيا
المجموع	75	%100					

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن نسبة طبيعة عمل الأفراد داخل المؤسسة بلغت (35) نسبة (47%)، بينما قدر متوسطهم الحسابي بنسبة (108.8286) أما الانحراف المعياري قدر بـ (13.533)، بينما بلغت نسبة طبيعة عمل الأفراد خارج المؤسسة (40) بنسبة (53%)، ومتوسط حسابي (116.570) وانحراف معياري (9.636)، بينما قدرت قيمة "T" بـ (-2.79) عند مستوى الدلالة (0.00)، وبالتالي فهي دالة إحصائية، ومن خلال هذه النتائج نقبل الفرضية .

## خلاصة الفصل :

بعدها تعرضنا لأهم وسائل جمع البيانات في البحوث السوسولوجية وإبراز حدودها في البحث ودورها الفعال في تحصيل المعلومات من الحقل الاجتماعي، إذن بفضل تلك الأدوات العلمية يمكننا الإجابة عن تساؤلات هذه الدراسة.

**الفصل الخامس :**  
**مناقشة وتفسير نتائج الدراسة**

تمهيد :

تعرضنا في هذا الفصل السابق إلى عرض نتائج الدراسة بعد تحليلها ومعالجتها إحصائياً ، فيما يلي مناقشة وتفسير النتائج المتحصل عليها من خلال مقارنتها بالأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

### مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول :

مستوى التحكم الموظفين الجزائرية للمياه بغارداية في مصادر الضغوط المهنية وسط غارداية متوسط ناتج عن تحكم ضعيف في العوامل المسببة للضغوط أو بمفهوم الآخر مصادر الضغوط المهنية. وقد يكون سبب الرئيسي للضعف التحكم الموظفين عدم التزامهم بالمهنة أو الوظيفة المكلفة لهم وعدم ولائهم اتجاه وظائفهم. وبالإضافة إلى ذلك رضاهم الوظيفي. بحيث نجد أن الحالة العاطفية الايجابية ناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز. أسلوب الإشراف. الزملاء. المناخ العام وكذلك عدم شعور بلا مسؤولية وتحلي بالسلوك الموجه نحو المؤسسة بحيث لا بد أن يكون ضمير حي والروح الرياضية وسلوك المواطنة بالإضافة إلى نقص العامل وعدم اتصافهم بالروح الرياضية في العمل وعدم التحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة بالإضافة إلى خصائص الشخصية تعيق التحكم ويصبح غير قادر على سيطرة الضغوط في عمله وبالتالي تكون مسببة الضغوط عالية.

بحيث الاستجابة لهذه الضغوط تختلف حسب شدتها وطبيعتها. فهناك ضغوط الايجابية والأخرى سلبية ويأتي هذا التقييم وفقا للآثار المرتبة عنها (المشجعان، 2000، 21). وإذا ازدادت الضغوط عن حدود قدرات الفرد مع عدم قدراته على التكيف معها بسرعة وكفاءة مناسبة سيكون لها تأثير عكس على الحياة النفسية سلبا على الأداء العامل وبالتالي تظهر عدم الاستجابة الفرد وعدم تكيفه داخل العمل ناتج عن تحكم ضيف داخل المؤسسة. تعكس النتيجة المتوصل إليها إن لدى الموظفين أعوان التدخل للجزائرية للمياه بغارداية ضغط مهني متوسط.

وتتفق النتائج المتوصل إليها مع دراسة رملبي (2009) "شدة إدراك الضغط النفسي وعلاقته بالاكنتاب ومشاعر إلياس لدى فئة من محاولي الانتحار" وتوصلت نتائج البحث الحالي إلى وجود علاقة الارتباطية موجبة بين شدة إدراك الضغط النفسي وارتفاع درجة الاكنتاب ونم تطبيق مقياس إدراك الضغط النفسي ل ليفنستين ومقياس الاكنتاب لبيك ومقياس إلياس لبيك. ضبع (2012) "المعنونة ب الضغط المهني وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية دراسة ميدانية بسونلغاز الجلفة" تتناول هذه الدراسة موضوع الضغط المهني وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية الذي يعتبر ظاهرة مهمة ومثيرة للاهتمام فتطرق إلى الأسباب والمصادر لدى فئة العمال (إطارات، متحكمين، منفذين) (2012) وعداد (2015) "إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة لدى إطارات

المؤسسات الاقتصادية العمومية بولاية الجزائر التي تنص نتائج دراستهم مستوى الضغط متوسط وهذا ما يثبت ويؤكد صدق نتائجنا.

ونفس نتيجة أكدها عشوي (2008) "أبعاد ومصادر الاحتراق النفسي لدى موظفي مصلحة الزبائن" دراسة ميدانية بوكالات التجارية لمؤسسة سونلغاز ماجستير. بان نقص التحكم يمثل مصدرا واضحا للضغط الذي يعاني منه عمال الوكالات التجارية وله علاقة مباشرة بالإرهاك الانفعالي والفاعلية المهنية. وفسر ذلك أنه كلما نقص مستوى التحكم انخفض مستوى الفاعلية المهنية.

وفي هاذا الصدد، أكد كل من كوبر ومارشال (1976) إن تنامي الشعور بضغط العمل يرتبط بيئة العمل الخارجية وما تحويه من فرص وتهديدات في تفاعلها مع مكونات بيئة العمل الخارجية وما تحويه من نقاط قوة ومناطق ضعف. ومن ثم فإن المحرك البيئي الداخلي والخارجي يلعب الدور الأبرز في حدوث المشكلة ويزيد من الشعور بالضغط لدى العاملين (وافية صحراوي، 2013، 252).

وتتفق النتائج مع الدراسة مقدم (1996) على فئة المديرين في المؤسسات العمومية الجزائرية حيث هدفت هذه الدراسة تعرف على مستوى الضغوط لدى فئة المديرين في المؤسسات العمومية الجزائرية، حيث ذكر أن مستوى الضغط عندهم معتدل وصحي ليس بحاد ولا مزمن ويرجع ذلك إلى طبيعة عملهم. (عداد، 2015، 208).

وكذلك جاء في دراسة جاد الله (2002) "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر" هدفت الدراسة هذه الدراسة إلى وصول إلى نموذج مقترح لتحليلي لضغوط العمل لدى المرأة في المنظمات المصرية طبقت على عينة عشوائية حجمها 220 وكانت النتائج الدراسة : إن المرأة المصرية تعاني بشكل عام من ضغوط بدرجة متوسطة ،وان هذه معاناة تختلف باختلاف الحالة التعليمية.

وهذا ما يتوفق ويؤكد نتائج الدراسة عداد (2015) مستوى الضغط كما تدركه الإطارات المسيرة بالجزائر متوسط وهذا ما يتفق مع نتائج وتساؤل الدراسة.

