



جامعة بنغازي
كلية الاقتصاد
قسم الإدارة

ضغط العمل و علاقته بالعوامل الشخصية والوظيفية

"دراسة ميدانية على بعض المنظمات الصناعية العاملة بمدينة بنغازي"

إعداد:

سلوى سالم إبراهيم محمد

بكالوريوس إدارة أعمال – كلية الاقتصاد
جامعة بنغازي

إشراف:

أ.د. عبد الجليل آدم المنصوري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات (الماجستير) في الإدارة
بتاريخ 4 / 9 / 2012 بقسم الإدارة – كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي

ربيع - 2012

الإهداء

إلى من أدين لهم بالفضل الأكبر بعد الله سبحانه وتعالى في كل ما حققت والدتي

الكرمين أمدهما الله بطول العمر ووافر الصحة .

إلى سندي وعونني في الحياة إخوتي وأخواتي .

إلى من سطرت معهن أجمل الذكريات صديقاتي .

وإلى كل من كان في انتظار إنجاز هذا العمل وساهم في إخراجه ولو بكلمة طيبة .

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مِّنْ نَّشَأٍ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ ﴾

صدق الله العظيم

سورة يوسف الآية رقم (76)

شكر وتقدير

إن الحمد لله نحمده حمداً كثيراً، حمداً لا ينقطع مددُهُ ولا يفنى عددُهُ، ونصلي ونسلم على أشرف الكائنات وأطهرها سيدنا محمد ﷺ، إن خير الكلام كلام الرحمن الرحيم قال تعالى: { رَبِّ أَوْزِرْ عَنِّي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ } صدق الله العظيم سورة النمل الآية رقم (19)

فإنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس . بدايةً أتقدم بعظيم الشكر والعرفان إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبد الجليل آدم المنصوري . الذي أمدني بتوجيهاته وأسدي لي من كريم نصحه وأعطاني من وقته الثمين فكان له بالغ الأثر في تذليل الصعاب أمام مسيرتي العلمية، وأخيراً وليس آخراً أسجل شكري وتقديري لزملائي طلبة الدراسات العليا ولجميع صديقاتي ولكل أفراد أسرتي، وكل من ساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إنجاز هذه الرسالة .

قائمة المحتويات

الترقيم	الموضوع	الصفحة
	الآية	أ
	الإهداء	ب
	شكر وتقدير	ت
	قائمة المحتويات	د
	قائمة الجداول	ز
	قائمة الأشكال	ط
	ملخص الدراسة	ك
الفصل الأول . الإطار العام للدراسة		
1.1	مقدمة	2
2.1	الدراسات السابقة	3
3.1	مشكلة الدراسة	8
4.1	أهمية الدراسة	9
5.1	أهداف الدراسة	9
6.1	فرضيات الدراسة	10
7.1	مجتمع وعينة الدراسة	13
8.1	هيكلية منهجية الدراسة	14
9.1	حدود ونطاق الدراسة	14
10.1	مصطلحات الدراسة	15
الفصل الثاني . طبيعة ضغط العمل وتكاليفه واستراتيجياته		
1.2	مقدمة	19
2.2	تعريف ضغط العمل	19
3.2	عناصر ضغط العمل	22
4.2	مراحل الإصابة بضغط العمل	23
5.2	أنواع الضغط	26
6.2	مصادر ضغط العمل	27
7.2	آثار ضغط العمل	33

الترقيم	الموضوع	الصفحة
9.2	إستراتيجيات لمعالجة ضغط العمل.....	38
الفصل الثالث . الدراسة الميدانية		
1.3	مقدمة.....	46
2.3	كيفية اختيار العينة الاستطلاعية.....	46
3.3	وصف مقاييس الدراسة.....	47
4.3	الدراسة الرئيسية.....	50
5.3	عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة.....	52
6.3	مستوى ضغط العمل الذي يقع على العاملين من وجهة نظرهم الشخصية.....	56
7.3	علاقات الارتباط بين العوامل الشخصية والوظيفية وضغط العمل واختبار الفرضيات .	57
الفصل الرابع . النتائج والتوصيات		
1.4	نتائج الدراسة المتعلقة بالعوامل الشخصية والوظيفية.....	75
2.4	نتائج تحليل متغيرات ضغط العمل في عينة الدراسة.....	76
3.4	نتائج إختبار فرضيات البحث.....	77
4.4	توصيات الدراسة.....	77
5.4	مقترحات لدراسات مستقبلية.....	79
	قائمة المراجع	80
الملاحق		
	ملحق (1) رسالة الإرفاق	
	ملحق (2) استمارة الاستبيان	
	ملحق (3) جدول Krejcie and Morgan لتحديد حجم العينة.....	
A	ملحق (4) ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مجتمع وعينة الدراسة	13
(1-2)	أثار ضغط العمل	33
(1-3)	توزيع العاملين بالشركات قيد الدراسة في العينة الاستطلاعية	46
(2-3)	توزيع الدرجات على بنود الإجابة للفقرات ذات الصيغة الإيجابية	49
(3-3)	معامل ثبات وصدق مقاييس الدراسة	50
(4-3)	استمارات الاستبيان الموزعة والمستلمة	51
(5-3)	تصنيف أفراد العينة حسب النوع	52
(6-3)	تصنيف أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	53
(7-3)	تصنيف أفراد العينة حسب العمر	53
(8-3)	تصنيف أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	54
(9-3)	تصنيف أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	55
(10-3)	تصنيف أفراد العينة حسب مدة الخدمة بالمنظمة	55
(11-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات ضغط العمل	57
(12-3)	العلاقة بين العمر وضغط العمل	58
(13-3)	العلاقة بين النوع وضغط العمل	61
(14-3)	العلاقة بين الحالة الاجتماعية وضغط العمل	62

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
64العلاقة بين المؤهل العلمي وضغط العمل	(15-3)
67العلاقة بين مدة الخدمة بالمنظمة وضغط العمل	(16-3)
71العلاقة بين المسمى الوظيفي وضغط العمل	(17- 3)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23عناصر ضغط العمل	(1-2)
25مراحل ضغط العمل	(2-2)

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية وضغط العمل لدى العاملين بأربع شركات صناعية عاملة بمدينة بنغازي . تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بهذه الشركات والبالغ عددهم (3458) عاملاً، أُختيرت عينة عشوائية تكونت من (354) عاملاً ليبيياً، واستخدمت إستمارة الإستبيان لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد وُزعت (354) إستمارة، استلم منها (267) إستمارة . ولتحليل بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها، استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان أهمها، أن مستوى ضغط العمل جاء متوسطاً. وأن العاملين بالمنظمات محل البحث يعانون من ضغط العمل بسبب المتغيرات التالية: بيئة العمل المادية، النمو والتقدم المهني، السلامة والصحة المهنية، غموض الدور، الضغط الناجم عن التنظيم، المسؤولية تجاه الآخرين، العبء النوعي، صراع الدور، العبء الكمي. وهي مرتبة وفقاً لمستوى الضغط الأعلى فالأدنى. كما توصلت الدراسة إلى:

أ. وجود علاقة بين المؤهل العلمي وضغط العمل على المستوى الكلي، وبالنسبة لمتغير الدعم الاجتماعي من الرؤساء.

ب. وجود علاقة بين مدة الخدمة بالمنظمة وضغط العمل بالنسبة لمتغير العبء الكمي.

ج. وجود علاقة بين المسمى الوظيفي وضغط العمل بالنسبة لمتغير غموض الدور.

د. عدم وجود علاقة بين العمر، النوع والحالة الاجتماعية وضغط العمل الذي يتعرض له العاملون.

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها:

ضرورة اهتمام الإدارة بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين؛ بحيث يبقى مستوى الضغط ضمن المستوى المتوسط والمقبول، وهذا يتطلب وعياً بطبيعة ضغط العمل وأسبابه، وعقد دورات تدريبية و توعوية في هذا المجال.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

يعد موضوع ضغط العمل في المنظمات من المواضيع التي حظيت باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، لاعتبار العنصر البشري أحد المتغيرات الأساسية المؤثرة في قيام المنظمات بأعمالها وأنشطتها المختلفة. ولتحقيق كفاءة الأفراد العاملين لابد من تهيئة بيئة عمل مناسبة لأداء أعمالهم، غير أن هناك عوامل قد تحول دون القيام بذلك ومنها ضغط العمل.

إن مستوى الضغط المناسب يختلف من شخص لآخر، حسب قدرة الفرد وخصائصه النفسية والجسمانية على التكيف معه ، فهناك من يستطيع التكيف معه والاستفادة منه ، وهناك من يفشل في التعامل معه وبالتالي يتعرض لأثاره السلبية والجسمانية والنفسية والسلوكية التي تنعكس في سلوك الفرد في شكل انخفاض الأداء، والغياب، وعدم الرضا. ولعل الإدارة الحكيمة هي تلك التي تحسن التعامل مع ضغط العمل من خلال الاستفادة من ايجابياته ومحاولة درء سلبياته أو جعلها عند حدها الأدنى.

وتوصلت منظمة العمل الدولية – وهي هيئة معنية بشؤون العمل والعمال تابعة للأمم المتحدة – إلى أن ضغط العمل يكلف الحكومات والشركات خسائر تقدر بمليارات الدولارات سنوياً، وذلك عقب استبيان استمدت معطيته من مجموعة دراسات إحصائية وعملية تتعلق بالموضوع أُجريت في خمس مدن صناعية، وتبين من الدراسة أن نحو 10% من البالغين يصابون، بفعل ظروف العمل الضاغطة ، بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام

(<http://www.palnurse.com>).

مما تقدم، نلاحظ أن موضوع ضغط العمل يلامس أهم عنصر في منظومة العمل، عليه، فإن إجراء الدراسات والبحوث عنه تظل قائمة وملحة، بغض النظر عن اختلاف المنظمات والمستويات الإدارية فيها.

والمنظمات الصناعية - كغيرها من منظمات العمل الأخرى - قد لا تخلو من ظاهرة ضغط العمل. لذا، سوف تحاول هذه الدراسة التعرف على طبيعة هذه الظاهرة، ومصادرها المختلفة، كذلك البحث في درجة ارتباط المتغيرات الشخصية والوظيفية للعاملين بضغط العمل في بيئة عمل بعض المنظمات الصناعية العاملة في مدينة بنغازي.

2.1 الدراسات السابقة:

تناول العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ضغط العمل، وذلك من خلال ربطه بمتغيرات مختلفة ذات العلاقة، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات مرتبة حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

دراسة أبو خرمة وحمد (1998):

هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء الموظفين العاملين في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية، ضمن منطقة امتياز محافظات إقليم الشمال، حول أهم مصادر الضغط الوظيفي الذي يتعرضون له، ومدى تأثيره بمتغيرات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والوظيفة والخبرة وطبيعة الدوام والمرتب، من خلال عينة مكونة من (90) موظفاً وموظفة. وقد بينت الدراسة أن مستوى الضغط كان متوسطاً. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغط تعزى للعمر أو الحالة الاجتماعية أو المرتب، كما تبين وجود علاقات إيجابية دالة إحصائياً بين مصادر الضغط بعضها ببعض. وأظهرت الدراسة أن

الترتيب التنازلي للمصادر المسببة للضغط - حسب رأي الموظفين - كانت تتمثل في: النمو والتقدم المهني، المسؤولية تجاه الآخرين، التنظيم، عبء الدور الكمي، تناقض الدور، عبء الدور النوعي، وغموض الدور.

دراسة دربي (1999):

أستهدفت الدراسة معرفة العلاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي وبعض العوامل الديموغرافية، على عينة مكونة من (234) طبيباً من الأطباء العاملين في المستشفيات العامة والعيادات المجمعّة في مدينة بنغازي. وتوصلت إلى :

أ. وجود ضغط مرتفع لدى الأطباء، وبالتالي وجود رضا متدني.

ب. وجود علاقة سالبة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي .

ج. وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني والعوامل الديموغرافية (العمر، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية).

د. وجود علاقة سالبة بين الضغط الكلي والمؤهل العلمي، الجنس، التخصص.

دراسة Grunfeld (2000):

هدفت الدراسة إلى قياس الضغط الوظيفي والإجهاد بين العاملين في مراكز الرعاية الصحية والأورام في مقاطعة أونتاريو (كندا) على عينة شملت (1015) عاملاً، وتوصلت إلى:

أ. ثلث عينة العاملين يعانون من الإجهاد.

ب. هناك ارتباط بين الضغط ومستوى الرضا.

دراسة العبيدي (2003):

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين العوامل المسببة لضغط العمل وبين الشعور بالرضا لدى المديرين في الشركات الصناعية في مدينة بنغازي، على عينة بلغت (44) مديراً. وبينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة - غموض الدور، صراع الدور، المشاركة في صنع القرار، والمتغير التابع الرضا عن العمل. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة العبء والشعور بالرضا. وان هناك تأثيراً معنوياً لتعارض الدور وغموضه، والمشاركة، والدعم، وبين الشعور بالرضا عن العمل.

دراسة الشابي (2004):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الخصائص الشخصية للعاملين بالضغط في العمل على عينة من العاملين بلغت (354) عاملاً، لعدد أربع مؤسسات نفطية ليبية في مدينة بنغازي. وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين بالمؤسسات محل البحث يعانون من الضغط في العمل بسبب ثلاثة متغيرات فقط وهي: التقدم المهني، نوعية العمل، كمية العمل. وهي مرتبة وفقاً لمستوى الضغط الأعلى فالأدنى. كما توصلت إلى:

أ. وجود علاقة بين عمر العامل والضغط الذي يتعرض له في محيط عمله.

ب. وجود علاقة بين السنوات التي قضاها العامل في عمله ومستوى الضغط الذي يتعرض له.

ج. عدم وجود علاقة بين جنس العامل ومؤهله العلمي وحالته الاجتماعية وطبيعة وظيفته وبين الضغط في العمل.

دراسة الشاعر (2007):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين بعض العوامل المولدة للشعور بالضغط المهني وهي (غموض الدور، صراع الدور، الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء، المشاركة في صنع القرارات) والشعور بالرضا عن العمل، على عينة مكونة من (172) مديراً من مديري الإدارة الوسطى بالشركات النفطية الليبية بمدينة بنغازي. وتوصلت الدراسة إلى:

أ. وجود علاقة ارتباط سالبة بين متغيري غموض الدور، صراع الدور والشعور بالرضا عن العمل.

ب. وجود علاقة ارتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء، والمشاركة في صنع القرارات والشعور بالرضا عن العمل.

دراسة بوعائشة (2007):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العوامل الشخصية والضغط الوظيفي وأثره، إضافة إلى تحديد أهم العوامل المسببة للضغط لدى المراقب الجوي بمصلحة الطيران المدني بمطاري بنينا وطرابلس البالغ عددهم 115 مراقباً جويّاً. وتوصلت إلى أن أهم العوامل المسببة للضغط تتمثل في بيئة العمل المادية، ثم العلاقات داخل بيئة العمل. كما بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الشخصية والضغط، وان هناك أثراً دالاً إحصائياً للعوامل الشخصية أو إحداها على الضغط.

دراسة البركي (2009):

وهدفت إلى معرفة العلاقة بين العوامل المسببة لضغط العمل والولاء التنظيمي لدى مديري الإدارات الوسطى بالمنظمات الصناعية بمدينة بنغازي ، والبالغ عددهم 108 مديراً. وتوصلت

إلى وجود علاقة ارتباط سالبة وذات دلالة إحصائية بين كل من : صراع الدور وغموضه، عبء العمل، ظروف العمل المادية والترقية والولاء التنظيمي. كما أوصت هذه الدراسة بإجراء دراسات مستقبلية عن ضغط العمل وعلاقته بمتغيرات أخرى كالمتغيرات الشخصية مثلاً.

دراسة القطراني (2009):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين العوامل المسببة للضغط الوظيفي ورضا مديري المصارف ومشرفي الوكالات المصرفية في نطاق مدينة بنغازي، على عينة مكونة من (63) مفردة. أثبتت الدراسة - جزئياً - وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للضغط الوظيفي والشعور بالرضا عن العمل، وأظهرت نتائج تتمثل في:

- أ. وجود علاقة سالبة بين غموض الدور، وتعارض الدور والشعور بالرضا عن العمل.
- ب. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة عبء العمل، والمشاركة في اتخاذ القرار و الشعور بالرضا عن العمل.

ج. وجود علاقة موجبة بين الدعم الاجتماعي من الرؤساء والشعور بالرضا عن العمل. من خلال استعراض الدراسات السابقة، نجد أن البعض منها تناول الموضوع من جوانب مختلفة وربطه مع متغيرات متعددة، كالرضا، الولاء، وبعض العوامل الشخصية. كما أن البعض الآخر، طُبق في بيئات مختلفة، وعلى قطاعات مختلفة. وأكدت جميع هذه الدراسات على وجود ضغط وظيفي وبنسب متفاوتة.

وتأتي هذه الدراسة، لتكون مكملة في هدفها لما عُرض من أهداف وإضافة جديدة لما سبق دراسته. كذلك يتوقع أن تُضيف هذه الدراسة إسهامات جديدة في حقل دراسات ضغط

العمل، لاسيما وأنها تتناول دراسة مختلف المتغيرات الشخصية والوظيفية، وربطها مع عوامل الضغط الوظيفي المختلفة، وهي التوصية التي جاءت بها دراسة البركي (2009).