وجاءت في نظرية لازاروس (1966) أن الضغط يعتبر نوع من تقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر إلى الضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير، وهو يرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون للمعرفة والإدراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي اتخاذ القرار. إنه كلما كان

إدراك الفرد لذاته عالياً أنه تقدر على التحكم في المواقف العالية، كانت درجة تعرضه للضغط قليلة والعكس صحيح (عشوي، 2008، 221).

وما يؤكد ذلك ما توصل إليه شيبرو اشوارتز واستان إن ممارسة التحكم الفعلي وأن الاعتقاد فقط بممارسة يمثل محرك أساسي للصحة الجسمية والنفسية.

كما تبرز أهمية التحكم من خلال العلاقة الايجابية مع الشعور بالانجاز، فدرجة التحكم الذي يتمتع بها الموظف جزء من القرارات المشرف كالاتقالية في العمل تسمح له بإتباع السبل المناسبة لتأدية المهام بهدف الحصول على نتائج مرضية من حيث كمية ونوعية العمل. كما يعمل الضغط الايجابي على تعزيز قدرة الكائن الحي على التحكم في مصادر الضغط ويخلق الدافعية لدى الفرد للعمل بشكل منتج (عسكر، 2000، 26).

#### مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى :

توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم موظفين الجزائرية للمياه في مصادر الضغوط المهنية تعزى متغير السن حيث نجد اختلاف بين العمال بالاختلاف قدراتهم وإمكاناتهم في العمل حيث أن العامل في سن كبير يكون قادر ومنحكم ومسير للضغوط ويتكيف معها ويمكن إدارتها وسيطرة عليها بفضل عمله وخبرته في العمل وميدانه المهني ونظرا لممارساته ومهارته وقدراته بينما عامل صغير في سن يكون غير قادر على مواجهة هاته الظروف وبالتالي تكون نسبة تحكمه في ضغوط ضعيفة وضعيفة جدا مما يؤدي إلى ارتفاع في مستوى الضغوط المهنية وضعف في تحكم فيها وبالتالي يكون الأداء منخفض وعدم الرضا عن العمل. وهذا ما جاء به علم النفس النمو والفروق الفردية.

وجود فروق ذات دلالة الإحصائية في الاستخدام الأساليب الإحصائية جميعها تعزى لمتغير السن وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر وانخفاض لصالح الفئة العمرية المنخفضة وهذا ما تثبتته الدراسة (عياش بن سمير) 2004 "علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية" لدى فئة العاملين في المرور بمدينة الرياض حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الضغوط النفسية بالمتغيرات الشخصية. حيث وجدنا إن العمر يؤثر على الضغوط المهنية للعاملين بالمرور أي كلما زاد العمر زادت الضغوط على العامل.

وكما جاء في دراسة (عبد الله الضريبي 2010) "أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات" لدى عينة عاملين بمصنع زجاج، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يبذلها العامل لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها بحيث طبق مقياس أساليب المواجهة الضغوط النفسية بحيث جاء في نتائج يمكن إن نفسر إتباع الفئة العمرية الأكبر للأساليب الايجابية إلى إن تقدم في العمر يكسب الفرد خبرة في الحياة والتعامل مع ضغوطها.

وقد يعود ذلك أيضا إلى إن الفرد كلما تقدم في العمر أصبح أكثر إدراك وتكيف مع الضغوط حيث أنه قد تعرض من خلال حياته عديدة من المواقف الصعبة والضاغطة وبذلك قد يكون أكثر صلابة ومقاومة للضغوط الحياة سواء كانت في مجال عمله أو خارجه.

وهذا ما تتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات (عبد المعطي 1994) "ضغوط احداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية وأساليب مواجهتها" لدى عينة مقارنة بين المجتمع المصري والاندونيسي التي أشارت إن الفئات العمرية الأكبر كانت أكثر ميلا تنمية الكفاءة الذاتية.

وكذلك دراسة (جاد الله 2002) "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر" التي أشارت إلى زيادة في العمر الفرد مهارات وأساليب يستطيع بها التكيف مع الضغوط، كما تتفق هذه نتائج مع دراسة بريطانية والأمريكية التي أوضحت أن العمال أصغر عمرا يستجيبون للضغوط باللجوء إلى المساعدة غير الرسمية مع الآخرين، وان اكبر سنا يكثرون من الأنشطة للبعد عن المصدر الضغوط، إلى الجانب تنمية القدرات الضغوط الشخصية لمواجهة الإحداث الضاغطة.

واختلفت نتائج الدراسة مع النتائج بعض الدراسات مثل (إبراهيم 1994) "عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين" والتي أشارت إلى عدم وجود اثر دال للفئة العمرية على الأساليب مواجهة الضغوط والتحكم فيها.

كما اختلفت عن نتائج (نيبال 1997) "أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية" لدى عينة طلاب وطالبات جامعة قطر التي أشارت إلى إن الصغار السن أكثر ميلا استخدام أسلوب التوجه نحو الأداء الضغوط مقارنة بكبار السن، وكذلك اتفقت مع دراسة (وفية هنداوي 1994) "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري" لدى عينة من عاملين من جنسيات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات السعودية. هدفت الدراسة إلى التعرف

على مصادر ضغوط العمل. وكذلك قياس العلاقة بين الضغط العمل والمتغيرات، توصلت النتائج إن هناك اختلاف في المسببات الضغوط بالاختلاف العمر.

وقد يرجع اختلاف دراستنا الحالية المتحصلة عليها بعدم وجود ضغوط المهنية لدى الأعوان التدخل بمؤسسة الجزائرية للمياه وسط غارداية، إلا هناك عوامل الأخرى تتدخل في الاختلاف ضغوط ومن أمثلها : ظروف البيئة المحيطة ، طبيعة العمل ، اختلاف سياسة المؤسسة ونوعها.

وكما اتفقت كذلك دراستنا مع دراسة (عبد الفتاح صالح خليفات 2010) "اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي" لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن" حيث شملت العينة مدراء ومعلمين وتوصلت النتائج أنه هناك وجود اختلاف ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير السن كانت هذه الفروق لصالح ذوي الأعمار (30 سنى فاقل) وذوي أعمار (31-40 سنة) ويعتبر ذلك لعدم اكتساب فئة الممارسة الكافية لعملهم فيكونون بحاجة إلى المزيد من المهارات والخبرات اللازمة لفهم طبيعة العمل الإداري، بإضافة إلى أنهم قد يكونون في بداية عملهم متحمسين للعمل من أجل إثبات كفاءتهم وقدرتهم على انجاز الأعمال، فيشكل عليهم ضغوطا في العمل.

وكما أثبتت دراسة (العضايلة 1999) "دراسة تحليلية لضغوط العمل" لدى العاملين في الشركات العامة في "جنوب الأردن" وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط لدى العاملين في هذه الشركات نحيث أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة الإحصائية بين متغيرات الفئات العمرية وإدراكهم لمستوى ضغوط العمل إذ أم الفئة العمرية الأقل سنا أكثر تعرضا لضغوط العمل من الفئات العمرية الأكبر سنا.

### مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في مستوى التحكم موظفين الجزائرية للمياه في مصادر الضغوط المهنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بحيث نجد إن الحالة الاجتماعية تؤثر على عدم التحكم والتكيف على مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان التدخل الجزائرية للمياه بحيث تختلف حالة الاجتماعية من عامل لآخر بحيث تجد المتزوجين هم أكثر ضغوطا نظرا لمسؤوليات الأخرى خارج العمل تشغلهم من بينها مسؤوليات العائلية والأطفال ومصاريف... الخ مما يؤثر في أداءه في العمل ويصبح غير قادر على التحكم وسيطرة على هاته الضغوط وكذلك عدم القدرة على قيامه بالأدوار الأسرية مما يظهر وتطراً عليه بعض الأمراض النفسية والمهنية تعيقه على المهام أو الوظائف المكلفة له.

بينما نجد عازب عكس ذلك. دراسة عياش بن سمير (2004) "الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين للمرور مدينة الرياض" حيث جاءت في نتائج الدراسة: أي الحياة الاجتماعية تؤثر على الضغوط المهنية للعاملين بالمرور تأثير طرديا أي كلما كان عامل متزوج كلما زادت الضغوط النفسية عليه وذلك بالسبب التالي قرب الحياة التقاعد وما سيفقده من مناصب بينهما الحالة الاجتماعية وذلك بسبب كثرة العمل الموكل لعامل مرور للقيام به، عدم كفاية الراتب الشهري، عدم معرفة كيفية أداء العمل الموكل إليه، عدم معرفة نتائج ما يقومون به من نتائج الأعمال، القيام بالمهام الأعمال غير الضرورية.

و(ألوزي والحنيطي 2003) "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن" هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالضغط الوظيفي على المستشفيات الحكومية بالأردن، تم تطبيق دراسة على عينة عشوائية من المجتمع الدراسة بلغت 245 من الموظفين واتضح النتائج إلى : حيث وجدوا أن غير المتزوجين أكثر عرضة لضغوط العمل المتزوجين

كما اختلفت نتائج مع دراسة (تغريد زياد عمار 2007) "أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات" وتوصلت نتائج كالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة الإحصائية في الدرجة الكلية لمستوى الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وكذلك اتفقت الدراسة مع دراسة (خليفة والمطاردة 2010) "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي" لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن" التي تنص إحدى فرضياتها والتي توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

كما اتفقت مع دراسة (عبد الفتاح صالح خليفات 2010) "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي" لدى مديري المدارس في إقليم الجنوب الأردن التي تنصت إحدى فرضياتها على وجود فروق ذات دلالة الإحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية وكانت لصالح المتزوجين.

وكذلك اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة خليفات (2010) "تحديد أثر ضغوط على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم الجنوب الأردن" وكانت نتائج الدراسة وجود دلالة الإحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين وهذا ما يثبت ويؤكد فرضيتنا.

كما أشارت دراسة الحنيطي (2002) "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في مستشفيات الحكومية بالأردن" هدفت غالى معرفة اثر عدد من العوامل المهنية وكذلك معرفة مدى اختلاف مستوى ضغط العمل تبعا لعدة عوامل هي (الجنس، والحالة الاجتماعية، العمر). ونفذت الدراسة بالاستخدام الاستبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في المستشفيات العامة في محافظات إقليم الوسط، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة شعور بضغط العمل لدى جميع عاملين سواء في المهن الطبية أو الإدارية تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية.

وكذلك دراسة علي عسكر واحمد عبد الله (1988) "مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية بالكويت" واشتملت العينة الدراسة 353 عامل. حيث بينت النتائج أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وذلك من خلال المسؤوليات الأسرية إضافة إلى مسؤوليات العمل والتزاماته الأمر الذي قد يؤدي إلى ضغط نفسي مرتفع جدا.

وكذلك دراسة عبد الفتاح خليفات، شرين محمد المطارنة (2010) "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن" على عينة شملت مدراء ومعلمين وتم تطوير أداتين لقياس أثر الضغط في الأداء الوظيفي. حيث توصلت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

كما اختلفت دراستنا مع دراسة زيادات (2006) "أثر الضغوط العمل على الأداء العاملين في المصاريف التجارية الأردنية" هدفت الدراسة إلى تحليل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصاريف التجارية وتكونت العينة من 400 موظف يعملون في تلك المصاريف في تلك أنه لم يثبت أي اختلاف في الحالة الاجتماعية أي عدم وجود فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

#### مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

وجود فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير الاقدمية وقد جاءت نتيجة هذا البحث موافقة للفرضية الموضوعية حيث إن الفئة الاقدمية تعاني من ضغوط نفسية ومهنية أقل من الفئة الأخرى وذلك بالحكم التعود والاكساب المهارات المختلفة كما أشارت دراسة السمادوني (1993) "الضغوط النفسية لدى المعلمين التربية الخاصة في مصر وعلاقتها بتقدير الذات" حيث أشارت النتائج إلى

وجود فروق ذات دلالة بين المعلمين ومظاهر الضغوط النفسية تعزى لمتغير الخبرة . بحيث نجد أن العمال الذين لديهم الاقدمية في عمل تكون نسبة ضغوط منخفضة أو منعدمة تماما نظرا لاكتسابهم خبرات وقدرات المهنية وطريقة التعامل معها وكيفية إدارتها وتجنبها وذلك لممارساتهم وخبرتهم في ميدان العمل.

كما وجد خليفات وزغلول (2001) "مستويات الضغط النفسي بين المعلمين والمعلمات" هدفت الدراسة الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي لدى معلمي والمعلمات بالأردن. وتوصلت نتائج إلى وجود فروق ذات دلالة الإحصائية بين المعلمين في مظاهر الضغوط النفسية تعزى لمتغير الخبرة ودراسة الدبابسة (1993) "مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة" وتكونت العينة 308 معلما ومعلمة التي توصلت إلى وجود فروق تعزى إلى سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأقل ، كما تتفق هذه الدراسة مع كل من دراسة مقابلة وسلامة (1993) "الاحتراق النفسي لدى الأساتذة الأردنيين" الأردن هدفت الدراسة إلى استقصاء اثر الجنس والخبرة التدريسية والموضوع الذي يدرس الأستاذ والمؤهل العلمي لدى الأساتذة الأردنيين. وقد استخدمنا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ووزع على عينة مكونة من 434 أستاذ وأستاذة في جميع المراحل التعليمية ومن أهم النتائج التي توصلت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية ، اذا بين ان الاساتذة الذين لديهم خبرة من 1-5 كانوا الفئة الأكثر تعرضا للاحتراق، واختلفت ودراسة القيروتي وخطيب (2005) عمان دراستنا تحت عنوان "الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم بجمعة عمان" اشتملت الدراسة على عينة مكونة من 84 معلما و116 معلمة ، واستخدم الباحث مقياس سترنك 1996 للاحتراق النفسي، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير الاقدمية (الخبرة)، ودراسة داووني (1989) "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن" واشتملت عينة تكونت من 309 معلما ومعلمة طبق عليهم مقياس ماسلاك حيث كانت النتائج. وقد أجرى مارتن وبالديون (1996) دراسة في ولاية تكساس الأمريكية بهدف إلى التعرف على الفروق بين المعلمين المبتدئين في ممارسة التدريس وتكونت العينة الدراسة 107 معلما وقد أشارت النتائج إلى أن المعلمين المبتدئين اشد شعورا بالضبط والاحتراق النفسي من المعلمين ذوي الخبرة، كذلك كان مستوى إدارة المعلمين المبتدئين للصف مقارنة بالمعلمين أصحاب الخبرة. ودراسة الحرتاوي (1991) "مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين

التربويين" حيث هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وبيان أثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة واستخدمت مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وبينت نتائج هذه الدراسة أن المرشدين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي وكذلك أفادت بان مستوى الضغوط المهنية يتأثر بالخبرة أو الاقدمية.

### مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة :

من خلال ما سبق من نتائج الفرضية التالية نجد هناك وجود فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

إن للضغوط العمل تأثيرات على الشخصية العمال وتختلف هذه التأثيرات من شخص لآخر وحسب طبيعة العمل الموكل لهم بحيث نجد في دراستنا إن عدد العمال داخل المؤسسة 35 عامل بينما عدد العمال خارج المؤسسة 40 عامل مما يزيد من ضغط أثناء العمل

بحيث أن العمال الذين يعملون خارج المؤسسة يعانون من ضغوط عالية من عمال الذين يعملون داخل وذلك بفعل الظروف البيئية التي يعملون بها من بين هذه الظروف هي تأثيرات الضوضاء وبعض مشكلات وأمراض نقص السمع بالإضافة إلى أثار الصحية بالفعل الضجيج (تأثير على الاتصال، الإزعاج، تأثير على الأداء والكفاية) درجة الحرارة عالية أثناء الدوام، مخاطر وحوادث العمل بالإضافة إلى تواجد مواد كيميائية سامة تلوث الهواء بالإضافة الرطوبة والغبار وروائح كريهة، كثافة العمل، بالإضافة إلى ذلك التعرض إلى العنف المدني أو معنوية في العمل خاصة الأشخاص أو العمال التي تكون مهامهم متعلقة مع المستخدمين أو الزبائن، وأيضا التحرش المعنوي والوضعيات السيئة وهذا ما تثبتها لارغونومية التصميمية بحيث إذا وجدت الحرارة أو الرطوبة أو غبار... الخ فإنها حتما ترتفع ضغوط المهنية لدى العامل، في حين نجد العمال الذين يعملون داخل المؤسسة تكون ضغوط منخفضة أو معدومة تماما وذلك بالتوفير بيئة العمل الجيدة، تصميم في مكاتب العمل على مقاييس متساوية، توفير تهوية وجوه ملائم في العمل بالإضافة نقص في العمل. تساعد العامل على الداء جيد والإنتاج مقبول وتطورات وتنمية في المؤسسة.

إذ تتسبب ضغوط العمل في ظهور الأعراض جانبية تسبب الحالة النفسية والبدنية الذي يعاني منها هذه الضغوط. ويختلف نوع ومستوى التأثير من شخص لآخر لعدة الاعتبارات منها اختلاف

نمط الشخصية فهناك من يتميز بالمقاومة ويسعى للتكيف مع ضغوط العمل. وهناك من يرضخ للضغوط ولا يبدي أي محاولة للمقاومة أو التكيف.

كما أكده brief مع كل من schuler /vansell في نظريته حيث اعتمد على نموذجين وقسمهم إلى مجموعتين رئيسيين من العوامل المسببة لضغوط ومن بين هذه المسببات طبيعة وظروف العمل الداخلية والخارجية سواء كانت مصادر التنظيمية للضغوط والعمل والتي من أهمها (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور... الخ إما المجموعة الثانية قسمها إلى المصادر الفردية لضغط العمل، نمط الشخصية، القدرة إلى التحكم والتكيف مع الضغوط (نجاح بنت قبلان، 2004 ، 89).

وكذلك كما جاء mcgrath نموذج ثلاثي لتقسيم فيه الضغوط العمل إلى ثلاثة أنماط وهي كالتالي :

- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية : يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.
- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال تفاعل الزملاء.
- ضغوط ناتجة عن نظام الشخصي للفرد ذاته كخصائص المتوازنة كالقلق.

ويؤيد هذا النموذج كذلك كل من حسين ومحمود الذين قسم مصادر الضغوط العمل إلى : مصادر مرتبطة بالبيئة المادية للعمل (افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الحسية والسلامة النفسية للعاملين مثل الهدوء،اعتدال الحرارة ،نقاء الجو، والأتربة وصلاحية المباني والحجرات وتجهيزات المختلفة لراحة العاملين).

مصادر مرتبطة بطبيعة العمل ذاته: وتنقسم إلى متطلبات العمل الزائد التي تؤدي الى تراكم التعب الجسماني وتجعله غير قادر على أعباء العمل(انظر إلى المنتدى العربي للإدارة الموارد البشرية، 27/06/2012، مصادر الضغوط المهنية، <https://hrdiscussion.com/hr52048.html> أطلعت عليه بالتاريخ 2020/05/14. وكذلك عبء العمل الذي يعتبر مصدر من مصادر الضغوط المهنية (هيجان 1998، 30).

وكما جاء به ماهر بان صعوبة وطبيعة العمل : شعور الفرد بعدم الاتزان إما لعدم معرفة الفرد لجوانب عمله أو عمله المكلف به يكون أكبر من طاقته ولا يتوافق مع الوقت المتوفر له للأداء (ماهر، 1989، 4، 26).

وكما جاء كاهن وزملاؤه (1993) أن الذي أكد في دراسته أن طبيعة العمل من بين عوامل ومصادر المسببة لضغوط العمل إذ تعتبر هذه الأخيرة لها أثر سلبي على سلوك الأفراد والجماعات اتجاه أعمالهم.

فقد تختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات (هيجان، 1998، 73-85).

واتفقت الدراسة مع دراسة العمري (2003) "هدفت إلى التعرف على الاختبار العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية، والمتغيرات الوظيفية من جهة، وضغوط العمل عند المعلمين من جهة الأخرى في مدارس مدينة الرياض الحكومية وتكونت عينة 472 معلما كما جاءت النتائج وأشارت أن طبيعة العمل من مصادر الضغوط أي طبيعة العمل سواء كانت ملائمة أو لا تؤثر على العامل والعمل، ودراسة القناعي (2009) التي حصرت مصادر المهنية لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بدولة الكويت في كل من طبيعة العمل وان طبيعة العمل تعتبر مصدر من مصادر الضغوط لدى العاملين.