3.1 مشكلة الدراسة:

استناداً لما تم عرضه من دراسات وأبحاث سابقة عن ضغط العمل، تبرز لنا الأهمية الكبيرة لهذا الموضوع، خاصة فيما يتعلق بآثاره السلبية على الفرد والمنظمة. فقد تمت الإشارة إلى التكاليف المتعلقة بضغط العمل في أحد التقارير التي تم نشرها في موقع جريدة تايمز في (مايو /2005)، قدرت في بريطانيا وحدها بنحو 100 مليار جنيه إسترليني سنوياً. في حين وصلت هذه التكاليف في استراليا نحو 14 مليار دولار سنوياً حسبما ورد في موقع صحيفة هلند سن في (أغسطس 2008) (<http://www.aleqt.com>). الأمر الذي يحتم على إدارات المنظمات إعطاء موضوع ضغط العمل المزيد من الأهمية، لغرض تفادي الآثار السلبية التي سبق الإشارة إليها أو التقليل منها على الأقل.

ونظراً لتعدد المتغيرات أو العوامل التي تؤثر على العاملين في بيئة عملهم؛ فقد تكون المتغيرات الشخصية والوظيفية أحد هذه العوامل التي تؤدي إلى شعور العاملين بضغط العمل. عليه، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

هل هناك علاقة بين ضغط العمل لدى العاملين والمتغيرات الشخصية والوظيفية في

بيئة عمل بعض المنظمات الصناعية الليبية العاملة في نطاق مدينة بنغازي؟

4.1 أهمية الدراسة:

يمكن النظر إلى أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

1. **على المستوى النظري:** تتبع أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعها وعلاقتها الوثيقة بأهم العناصر التنظيمية وهو العنصر البشري؛ حيث يرتبط الضغط بالأفراد وخصائصهم وسلوكهم، مما يعني تأثيره على نوعية الأفراد وأدائهم التنظيمي. وبالتالي، فإن التعرف على موضوع ضغط العمل وأسبابه ومصادره المختلفة، وأثاره يساعد في احتوائه والسيطرة عليه وتوجيهه في مجال حفز العاملين إلى مزيد من العطاء والإنتاجية.

2. **على المستوى العملي:** يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في التعرف على أهم عوامل شعور العاملين بالضغط في بيئة عمل بعض المنظمات الصناعية، للتقليل من أثارها وسبل معالجتها.

3. زيادة فتح المجال أمام البحوث المستقبلية عن هذا الموضوع الهام.

5.1 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة في:

1. التعرف على مستوى الضغط الذي يتعرض له العاملون.
2. معرفة العلاقة بين ضغط العمل على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل، والمتغيرات الشخصية والوظيفية للعاملين في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.
3. التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات، التي يمكن أن تساهم في احتواء ومكافحة ظاهرة ضغط العمل لدى هؤلاء العاملين.

6.1 فرضيات الدراسة:

تتكون فرضيات الدراسة من وجود فرضية رئيسية تتبثق منها مجموعة من الفرضيات

الفرعية، كما يلي:

الفرضية الصفرية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة بالمنظمة، المسمى الوظيفي) ومتغيرات ضغط العمل (عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، غموض الدور، صراع الدور، النمو والتقدم المهني، الدعم الاجتماعي من الرؤساء، الدعم من الأسرة، المشاركة في صنع القرار، التنظيم، المسؤولية تجاه الآخرين، بيئة العمل المادية، الصحة والسلامة المهنية).

الفرضية البديلة الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة بالمنظمة، المسمى الوظيفي) ومتغيرات ضغط العمل (عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، غموض الدور، صراع الدور، النمو والتقدم المهني، الدعم الاجتماعي من الرؤساء، الدعم من الأسرة، المشاركة في صنع القرار، التنظيم، المسؤولية تجاه الآخرين، بيئة العمل المادية، الصحة والسلامة المهنية).

وينبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الصفرية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط

العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية البديلة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية الصفرية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية البديلة الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية الصفرية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية البديلة الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط

العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية الصفريّة الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية البديلة الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية الصفريّة الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدة الخدمة بالمنظمة وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية البديلة الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدة الخدمة بالمنظمة وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية الصفرية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسمى الوظيفي وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

- الفرضية الفرعية البديلة السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسمى الوظيفي وضغط العمل - على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير من متغيرات ضغط العمل - الذي يتعرض له العاملون في بعض المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.

7.1 مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بأربع منظمات صناعية، توجد إدارتها الرئيسية في مدينة بنغازي، وبلغ عدد العاملين فيها (4358)^(*) عاملاً. ووفقاً لجدول Krejcie and Morgan (1970) كان حجم العينة (354) عاملاً، وتم اختيار أفرادها بالطريقة العشوائية الطبقية. وذلك كما هو مبين في الجدول (1-1).

جدول (1- 1) مجتمع وعينة الدراسة

اسم الشركة	عدد العاملين	النسبة المئوية	حجم العينة
شركة الإنماء للأسلاك	822	%19	67
شركة الإنماء للأنايب	1093	%25	89
شركة الإسمنت الليبية	2063	%47	166
شركة المطاحن الوطنية	380	%9	32
الإجمالي	4358	%100	354

^(*) تم الحصول على عدد العاملين من المسؤول في قسم شؤون العاملين بكل شركة.

8.1 هيكلية ومنهجية الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يسعى لجمع المعلومات المطلوبة لغرض البحث بطريقة دقيقة ومنظمة للوصول إلى النتائج وتنظيمها وتصنيفها وتحليل النتائج وتفسير واستخلاص التعميمات و الاستنتاجات المناسبة منها. ويشمل البحث عدة جوانب:

أ. **الجانب النظري** الذي تمثل في الإطلاع والاستعانة بالكتب والدوريات والدراسات السابقة ذات العلاقة، والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية (الانترنت)، بغرض وضع إطار نظري مناسب لموضوع الدراسة.

ب. **الجانب الميداني** حيث جُمعت البيانات عن طريق استمارة الاستبيان باعتبارها الأداة الرئيسية المناسبة لهذه الدراسة.

ج. **الجانب التحليلي** حيث حُللت البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان بواسطة بعض الأساليب الإحصائية في برامج الحزم الإحصائية SPSS .

9.1 حدود ونطاق الدراسة:

وهذه تمثلت في النقاط التالية:

1. اقتصرت هذه الدراسة على أربع منظمات صناعية ليبية عاملة في مدينة بنغازي والمتواجدة إدارتها فيها. و نظراً لتوفر كافة المقومات العلمية بهذه المنظمات من حيث أعداد العاملين، وخصائصهم المهنية، إضافة إلى خصائص المنظمات ذاتها؛ من حيث نوع النشاط ، نوع الوظائف، تم توجيه الاهتمام لجميع العاملين في هذه المنظمات.

2. ركزت الدراسة على بيان العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية وضغط العمل الذي يتعرض له العاملون.

3. تم تجميع البيانات الخاصة بهذه الدراسة في الفترة ما بين شهر أبريل 2010 - إلى شهر يناير 2011.

10.1 مصطلحات الدراسة:

1. ضغط العمل:

هو مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد أثناء العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل لأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (عبدالباقي، 2002).

وتم التعرف على مدى شعور العاملين بضغط العمل في بيئة عمل بعض المنظمات الصناعية الليبية من خلال المتغيرات التالية: (غموض الدور، صراع الدور، المسؤولية تجاه الآخرين، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، النمو والتقدم المهني، الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء، المشاركة في صنع القرار، التنظيم، بيئة العمل المادية، الصحة والسلامة المهنية). وتم تعريفها كما يلي:

• **غموض الدور:** يعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكيد الفرد من اختصاصاته، كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة (بلال، 2005: 56).

- **صراع الدور:** يعني المتطلبات المتعارضة التي يتعرض لها العامل من جماعات أو أفراد مختلفة (جبرنبيرج وبارون، 2004: 278)
- **عبء العمل الكمي:** تعدد أو زيادة المهام المسندة للعامل أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذه المهام. (إدريس والمرسي، 2002: 525).
- **عبء العمل النوعي:** وهو إسناد مهام للعامل يتطلب إنجازها مهارات عالية لا يملكها.
- **النمو والتقدم المهني:** يقصد به فرص الترقية والتقدم المتاحة للعامل في عمله والتي تحقق له الأمان والتقدم في حياته الوظيفية (الشابي، 2004: 16).
- **المسؤولية تجاه الآخرين:** وهي نوعان: مسؤولية نحو العاملين (الرؤساء والمرؤوسين والزملاء)، ومسؤولية تجاه الأشياء (المواد و الموازنات مثلاً) (السالم، 1990: 85).
- **الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء:** ويقصد به علاقات العاملين داخل بيئة العمل التي يتم من خلالها تبادل المعلومات أو المساعدات بينهم (العبيدي، 2003: 10).
- **الدعم الاجتماعي من الأسرة والأصدقاء:** ويقصد به المساندة الاجتماعية التي يحصل عليها العامل أو الموظف من خلال أصدقاء أو أحد أفراد الأسرة القريبين منه.
- **المشاركة في صنع القرار:** هي مشاركة جماعية تؤدي إلى صنع قرار.
- **التنظيم (هيكله ومناخه):** يعني موقع الفرد في المنظمة وما يرافق ذلك من تهديد لحرية أو استقلاليته وعد الشعور بالانتماء للمنظمة، وضعف الاتصالات البناءة بين الأقسام والوحدات وتقييد السلوك ومراقبته. (السالم، 1990: 86).
- **السلامة والصحة المهنية:** تشير إلى مدى إحساس العامل بأنه آمن على حياته أثناء العمل (اللوزي والحنيطي، 2003) وذلك من خلال الأبعاد التالية: احتياجات الصحة والسلامة المهنية، وخطر الإصابة بالأمراض، وسائل وأدوات العلاج.

. بيئة العمل المادية: هي ظروف العمل المادية مثل الإضاءة، درجة الحرارة، درجة الرطوبة، الضوضاء، وتصميم مكان العمل. والتي سيتم قياسها من خلال الأبعاد التالية: تجهيزات بيئة العمل المادية، ومكان العمل وخصائصه (الجبوني، 2008).

الفصل الثاني:

طبيعة ضغط العمل وتكاليفه

وإستراتيجياته

1.2 مقدمة:

يتناول هذا الفصل ، ضغط العمل من جوانبه المختلفة المتمثلة في: تعاريفه، مكوناته، آلية الإصابة به، أنواعه ومصادره المختلفة، ومن ثم التركيز على المصادر موضوع الدراسة، كما سيتم التطرق إلى آثاره سواء على مستوى الفرد وصحته، أو على مستوى المنظمة، بالإضافة إلى التكاليف الباهظة التي يسببها الضغط ، كما سيستعرض الفصل بعض الطرق والاستراتيجيات التي من خلالها تتم معالجة وإدارة ضغط العمل في الاتجاه السليم .

2.2 تعريف ضغط العمل:

لقد تعددت وتباينت تعاريف ضغط العمل، تبعاً لتعدد الباحثين والزوايا التي ينظرون منها ، وفيما يلي عرضاً لعدد من التعاريف:

فقد عرفته حسن (1999) "بأنه مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته ، التي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة" (ص365).

ويرى عبد الباقي (2000) أن ضغط العمل "مجموعة من المثيرات ، التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ، التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (ص283).

وقد أورد العميان (2002) تعريفاً لفرنش (French) ، حيث عرّف ضغط العمل على أنه "عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات ، وبين متطلبات عمله" (ص160). وهناك من يعرف ضغط العمل بأنه "استجابة عاطفية أو فسيولوجية ضارة،

التي تحدث عندما تكون المتطلبات والحاجات الوظيفية لا تتلاءم مع القدرات أو الموارد أو حاجات العامل" (مذكور، 2003:285).

وقد عرفه السعودي (2006) "بأنه مثيرات يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها، وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكياً وجسماً ونفسياً، وهذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً" (ص385).

كما أورد بلال (2008) تعريفاً لبيرو ونيومان، اللذان عرفا ضغط العمل بأنه "عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، فتحدث تغيراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد، وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد" (ص43).

ومن التعاريف السابقة، يمكن استخلاص ما يلي:

1. الضغط لا ينجم عن مواقف وأحداث مؤلمة فقط، بل أيضاً عن مواقف طيبة وسارة .
2. لضغط العمل تأثير سلبي وآخر إيجابي، وهذا يتوقف على مقدار الضغط الواقع على الفرد ، وعلى مدى إدراكه وتفسيره له .
3. الضغط هو مدى تكيف أجسامنا وعقولنا مع التغيير، وبالتالي فإن ضغط العمل هو ظاهرة نفسية للشعور بعدم الراحة الفكرية نتيجة عدم القدرة على حل المشاكل أو المصاعب التي تواجه الفرد، وعدم السيطرة على الوضع الراهن المولد للضغط ، وعدم إمكانية التكهن الدقيق بالنتائج المستقبلية .

1.2.2 الشخصية وضغط العمل:

طبقاً لإحدى المدارس الفكرية، فإن الاختلاف في تركيبة الأفراد كالشخصية والقيم والاتجاهات وطريقة التعامل، تعتبر الأهم في تقدير ما إذا كانت أوضاع وظيفة معينة ستؤدي للضغط . بمعنى، ما يكون مصدر ضغط لفرد ما، قد لا يكون مصدر ضغط لفرد آخر، أي أنه لا يوجد شخصان يستجيبان لنفس مصدر الضغط بنفس الطريقة، بل استجابتهما تكون بدرجات مختلفة، تبعاً لاختلاف في العوامل الشخصية الفردية، كما تتوقف الاستجابة على مدى تقييم الفرد لها، وبهذا تبرز أهمية العمليات الإدراكية والمعرفية في حدوث الضغط وتفسيره.

ولكي ينشأ الضغط، يجب أن يحدث التفاعل بين مصدر الضغط والخصائص الشخصية للفرد، ومن خلال هذا التفاعل يتكون الضغط المدرك سواء كان إيجابياً أو سلبياً.

ومن أهم المؤثرات الشخصية على ضغط العمل (بلال، 2008): نمط الشخصية، القدرة على التحكم في الأحداث، الأحداث الضاغطة في حياة الفرد، القدرات، الحاجات، المهارات والقيم، الحالة النفسية والبدنية، وسمات شخصية أخرى (القدرة على مواجهة الضغوط - الانطواء - والانبساط - الجمود والمرونة).

2.2.2 اتخاذ القرارات وضغط العمل:

غالباً ما يتخذ كل من الإدارة والموظفين قرارات بشأن مجموعة من المسائل، وهذا في حالات كثيرة قد ينطوي - في القرارات الفورية أو السريعة - على عنصر تحمل المخاطرة الشخصية، فجودة عملية القرار - في كثير من الحالات - يمكن أن تكون مرتبطة بمستوى الضغط الواقع على الفرد. عليه، فإن القرارات التي تتخذ في ظروف مجهدة غالباً ما تكون قرارات سيئة ذات نتائج وخيمة. فاتخاذ القرار يتطلب قدرة التركيز على المهام والقدرة على

تلقي معلومات جديدة، وفهم لما تتطوي عليه من مخاطرة لذا، فإن هناك عدداً من النقاط التي

يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند اتخاذ قرار ما (Strank, 2005):

- كلما زاد الضغط ، زاد احتمال اختيار بديل محفوف بالمخاطر .
- كلما كان صراع المجموعة الناشئ عن الأزمات أكبر، قل عدد قنوات الاتصال المتوفرة لتلقي المعلومات الواردة .
- في ظل الضغط المتزايد، يكون هناك نقص في الأفكار المثمرة وزيادة في الأفكار الهدامة .
- كلما كان الضغط في العمل أكبر، زاد التشويش في إدراك المخاطر، وغالباً ما تحدث تقديرات خاطئة.
- في الحالات التي تتسم بالضغط والتوتر، لا تؤخذ في الاعتبار إلا أهداف البقاء الفورية، الأمر الذي يعني التضحية بالاعتبارات بعيدة المدى.

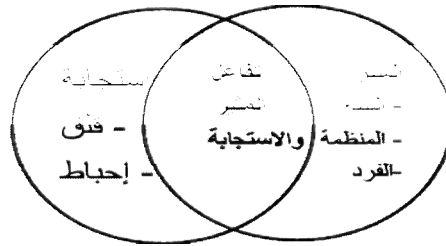
3.2 عناصر ضغط العمل:

يمكن تحديد ثلاثة عناصر هي:

1. المثير (Stimuli): ويتمثل في القوى المسببة للضغط واحتوائه على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ، التي قد تكون ناجمة عن الفرد نفسه، أو البيئة، أو المنظمة .
2. التفاعل (Reaction): وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، الذي قد يحدث خلافاً في التوازن الفسيولوجي والنفسي. ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة،

والعوامل التنظيمية في العمل، والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات (عبد الباقي، 2005) .

3. الاستجابة (Response): وهي تمثل ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية، وقد تكون في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد تكون في شكل نوع من القلق، والإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة للمواقف الضاغطة .



المصدر: (عبد الباقي، 2005:289)

شكل (2-1)

عناصر ضغط العمل

4.2 مراحل الإصابة بضغط العمل:

يمر الفرد بمجموعة من المراحل التي ، تؤدي في النهاية لإصابته وشعوره بضغط

العمل، ويمكن التمييز بين هذه المراحل كالآتي:

- المرحلة الأولى وهي مرحلة التعرض للضغط ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً. ويمكن القول بأن هذا المثير قد يؤدي إلى حدوث ضغط معين عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة تترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن

أن يستدل منها على تعرض الفرد لهذا الضغط ومن أهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الحساسية للنقد.

وكلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق، يحاول خلالها التعامل مع هذا الضغط، وبالتالي ينتقل إلى المرحلة الثانية.