كما أثبت كشرود في نظريته (1986) حيث صنف من خلال أسباب الضغوط إلى الأسباب الخارجية عن بيئة العمل مثل : الأسرة والمجتمع. والأسباب داخلية مثل :غموض الدور الوظيفي (حسام الدين السيد، 2014، 21) وكذلك دراسة العمري (2001) "الضغوط العمل لدى المديرين المدارس الثانوية بسلطنة عمان" بهدف التعرف على مصادر الضغوط العمل، وأظهرت النتائج كالتالي : أكثر المصادر العمل شيوعا لدى مديرين المدارس كانت المصادر المتعلقة بطبيعة العمل.

وكما أشارت دراسة زيادات (2006) "أثر المتغيرات الداخلية لضغط العمل" وهدفت الدراسة إلى التعرف عللا أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغوط العمل وكانت النتائج الدراسة انه يوجد فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لطبيعة العمل وأنه هذه الأخير له أثر سلبي لضغط العمل ناتج عن طبيعة العمل.

وجاء في دراسة الدوسري (2005) "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية" والتي طبقت على منسوبي الشرطة في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، وطبقت الدراسة على كافة الأفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 1250 ضابط وتبينت النتائج أن أهم المصادر المسببة للضغوط العمل لدى الضباط من أفراد المجتمع راجع إلى طبيعة العمل.

وكما أثبت ذلك دراسة اللوزي والحنيطي (2003) "اثر العوامل المهنية والشخصية في الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية في الأردن" هدفت الدراسة هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالضغط الوظيفي على المستشفيات الحكومية بالأردن، وكانت أهم النتائج أن العاملين في المستشفيات الحكومية يتعرضون لضغوط مهنية وتم تحديد مصادر الضغط الوظيفي وكان أهمها : طبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة طبيعة العمل، بيئة العمل المادية، السلامة والصحة المهنية.

وكذلك دراسة سباعي (2001) "ضغوط العمل :مستويات ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم مصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الأفراد ومدى وجود اختلافات بينهم في مستوى ضغوط وفقا لمتغيرات الشخصية. ومن أهم النتائج الدراسة أن أهم المصادر المسببة للضغوط العمل لدى الموظفات من أفراد عينة الدراسة : عبئ العمل، ظروف بيئة العمل. حيث توصلت الدراسة من بين واهم مصادر الضغوط العمل لدى أفراد العينة عبئ العمل، وبيئة العمل.

## الاستنتاج العام :

يتبين لنا من خلال عرض ومناقشة نتائج الدراسة أننا توصلنا إلى نتائج ثرية وهامة ،فيما يتعلق بتشخيص مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان التدخل لدى مؤسسة الجزائرية للمياه وسط غارداية ،بحيث جاءت النتائج التساؤل الأول والذي ينص على ما مستوى التحكم الموظفين الجزائرية للمياه في مصادر الضغوط المهنية وسط غارداية حيث أن مستوى الضغوط المهنية كان متوسط ، أما فيما يخص دلالة الفرق في مستوى الضغوط المهنية لدى الموظفين الجزائرية للمياه لمتغير السن جاءت دالة وكذلك وجود فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وكذلك وجود فروق ذات دلالة الإحصائية تعزى لمتغير الإحصائية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

## الاقتراحات والتوصيات:

يمكن إن نتوصل من النتائج السابقة إلى النقاط الأهم التي تتطلب الاهتمام بهدف خفض مستوى ضغوط المهنية وتطوير الأداء هي العمل على رفع مستوى وضوح الدور لاسيما عند العاملين الجدد، وخفض ضغوط متطلبات العمل من اجل تطوير آليات عمل واضحة يلعب عنصر الخبرة دورا هاما في بلورتها، وبناء على ما سبق نتقدم بالتوصيات التالية :

1- رفع مستوى وعي العاملين بالأهداف والغايات قريبة وقصيرة المدى وطريقة الوصول إلى تحقيق هذه الأهداف.

2- رفع مستوى التحكم في ضغوط المهنية وكيفية إدارتها.

3- تعزيز روح المبادرة لدى العاملين ودفعهم للتفكير في حلول المشاكل التي تواجههم ومناقشة هذه الحلول على مستوى الجماعي عوضا عن الاكتفاء بطرح الإشكالات وتناقلها على مستوى الفردي.

4- الاستفادة من عنصر الخبرة في تفاصيل العمل المختلفة لإيجاد الحلول وزيادة مستوى الخبرة العناصر الشابة من خلال التفاعل والمناقشة وبما يساعد في تطوير قدرتهم للتعامل مع ضغوط العمل.

5- تطوير قدرة العاملين على مواجهة ضغوط متطلبات العمل باعتبارها ثاني العوامل من حيث ارتباطها بالأداء.

6- خفض الضغط وتوفير الوقت والجهد على العاملين.



## قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

القرآن الكريم :

1- سورة البلد الآية 4.

2- سورة الزمر الآية 9.

الكتب :

1- أحمد محسن الخضيرى (1991) الضغوط المهنية : الظاهرة، الأسباب، العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة.

2- أحمد ماهر (2003) سلوك التنظيمي / مدخل بناء المهارات (ط1) دار الجامعة للنشر والتوزيع.

3- أندر وندي، سيلازني ومارك؟، جي والاس، سلوك التنظيمي والأداء (ترجمة جعفر : أبو قاسم أحمد) 1991 معقد الإدارة العامة السعودية.

4- توفيق عبد الرحمان (1994) المدير مواجهة ضغوط الحياة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.

5- حريم حسين (2009) سلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال (ط3) دار الحامد للنشر، عمان.

6- حريم حسين (2004) "سلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال" دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع

7- خضير كاظم حمود الخرشنة، ياسين كاسب (2009) إدارة الموارد البشرية ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

8- خضير، كالضم وآخرون (2009) سلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة ط1، دار إثراء للنشر، عمان.

9- سعد الإمارة (2001) الضغوط النفسية، مجلة النبأ، عدد 54.

10- طه عبد العظيم حسيين، سلامة عبد العظيم (2006) استراتيجيات الإدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن.