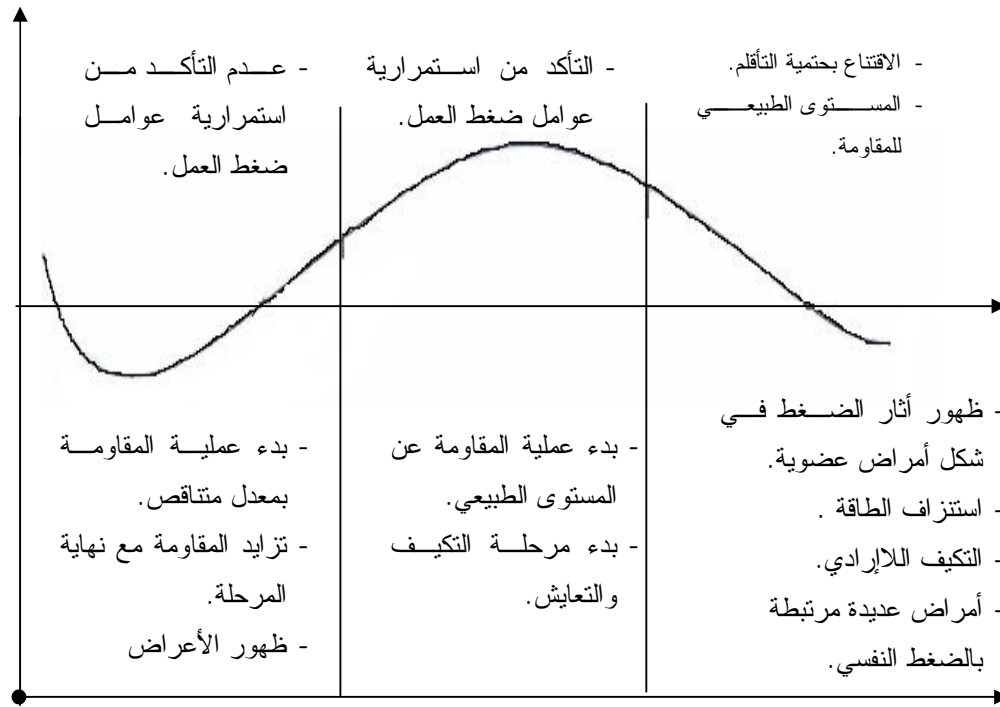
• **المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف**، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد، وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية. وعادة يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها: إصدار قرارات متعددة وعاجلة، حدوث مصادقات أو نزاعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة من المشكلات والأعراض السلبية .

• **المرحلة الثالثة وهي مرحلة التعب والإنهاك** والتي تتجم عن طريق تعرض الفرد لمصادر الضغط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالضغط نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف. ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار أهمها؛ الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الانجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بالأمراض النفسية والعضوية كالنسيان، القرحة، اللامبالاة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد

والمنظمة. ويوضح الشكل (2-2) تلك المراحل (بلال، 2008، إدريس والمرسي، 2002)، حيث تمثل المرحلة الأولى ظهور أعراض الإصابة بالضغط. والشعور بالخطر، وإذا لم تنته هذه المسببات ينتقل الشخص إلى المرحلة الثانية. ويبدأ بالمقاومة ومحاولة التكيف، وإذا فشل في تجنبها ومحاولة التكيف معها، يؤدي ذلك في النهاية إلى الشعور بالتعب والإرهاق. وينعكس أثار الضغط في شكل أمراض نفسية وعضوية.

مستوى الظواهر

أو الأعراض



المصدر : (إدريس والمرسي، 2002:519)

شكل (2-2)

مراحل ضغط العمل

ولكي تحقق المنظمة فاعلية في التعامل مع مراحل ضغط العمل، يتطلب الأمر أن يُراعي المديرون مجموعة من الاعتبارات الأساسية، أهمها؛ أن استعدادات وقدرات الفرد الذهنية والجسدية لتحمل ضغط العمل لها حدود وليست مطلقة؛ حيث عادة ما يترتب على استمرارية وتكرارية هذا الضغط، زيادة استعداد وقابلية الفرد للنزاعات والحوادث والمشكلات، التي لا بد وأن تنعكس سلبياً على أداء وسلوك المنظمة (إدريس والمرسي، 2002).

5.2 أنواع ضغط العمل:

ينقسم ضغط العمل من حيث التأثير إلى نوعين هما؛ **الضغط الإيجابي**، وهو الضغط المرغوب فيه، وعلى المستوى الوظيفي، قد يتعرض العامل للعديد من هذا النوع مثل اجتياز اختبار ما، أو دورة تدريبية معينة للترقى، وينجح فيه الفرد في التكيف الإيجابي مع الحدث وتحويله إلى حافز. **والضغط السلبي**، وهو الضغط غير المفضل، الذي يسبب الضرر والأذى والمرض للفرد، ويعجز فيه عن التكيف الإيجابي مع الحدث، وذلك بالتكاسل عن العمل، وعدم الرضا عنه (الصيرفي، 2008).

وهناك أيضاً من يقسمها من حيث درجة حدتها وقوتها إلى ثلاثة أنواع؛ **ضغط بسيط**؛ وهو عادة يستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة كالأحداث اليومية في الحياة العملية. **وضغط متوسط**، ويستمر من ساعات إلى أيام مثل زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه. **وضغط شديد**، وهو عادة يستمر لفترات طويلة، قد تصل أحياناً لسنوات، مثل غياب شخص عزيز عن العائلة، حالات النقل أو الإيقاف عن العمل.

ومن حيث الاستمرار، يُصنف إلى **مستمر** (كالمنغصات اليومية وظروف العمل البيئية) و**ومتقطع** (كالمناسبات الاجتماعية ومخالفات القانون).

ومن حيث المكان الذي يحدث فيه (في العمل - المنزل - المدرسة - الشارع).

أما من حيث عدد المتأثرين به، يُصنف إلى **عام** (أي الذي يتأثر به عدد كبير من الناس كالأحداث المزلزمة) في مقابل **الضغط الخاص**، الذي يؤثر على فرد معين، أو عدد محدود من الأفراد (كالحوادث، أو منغصات الحياة اليومية) .

وأخيراً، يمكن تقسيمه من حيث المجال الذي يحدث فيه مثل الضغط الاقتصادي، ضغط سياسي، ضغط اجتماعي، ضغط إداري وتنظيمي (يوسف، 2004).

6.2 مصادر ضغط العمل:

هناك عدة تصنيفات لمصادر الضغط في العمل، وذلك بسبب الاختلاف في وجهات نظر الباحثين. وفيما يلي عرض موجز لعدد من التصنيفات:

فقد قسم إدريس والمرسي (2002) مصادر ضغط العمل إلى: المصادر البيئية - المصادر الفردية - المصادر الجماعية والتنظيمية. وصنفها عبد الوهاب (2003) إلى: المصادر البيئية - المصادر التنظيمية. أما ماهر (2003) فقد أشار إلى أن أهم المصادر أو المسببات للضغط في العمل هي: صعوبة العمل - مشاكل الخضوع للسلطة - عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم - التنافس على الموارد - صراع الدور - عدم وضوح العمل والأدوار - اختلال ظروف العمل المادية - اختلال العلاقات الشخصية - الأحداث الشخصية - تأثير شخصية الفرد. في حين صنف بارون وجوينبرج (2004) مصادر ضغط العمل إلى مجموعتين:

مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم أو العمل والمتمثلة في: طبيعة الوظيفة - صراع الدور - غموض الدور - عبء العمل - نقص الدعم الاجتماعي - التحرش الجنسي - المسؤولية عن الآخرين. أما المجموعة الثانية تتعلق بأمر أخرى في حياة الفرد الشخصية والمتمثلة في أحداث الحياة الضاغطة و المشاحنات التي قد تحدث خلال اليوم.

وقسمَ عبدالباقي (2005) هذه المصادر إلى مصادر تتعلق بطبيعة العمل وظروف المنظمة، ومصادر تتعلق بجوانب شخصية الفرد، مصادر تتعلق بجوانب العلاقات الاجتماعية والعائلية للفرد.

وصنفها بلال (2008) في كونها خصائص الوظيفة - طبيعة الدور - العلاقات الشخصية - خصائص البيئة - الفرد. وأخيراً صنفها الصيرفي (2008) إلى: مصادر شخصية - مصادر تنظيمية.

ومن خلال ما تم عرضه - يُلاحظ أن الباحثين لا يختلفون حول مصادر ضغط العمل ، وإن كانوا يختلفون في كيفية تصنيفها .

وفيما يلي عرض للمصادر المسببة لضغط العمل المتعلقة بهذه الدراسة :

1. غموض الدور: ويقصد به الافتقار للمعلومات التي يحتاج إليها الفرد لانجاز عمله في المنظمة، وينشأ ذلك حينما يُعاني الفرد من حالة عدم التأكد أثناء عمله في وظيفته بالنسبة لنواحي حدود سلطات ومسؤوليات الوظيفة - طرق الأداء - المعلومات الخاصة بسياسات وقواعد العمل بالمنظمة - التغييرات التنظيمية.

ويُعد غموض دور الفرد في المنظمة من أهم أسباب ضغط العمل، وهو أمر شائع ولا يُمكن تجنبه كُلية في كثير من الحالات، ويسود بدرجة كبيرة في الوظائف الإدارية

مقارنة بالوظائف غير الإدارية، وأيضاً في المنظمات المعقدة كبيرة الحجم (حسن، 2003 . شعيب، 1996) .

2. **صراع الدور:** وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، فمن المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر)؛ الذي يقضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة، من أجل التخلص من الإرباك والتعارض المحتمل. فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمؤوس واحد قد تكون متعارضة، مما يُلقي هذا الأمر مزيداً من الضغط النفسي على الأفراد. ومن هنا يبدو لنا أن صراع الدور يمثل أحد مصادر الضغط التي تواجه الفرد سواء أثناء العمل في الوظيفة، أو في أي مجال آخر من مجالات الحياة. وقد أشارت الأبحاث إلى أن صراع الدور يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني، الذي يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل، ومن زيادة نية الفرد لتترك العمل (مريزق، 2009. شهيب، 1996. عبدالباقي، 2005) .

3. **عبء العمل الكمي:** وهذا يحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة يجب عليه إنجازها في وقت غير كافٍ. وعرفه إدريس والمرسي (2002) بأنه: "تعدد المهام المسندة للفرد وعدم كفاية الوقت لأداء هذه المهام".

4. **عبء العمل النوعي:** ويعني إسناد مهام للفرد يتطلب إنجازها مهارات وقدرات لا يملكها، فعدم توافر المهارات اللازمة لانجاز مستوى أداء معين، يترتب عليه شعور الفرد بالتهديد وعدم الرضا (بلال، 2008 . عبدالوهاب، 2003).

إن ثقل الأعباء الوظيفية سواء كانت كمية أو نوعية تساهم في إصابة الإنسان بأمراض تصلب الشرايين ويصبح أكثر عرضة لارتفاع ضغط الدم، وهذا الفرد يمكن

أن يتأثر بسهولة بالأعراض العامة المصاحبة لعملية التكيف، التي أشار إليها Selye في دراسته لمفهوم الضغط (عبدالوهاب، 2003).

ولا تؤدي زيادة عبء العمل إلى ظهور ضغط العمل فقط ، ولكن أيضاً تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناجية الكمية أو النوعية، ويمكن أن يكون مصدراً رئيسياً لضغط العمل في الوظيفة؛ لأن ذلك يعني استهانة بقدرات الفرد وإمكانياته، وانخفاض الأعباء في العمل تؤدي في كثير من الأحيان إلى آثار سيئة على الفرد، مثل الشعور بالملل والرتابة وعدم الأهمية (شهيب، 1996. بارون وجريبنرج، 2004).

5. **النمو والتقدم المهني:** ويشمل عدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في منظمته الحالية، نتيجة: تقليص العمل، عدم معرفته لفرص النمو والترقي المتاحة له، وحينما يشعر الفرد أن فرص الترقي ضعيفة أو محدودة أمامه، أو يشعر أن مستقبله المهني غير واضح، أو أن هذا المستقبل يتعارض مع ظروفه وطموحاته، فإن ذلك بلا شك يمثل مصدراً هاماً لضغط العمل (أبو خرمة، 1996 . عبدالباقي، 2005).

6. **المسئولية تجاه الآخرين:** بوجه عام، فإن الأفراد المسؤولين عن آخرين، في تحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم، والاتصال بهم، يواجهون ضغوطاً أكثر من غيرهم المسؤولين عن الأشياء مثل الميزانية، الآلات وغيرها، ويتوقف مقدار الضغط الذي يتعرض له المسؤول عن الغير تبعاً لنوع الوظيفة التي يشغلها (بارون وجريبنرج ، 2004، مدكور، 2002) .

7. **الدعم الاجتماعي:** المساندة الاجتماعية والدعم الذي يُقدم للفرد من خلال الآخرين، يجعلان الفرد يشعر بضغط عمل أقل .

ومن هنا تأتي أهمية العلاقات الإنسانية بين المدير ومرؤوسيه، وجو الصداقة بين الزملاء في العمل؛ لأن ذلك من شأنه أن يخفف من مقدار الضغط الذي قد يواجهه الفرد في عمله، وكما يحصل الفرد على الدعم من داخل المنظمة التي يعمل بها، كالدعم من الرؤساء والزملاء، يُمكنه أيضاً الحصول على دعم من مصدر خارج المنظمة، ويتمثل في الدعم الاجتماعي من الأسرة والأصدقاء؛ فالحياة المساندة والأقل ضغطاً في الأسرة، تعتبر مسانداً قوياً للتعامل مع الضغط في العمل، وإن الفرد يشعر بالأمان حينما يجد بجواره صديق أو قريب يستطيع اللجوء إليه، عندما يواجه صعوبة أو مشكلة في عمله ، أو عندما يحتاج لمشورة .

وبالرغم من أن هذا المصدر من مصادر الدعم لم يتم التطرق إليه من قبل، إلا أنه ذا أهمية بالغة بالمساهمة في تخفيف شعور الفرد بضغط العمل، خاصة في حالة غياب المصدر الأول (بارون وجرينبرج، 2004) .

8. المشاركة في اتخاذ القرارات : تؤثر درجة مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات على مقدار شعورهم بضغط العمل، ويشير مفهوم المشاركة إلى المدى الذي يتم فيه الاعتماد على معارف وآراء وخبرات فرد في اتخاذ القرار. فإذا لم يتم إشراك الفرد، تكون النتيجة ليست فقط شعوره بضغط العمل، بل أيضاً انخفاض إنتاجيته ورضائه الوظيفي، وبأنه مهمل لعدم التفات الإدارة إلى ما يبديه من آراء فيما يخص العمل (إدريس والمرسي، 2002) .

9. الهيكل التنظيمي: يقصد بالهيكل التنظيمي، ذلك البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة ؛ حيث يوضح التقسيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأنشطة

اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة، كما أنه يعكس نوعية وطبيعة العلاقات بين الأقسام وطبيعة المسؤوليات والصلاحيات لكل منها، فضلاً عن تحديد انسيابية المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة. ويُعد الهيكل التنظيمي من أهم أسباب ضغط العمل؛ فتداخل السلطات والصلاحيات، والازدواج في الأوامر وضعف التنسيق أو اتساع نطاق الإشراف أو ضيقه بشكل غير صحيح، وعدم إتباع التسلسل الإداري، كل ذلك سوف يزيد من شعور الفرد بضغط في عمله، والارتباك وعدم الوضوح (مريزق، 2009).

10. السلامة والصحة المهنية: تُعرف السلامة المهنية بأنها "حماية العاملين من إصابات ناجمة عن حوادث ذات صلة بالعمل". أما الصحة المهنية عُرُفت بأنها خلو العاملين من أمراض بدنية ونفسية لها علاقة بالعمل (برنوطي، 2000: 46)، ونظراً لما تحتويه بيئة عمل المنظمات الصناعية قيد الدراسة من مخاطر لها علاقة بطبيعة العمل، الأمر الذي يحتم على إدارة الموارد البشرية القيام بالإجراءات اللازمة للحفاظ على العاملين من الحوادث والأمراض الناجمة عن العمل، فشعور الفرد العامل أن مكان عمله مصدر خطر على صحته وإصابته بالحوادث؛ يؤدي بدوره إلى احتمالات إصابته بضغط العمل والأمراض الناتجة عنه. عليه، فإن توفير بيئة عمل آمنة وصحية، ينبغي أن يكون من أولويات أي منظمة، الأمر الذي يُجنبها تحمل أعباء وتكاليف صحية، وفقدان عناصر مؤهلة (الجبوني، 2008).

11. بيئة العمل المادية: قد تؤدي الظروف غير المواتية، في بيئة العمل المادية إلى شعور الفرد بضغط العمل (فالحرارة الشديدة - الضوضاء - التهوية السيئة - الازدحام -

الافتقار للخصوصية - ارتفاع درجة الرطوبة - ساعات العمل - فترات الراحة وما إلى ذلك من العوامل، التي يكون لها آثار سيئة على الصحة النفسية أو العضوية للفرد، غالباً ما تُشكل مصدر للضغط على الفرد في العمل.

وبما أن لكل عمل ظروف مختلفة، وهذه الظروف تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل، فالفرد يرغب بأن يؤدي عمله في مكان مريح وملائم، وخالٍ من العقبات والمخاطر التي تحول دون أن يُتم عمله بسهولة ويُسر (بلال، 2008).

7.2 آثار ضغط العمل :

هناك آثار عديدة لضغط العمل، ويمكن القول، أن أغلب هذه الآثار تكون نتائجها سلبية، إلا أن هناك بعض الآثار ذات نتائج إيجابية، وهذا الأمر يتوقف على مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد في عمله.

وفيما يلي عرض لوجهات نظر الباحثين عن آثار ضغط العمل سواء على مستوى الفرد، أو على مستوى المنظمة. وهي وجهات تتفق في مجملها على أنه ما توجد آثار لضغط العمل على الفرد، إلا وكانت له انعكاسات بالضرورة على المنظمة التي يعمل بها بصورة أو بآخرى.

جدول (1-2)

أثار ضغط العمل

على مستوى المنظمة	على مستوى الفرد	أثار الضغط اسم الكاتب
تتمثل في انخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض التطوير والإبداع ، وفقدان الحيوية والنشاط .	أثار بدنية أو جسمانية: وتتمثل في التنفس السريع، جفاف الفم، الشعور بارتفاع درجة الحرارة، الضغط العضلي، الصداع الشديد، العصبية. وأثار سلوكية تشمل الاستياء والقلق، عدم القدرة على التكيف مع المواقف، صعوبة في التفكير.	مذكور (2000)
تكون في شكل تكاليف تتحملها المنظمة مثل ارتفاع تكاليف التأمينات الصحية، ساعات العمل المفقودة، عدم الرضا الذي يؤدي بدوره إلى ارتفاع معدل دوران العمل، والغياب، وبالتالي انخفاض الأداء	الآثار الفردية وقسمها إلى ثلاث أنواع؛ آثار نفسية مثل القلق والتوتر، الإحباط، اللامبالاة، الملل، سرعة الغضب والاكتئاب. وآثار ذهنية مثل ضعف التركيز، ضعف القدرة على اتخاذ القرارات، و آثار سلوكية مثل البطء في العمل، التغيب المتكرر، الإدمان ، والتدخين وآثار عضوية ومن أمثلتها: تصبب العرق، جفاف الفم، سرعة نبضات القلب، ارتفاع الضغط	صنفها إدريس والمرسي (2002) إلى:
الآثار التنظيمية المباشرة كالغياب، دوران العمل، انخفاض الروح المعنوية والدافعية، وعدم الرضا.	تشمل الآثار السلوكية ، أثار صحية، أثار اجتماعية ومعرفية، والآثار النفسية.	اللوذي والحنيطي (2003) صنفها إلى:
تشمل انخفاض الأداء، زيادة معدل الغياب، التوقف عن العمل، زيادة معدل المشاكل، والتكاليف الخاصة بالرعاية الطبية.	قد تكون نفسية ومنها التوتر، الاكتئاب، الغضب أو جسدية مثل الصداع ، الحوادث، الأزمات القلبية.	ديسلر (2003)
تتضمن عدم الدقة في القرارات، ارتفاع التكاليف المالية، تدني مستوى الإنتاج، الغياب والتسرب الوظيفي، ارتفاع معدل الشكاوي وحوادث وإصابات العمل.	قد تكون جسمية ومن أمثلتها أمراض القلب والجهاز الدوري، أمراض الجهاز التنفسي مثل الربو، أمراض الجلدية مثل: تساقط الشعر، الأكزيما، وأمراض الجهاز العضلي ، بعض أنواع السرطان. أو نفسية : وتشمل الاكتئاب، القلق، والملل، وضعف الذاكرة، والاحتراق النفسي.أو سلوكية وتشمل الإفراط أو فقدان الشهية، أخذ	يوسف (2004)

على مستوى المنظمة	على مستوى الفرد	أثار الضغط اسم الكاتب
	الأدوية المهدئة، اضطرابات في النوم .أو اجتماعية الطلاق، توتر في العلاقات الاجتماعية، الشكاوي من الزملاء والمرؤوسين.	
شملت تزايد الشكاوي، الحوادث، زيادة معدل دوران العمل، زيادة مستوى التغيب عن العمل ، تخفيض الأداء، ارتفاع تكاليف التأمينات الصحية التي تتكبدها المنظمة.	وتتضمن أربعة أنواع ، فقد تكون عاطفية ويعبر عنها بالسأم، القلق ، قلة الدافع، أو ذهنية: وينتج عنها احتمالية الخطأ، والتي تقود إلى الإصابات والحوادث، أو سلوكية وتشمل العلاقات مع الزملاء، الغياب، التدخين، تعاطي الكحول. أو جسدية كمثل الصداع ، آلام في الجسم، أمراض الضغط.	قسمها (Strank 2004) إلى نوعين من الآثار:
تدني مستوى الأداء والإنتاجية ، التخطيط في القرارات ،زيادة الأعباء والتكاليف المالية ،النزاعات الشخصية والجماعية في بيئة العمل ،كثرة الاستقالات ،والشكاوي		العديلي (2007)
شملت زيادة التكاليف المالية، تدني مستوى الإنتاج وانخفاض الجودة، الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية، عدم الرضا، الغياب والتأخر عن العمل، ارتفاع معدل الشكاوي، عدم الدقة في اتخاذ القرارات، التسرب الوظيفي .	الآثار الإيجابية وشملت تحفيز على العمل، زيادة التركيز، زيادة الأداء.الآثار السلبية وصنفها إلى آثار على مستوى الفرد وقسمها إلى ثلاثة أنواع آثار سلوكية وتشمل؛ الأرق، عدم احترام الأنظمة والقوانين المتبعة في المنظمة. أعراض نفسية وأهمها؛ الحزن الكآبة، الشعور بالقلق، ، عدم القدرة على التركيز. آثار جسدية : كالصداع، قرحة المعدة	الصيرفي (2008)

فيما يلي عرض لعدد من التقارير والدراسات، التي تم إجراؤها عن تأثير ضغط العمل

على صحة الإنسان. في مقالة أعدت ونشرت من قبل المعهد الوطني للصحة والسلامة المهنية

بالولايات المتحدة (NIOSH)، أوضحت أن هناك عدة مؤشرات تحذيرية مبكرة لضغط

العمل، تمثلت في: الصداع ، تقطع النوم، صعوبة في التركيز، عدم الرضا، توتر العلاقات،

وأن الضغط في العمل سبب في كثير من الأمراض؛ ومن أمثلتها: الأمراض القلبية، مشاكل العضلات وأمراض الظهر، وأيضاً سبباً في كثير من الاضطرابات النفسية، كالإحباط والانطواء، وفي بعض الأحيان قد يؤدي بالإنسان إلى الانتحار.

(www.workplace-wellness-massage.com)

وقد أظهرت العديد من الدراسات على أن هناك مشاكل صحية لا حصر لها تنتج عن التأثير السلبي للضغط، وتمثلت في: أمراض السرطان، فشل جهاز المناعة والجلطة وغيرها من الأمراض، كما بينت الدراسات التي أجرتها جمعية القلب البريطانية؛ علاقة الضغط ببعض المشاكل الصحية، التي تسبق حدوث أمراض القلب الخطيرة. (www.helford.com).

وفي مقالة أُعدت من قبل (Health wise staff) بينت أن الضغط المستمر على الإنسان مع الوقت يؤثر في نظام المناعة - القلب - العضلات - المعدة - الرئتين - الجلد - وبعض الأمراض والمشاكل النفسية كالإحباط والتعب، والقلق. (<http://health.msn.com>).

وبعد العرض السابق لأثار ضغط العمل، سيتم التطرق هنا للتكاليف المترتبة عليه، فقد تم تقسيم هذه التكاليف إلى نوعين: تكاليف مباشرة: وتشمل تكاليف الغياب والتأخر عن العمل - تكاليف تشغيل عمال إضافيين - معدل دوران العمل وغيرها. وتكاليف غير مباشرة: وتشمل سوء العلاقات في العمل - انخفاض الروح المعنوية - ضعف نظام اتخاذ القرارات - تكلفة ضعف المركز التنافسي للمنظمة (الصيرفي، 2008).

ونظراً لعدم توافر بيانات عن تكاليف ضغط العمل في البيئة العربية، فسوف نسترشد بما هو منشور في بعض الدول المتقدمة:

1. **ضغط العمل في اليابان:** يُعاني نحو 56 مليون ياباني من أعراض ضغط العمل، وتصرف اليابان نحو 370 مليون دولار في السنة، على برامج التعامل مع الضغط

وأدوية وكتب علاج الضغط النفسي. وفي دراسة قامت بها وزارة الصحة اليابانية، ونشرت في الإعلام الياباني، أن 39% من الموظفين العاملين يُعانون أو يشكون من ضغط في العمل، وأن أكثر من 10 آلاف موظف يموتون في السنة بسبب الضغط في العمل.

2. **ضغط العمل في الولايات المتحدة:** نشر المعهد الأمريكي للضغوط AIS في موقعه الإلكتروني الإحصاءات التالية: أن ضغط العمل يُكلف الاقتصاد الأمريكي 300 مليار دولار سنوياً، وإن 60% من الغياب لأسباب صحية ترجع إلى الضغط .

3. **ضغط العمل في بريطانيا:** أوضح تقرير نُشر في موقع جريدة تايمز أونلاين Times online في (مايو) 2005 ؛ أن تكلفة ضغط العمل تقدر بنحو 100 مليار جنيه إسترليني سنوياً .

4. **أما ضغط العمل في أستراليا:** فقد قُدر بنحو 14 مليار دولار سنوياً، حسبما ورد في موقع صحيفة Herald sun (أغسطس) 2008.

(Strank,2004- www.aleqt.com/2008-8-25-www.alarab.com)

مما تقدم يمكن القول أن لظاهرة الضغط في العمل جانبين: جانب إيجابي (Eustress) يُحفز الأفراد على مزيد من العمل، وبذل الجهد وتحسين مستوى الأداء. وآخر سلبي (Distress) يتمثل في الآثار الضارة بالفرد والمنظمة على حد سواء. ومن خلال ما تم عرضه من تكاليف وأثار لضغط العمل ، يجعل الحاجة ملحة إلى إيجاد استراتيجيات مناسبة لمواجهة وإدارة هذا الضغط لتخفيفه والتقليل منه قدر الإمكان.

9.2 استراتيجيات لمعالجة ضغط العمل:

أولاً - الإستراتيجية الفردية:

ويقصد بها الأساليب الشخصية، التي يمكن للعامل أو الموظف أن يتبعها للتخفيف عن نفسه من حدة ضغط العمل الواقع عليه، ويعتبر الإدراك الذاتي من جانب العامل أو الموظف للانفعالات والتوترات العاطفية، والفسولوجية، والفكرية التي يسببها الضغط ، الأساس في نجاح هذه الأساليب (الصيرفي، 2008)، ويمكن للعامل أو الموظف القيام بأحد الأساليب الآتية لمواجهة الضغط في العمل:

1. **الراحة والاسترخاء:** وذلك من خلال الحصول على فترات راحة في شكل إجازة من العمل، وممارسة بعض التمارين التي تساعد على الاسترخاء كاليوغا والتنفس العميق، وممارسة بعض الهوايات والأنشطة بعيداً عن العمل ومشاكله، التي تبعث في النفس الهدوء والقدرة على مواجهة الضغط (المعاني وآخوارشيدة، 2006).
2. **العلاج الروحاني:** ويتمثل بإصلاح الفرد لعلاقته مع ربه والتمسك بشرعه والاستعانة به، واللجوء إليه في جميع الأحوال وتعلم الصبر والقدرة على التحمل ومواجهة المصاعب.
3. **التخلص من الأساليب غير الفعالة:** ومن أمثلتها التواكل، المبالغة في القلق، والشعور بالذنب، التغيير المستمر للعمل، والاعتقاد بأن هذا هو الحل لمشكلات العمل (يوسف، 2004).
4. **استعادة الحيوية الاجتماعية:** وهذا يتم من خلال تلقي الدعم والاستشارة سواء من الرؤساء أو الزملاء، أو من الأسرة والأصدقاء (المعاني وآخوارشيدة، 2006).

ثانياً - الاستراتيجيات التنظيمية:

وهي تهدف أساساً إلى التعامل مع ضغط العمل في المنظمة، ويعمل هذا النوع من الاستراتيجيات على تخفيض أو إدارة الضغط في العمل (Managing Stress)، للتخفيف من المشاكل التي يعاني منها الكثير من العاملين في المنظمات بصفة عامة، والصناعية منها بصفة خاصة. وفيما يلي عرض لعدد من الاستراتيجيات التي يمكن أن تسهم في ذلك:

1. إعادة تصميم الوظيفة: يعتبر إعادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل

وتحسين هيكل الوظائف، بهدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل أبعاد الوظيفة، لتحقيق التناسب بين حاجات ودوافع الفرد وهيكل الوظيفة، وهناك خمس مبادئ يجب مراعاتها عند إعادة تصميم الوظيفة:

أ. بناء وتشكيل وحدات العمل؛ وذلك من خلال تنظيم الأفراد في العمل بالشكل الذي

يؤدي إلى زيادة الارتباط والتفاعل بين مجموعات العمل المختلفة.

ب. دمج المهام والأنشطة .

ج. بناء وتكوين العلاقات، وهذا يكفل للفرد أن يتفاعل بشكل أفضل ومباشر مع

الأفراد الذين يعمل معهم أو يتأثر في عمله بهم.

د. التفويض، حيث إن هذا يسمح للفرد أن يتحمل مسؤوليات أكثر، وتتوافر لديه قدرة

أكبر على توجيه العمل، واتخاذ القرارات المؤثرة .

ه. فتح قنوات التغذية العكسية، وهذا يتضمن زيادة طرق وأساليب التغذية العكسية

عن العمل نفسه، مما ينتج للفرد الفرصة لمعرفة نتائج أعماله وردود فعل

الآخرين تجاهها .

2. **تطوير نظم الاختيار والتعيين:** إن اختيار العامل المناسب ووضعه في المكان المناسب هو البداية الصحيحة لعمل بلا ضغط ، وهذا يتطلب القيام بتحليل وتوصيف الأعمال ووضع المعايير المناسبة لاختيار الأفراد الذين يشغلونها، بحيث تتضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على تحمل ضغط العمل، وكذلك التعامل معه بنجاح.

3. **الإدارة بالمشاركة:** تعتبر الإدارة بالمشاركة أسلوب فعال لإدارة الأفراد في المنظمة، وكذلك للتخفيف من الضغط الذي يُعاني منه الأفراد، فهو يعمل على دمج أفكار واتجاهات الأفراد والمجموعات في عملية صنع القرارات في المنظمة، وهناك عدة طرق يمكن للمنظمات أن تستخدمها في أسلوب الإدارة بالمشاركة وهي: اللجان، أنظمة الشكاوي، والمشاركة في الملكية، المشاركة في الأرباح.

4. **إعادة تصميم هيكل التنظيم:** قد يكون بإضافة مستوى جديد أو إضافة وظائف جديدة، أو تحديد حجم عبء العمل، ويجب أن يسمح إعادة التصميم بفتح باب الترقى إلى الوظائف في المستويات الإدارية العليا، وأيضاً سهولة الاتصال والرأسي، وبالتالي سهولة تدفق المعلومات، وتوفيرها للمديرين على كافة المستويات الإدارية، مما يؤدي إلى تخفيف الضغط .

5. **إعادة تطوير طرق تقييم الأداء:** يعتبر وجود نظام لتقييم الأداء تقييم عادل وموضوعي، من أحد الأساليب الهامة لتقليل ضغط العمل، حيث يولد لدى الفرد الشعور بالرضا والعدالة، مما يزيد معدلات أدائه في العمل، كما أنه يخفف من تأثير العوامل المسببة للضغط .

6. **العناية بالبيئة المادية في العمل:** تشكل عناصر البيئة المادية من درجة حرارة، ضوء، تهوية، تلوث وضوضاء، مصادر للضغوط . وعلى المنظمة أن تعالج هذه الأمور قدر المستطاع وذلك من خلال: ضبط درجات الإضاءة بما يتناسب مع طبيعة العمل، تهوية أماكن العمل، والتحكم في درجات الحرارة من خلال تركيب أجهزة التكييف والمراوح، دراسة العوامل التي تؤدي إلى الحوادث في أماكن العمل، وأيضاً العناية بتصميم أماكن العمل، وتخطيطها لتتناسب مع طبيعة الأعمال وظروفها.

7. **التدريب:** لا يعني اختيار الفرد ووضعه في المهنة المناسبة انتهاء المشكلة وتلاشي الضغط، الأمر الذي يتطلب توفير فرص التدريب لتجديد وتنشيط مهارات العامل، وهو ما يؤدي إلى تطوير أدائه ومن ثم شعوره بالثقة بالنفس. هذا ويصبح التدريب أكثر أهمية وضرورياً مع الترقى والتقدم في مهام الوظيفة.

8. **العناية بنظم الاتصال في المنظمة:** كثيراً ما ينجم الضغط عن سوء الاتصال ومشاكل الاتصال، وهو ما يؤدي إلى عدم وضوح الأهداف والخلاف حول سياسات المنظمة وأهدافها؛ فالمقابلات الدورية والاتصال المباشرة واللقاءات غير الرسمية، تساعد على التواصل الجيد بين العامل والإدارة، كما يمثل الإنصات الجيد للشكاوي والاقتراحات والأفكار الجيدة، على تخفيف الإحساس بالضغط ، ويُعطي الإحساس بالمشاركة والمسئولية .

9. **العناية بنظم المكافآت والحوافز:** تمثل الشكاوى من نقص الحوافز وعدم العدالة في توزيعها إحدى الشكاوي المزمنة في كثير من المنظمات وأن الدراسة المتأنيئة لنظام

الحوافز في المنظمة أمر مهم، حتى يتم تفعيلها والاستفادة منها، في تخفيف الضغط إضافة إلى زيادة الإنتاج .

10. العناية بمواجهة الصراعات في بيئة العمل: يمثل الصراع جزءاً من طبيعة المنظمات،

ولا يقتصر مواجهتها وحلها على الفرد فقط ، وإنما يتعدى ذلك إلى المنظمة التي يعمل بها هؤلاء الأفراد. لذا، فإنه من الضروري أن يكون للإدارة القدرة على حل الصراع قبل أن تتعكس آثاره السلبية على الأداء التنظيمي، وتستخدم المنظمات عدداً من الاستراتيجيات لمواجهة الصراع ومنها:

أ. التجنب: ويعني بوجه عام التغاضي عن أسباب الصراع في الوقت الذي يستمر فيه الصراع تحت ظروف محكمة، وهناك ثلاث أساليب شائعة تتبع بموجب إستراتيجية التجنب وهي الإهمال، والفصل الجسدي أو المكاني بين الأطراف المتصارعة.