11- عمر وصفي عقيلي (2005) إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

12- عبد المعطي عساف (2004) سلوك الإداري التنظيمي

## قائمة المصادر والمراجع

- 13- عمار الطيب كشرود (2007) البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية ،دار المناهج للنشر والتوزيع
- 14- عبد الحميد عبد الحميد البلداوي (2009) الأساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام spss "دار وائل للنشر والتوزيع ط1
- 15- علي عسكر (2000) "ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2
- 16- عبد الباقي، صلاح الدين، (2004) سلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة.
- 17- .عبد المنان، ملا عمور يوسف بار (2004) الضغوط النفسية والبيئية لتحسين الأداء المهني.
- 18- علي عسكر (2003) ضغوط الحياة وأساليب لمواجهتها (الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق)، دار الكتاب الحديث، القاهرة، الكويت
- 19- الكبيسي، عامر خضير (2005)، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- 20- كامل عويضة، محمد عويضة (1996)، علم النفس الصناعي (ط1)، دار الكتاب العلمية، بيروت، لبنان.
- 21- محمد إسماعيل بلال، 2005، السلوك التنظيمي بين النظرية وتطبيق.
- 22- موريس انجرس (2006) "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية "تدريبات علمية"، دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر بدون طبعة
- 23- محمد فتحي عكاشة (1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية ب.ط، الإسكندرية، مصر.
- 24- هارون توفيق الرشيد (1999) الضغوط النفسية، طبيعتها نظرياتها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 25- فاروق السيد عثمان (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر.
- 26- فوزية غرابية (2011) "أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، بدون بلد، دار وائل للنشر، ط6.
- 27- . نجاح بنت قبلان، قبلان (2004) مصادر الضغوط النفسية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، الرياض، مطبوعات المكتبة الملك الفؤاد العربية

### المذكرات :

- 1- برهم جلال (2006) ضغوط العمل وأثرها على الأداء دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير جامعة آل البيت، عمان الأردن.
- 2- تغريد زياد عمار (2007) اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى الضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غزة
- 3- حسام الين السيد (2014) ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي محافظة مسقط.
- 4- حسين حريم، ضغوط العمل لدى الكادر التمريض في المستشفيات الأردنية الخاصة.
- 5- حسين عداد (2015) إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة لدى الإطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية، أطروحة دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم جامعة الجزائر
- 6- داوي (1989) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية، الأردن.
- 7- دباسة محمود (1993) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير الجامعة الأردنية، الأردن عمان.
- 8- دوسري سعدي (2005) ضغوط العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية دراسة ميدانية على مستوى شرطة الأمنية، رسالة ماجستير جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- 9- ديفيد فونتانا، 2009، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، وموجهات نفسية في سلسلة التنمية البشرية (ترجمة حمدي علي الفرماوي دار الصفاء للنشر والتوزيع).
- 10- زيادات خليفة (2006) اثر الضغوط العمل على أداء العاملين في المصاريف التجارية الأردنية، رسالة ماجستير جامعة عمان العربية للدراسات العليا عمان الأردن.
- 11- سباعي هيئة محمود (2001) ضغوط العمل : مستويات ومصادر واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والعينات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية، لرسالة دكتوراه جامعة أم القرى
- 12- سلامي، باهي (2008) "مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي دراسة ميدانية على عينة من أربع ولايات الجزائرية، دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.

## قائمة المصادر والمراجع

- 13- السمادوني (1993) الضغوط النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة وعلاقتها بتقدير الذات، رسالة ماجستير في التربية جامعة الزقازيق.
- 14- سمير أحمد عسكر (1988) متغيرات الضغوط المهنية، دراسة ميدانية نظرية وتطبيقية في قطاع المعارف بدولة الإمارات العربية.
- 15- شاكر جابر الله الخنشالي وإياد فاضل محمد التميمي، (2004) أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين "دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة" مجلة الأردنية للعلوم التطبيقية عمان، المجلد (7) (ط1).
- 16- عبد الحميد عشوي (2008) أبعاد ومصادر الاحتلاق النفسي لدى الموظفين مصلحة الزبائن، دراسة ميدانية بوكالة التجارية لمؤسسة سونلغاز، ماجستير علم النفس العمل والتنظيم الجزائر
- 17- عبد الله، عبد الله سماوي (2006) التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على صف الضباط العاملين بقوات الطوارئ الخاصة، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، القاهرة.
- 18- عبيد عبد الله العمري (2003) ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية جامعة الملك سعود الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 19- العمري (2001) الضغوط العمل لدى المديرين المدارس الثانوية سلطة عمان
- 20- عياش بن سمير معزي العنزي (2004) علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور لمدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة نايف للعلوم الأمنية
- 21- قناعي منى (2009) ضغوط العمل لدى معلمي التعليم العام بدولة الكويت، قسم علم النفس كلية التربية الأساسية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
- 22- مريم الضبع (2012) الضغط المهني وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية، دراسة ميدانية بسونلغاز الجلفة، أطروحة الدكتوراء علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر
- 23- نجاح بنت قبلان قبلان (2004) مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية، مكتبة الفهد الرياضيين السعوديين، ط1.
- 24- نيبال (1997) أساليب مواجهة الضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من الطلاب وطالبات جامعة قطر، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد جامعة عين الشمس

- 25- هيجان عبد الرحمن (1998) ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجه وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة مركز البحوث والدراسات الإدارية.
- 26- وافية صحراوي (2013) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم جامعة الجزائر
- 27- وافية هندواوي (1994) استراتيجيات التعامل مع الضغوط العمل الإداري العدد 58، الرياض

### المجلات :

- 1- جاد الله (2002) "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية" بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء، مجلة العربية للإدارة، مصر مجلد 22.
- 2- الحزتاوي (1991) "مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين"، محافظة الطفيلة، المجلد 22، عدد 1.
- 3- خليفات، عبد الفتاح والزغلول، عماد (2003) "مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وعلاقتها ببعض المتغيرات" دراسة ميدانية بورقلة المديرية التربية لمحافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية 3، 178-152.
- 4- رشيد المسيلي (2009) "شدة ادراك الضغط النفسي وعلاقته بالاكئاب ومشاعر إياس" لدى محاولي الانتحار، مجلة دراسات في العلوم النفسية والاجتماعية، جامعة الجزائر العدد 13.
- 5- عبد الفتاح خليفات، عماد زغلول (2001) "مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي مديرية التربية"، مركز الأبحاث التربوية بجامعة قطر، العدد 15.
- 6- عبد الفتاح صالح خليفات (2010) "اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي" لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم الجنوب الأردن، "مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية النفسية"، مجموعة 26، عدد 1.
- 7- عبد الله الضريبي (2010) أساليب المواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات "دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع الزجاج القدم دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26 العدد 4.

## قائمة المصادر والمراجع

- 8- عبد المعطي (1994) "ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية واساليب مواجهتها  
"دراسة حضارية مقارنة في المجتمع المصري والاندونيسي، مجلة المصرية للدراسات النفسية العدد 28.  
88-27.
- 9- العضايلة (1999) "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة في جنوب  
الأردن"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات.
- 10- علي عسكر (1988) "مدى تعرض العاملين لضغط العامل في بعض المهن الاجتماعية  
بالكويت"، مجلة العلوم الاجتماعية.
- 11- اللوزي الحنيطي (2003) أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات  
الحكومية بالأردن، دراسة العلوم الإدارية، مجموعة 35، عدد 1.
- 12- المشجان سلطان (2000) "مصادر الضغوط العمل دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير  
كويتيين في قطاع الحكومي" مجلة جامعة ملك سعود 13 عدد 1.
- 13- مقابلة وسلامة (1993) "الاحتراق النفسي لدى الأساتذة الأردنيين في ضوء عدد من  
المتغيرات"، مجلة دمشق سوريا.