ب. التهدئة: ويتم في هذه الإستراتيجية على تسوية نقاط الاختلاف الثانوية على أن تترك النقاط الجوهرية لتتم معالجتها فيما بعد، أو ليتناقص خطرهما مع مرور الوقت، وتتضمن إستراتيجية التهدئة ووسيلتين لحل الصراع هما: التلطيف، والتسوية.

ج. استخدام القوة: غالباً ما تلجأ الإدارة إلى استخدام القوة في محاولة منها لإنهاء الصراع بأسرع ما يمكن، وذلك من خلال تدخل السلطات العليا ووضع سياسة محددة للتعامل مع هذه الصراعات.

د. **المواجهة:** تمثل المواجهة آخر إستراتيجية يمكن للمنظمة أو الإدارة اللجوء إليها لحل الصراع في بيئة العمل، وفيها تعمل الإدارة على إتاحة الفرصة للجماعات المتصارعة إلى النقاش وعرض وجهات نظرها لبحث أسباب الاختلاف.

11. الخدمات الاجتماعية والصحية والنفسية: العامل أو الموظف، رئيساً كان أو مرؤوساً هو في البداية وقبل كل شيء، إنسان له حاجات ومطالب، وعليه التزامات وواجبات وهو يتعرض سواء بحكم طبيعة عمله، أو لأسباب عامة - كالمشكلات الصحية والاجتماعية - للضغط في العمل، ومن ثم يكون بحاجة إلى بعض المساعدات الاجتماعية والصحية، التي تخفف من الضغط الواقع عليه، وهذا الأمر يحتم على المنظمات إنشاء مكاتب للخدمة والرعاية الاجتماعية، وتقديم المساعدات والاستشارات، وأيضاً إنشاء نظام التأمين الصحي الذي يتكفل بتكاليف علاج العمال والموظفين، وهو ما من شأنه بث الطمأنينة في نفوسهم، واتجاههم للتركيز على العمل والإنتاج (الصيرفي، 2008، يوسف، 2004).

ثالثاً - إستراتيجية للتعامل مع الضغط في العمل :

لقد ذكرت مؤسسة شئون الموظفين والتطوير في لندن (CIPD)، أربعة طرق رئيسية يُمكن تتبعها المنظمة لحل مشكلة الضغط في العمل، وهذه الطرق أن تستخدم معاً لمعالجة أو تحسين الوضع (Strank, 2005):

1. **مراجعة السياسات والإجراءات والنظم:** وتتطلب هذه الطريقة أن تقوم المنظمة بمراجعة لسياساتها وإجراءاتها ونظمها، للتأكد من أنها توفر بيئة عمل على تهيئة وضع جيد في

مواطن العمل، وأنها قادرة على تحديد العاملين أو الموظفين المنزعجين، وتوفير لهم المستوى المناسب من الدعم.

2. **الطريقة المتركزة على المشكلة:** وهي توفر نموذجاً لحل مشكلة من أجل التعامل مع الضغط والمشاكل النفسية الأخرى، وهي تتناول المشاكل والأمور التي تنشأ في مكان العمل، وتُحدد الأسباب التي أدت إلى ظهورها وإيجاد طرق حلها .

3. **الطريقة المتركزة على الوضع:** ويكون الهدف هنا، جعل وضع الموظف أو العامل أفضل ما يمكن، وتعتبر هذه الطريقة فاعلة أكثر في تحديد طرق خلق مواقع عمل تتمتع بمحيط صحي وسليم.

4. **الطريقة المتركزة على الموظف:** وتعمل هذه الطريقة على مستوى الفرد، حيث ترى بأن الفرد يجب أن يكون متسلح بالثقافة والدعم، لكي يساعده ذلك على التعامل مع المشاكل، إلى تواجده في مواقع العمل، وتركز هذه الطريقة على التشاور مع الرئيس أو المشرف والتدريب على معالجة الضغط .

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

1.3 المقدمة:

يتطرق هذا الفصل للدراسة الميدانية، من حيث التركيز أولاً على الدراسة الاستطلاعية (Pilot-Study) التي تمكن من معرفة إمكانية القيام بالدراسة الرئيسية من عدمها في المجتمع المحدد، وأيضاً معرفة مدى صلاحية ووضوح العبارات الواردة في استمارة الاستبيان، وتحديد مواطن الضعف والقصور فيها، ومعرفة التعديلات التي يمكن إجراؤها على الاستمارة، والاستفادة من الملاحظات التي يقدمها أفراد العينة الاستطلاعية، ومعرفة معاملات ثبات وصدق مقاييس الدراسة.

2.3 كيفية اختيار العينة الاستطلاعية وتوزيع الاستبيان عليها:

بما أننا بصدد اختيار عينة استطلاعية، حيث لا يشترط في حجمها أن تكون كبيرة، كما أنه لا يوجد مرجع علمي يبين الحجم المناسب للعينة الاستطلاعية - على حد علم الباحث - فقد رُوي أن يُحدد حجم العينة بـ (52) مفردة، واختيرت عينة عشوائية طبقية من عينة الدراسة بالاعتماد على الأرقام المتسلسلة في قوائم أسماء العاملين في المنظمات قيد الدراسة والمعدة من قبل إدارات شؤون العاملين، وتم الاختيار بواسطة القرعة لكل منظمة. والجدول (3-1) يبين حجم العينة الاستطلاعية لكل منظمة، وقد وُزعت (52) استمارة على أفراد العينة، واسترجعت جميع الاستمارات الموزعة بدون فاقد.

الجدول (3-1)

توزيع مفردات العينة الاستطلاعية

الشركات	عدد العاملين	النسبة %	العينة الاستطلاعية
شركة الاسمنت الليبية	2063	47	24
شركة الاسلاك المساهمة	822	19	10
شركة الاتايبب المساهمة	1093	25	13
شركة المطاحن الوطنية	380	9	5
الإجمالي	4358	100	52

3.3 وصف المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم جمع بيانات العينة الاستطلاعية عن طريق استمارة الاستبيان، التي صُممت بالاستناد على الدراسات السابقة، وعلى ملاحظات الأستاذ المشرف، وملاحظات الأساتذة في قسم الإدارة، وبعض الأساتذة في علم الاجتماع، التي أُخذت بعين الاعتبار لتعديل الاستمارة، لتصبح في شكلها النهائي^(*)، وتكونت من قسمين:

القسم الأول: وقد خُصص لتجميع البيانات ذات العلاقة بالعاملين من حيث العوامل الشخصية والوظيفية، لدراستها مع العلاقة بضغط العمل الذي يتعرض له العاملون في هذه المنظمات.

القسم الثاني: واشتمل على ضغط العمل؛ ويشمل عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، غموض الدور، صراع الدور، النمو والتقدم المهني، الدعم الاجتماعي من الرؤساء - الأصدقاء والأسرة، المشاركة في صنع القرار، التنظيم، المسؤولية تجاه الآخرين، بيئة العمل المادية، الصحة السلامة المهنية.

وقد خصصت فقرات الاستبيان لقياس متغيرات معينة، وذلك كما يلي:

- خصصت الفقرات من السؤال رقم (1) إلى (4) وعددها (4) فقرات لقياس غموض الدور.
- خصصت الفقرات من (5) إلى (8) وعددها (14) لقياس صراع الدور.
- خصصت الفقرات من (9) إلى (11) وعددها (3) لقياس عبء العمل الكمي.
- خصصت الفقرات من (12) إلى (16) وعددها (5) لقياس عبء العمل النوعي.
- خصصت الفقرات من (17) إلى (20) وعددها (4) لقياس النمو وتقدم المهني.
- خصصت الفقرات من (21) إلى (21) وعددها (5) لقياس المسؤولية تجاه الآخرين.

* انظر الملحق رقم (2) .

- خصصت الفقرات من (26) إلى (29) وعددها (4) لقياس المشاركة في صنع القرار.
- خصصت الفقرات من (30) إلى (33) وعددها (4) لقياس التنظيم.
- خصصت الفقرات من (34) إلى (37) وعددها (4) لقياس السلامة والصحة المهنية.
- خصصت الفقرات من (38) إلى (40) وعددها (3) لقياس بيئة العمل المادية.
- خصصت الفقرات من (41) إلى (43) وعددها (3) لقياس الدعم الاجتماعي من الرؤساء.
- خصصت الفقرات من (44) إلى (48) وعددها (5) لقياس الدعم الاجتماعي من الأصدقاء والأسرة.

1.3.3 البيانات العامة عن مالى الاستبيان:

يحتوي القسم الأول من استمارة الاستبيان على مجموعة من الأسئلة المغلقة تهدف إلى الحصول على بيانات شخصية تتعلق بأفراد العينة وهي العمر، النوع، الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي، وبيانات عن الوظيفة تتعلق بمدى الخدمة بالمنظمة، والمسمى الوظيفي.

2.3.3 مقياس ضغط العمل:

يتضمن القسم الثاني من استمارة الاستبيان على (48) فقرة لقياس ضغط العمل، تمت صياغتها بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة (أبو خرمه وحمد، 2002. العبيدي، 2003. الحبوني، 2004 . النعيمي، 1997) مع إجراء بعض التعديلات التي تتطلبها طبيعة هذه الدراسة عليها. وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وفقاً للتدرج الآتي:

(موافق تماماً - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق إطلاقاً) حيث تمت

صياغتها بشكل ايجابي ، ويوضح الجدول(3-2) توزيع هذه الدرجات، ماعدا الفقرة (3) التي

صيغت بشكل سلبي. وتم قياس مستوى ضغط العمل كالاتي: (مستوى متدني من 1 إلى أقل من 2.5)، (مستوى متوسط من 2.5 إلى أقل من 3.5)، (مستوى عالي من 3.5 إلى 4).

جدول (2-3)

توزيع الدرجات على بنود الإجابة لل فقرات ذات الصيغة الايجابية

الإجابة الدرجة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
	5	4	3	2	1

3.3.3 ثبات وصدق مقياس الدراسة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995: 429)، وبعد إعداد الشكل النهائي للاستبيان، أجريت دراسة اختبارية لعينة استطلاعية مكونة من (52) مفردة من أفراد عينة الدراسة، للتأكد من درجة وضوح فقرات الاستبيان من وجهة نظر المبحوثين، وقد استخرج معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للاتساق الداخلي لمقياس الدراسة وذلك من خلال المعادلة التالية:

$$a = \left[\frac{N}{N-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s^2 q}{s^2 t} \right]$$

حيث إن :

a = معامل الثبات

1 = مقدار ثابت

N = عدد عبارات الأسئلة

\sum = المجموع

$s^2 q$ = تباين كل بند من بنود الاختبار (من درجات الأفراد في هذا البند) .

$s^2 t$ = تباين الاختبار ككل .

كما قيس الصدق الذاتي، بإيجاد الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار عن طريق

$$S.V = \sqrt{a}$$

المعادلة:

حيث إن:

S.V = معامل الصدق.

a = معامل الثبات (ألفا).

وبتطبيق هذه المعادلة باستخدام العينة الاستطلاعية، أعطت درجة ثبات وصدق تدعو

إلى الثقة، كما هو موضح بالجدول رقم (3-3).

جدول (3-3)

معامل ثبات وصدق مقياس الدراسة

المتغير	معامل الثبات	معامل الصدق
ضغط العمل	%88	%94

4.3 الدراسة الرئيسية:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية، والتأكد من إمكانية استخدام المقياس على المجتمع الرئيسي، يتطرق هذا الجزء إلى عرض المعلومات العامة عن المبحوثين، وأهم الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة وتحليل البيانات، وفي اختبار العلاقة بين المتغيرات، ثم عرض وتحليل متغيرات ضغط العمل في عينة البحث، وأخيراً اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة.

1.4.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بأربع شركات صناعية عاملة في نطاق مدينة بنغازي وبلغ عددهم (4358) عاملاً، وتم اختيار عينة طبقية حجمها (354) عاملاً لليبياً. وقد

وُزعت (354) استثمارة استبيان، استلم منها (267) استثمارة وهذه تشكل نسبة 75% وكان الفاقد (87) استثمارة أي ما يُعادل حوالي 25%، ويرجع سبب ارتفاع الفاقد إلى عدم اهتمام الكثير من العاملين بإرجاع الاستثمارات المسلمة لهم وهو أمر يعكس في النهاية عدم ادراك العاملين لمعنى البحوث العلمية وأهميتها ، بالرغم من إعطاء كل شركة الوقت اللازم لتعبئة الاستثمارات. وتعتبر النسبة 75% مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية. والجدول (3-4) يوضح أعداد ونسب الاستثمارات الموزعة والمستلمة.

جدول (3-4)

عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة

ت	اسم الشركة	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المستلمة	نسبة الردود
1.	شركة الأسلاك	67	67	100%
2.	شركة الأنابيب	89	78	88%
3.	شركة الاسمنت	166	90	54%
4.	شركة المطاحن	32	32	100%
	الإجمالي	354	267	75%

2.4.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) (SPSS) وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي استخدمت: جداول التكرارات الإحصائية، لاستخراج المؤشرات الأساسية لوصف البيانات بواسطة النسب المئوية، والتكرارات لكل بند من بنود استثمارة الاستبيان. حساب المتوسط (Mean) وذلك لاستخراج الترتيب لكل فقرة من فقرات الإستبيان، والانحراف المعياري (Standard Deviation)

لقياس مدى التثنت في إجابات المبحوثين. واستخدام تحليل اللامعلمية لمعرفة وجود علاقة من عدمها، وذلك باستخدام تحليل كاي تربيع (كاي²).

5.3 عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة:

من خلال تفريغ الاستبيانات وتحليلها وفقاً للعوامل الشخصية والوظيفية للعاملين والمتمثلة في (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة بالمنظمة، المسمى الوظيفي)، صنف أفراد العينة كما يلي:

1.5.3 تصنيف أفراد العينة حسب النوع:

من خلال تحليل عينة الدراسة تبين أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث بفارق (55.8%) من إجمالي العينة. والجدول (3-5) يوضح نسبة الذكور والإناث، وقد يرجع هذا التوزيع النسبي إلى طبيعة العمل في هذه المنظمات.

جدول (3-5)

تصنيف أفراد العينة حسب النوع

النسبة المئوية	العدد	البيان
77.9	208	ذكور
22.1	59	إناث
100	267	الإجمالي

2.5.3 تصنيف أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

تبين من خلال تصنيف أفراد العينة وفقاً للحالة الاجتماعية، أن أعلى نسبة هي فئة المتزوجين حوالي 76%، وأقل نسبة هي سجلتها فئة الأرمال حوالي 1.5%. والجدول (3-6) يبين ذلك:

جدول (3-6)

تصنيف أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	البيان
18.0	48	أعزب
76.0	203	متزوج
4.5	12	مطلق
1.5	4	أرمل
100	267	الإجمالي

3.5.3 تصنيف أفراد العينة حسب العمر:

من الجدول (3-7) نلاحظ أن أعلى نسبة سجلتها الفئة العمرية (من 30 - إلى أقل من 50) إذ تصل إلى حوالي 70%، وهذا يتلاءم مع ما ورد بشأن الحالة الاجتماعية، إذ بلغت نسبة المتزوجين 76%؛ حيث يعتبر السن من 30 سنة فما فوق السن المناسب للزواج، وأن أقل نسبة سجلتها الفئة من 50 فما فوق، الأمر الذي يؤكد على قلة نسبة الذين سيحالون إلى التقاعد خلال السنوات القليلة القادمة، وهو مؤشر يتناغم مع كون نسبة كبيرة من العاملين لاتزال في سن العمل وستظل كذلك لسنوات كثيرة قادمة.

جدول (3-7)

تصنيف أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	العدد	البيان
2	6	أقل من 20
9.7	26	من 20 - أقل من 30
33.7	90	من 30 - أقل من 40
36.7	98	من 40 - أقل من 50
18	47	من 50 فما فوق
100	267	الإجمالي

4.5.3 تصنيف أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

يلاحظ من الجدول (3-8)، أن أعلى نسبة هي نسبة الإداريين، تليها الفنيين ثم المهندسين وأن أقل نسبة هي الفئة غير المصنفة و تمثل (الموظفين العاديين والاستشاري القانوني، مستشار جمركي، تجاري، الأمن الصناعي).

جدول (3-8)

تصنيف أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	البيان
22.8	61	مهندس
31.8	85	فني
33	88	إداري
9.4	25	محاسب/ مالي
3	8	غيرها
100	267	الإجمالي

5.5.3 تصنيف أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

يبين الجدول (3-9) عدد ونسبة كل مستوى من مستويات المؤهل العلمي، حيث يُلاحظ أن فئة دبلوم متوسط تمثل أعلى نسبة، حيث بلغت 33.7%، تلي فئة حملة المؤهلات الجامعية (بكالوريوس/ ليسانس) وتليها باقي النسبة الأخرى. ومثلت فئة الدكتوراة 0.4% وبالتالي تم ضمها إلى فئة ما فوق الجامعة (ماجستير / دكتوراة). وتؤكد نسبة ارتفاع حملة الدبلوم المتوسط ارتفاع نسبة الفنيين، كما يؤكد ارتفاع نسبة الإداريين ارتفاع نسبة حملة المؤهلات الجامعية؛ حيث إن أغلب حملة هذه المؤهلات هم من فئة الإداريين. وتمثل فئة أخرى (شهادة ثانوية، دورات في عدة مجالات كالأداء، والجودة، اللغات) وانحصرت هذه الفئة في الذين أعمارهم من 50 فما فوق.