- 1- G. rebot. E (2008), stress et bourn ont travao, Paris, France, Eyrolles.  
2- Mourad : L (2001) « an introduction to human resource mangement », Great  
Britain Byscott, print.  
3- Yves. Lg pierre. M (2008) qualité de vie et santé au travail (1ère edition)  
octares.

المراجع الأجنبية :

الموقع :

- <http://w.w.w.at.Qut-sante.com>.
- <https://hrdiscussion.com/hr52048>



جامعة غارداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الاستبيان

سلام عليكم :

في إطار إجراء البحث العلمي لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة، تدور حول بعض المواقف التي قد تتعرضون لها في العمل، مع العلم أن إجاباتكم ستكون في غاية السرية ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي فقط، شاكرة لكم حسن تعاونكم.

البيانات الشخصية :

السن :  سنة

الحالة الاجتماعية : أعزب  متزوج  مطلق  أرملة

الاقدمية :  سنة

طبيعة العمل : داخل المؤسسة  خارج المؤسسة

الرقم	صياغة العبارة	أبدا	أحيانا	دائما
01	أشارك في اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على مهماتي			
02	اعرف بالضبط ما يتوقعه مني زملائي في العمل			
03	أنا معرض لاعتداءات			
04	اعرف خطة عملي قبل الأوان			
05	استطيع أن احدد بنفسني متى يجب إن أنفذ عملية ما			
06	إذا وقع حادث ؛أنجح في إعادة تنظيم العمل بطريقة مرضية			
07	استطيع تكيف وتيرة عملي بإرادتي			
08	عملي يمنعي من تطوير معارفي وكفائتي الخاصة			
09	استطيع التمييز بوضوح بين ما ينتمي إلى مسؤوليتي وما لا ينتمي			
10	أقرر بنفسني عندما أريد أن اخذ عطلة			
11	أهني عملي في المنزل لان الوقت لا يكفي			
12	تمنعي الأحداث الغير المتوقعة من القيام بعملي كما يجب وكما هو مقرر			
13	يجب أن استمر في تكويني الذاتي لأحافظ على مستوى أدائي			
14	أتوفر على وصف واضح لمهمتي			
15	استطيع التأثير على مستقبل زملاء الآخرين			
16	أواجه صعوبات في عملي لأنه أصبح معقد مع مرور الزمن			
17	الظروف لا تسمح لي بتطبيق الإجراءات العادية للعمل			
18	اعرف مسبقا الإجراءات الخاص بالعمل المطلوب تنفيذه عند تكليفي بمهمة جيدة			
19	يجب إن اعمل بسرعة لأنني لا املك الكثير من الوقت			
20	لدي رأي في تحديد الكيفية التي ينبغي أن يتم العمل بها			
21	يساعدني زملائي عندما تكون لدي مشكلة			
22	استقبل أوامر متناقضة			
23	أعرض لمستوى عال من الضجيج			
24	العمل ليس موزع بشكل متساو ضمن فريقتي			
25	اعرف كيف احصل على المعلومات اللازمة لأداء وظيفتي ، أو لاتخاذ أي قرار			
26	أنا في صراع مع رؤسائي			
27	أعرض لمستوى عال من الرطوبة			

			افتقر لتعليمات واضحة فيما يتعلق بطريقة العمل	28
			أجد نفسي مختارا أمام تحقيق الانتظارات المتنوعة للأشخاص فيما يتعلق بعملتي	29
			أنا منزعج من الغبار في محيط عملي	30
			تفرض علي إجراءات صارمة في عملي	31
			زملائي مرتبطون بالوتيرة التي اعلم بها	32
			تعيق العلاقات المتوترة مع زملائي انجاز المهمة المطلوبة	33
			أعرض لدرجات حرارة عالية جدا في مكان العمل	34
			أنا مستقل عن وتيرة العمل التي يشتغل بها زملائي	35
			تسند إلي مهام لا تدخل في نطاق اختصاصي	36
			أتضايق بسبب وجود روائح كريهة	37
			يجب أن انسق بشكل وثيق مع زملائي لتحقيق الأهداف المحددة	38
			الآخرون لا يعيرون اهتمام لما أقوم به فعليا	39
			أنا معرض لمخاطر كيميائية	40
			تتجاوزني الأعمال التي يجب أن أقوم بها	41
			اتفق مع آراء والمبادئ العامة للمنظمة	42
			أنا معرض لإشعاعات ضارة بالصحة	43
			تزايد أعباء العمل يمنعني من القيام بعمل جيد	44
			الأجر الذي أتقاضاه اقل من الخدمات التي أقدمها	45
			يمكنني أن اتخذ التدابير اللازمة لجعل عملي اقل صعوبة	46
			تؤثر الارغامات المهنية سلبا على نوعية حياتي العائلية	47
			لدي رأي فيما يخص التخطيط لمنصب عملي	48
			أؤمن بمستقبلي المهني	49
			بتضافر جهود الجميع يمكن أن تؤثر في تطور سوق العمل	50
			أعانب الشباب اليوم لكونهم شباب	51
			انتظر بشغف سن التقاعد	52
			ارغب بترك كل شي والذهاب بعيدا	53
			اشعر كما لو أنني ضحية الظروف	54

جامعة غارداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الاستبيان

سلام عليكم :

في إطار إجراء البحث العلمي لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة، تدور حول بعض المواقف التي قد تتعرضون لها في العمل، مع العلم أن إجاباتكم ستكون في غاية السرية ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي فقط، شاكرة لكم حسن تعاونكم.

البيانات الشخصية :

السن :  سنة

الحالة الاجتماعية : أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

الاقدمية :  سنة

طبيعة العمل : داخل المؤسسة  خارج المؤسسة

الرقم	صياغة العبارة	أبدا	أحيانا	دائما
01	أشارك في اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على مهماتي			
02	اعرف بالضبط ما يتوقعه مني زملائي في العمل			
03	أنا معرض لاعتداءات			
04	اعرف خطة عملي قبل الأوان			
05	استطيع أن احدد بنفسني متى يجب إن أنفذ عملية ما			
06	إذا وقع حادث؛ انجح في إعادة تنظيم العمل بطريقة مرضية			
07	استطيع تكيف وتيرة عملي بإرادتي			
08	عملي يمنعي من تطوير معارفي وكفائتي الخاصة			
09	استطيع التمييز بوضوح بين ما ينتمي إلى مسؤوليتي وما لا ينتمي			
10	أقرر بنفسني عندما أريد أن اخذ عطلة			
11	أهني عملي في المنزل لان الوقت لا يكفي			
12	تمنعي الأحداث الغير المتوقعة من القيام بعملتي كما يجب وكما هو مقرر			
13	يجب أن استمر في تكويني الذاتي لأحافظ على مستوى أدائي			
14	أتوفر على وصف واضح لمهمتي			
15	استطيع التأثير على مستقبل زملاء الآخرين			
16	أواجه صعوبات في عملي لأنه أصبح معقد مع مرور الزمن			
17	الظروف لا تسمح لي بتطبيق الإجراءات العادية للعمل			
18	اعرف مسبقا الإجراء الخاص بالعمل المطلوب تنفيذه عند تكليفي بمهمة جيدة			
19	يجب إن اعمل بسرعة لأنني لا املك الكثير من الوقت			
20	لدي رأي في تحديد الكيفية التي ينبغي أن يتم العمل بها			
21	يساعدني زملائي عندما تكون لدي مشكلة			
22	استقبل أوامر متناقضة			
23	أعرض لمستوى عال من الضجيج			
24	العمل ليس موزع بشكل متساو ضمن فريقتي			
25	اعرف كيف احصل على المعلومات اللازمة لأداء وظيفتي ، أو لاتخاذ أي قرار			
26	أنا في صراع مع رؤسائي			

			27	أعرض لمستوى عال من الرطوبة
			28	افتقر لتعليمات واضحة فيما يتعلق بطريقة العمل
			29	أجد نفسي مختارا أمام تحقيق الانتظارات المتنوعة للأشخاص فيما يتعلق بعملتي
			30	أنا منزعج من الغبار في محيط عملي
			31	تفرض علي إجراءات صارمة في عملي
			32	زملائي مرتبطون بالوتيرة التي اعلم بها
			33	تعيق العلاقات المتوترة مع زملائي انجاز المهمة المطلوبة
			34	أعرض لدرجات حرارة عالية جدا في مكان العمل
			35	أنا مستقل عن وتيرة العمل التي يشتغل بها زملائي
			36	تسند إلي مهام لا تدخل في نطاق اختصاصي
			37	أتضايق بسبب وجود روائح كريهة
			38	يجب أن انسق بشكل وثيق مع زملائي لتحقيق الأهداف المحددة
			39	الآخرون لا يعيرون اهتمام لما أقوم به فعليا
			40	أنا معرض لمخاطر كيميائية
			41	تتجاوزني الأعمال التي يجب أن أقوم بها
			42	اتفق مع آراء والمبادئ العامة للمنظمة
			43	أنا معرض لإشعاعات ضارة بالصحة
			44	تزايد أعباء العمل يمنعني من القيام بعمل جيد
			45	الأجر الذي أتقاضاه اقل من الخدمات التي أقدمها
			46	يمكنني أن اتخذ التدابير اللازمة لجعل عملي اقل صعوبة
			47	تؤثر الارغامات المهنية سلبا على نوعية حياتي العائلية
			48	لدي رأي فيما يخص التخطيط لمنصب عملي
			49	أؤمن بمستقبلي المهني
			50	بتضافر جهود الجميع يمكن أن تؤثر في تطور سوق العمل
			51	أعاتب الشباب اليوم لكونهم شباب
			52	انتظر بشغف سن التقاعد
			53	ارغب بترك كل شي والذهاب بعيدا
			54	اشعر كما لو أنني ضحية الظروف

T-TEST GROUPS=group(1 2)  
/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=total  
 /CRITERIA=CI (.95).

## Test T

**Statistiques de groupe**

	group	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
total	دنيا قيم	8	1,9329	,10704	,03784
	عليها قيم	8	2,3750	,06082	,02150

**Test des échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité d				
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Diff
total Hypothèse de variances égales	5,517	,034	-10,158	14	,000	-,44213	
Hypothèse de variances inégales			-10,158	11,093	,000	-,44213	

Tests non paramétriques

:

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
	75	1,95	,590	1	3

### Test du khi-deux

	Effectif observé	N théorique	Résidus
	15	25,0	-10,0
	49	25,0	24,0
	11	25,0	-14,0
Total	75		

### Tests statistiques

Khi-deux	34,880 <sup>a</sup>
ddl	2
Sig. asymptotique	,000

a. 0 cellules (,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 25,0.

الفرضية الاولى: هل توجد فروق تعزى لمتغير السن

**Unidirectionnel**

**Descriptives**

الكلية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
23-32	24	109,0833	14,96058	3,05381	102,7660	115,4006	86,00	131,00
33-42	30	112,9000	8,59571	1,56935	109,6903	116,1097	92,00	132,00
43-52	21	117,8095	11,99008	2,61645	112,3517	123,2673	81,00	142,00
Total	75	113,0533	12,20312	1,40909	110,2457	115,8610	81,00	142,00

**ANOVA**

الكلية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	854,015	2	427,008	3,024	,055
Intragroupes	10165,771	72	141,191		
Total	11019,787	74			

**Tests post hoc**

**Comparaisons multiples :**

Variable dépendante: الكلية

Différence significative de Tukey

(I)	(J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
23-32	33-42	-3,81667	3,25413	,473	-11,6042	3,9709
	43-52	-8,72619*	3,55054	,043	-17,2231	-,2293
33-42	23-32	3,81667	3,25413	,473	-3,9709	11,6042
	43-52	-4,90952	3,38079	,320	-13,0002	3,1811
43-52	23-32	8,72619*	3,55054	,043	,2293	17,2231
	33-42	4,90952	3,38079	,320	-3,1811	13,0002

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

### Sous-ensembles homogènes :

#### الكلية

Différence significative de Tukey<sup>a,b</sup>

	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
23-32	24	109,0833	
33-42	30	112,9000	112,9000
43-52	21		117,8095
Sig.		,503	,323

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 24,466.

b. Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

الفرضية الثانية: الحالة الاجتماعية

### Unidirectionnel

## Descriptives

الكلية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
	26	110,4231	14,30573	2,80558	104,6449	116,2013	86,00	133,00
	47	114,7872	9,55063	1,39310	111,9831	117,5914	92,00	142,00
	1	81,0000	.	.	.	.	81,00	81,00
	1	132,0000	.	.	.	.	132,00	132,00
Total	75	113,0533	12,20312	1,40909	110,2457	115,8610	81,00	142,00

## ANOVA

الكلية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1707,568	3	569,189	4,340	,007
Intragroupes	9312,218	71	131,158		
Total	11019,787	74			

الفرضية : الإقديمية

## Descriptives

الكلية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1-9	22	109,9091	13,35917	2,84819	103,9860	115,8322	86,00	132,00
10-18	38	111,8947	11,26293	1,82709	108,1927	115,5968	81,00	129,00
19-27	14	120,7857	10,55519	2,82099	114,6913	126,8801	106,00	142,00
6	1	118,0000	.	.	.	.	118,00	118,00
Total	75	113,0533	12,20312	1,40909	110,2457	115,8610	81,00	142,00

## ANOVA

الكلية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1130,032	3	376,677	2,704	,052
Intragroupes	9889,754	71	139,292		
Total	11019,787	74			

الفرضية الـ : طبيعة العمل

## Test T

### Statistiques de groupe

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
طبيعة العمل	35	108,8286	13,53315	2,28752
الكلية	40	116,7500	9,63634	1,52364