جدول (3-9)

تصنيف أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	البيان
33.7	90	دبلوم متوسط
21.0	56	دبلوم عالي
30	80	بكالوريوس /ليسانس
4.9	13	ماجستير/ دكتوراه
10.5	28	أخرى
100	267	الإجمالي

6.5.3 تصنيف أفراد العينة حسب مدة الخدمة بالمنظمة:

يبين الجدول (3-10) أن أكثر الفئات تكراراً هي الفئة من 25 فما فوق؛ حيث بلغت نسبتها 24.7%، كما يلاحظ أن حوالي 75% من العينة لا تقل خبرتهم العلمية عن عشر سنوات. ويلاحظ أيضاً من ارتفاع نسبة الفئة 25 سنة فما فوق أنه يتلاءم مع النسبة العالية للفئة العمرية من (30- إلى أقل من 50). ويلاحظ من الجدول أيضاً أن هناك تقارباً في النسب للفئات من (5- إلى أقل من 10)، والفئة من (20 - إلى أقل من 25). وبشكل عام يُلاحظ أن أغلب العاملين في هذه المنظمات من أصحاب الخبرات الجيدة و العالية.

جدول (3-10)

تصنيف أفراد العينة حسب مدة الخدمة في المنظمة

النسبة المئوية	العدد	البيان
11.2	30	أقل من 5 سنوات
13.9	37	من 5 - إلى أقل من 10
19.5	52	من 10 - إلى أقل من 15
17.2	46	من 15 - إلى أقل من 20
13.5	36	من 20 - إلى أقل من 25
24.7	66	من 25 فما فوق
100	267	الإجمالي

6.3 مستوى ضغط العمل الذي يقع على العاملين أثناء ممارستهم لعملهم من وجهة نظرهم الشخصية.

يبين الجدول (3-11) إن معظم الإجابات كانت ضمن المستوى المتوسط؛ حيث بلغت متوسطاتها الحسابية (3.22). بمعنى؛ درجة تأثير هذه المتغيرات كأسباب لشعور العاملين في المنظمات قيد الدراسة هي درجة متوسطة.

وبالنظر إلى الجدول (3-11) نجد أن مصدري الدعم الاجتماعي من الرؤساء، والأصدقاء والأسرة حصلت على أعلى المتوسطات، حيث بلغت على التوالي (3.83)، (3.78). وهذا يعني أن هناك دعماً اجتماعياً مرتفعاً من الرؤساء، ومن الأصدقاء والأسرة؛ و يؤدي بدوره إلى التخفيف بالشعور بضغط في العمل؛ فالأفراد الذين يعملون مع رؤساء متعاونين ومتفاهمين، أقل استعداداً للشعور بالضغط. كما أن الدعم من الأسرة والأصدقاء يشكل نوعاً من المتفلس للتخفيف من الشعور بالضغط أثناء العمل. وبالتالي، فإن هذين المتغيرين لا يشكلان مصدراً للضغط في العمل.

وفي المرتبة الثالثة يأتي متغير بيئة العمل المادية كمصدر للضغط في العمل؛ حيث بلغ متوسطها (3.32) فعدم توفير بيئة عمل مناسبة من حيث؛ التهوية، الإضاءة، وافتقار المكان للخصوصية، والخوف المستمر على الصحة نتيجة ظروف العمل، كل ذلك أدى إلى شعور العاملين بضغط في العمل ناتج عن هذا المتغير.

وفي المرتبة الرابعة جاء متغير المشاركة في اتخاذ القرار بمتوسط حسابي (3.31)، وهذا يعني أن هناك قدراً من المشاركة من خلال إتاحة الفرصة للعاملين لاتخاذ قرارات تتعلق بعملهم، ولديهم قدر من التفويض، والاهتمام بالمقترحات التي يقدمها العاملون في مجال عملهم، ويؤدي هذا في النهاية إلى التخفيف بالشعور بضغط العمل.

ويظهر الجدول (3-11) باقي المتغيرات الأخرى المؤثرة والمسببة للضغط مرتبة حسب متوسطاتها كما يلي: النمو والتقدم المهني، السلامة والصحة المهنية، غموض الدور، التنظيم، المسؤولية تجاه الآخرين، العبء النوعي، صراع الدور، العبء الكمي.

جدول (3-11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات ضغط العمل

متغيرات ضغط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1. الدعم الاجتماعي من الأسرة والأصدقاء	3.83	0.8446	مرتفعة
2. الدعم الاجتماعي من الرؤساء	3.78	0.8519	مرتفعة
3. بيئة العمل المادية	3.32	1.01114	متوسطة
4. المشاركة في اتخاذ القرار	3.31	0.8443	متوسطة
5. النمو والتقدم المهني	3.25	0.94142	متوسطة
6. السلامة والصحة المهنية	3.19	0.9370	متوسطة
7. غموض الدور	3.12	0.7479	متوسطة
8. التنظيم	3.09	0.7902	متوسطة
9. المسؤولية تجاه الآخرين	3.02	0.7670	متوسطة
10. العبء النوعي	3.008	0.80474	متوسطة
11. صراع الدور	3.006	0.8623	متوسطة
12. العبء الكمي	2.71	0.9665	متوسطة
الضغط الكلي	3.22	0.4528	متوسطة

7.3 علاقات الارتباط بين العوامل الشخصية والوظيفية و متغيرات ضغط العمل واختبار فرضيات الدراسة.

تم استخدام تحليل كاي² لمعرفة العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية وضغط العمل

على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، فتبين ما يلي:

1.7.3 العلاقة بين العمر كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

من خلال الجدول (3-12)، نلاحظ انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر ومتغيرات ضغط العمل على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير، حيث كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع العلاقات بين المتغيرات. وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (3-12)

العلاقة بين العمر وضغط العمل

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	العمر	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.225	12.970	0.9585	3.857	أقل من 20	غموض الدور
		0.6168	3.154	20 - أقل من 30	
		0.7876	3.228	30 - أقل من 40	
		0.6980	3.061	40 - أقل من 50	
		0.7576	2.973	50 فما فوق	
0.620	8.095	0.4306	3.542	أقل من 20	صراع الدور
		0.8832	3.000	20 - أقل من 30	
		0.9740	2.997	30 - أقل من 40	
		0.8102	2.987	40 - أقل من 50	
		0.7732	3.00	50 فما فوق	
0.128	15.108	0.9832	3.833	أقل من 20	عبء كمي
		0.8437	2.872	20 - أقل من 30	
		0.9721	2.704	30 - أقل من 40	
		0.9626	2.670	40 - أقل من 50	
		0.9666	2.617	50 فما فوق	
0.248	12.590	0.6861	3.433	أقل من 20	عبء نوعي
		0.6274	3.162	20 - أقل من 30	
		0.8819	2.984	30 - أقل من 40	
		0.7772	3.061	40 - أقل من 50	
		0.7481	2.804	50 فما فوق	

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	العمر	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.516	9.166	0.7360	3.583	أقل من 20	النمو والتقدم المهني
		0.7974	3.144	20 - أقل من 30	
		0.9539	3.267	30 - أقل من 40	
		0.9774	3.1314	40 - أقل من 50	
		0.9450	3.101	50 فما فوق	
0.285	12.005	1.127	3.567	أقل من 20	المسؤولية تجاه الآخرين
		0.5797	2.838	20 - أقل من 30	
		0.7766	2.962	30 - أقل من 40	
		0.8182	3.047	40 - أقل من 50	
		0.6552	3.106	50 فما فوق	
0.549	8.818	1.084	3.278	أقل من 20	الدعم من الرؤساء
		0.7919	3.756	20 - أقل من 30	
		0.7820	3.863	30 - أقل من 40	
		0.8761	3.762	40 - أقل من 50	
		0.9384	3.780	50 فما فوق	
0.399	10.481	1.378	3.267	أقل من 20	الدعم من الأسرة
		0.8356	3.885	20 - أقل من 30	
		0.8271	3.944	30 - أقل من 40	
		0.7995	3.771	40 - أقل من 50	
		0.8882	3.774	50 فما فوق	
0.137	14.875	1.005	2.792	أقل من 20	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.7872	3.231	20 - أقل من 30	
		0.8503	3.400	30 - أقل من 40	
		0.7954	3.286	40 - أقل من 50	
		0.9419	3.314	50 فما فوق	
0.380	10.718	0.6831	2.917	أقل من 20	التنظيم
		0.6564	2.856	20 - أقل من 30	
		0.8438	3.083	30 - أقل من 40	
		0.7836	3.194	40 - أقل من 50	
		0.7708	3.048	50 فما فوق	
0.909	4.717	0.6208	3.458	أقل من 20	السلامة والصحة

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	العمر	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
		0.8834	3.098	20 - أقل من 30	
		0.9959	3.178	30 - أقل من 40	
		0.9740	3.324	40 - أقل من 50	
		0.7776	3.005	50 فما فوق	
		0.7123	3.722	أقل من 20	
		1.136	3.258	20 - أقل من 30	
0.587	8.429	0.9884	3.389	30 - أقل من 40	بيئة العمل المادية
		1.039	3.333	40 - أقل من 50	
		0.9626	3.149	50 فما فوق	
		0.5507	3.427	أقل من 20	
		0.3698	3.187	20 - أقل من 30	
0.687	7.406	0.4508	3.249	30 - أقل من 40	الضغط الكلي
		0.4814	3.237	40 - أقل من 50	
		0.4268	3.142	50 فما فوق	

2.7.3 العلاقة بين النوع كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

يبين الجدول (3-13) أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع ومتغيرات ضغط العمل على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير، حيث كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع العلاقات بين المتغيرات. وهذا يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (3-13)

العلاقة بين النوع و ضغط العمل

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النوع	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.321	2.274	0.72896	3.0901	ذكور	غموض الدور
		0.80256	3.2669	إناث	
0.605	1.005	0.84496	2.9892	ذكور	صراع الدور
		0.92596	3.0678	إناث	
0.634	0.911	0.95784	2.7051	ذكور	عبء كمي
		1.00392	2.7627	إناث	
0.884	0.246	0.78621	3.0154	ذكور	عبء نوعي
		0.87359	2.9831	إناث	
0.917	0.174	0.93249	3.2548	ذكور	النمو والتقدم
		0.98026	3.2331	إناث	
0.242	2.836	0.74295	3.0490	ذكور	المسؤولية تجاه الآخرين
		0.84537	2.9186	إناث	
0.446	1.616	0.87412	3.7516	ذكور	الدعم من الرؤساء
		0.76211	3.9153	إناث	
0.512	1.339	0.85890	3.7837	ذكور	الدعم من الأسرة
		0.77723	3.9932	إناث	
0.312	2.331	0.85541	3.2825	ذكور	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.80199	3.4195	إناث	
0.847	0.332	0.77035	3.0637	ذكور	التنظيم
		0.85644	3.1907	إناث	
0.299	2.412	0.93633	3.2139	ذكور	السلامة والصحة
		0.94586	3.1483	إناث	
0.631	0.922	0.98839	3.3333	ذكور	بيئة العمل المادية
		1.09536	3.2768	إناث	
0.953	0.097	0.43129	3.2122	ذكور	الضغط الكلي
		0.52384	3.26344	إناث	

3.7.3 العلاقة بين الحالة الاجتماعية كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

يوضح الجدول (3-14)، انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة

الاجتماعية ومتغيرات ضغط العمل على المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير، حيث

كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع العلاقات بين المتغيرات.

وهذا يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (3-14)

العلاقة بين الحالة الاجتماعية و ضغط العمل

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.675	4.010	0.8521	3.214	أعزب	غموض الدور
		0.7084	3.110	متزوج	
		0.9136	3.271	مطلق	
		0.9437	2.688	أرمل	
0.940	1.767	0.9050	3.010	أعزب	صراع الدور
		0.8526	3.015	متزوج	
		0.8334	2.813	مطلق	
		1.199	3.125	أرمل	
0.290	7.343	0.9043	2.819	أعزب	عبء كمي
		1.004	2.706	متزوج	
		0.6168	2.722	مطلق	
		0.3191	2.083	أرمل	
0.277	7.496	0.7669	3.129	أعزب	عبء نوعي
		0.8124	2.997	متزوج	
		0.7930	2.983	مطلق	
		0.5888	2.200	أرمل	
0.339	6.809	0.9123	3.260	أعزب	النمو والتقدم
		0.9457	3.272	متزوج	
		0.9074	3.146	مطلق	
		1.028	2.313	أرمل	

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.816	2.940	0.7275	3.008	أعزب	المسؤولية تجاه الأخرين
		0.7807	3.028	متزوج	
		0.7177	2.967	مطلق	
		0.9574	2.950	أرمل	
0.583	4.698	0.7448	3.778	أعزب	الدعم من الرؤساء
		0.8780	3.780	متزوج	
		0.6330	4.056	مطلق	
		1.374	3.500	أرمل	
0.528	5.205	0.8308	3.796	أعزب	الدعم من الأسرة
		0.8524	3.837	متزوج	
		0.8485	4.000	مطلق	
		0.6608	3.35	أرمل	
0.778	3.240	0.7544	3.250	أعزب	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.8689	3.336	متزوج	
		0.7977	3.250	مطلق	
		0.8443	3.063	أرمل	
0.067	11.785	0.7559	2.896	أعزب	التنظيم
		0.7961	3.135	متزوج	
		0.7385	2.250	مطلق	
		0.8660	2.750	أرمل	
0.720	3.678	1.013	3.135	أعزب	السلامة والصحة
		0.9207	3.223	متزوج	
		0.9660	3.188	مطلق	
		0.9869	2.813	أرمل	
0.582	4.708	0.9610	3.444	أعزب	بيئة العمل المادية
		1.021	3.299	متزوج	
		1.015	3.333	مطلق	
		1.287	2.917	أرمل	
0.132	9.840	0.4791	3.22	أعزب	الضغط الكلي
		0.4468	3.23	متزوج	
		0.3486	3.245	مطلق	
		0.6819	2.813	أرمل	

4.7.3 العلاقة بين المؤهل العلمي كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع:

من خلال الجدول (3-15). نلاحظ إن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي ومتغير الدعم الاجتماعي من الرؤساء، حيث كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) 0.048 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لكل فئة، نجد أن فئة (بكالوريوس/ ليسانس) يتلقون دعم من الرؤساء أكثر من غيرها من الفئات، تليها فئة دبلوم المتوسط ، وباقي الفئات الأخرى.

كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي وضغط العمل على المستوى الكلي، حيث كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) 0.023 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ويلاحظ أن فئة حملة الدبلوم المتوسط أكثر شعوراً بضغط في العمل، تليها فئة (ماجستير/ دكتوراه)؛ حيث أن أغلب حملة هذه المؤهلات هم من فئات الإداريين، الفنيين، المهندسين. أما علاقة المؤهل العلمي بباقي المتغيرات، فإنه لا توجد علاقة ذات دلالة بينهم. وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة بالنسبة لمتغير الدعم الاجتماعي من الرؤساء، وعلى المستوى الكلي. وقبول الفرضية بالنسبة لباقي المتغيرات.

جدول (3-15)

العلاقة بين المؤهل العلمي و ضغط العمل

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	المؤهل العلمي	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.073	17.064	0.6763	3.172	دبلوم متوسط	غموض الدور
		0.7234	3.165	دبلوم عالي	
		0.8473	3.106	بكالوريوس/ ليسانس	
		0.8771	3.038	ماجستير/ دكتوراه	
		0.6860	3.027	أخرى	
0.806	6.113	0.8215	2.972	دبلوم متوسط	صراع الدور
		0.8931	3.121	دبلوم عالي	
		0.8965	2.988	بكالوريوس/ ليسانس	
		0.9456	3.038	ماجستير/ دكتوراه	
		0.8302	2.929	أخرى	

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	المؤهل العلمي	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.918	4.578	0.9987	2.767	دبلوم متوسط	عبء كمي
		0.9361	2.643	دبلوم عالي	
		0.9977	2.683	بكالوريوس / ليسانس	
		0.8515	2.923	ماجستير / دكتوراه	
		0.9239	2.714	أخرى	
0.514	9.193	0.7895	3.022	دبلوم متوسط	عبء نوعي
		0.7936	3.100	دبلوم عالي	
		0.8332	3.020	بكالوريوس / ليسانس	
		0.8246	2.800	ماجستير / دكتوراه	
		0.8007	2.843	أخرى	
0.118	15.400	0.8229	3.414	دبلوم متوسط	النمو والتقدم
		0.8930	3.018	دبلوم عالي	
		1.090	3.241	بكالوريوس / ليسانس	
		0.9431	3.423	ماجستير / دكتوراه	
		0.8779	3.134	أخرى	
0.136	14.899	0.7332	3.111	دبلوم متوسط	المسؤولية تجاه الآخرين
		0.7716	2.982	دبلوم عالي	
		0.7360	2.903	بكالوريوس / ليسانس	
		1.031	3.385	ماجستير / دكتوراه	
		0.7845	2.971	أخرى	
*0.048	18.454	0.9159	3.807	دبلوم متوسط	الدعم من الرؤساء
		0.8638	3.631	دبلوم عالي	
		0.6645	3.925	بكالوريوس / ليسانس	
		1.101	3.641	ماجستير / دكتوراه	
		0.9546	3.714	أخرى	
0.452	9.871	0.8396	3.973	دبلوم متوسط	الدعم من الأسرة
		0.7752	3.764	دبلوم عالي	
		0.8672	3.757	بكالوريوس / ليسانس	
		0.9196	3.769	ماجستير / دكتوراه	
		0.8945	3.736	أخرى	

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	المؤهل العلمي	متغيرات شخصية متغيرات الضغط
0.350	11.097	0.8392	3.342	دبلوم متوسط	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.8510	3.277	دبلوم عالي	
		0.8666	3.350	بكالوريوس / ليسانس	
		0.8330	3.615	ماجستير / دكتوراه	
		0.7700	3.045	أخرى	
0.589	8.407	0.7949	3.103	دبلوم متوسط	التنظيم
		0.7760	3.121	دبلوم عالي	
		0.7670	3.044	بكالوريوس / ليسانس	
		0.9765	3.404	ماجستير / دكتوراه	
		0.7949	2.991	أخرى	
0.056	17.935	0.8715	3.267	دبلوم متوسط	السلامة والصحة
		0.8773	3.286	دبلوم عالي	
		1.091	3.069	بكالوريوس / ليسانس	
		0.8920	3.173	ماجستير / دكتوراه	
		0.9821	3.196	أخرى	
0.353	11.060	0.9922	3.389	دبلوم متوسط	بيئة العمل المادية
		0.8819	3.423	دبلوم عالي	
		1.087	3.233	بكالوريوس / ليسانس	
		1.067	3.026	ماجستير / دكتوراه	
		1.084	3.286	أخرى	
*0.023	20.744	0.3699	3.281	دبلوم متوسط	الضغط الكلي
		0.4422	3.214	دبلوم عالي	
		0.4741	3.190	بكالوريوس / ليسانس	
		0.6462	3.277	ماجستير / دكتوراه	
		0.5497	3.129	أخرى	

* قيمة كاي² دالة إحصائياً على مستوى $0.05 \geq$

5.7.3 العلاقة بين مدة الخدمة بالمنظمة كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع:

يبين الجدول (3-16)، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدة الخدمة بالمنظمة ومتغير العبء الكمي، حيث كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) 0.035 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. ويلاحظ من الجدول أن فئة (أقل من 5 سنوات) تُعاني من عبء في العمل أكثر من غيرها من الفئات، بمتوسط حسابي (3.02)، فهم يرون أن حجم العمل الذي يقومون به أكثر من اللازم، ومن الوقت المتاح لهم. أما علاقة مدة الخدمة بباقي المتغيرات، والضغط على المستوى الكلي فإنه لا توجد علاقة بينهم، فقد كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع القيم. وهذا يقودنا إلى رفض الفرضية الخامسة بالنسبة لمتغير العبء الكمي، وقبولها بالنسبة لباقي المتغيرات، وعلى المستوى الكلي للضغط.

جدول (3-16)

العلاقة بين مدة الخدمة بالمنظمة وضغط العمل

القيمة الاحتمالية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط	مدة الخدمة	متغيرات وظيفية متغيرات الضغط
0.124	15.216	0.7331	3.192	أقل من 5	غموض الدور
		0.8423	3.345	5 - أقل من 10	
		0.6769	3.260	10 - أقل من 15	
		0.8261	3.141	15 - أقل من 20	
		0.6748	3.042	20 - أقل من 25	
		0.6980	2.917	25 فما فوق	
0.638	7.903	0.8855	3.067	أقل من 5	صراع الدور
		1.011	3.054	5 - أقل من 10	
		0.8744	3.010	10 - أقل من 15	
		0.9319	2.951	15 - أقل من 20	
		0.8585	3.021	20 - أقل من 25	
		0.7237	2.981	25 فما فوق	

القيمة الاحتمالية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط	مدة الخدمة	متغيرات وظيفية متغيرات الضغط
*0.035	19.401	0.8924	3.022	أقل من 5	عبء كمي
		1.086	2.739	5 - أقل من 10	
		0.9359	2.545	10 - أقل من 15	
		1.003	2.848	15 - أقل من 20	
		0.8787	2.907	20 - أقل من 25	
		0.9341	2.510	25 فما فوق	
0.499	9.357	0.8136	3.187	أقل من 5	عبء نوعي
		0.8457	3.162	5 - أقل من 10	
		0.8074	2.846	10 - أقل من 15	
		0.8960	3.117	15 - أقل من 20	
		0.7313	3.00	20 - أقل من 25	
		0.7302	2.897	25 فما فوق	
0.717	7.086	0.8904	3.317	أقل من 5	النمو والتقدم
		1.035	3.365	5 - أقل من 10	
		0.9921	3.192	10 - أقل من 15	
		0.9682	3.255	15 - أقل من 20	
		0.9937	3.375	20 - أقل من 25	
		0.8312	3.129	25 فما فوق	
0.477	9.593	0.7492	2.873	أقل من 5	المسؤولية تجاه الآخرين
		0.8872	2.930	5 - أقل من 10	
		0.8184	3.008	10 - أقل من 15	
		0.7074	3.122	15 - أقل من 20	
		0.7000	2.983	20 - أقل من 25	
		0.7461	3.097	25 فما فوق	
0.844	5.644	0.7972	3.756	أقل من 5	الدعم من الرؤساء
		0.9019	3.703	5 - أقل من 10	
		0.8125	3.840	10 - أقل من 15	
		0.7428	3.841	15 - أقل من 20	
		0.7580	3.833	20 - أقل من 25	
		1.008	3.747	25 فما فوق	

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	مدة الخدمة	متغيرات وظيفية متغيرات الضغط
0.319	11.513	1.037	3.747	أقل من 5	الدعم من الأسرة
		0.7708	3.784	5 - أقل من 10	
		0.6566	4.050	10 - أقل من 15	
		0.8976	3.648	15 - أقل من 20	
		0.6829	3.800	20 - أقل من 25	
		0.9460	3.864	25 فما فوق	
0.992	2.431	0.8096	3.208	أقل من 5	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.8449	3.385	5 - أقل من 10	
		0.8606	3.346	10 - أقل من 15	
		0.8249	3.288	15 - أقل من 20	
		0.7908	3.306	20 - أقل من 25	
		0.9118	3.314	25 فما فوق	
0.437	10.043	0.7547	2.925	أقل من 5	التنظيم
		0.6780	3.020	5 - أقل من 10	
		0.8082	3.255	10 - أقل من 15	
		0.8746	3.158	15 - أقل من 20	
		0.7708	3.063	20 - أقل من 25	
		0.8017	3.049	25 فما فوق	
0.439	10.016	0.9573	3.100	أقل من 5	السلامة والصحة
		0.9417	3.061	5 - أقل من 10	
		0.9821	3.245	10 - أقل من 15	
		1.031	3.429	15 - أقل من 20	
		0.8770	3.396	20 - أقل من 25	
		0.8231	3.019	25 فما فوق	
0.548	8.835	1.065	3.233	أقل من 5	بيئة العمل المادية
		1.019	3.288	5 - أقل من 10	
		0.9977	3.513	10 - أقل من 15	
		0.9570	3.464	15 - أقل من 20	
		0.9659	3.315	20 - أقل من 25	
		1.049	3.131	25 فما فوق	

القيمة الاحتمالية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط	مدة الخدمة	متغيرات وظيفية متغيرات الضغط
0.997	1.829	0.5288	3.215	أقل من 5	الضغط الكلي
		0.4847	3.239	5 - أقل من 10	
		0.4443	3.259	10 - أقل من 15	
		0.4319	3.266	15 - أقل من 20	
		0.3691	3.248	20 - أقل من 25	
		0.4671	3.148	25 فما فوق	

* قيمة كاي² دالة إحصائياً على مستوى $\alpha \geq 0.05$.

6.7.3 العلاقة بين المسمى الوظيفي كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع:

من الجدول (3- 17) نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية فقط بين المسمى الوظيفي وغموض الدور، حيث كانت القيمة الاحتمالية ل(كا²) 0.037 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ونلاحظ من الجدول أن فئة الإداريين تعاني من غموض في الدور أكثر من غيرها من الفئات بمتوسط حسابي (3.25)، تليها فئة المهندسين والفنيين بمتوسطات (3.18)، (3.12) على التوالي، وشعور هذه الفئات بغموض في الدور ناتج من عدم وضوح في أهداف الوظيفة، والنقص في الصلاحيات اللازمة لتسيير العمل. أما عن العلاقة بين المسمى الوظيفي وضغط العمل على المستوى الكلي، وباقي المتغيرات الأخرى، فإنه لا توجد علاقة، فقد كانت القيم الاحتمالية ل(كا²) أكبر من مستوى الدلالة 0.05. وهذا يعني رفض الفرضية السادسة بالنسبة لغموض الدور، وقبولها لباقي المتغيرات وعلى المستوى الكلي.

جدول (3 - 17)

العلاقة بين المسمى الوظيفي وضغط العمل

القيمة الاحتمالية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط	المسمى الوظيفي	متغيرات وظيفية متغيرات الضغط
*0.037	16.437	0.7467	3.189	مهندس	غموض الدور
		0.6239	3.129	فني	
		0.8382	3.250	إداري	
		0.7090	2.680	محاسب/ مالي	
		0.5000	2.750	غيرها	
0.515	7.198	0.8840	3.070	مهندس	صراع الدور
		0.8413	2.941	فني	
		0.8534	3.111	إداري	
		0.9098	2.770	محاسب/ مالي	
		0.8425	2.813	غيرها	
0.832	4.267	0.9766	2.727	مهندس	عبء كمي
		0.9296	2.698	فني	
		1.036	2.788	إداري	
		0.9205	2.573	محاسب/ مالي	
		0.7333	2.542	غيرها	
0.547	6.904	0.7609	3.079	مهندس	عبء نوعي
		0.7682	3.106	فني	
		0.8929	2.930	إداري	
		0.6700	2.832	محاسب/ مالي	
		0.8602	2.850	غيرها	
0.748	5.085	1.047	3.328	مهندس	النمو والتقدم
		0.8918	3.182	فني	
		0.8791	3.364	إداري	
		0.9972	2.980	محاسب/ مالي	
		1.047	2.969	غيرها	

القيمة الاحتمالية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط	المسمى الوظيفي	متغيرات وظيفية متغيرات الضغط
0.195	11.212	0.8276	2.951	مهندس	المسؤولية تجاه الآخرين
		0.7711	3.066	فني	
		0.7397	3.020	إداري	
		0.7410	2.936	محاسب/ مالي	
		0.6840	3.325	غيرها	
0.319	9.284	0.7516	3.852	مهندس	الدعم من الرؤساء
		0.9865	3.612	فني	
		0.7640	3.894	إداري	
		0.8846	3.760	محاسب/ مالي	
		0.6843	4.083	غيرها	
0.443	7.902	0.7720	3.807	مهندس	الدعم من الأسرة
		0.8406	3.849	فني	
		0.8310	3.907	إداري	
		1.111	3.520	محاسب/ مالي	
		0.5230	3.925	غيرها	
0.374	8.639	0.8590	3.344	مهندس	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.8492	3.382	فني	
		0.7871	3.270	إداري	
		0.9148	2.960	محاسب/ مالي	
		0.7785	3.906	غيرها	
0.661	5.879	0.7595	3.184	مهندس	التنظيم
		0.8293	3.044	فني	
		0.7978	3.179	إداري	
		0.6395	2.820	محاسب/ مالي	
		0.8066	2.781	غيرها	
0.192	11.181	0.9280	3.324	مهندس	السلامة والصحة
		0.9349	3.265	فني	
		0.9202	3.236	إداري	
		0.9354	2.750	محاسب/ مالي	
		0.7647	2.563	غيرها	

القيمة الاحتمالية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط	المسمى الوظيفي	متغيرات وظيفية متغيرات الضغط
0.393	8.426	1.003	3.475	مهندس	بيئة العمل المادية
		1.037	3.376	فني	
		0.9971	3.307	إداري	
		0.9246	2.960	محاسب/ مالي	
		1.024	2.833	غيرها	
0.078	14.156	0.4244	3.273	مهندس	الضغط الكلي
		0.4264	3.228	فني	
		0.4939	3.268	إداري	
		0.3763	2.962	محاسب/ مالي	
		0.4958	3.125	غيرها	

* قيمة كاي² دالة إحصائياً على مستوى $\alpha \geq 0.05$.

الفصل الرابع:

النتائج والتوصيات

انتهت الدراسة إلى النتائج التالية:

1.4 النتائج المتعلقة بالعوامل الشخصية والوظيفية

أ. مثلت نسبة الذكور حوالي 78%. وهذا يعكس طبيعة العمل في المنظمات قيد

الدراسة، التي تتطلب التركيز على الذكور أكثر من الإناث.

ب. تحصلت فئة المتزوجين على أعلى نسبة في عينة الدراسة، فقد مثلت 76%

وهذا يعكس استقرار الأوضاع الاجتماعية بالمنظمات قيد الدراسة.

ج. كما سجلت الفئتين العمريتين من (30- إلى أقل من 50)، أعلى النسب في عينة

الدراسة، ومثلت حوالي 70%. وهذا يدل على امتلاك هذه المنظمات طاقات

وموارد بشرية ذات خبرة جيدة يجب الاستفادة منها، بشكل يُلبّي الارتقاء

بمستويات أداء أفضل.

د. ومثلت فئة الإداريين أعلى النسب، فقد سجلت حوالي 34%، تليها فئة الفنيين

حوالي 32%، وهذه نتيجة منطقية بحكم طبيعة عمل المنظمات قيد الدراسة،

وتعدد المهام والواجبات بها.

هـ. سجلت فئة دبلوم متوسط أعلى النسب، فقد مثلت حوالي 34%، تليها فئة حملة

المؤهلات الجامعية، وهذا يعكس ارتفاع نسبة الإداريين والفنيين، كما يشير

ارتفاع نسب حملة المؤهلات المتوسطة والعليا بشكل عام؛ إلى ارتفاع مستوى

التعليم للعاملين بالمنظمات قيد الدراسة.

و. أعلى النسب سجلتها فئة الخبرة من 25 سنة فما فوق، تليها الفئة من 10- إلى

أقل من 15، وباقي النسب الأخرى، وهذا الأمر يدل على تمسك المنظمات قيد

البحث بذوي الخبرات العالية.

ز. وإجمالاً، يمكن القول، أن أغلب أفراد العينة من فئة العمر المتوسط، ومن حملة المؤهلات الجامعية والمتوسطة ذوي الخبرات الجيدة في العمل، موزعين بنسب مختلفة ما بين الإداريين، الفنيين، المهندسين، محاسبين وماليين، وغيرها من الوظائف الأخرى.

2.4 نتائج تحليل متغيرات ضغط العمل في عينة الدراسة:

- أ. يعاني العاملون بالمنظمات قيد الدراسة، من مستوى متوسط من الضغط في العمل.
- ب. هناك دعم إجتماعي من الرؤساء، والأصدقاء والأسرة، بشكل إيجابي، الأمر الذي يسهم في تخفيف الشعور بضغط في العمل. كما هناك قدرًا من المشاركة في اتخاذ القرار، الذي يؤدي بدوره لتقليل الضغط في العمل، وزيادة الرضا والأداء.
- ج. شكلت باقي المتغيرات مصدراً لشعور العاملين بضغط العمل على التوالي: بيئة العمل المادية، النمو والتقدم المهني، السلامة والصحة المهنية، غموض الدور، الضغط الناجم عن التنظيم، المسؤولية تجاه الآخرين، العبء النوعي، صراع الدور، العبء الكمي.
- د. من خلال علاقات الارتباط بين المتغيرات، تبين أن فئة المؤهل (بكالوريوس/ليسانس) أكثر الفئات التي تتلقى دعماً اجتماعياً من الرؤساء، الأمر الذي يسهم في تخفيف شعورهم بضغط في العمل. أما حملة المؤهل (ماجستير/ دكتوراه) تعاني من ضغط في العمل على المستوى الكلي، نتيجة صراع الدور والمسؤولية تجاه الآخرين، ومشاكل في التنظيم. وبالنسبة للمسمى الوظيفي، فقد تبين أن فئة الإداريين، الفنيين والمهندسين، أكثر الفئات التي تعاني من غموض في الدور. أما مدة الخدمة بالمنظمة، فقد تبين أن فئة أقل من 5 سنوات، تعاني من عبء كمي في العمل.

3.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يمكننا القول، أن البحث اشتمل على ست فرضيات، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي

تبين لنا الآتي:

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر وضغط العمل على المستوى

الكلي، وعلى مستوى كل متغير. وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع وضغط العمل على المستوى

الكلي، وعلى مستوى كل متغير. وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية وضغط العمل على

المستوى الكلي، وعلى مستوى كل متغير. وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي وضغط العمل على

المستوى الكلي، وأيضاً مع متغير الدعم الاجتماعي من الرؤساء فقط. وهذا يعني رفض

الفرضية الفرعية الرابعة بالنسبة لمتغير الدعم الاجتماعي من الرؤساء، وعلى المستوى الكلي،

وقبول الفرضية بالنسبة لباقي المتغيرات.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدة الخدمة بالمنظمة ومتغير العبء الكمي فقط. مما يعني رفض الفرضية الخامسة بالنسبة لمتغير العبء الكمي، وقبول الفرضية بالنسبة لباقي المتغيرات، وعلى المستوى الكلي للضغط.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسمى الوظيفي وغموض الدور فقط. وهذا يعني رفض الفرضية السادسة بالنسبة لغموض الدور، وقبولها لباقي المتغيرات، وعلى المستوى الكلي لضغط العمل.

4.4 توصيات الدراسة

من خلال نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، يمكننا أن نستخلص مجموعة من التوصيات:

1. ضرورة اهتمام الإدارة بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين؛ بحيث يبقى مستوى الضغط ضمن المستوى المتوسط والمقبول، وهذا يتطلب وعياً بطبيعة ضغط العمل وأسبابه، وعقد دورات توعوية في هذا المجال.
2. الاهتمام بتوفير فرص النمو والتطور الوظيفي، للرفع من مستويات الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي، وإقامة الدورات التدريبية المناسبة، لرفع مهارات العاملين.
3. توفير بيئة عمل مناسبة من حيث؛ الإضاءة، التهوية الجيدة، وإجراء تحسينات قدر المستطاع لتصبح أكثر ملائمة. مع توفير احتياطات الصحة والسلامة، والتجهيزات الكافية للقيام بالعمل؛ حيث إن غالبية العاملين في هذه المنظمات يتعاملون مع أدوات

ومعدات خطرة على صحتهم وسلامتهم، وأيضاً على المديرين توفير مناخ اجتماعي، ونفسي، وتنظيمي مشجع يقلل من الضغط في العمل..

4. يمكن الاستفادة من الاستراتيجيات العامة، التي تم التطرق إليها خلال الفصل الثاني للتعامل مع ضغط العمل كلما دعت الحاجة لذلك، وحسب نوع وأسباب وظروف كل حالة من حالات الضغط الموجهة نحو العاملين في مجتمع الدراسة المقصود.

5.4 مقترحات لدراسات مستقبلية:

أجريت هذه الدراسة على الشركات الصناعية الليبية العاملة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي، لهذا يمكن أن تجرى هذه الدراسة مستقبلاً على شركات أخرى أو مدن أخرى ومقارنة نتائجها مع نتائج هذه الدراسة. ويمكن إجراء دراسة عن التحرش الجنسي وعلاقته بضغط العمل.

قائمة المراجع

أولاً - الكتب .

1. إدريس، ثابت عبدالرحمن . المرسي، جمال الدين محمد (2002). السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج. الإسكندرية: الدار الجامعية.
2. الصيرفي، محمد (2008). الضغط والقلق الإداري. مؤسسة حورس الدولية: عمان.
3. العميان، محمود سليمان (2002). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
4. برنوطي، سعاد نائف (2001). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل.
5. بلال، محمد إسماعيل (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة.
6. جرينبرج، جيرالد. بارون، روبرت (2004). إدارة السلوك التنظيمي في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي . إسماعيل علي بسيوني. الرياض: دار المريخ.
7. حريم، حسين (2005). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عُمان: دار ومكتبة الحامد.
8. حسن، راوية (2003). السلوك التنظيمي المعاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية.
9. ديسلر، جاري (2003). إدارة الموارد البشرية، ترجمة: محمد سيد أحمد عبد المتعال. الرياض: دار المريخ للنشر.
10. شهاب، محمد علي وآخرون (1996). العلاقات الإنسانية (مدخل سلوكي). الشركة العربية للنشر والتوزيع.

11. عبد الباقي، صلاح الدين (2005). **مبادئ السلوك التنظيمي**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

12. عبدالوهاب، أحمد جاد (2003). **السلوك التنظيمي**. المنصورة: المكتبة العصرية بالمنصورة.

13. ماهر، أحمد (2003). **السلوك التنظيمي (مدخل لبناء المهارات)**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

14. يوسف، جمعة سيد (2004). **إدارة ضغوط العمل**. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

15. Strank.Jermy. (2005) .**Stress at work, management and prevention** .(linacare House, Jordan Hill OxfordOX2 8DP)
.London

ثانياً - الدوريات والرسائل.

1. أبو خرمة وحمد، عماد محمد عوض وهاشم جميل محمد (2002)، مصادر الإجهاد الوظيفي لدى موظفي شركة الكهرباء الوطنية الأردنية، **مجلة جامعة الملك سعود**، المجلد 14، العلوم الإدارية (1)، ص 1-46.

2. البركي، عفاف (2009)، "علاقة ضغط العمل بالولاء التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: جامعة قاريونس.

3. الحبوني، طاهر فرج لامين (2008)، "العوامل المهنية المؤدية للضغط وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: جامعة قاريونس.

4. السالم، مؤيد سعيد سليمان (اكتوبر 1990)، "التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأساليبه واستراتيجيات إدارته"، الإدارة العامة، العدد 68.

5. السعودي، موسى (2006)، "أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدي العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية"، *دراسات العلوم الإدارية*، المجلد 33، العدد 2 ص ص 379-401.
6. الشابي (2004)، "علاقة الخصائص الشخصية للعاملين بالإجهاد في العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: جامعة قارونس.
7. الشاعر، آمال (2007)، "علاقة الإجهاد المهني بالرضا عن العمل لدى مديري الإدارة الوسطى"، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: جامعة قارونس.
8. العبيدي، سليمان سالم جمعة (2003)، "العوامل المسببة لضغط العمل وعلاقتها بشعور المديرين بالرضا عن العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: جامعة قارونس.
9. العساف، محمد صالح (1995)، *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*، "الرياض: شركة العبيكان للطباعة والنشر".
10. الفوزان، ناصر بن محمد (2002)، "خصائص العمل ومستوى الإجهاد الوظيفي"، *مجلة جامعة الملك سعود*، المجلد 14، العلوم الإدارية (2)، ص ص 193-221.
11. القطراني، خالد سالم محمد (2009)، "العوامل المسببة للإجهاد الوظيفي وعلاقتها برضا مديري المصارف ومشرفي الوكالات المصرفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: أكاديمية الدراسات العليا .

12. اللوزي، موسى سلامة. الحنيطي، نادية خلف (2003)، "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردنية"، *دراسات العلوم الإدارية، المجلد 30، العدد 2*.
13. المعاني، أيمن عودة. أخوارشيدة ، عبدالحكيم عقلة (2006)، "تحليل ضغوط العمل لدي الجهاز التمريضي في مستشفيات الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية"، *دراسات العلوم الإدارية، المجلد 33، العدد 2، ص 355-378*.
14. دربي، فدوى فرحات (1999)، "علاقة الإجهاد في العمل بالرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية"، *رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: جامعة قاربيونس*.
15. دومة، عزة عثمان (2005)، "علاقة الإجهاد الوظيفي بأداء الموظفين بالمصارف الليبية التجارية العاملة بمدينة بنغازي"، *رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي: أكاديمية الدراسات العليا*.
16. مذكور، فوزي شعبان (2000)، "إدارة الضغوط الوظيفية للممرضات العاملات في وحدات العناية المركزة في المستشفيات العامة، القاهرة الكبرى"، *مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 55، المجلد 39، ص 318-319*.
17. نصير، نعيم. ديباجة، فاروق (1997)، "مصادر الإجهاد في العمل لدى أطباء الإسعاف في مستشفيات شمال الأردن: دراسة ميدانية"، *مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 9 ، العلوم الإدارية 2، ص 301-332*.

ثالثاً - من الإنترنت.

1. العديلي، ناصر محمد، إدارة ضغوط العمل. متاح على:

<http://www.aleqt.com/news.php?do=show&id=139574&archive>
date=2008-08-25.

تاريخ الزيارة: 2011/1/2.

2. مريزق، عدنان (2009)، "علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بضغط العمل المؤسسات الجامعية، الجزائر". متاح على:

<http://www.kenan Online.com>.

تاريخ الزيارة: 2011.3/1/2

3. مقاومة ضغوط العمل. متاح على:

http://www.helford.com/cours_detail.php?c=41.

تاريخ الزيارة: 2011/1/2 .

4. التكنولوجيا والعولمة وراء الكآبة، شبكة بيت التمريض . متاح على:

<http://www.palnrurse.com/vb/showthread.php?t=48037>

تاريخ الزيارة: 2010/6/22.

5. Job stress .Article prepared and published by NIOSH(National Institute for Occupational Safety and Health).

متاح على:

D:/Employee Health .mht. www.work place-wellness -massage.com.

تاريخ الزيارة : 2011/1/2 .

6. Grunfeld, Eva et Al .2000." prevalence of Burnout, Job Stress and Job Satisfaction", **Candian Midical Association Journal**, Ottawa, p25.

متاح على:

<http://www.ro-journal.com/content/4/1/6# Dannovg> .

تاريخ الزيارة : 2010/6/1.

7. Health Wise Staff.

متاح على:

[http://health.msn/health-topics/ Neurological -Cognitive Health .mht](http://health.msn/health-topics/Neurological-CognitiveHealth.mht)
october 14,2009.

تاريخ الزيارة : 2011/1/2

الملاحق

الملحق رقم (1)

رسالة الإرفاق

الأخ / الأخت /

تحية طيبة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة نقوم بإجراء دراسة تهدف إلى تبيان العلاقة بين ضغط العمل والعوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بالمنظمات الصناعية بمدينة بنغازي.

لذا، نأمل تعاونكم من خلال إجابتم على الفقرات الواردة في صحيفة الاستبيان المرفقة، وبدقة وموضوعية واختيار إجابة واحدة لكل سؤال. ونود إفادتكم إلى أن إجابتم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرون لكم تشجيعكم للبحث العلمي .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحثة

الملحق رقم (2)
صحيفة الاستبيان

القسم الأول - العوامل الشخصية:

ضع علامة (ن) أمام العبارة التي تنطبق عليك:

(1) النوع :

ذكر . أنثي .

(2) الحالة الاجتماعية :

أعزب . متزوج . مطلق . أرمل .

(3) العمر:

أقل من 20 سنة . من 20 إلى أقل من 30 سنة .

من 30 إلى أقل من 40 سنة . من 40 إلى أقل من 50 سنة .

من 50 إلى أقل من 60 سنة . من 60 سنة فما فوق .

(4) المؤهل العلمي:

دبلوم متوسط . دبلوم عالي .

بكالوريوس/ ليسانس . ماجستير .

دكتوراه . أخرى ، أذكرها

العوامل الوظيفية:

(1) مدة الخدمة بالمنظمة:

أقل من 5 سنوات . من 5 إلى أقل من 10 سنوات .

من 10 إلى أقل من 15 سنة . من 15 إلى أقل من 20 سنة .

من 20 إلى أقل من 25 سنة . من 25 سنة فما فوق .

(2) المسمى الوظيفي :

مهندس . فني . إداري .

محاسب/ مالي . غيرها (تذكر)

الرجاء وضع علامة (U) داخل الخانة التي تتفق مع رأيك:

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات
					1 تنقصني الصلاحيات اللازمة لتسيير عملي.
					2 لست على معرفة تامة بما هو المطلوب مني.
					3 تعتبر مسؤوليات وظيفتي وأهدافها واضحة بالنسبة لي.
					4 لا أفهم مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المنظمة ككل.
					5 أقوم بتنفيذ أشياء في الوظيفة مقبولة من شخص ومرفوضة من الآخرين.
					6 لا يتم التقيد بإطار وأوامر العمل الرئيسية.
					7 تصدر لي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول.
					8 أعمل في ظل مجموعة قوانين وإرشادات وسياسات متعارضة.
					9 وقت العمل الرسمي لا يكفي لأداء عملي اليومي.
					10 أشعر بعدم توافر الوقت الكافي للحصول على استراحة.
					11 حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم.
					12 يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيداً بمرور الوقت.
					13 ليس لدى تدريب أو خبرة كافية للقيام بواجباتي بشكل مناسب.
					14 تتوقع المنظمة مني جهداً أكثر من مهاراتي وقدراتي.
					15 تعتبر الأعمال الموكلة إلي صعبة أو معقدة أحياناً.
					16 ليس لدى صلاحيات كافية تخولني للقيام بعملتي بدقة.
					17 لا تتوافر لدي الفرصة المناسبة للتقدم الوظيفي في هذه المنظمة.
					18 إنني أعيق تقدمي المهني من خلال بقائي في هذه المنظمة.
					19 أشعر أنني أراوح في مكاني الوظيفي.
					20 لدى فرص قليلة للتقدم أو لتعلم مهارات جديدة في العمل.
					21 لدى مسؤوليات تجاه المستقبل الوظيفي للآخرين.
					22 أقوم باتخاذ إجراءات وقرارات تؤثر على سلامة الآخرين وحياتهم.
					23 أتحمّل مسؤوليات تطوير الموظفين الآخرين.
					24 إن مسؤولياتي في المنظمة تجاه الآخرين أكثر منها تجاه الأشياء.
					25 إنني مسؤول عن وإرشاد مرؤوسي أو مساعدتهم في حل مشكلاتهم.
					26 تترك لي الحرية في بعض الأحوال لاتخاذ قرار معين.

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات	
					تنال مقترحاتي المقدمة اهتمام رؤسائي .	27
					هناك تفويض من قبل الرؤساء لممارسة بعض صلاحياتهم.	28
					توجد حرية واسعة لأداء مهام عملي.	29
					يتصف الهيكل التنظيمي في المنظمة بوجود كثير من الروتينية.	30
					لا يتبع في انجاز العمل التسلسل الإداري في التنظيم.	31
					اشعر بعد م التقدير والاحترام من قبل مديري والمشرفين علي.	32
					ليس لدى سوى قدر ضئيل من التحكم في وظيفتي.	33
					لا تتوافر التجهيزات الكافية للقيام بالعمل.	34
					لا تتوفر لي احتياطات الصحة والسلامة اللازمة أثناء العمل.	35
					يتسم جو العمل بالتلوث وعدم النقاء.	36
					أتعامل مع أدوات غير مناسبة للقيام بالعمل.	37
					يفتقر مكان عملي للخصوصية.	38
					لا تتوفر في المنظمة بيئة عمل مناسبة من حيث (التهوية – أثار – حرارة – إضاءة).	39
					اشعر بالخوف المستمر على صحتي نتيجة لظروف العمل.	40
					تتسم علاقتي مع رؤسائي بنوع من الود.	41
					ينتبه رئيسي لما أقول بخصوص العمل.	42
					رئيسي في العمل يساعدني على حل المشاكل التي تواجهني أثناء العمل.	43
					لدي أصدقاء أو أفراد من العائلة يهتمون بما يحدث لي.	44
					أستطيع الوثوق بأحد أصدقائي للتحدث معه عن مشاكلي العائلية.	45
					عائلتي أو أصدقائي يساعدوني في اتخاذ قرارات صعبة.	46
					يمكنني التحدث مع عائلتي أو أحد أصدقائي فيما يخص مشاكلي المالية أو غيرها من الأمور.	47
					أصدقائي أو عائلتي يعطونني نصائح قيمة بخصوص علاقاتي في العمل عندما أحتاجها.	48

نشكر لكم تعاونكم مقدماً

الملحق رقم (3)

جدول

(Krejcie and Morgan 1970)

لتحديد حجم العينة

جدول Krejcie and Morgan لتحديد حجم العينة

حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع
317	1800	201	240	103	140	10	10
320	1900	205	440	108	150	14	15
322	2000	210	460	113	160	19	20
327	2200	214	480	118	170	24	25
331	2400	217	500	123	180	28	30
335	2600	226	550	127	190	36	40
338	2800	234	600	138	200	40	45
341	3000	242	650	135	210	44	50
346	3500	248	700	140	220	48	55
351	4000	254	750	144	230	52	60
354	4500	260	800	148	240	56	65
357	5000	265	850	152	250	59	70
361	6000	269	900	155	260	63	75
364	7000	274	950	159	270	66	80
367	8000	278	1000	162	280	70	85
368	9000	285	1100	165	290	73	90
370	1000	291	1200	169	300	76	95
375	15000	297	1300	175	320	80	100
377	20000	302	1400	181	340	86	110
375	30000	306	1500	186	360	92	120
380	40000	310	1600	191	380	97	130
381	50000	313	1700	196	400		
382	75000						
384	100000						

الملحق رقم (4)

ملخص الدراسة باللغة

الإنجليزية



جامعة بنغازي
كلية الاقتصاد
قسم الإدارة

الأخ / الأخت /

تحية طيبة

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة نقوم بإجراء دراسة تهدف إلى تبيان العلاقة بين ضغط العمل والعوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بالمنظمات الصناعية بمدينة بنغازي.

لذا، نأمل تعاونكم من خلال أجابتم على الفقرات الواردة في صحيفة الاستبيان المرفقة، وبدقة وموضوعية واختيار إجابة واحدة لكل سؤال. ونود إفادتكم إلى إن إجابتم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرون لكم تشجيعكم للبحث العلمي

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الباحثة

القسم الأول: العوامل الديموغرافية:

ضع علامة (ن) أمام العبارة التي تنطبق عليك:

(1) النوع :

ذكر . أنثي .

(2) الحالة الاجتماعية :

أعزب . متزوج . مطلق . أرمل .

(3) العمر:

أقل من 20 سنة . من 20 إلى أقل من 30 سنة .
 من 30 إلى أقل من 40 سنة . من 40 إلى أقل من 50 سنة .
 من 50 إلى أقل من 60 سنة . من 60 سنة فما فوق .

(4) المؤهل العلمي:

دبلوم متوسط . دبلوم عالي .
 بكالوريوس/ ليسانس . ماجستير .
 دكتوراه . أخرى ، أذكرها

العوامل الوظيفية:

(1) مدة الخدمة بالمنظمة:

أقل من 5 سنوات . من 5 إلى أقل من 10 سنوات .
 من 10 إلى أقل من 15 سنة . من 15 إلى أقل من 20 سنة .
 من 20 إلى أقل من 25 سنة . من 25 سنة فما فوق .

(2) المسمى الوظيفي :

مهندس . فني . إداري .
 محاسب/ مالي . غيرها (تذكر)

الرجاء وضع علامة (U) داخل الخانة التي تتفق مع رأيك:

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات
					1 تنقصني الصلاحيات اللازمة لتسيير عملي.
					2 لست على معرفة تامة بما هو المطلوب مني.
					3 تعتبر مسؤوليات وظيفتي وأهدافها واضحة بالنسبة لي.
					4 لا أفهم مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المنظمة ككل.
					5 أقوم بتنفيذ أشياء في الوظيفة مقبولة من شخص ومرفوضة من الآخرين.
					6 لا يتم التقيد بإطار وأوامر العمل الرئيسية.
					7 تصدر لي تعليمات متعارضة من أكثر من مسئول.
					8 أعمل في ظل مجموعة قوانين وإرشادات وسياسات متعارضة.
					9 وقت العمل الرسمي لا يكفي لأداء عملي اليومي.
					10 اشعر بعدم توافر الوقت الكافي للحصول على استراحة.
					11 حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم.
					12 يبدو أن أعباء العمل تزداد تعقيداً بمرور الوقت.
					13 ليس لدى تدريب أو خبرة كافية للقيام بواجباتي بشكل مناسب.
					14 تتوقع المنظمة مني جهداً أكثر من مهاراتي وقدراتي.
					15 تعتبر الأعمال الموكلة إلى أحياناً صعبة أو معقدة.
					16 ليس لدى صلاحيات كافية تخولني للقيام بعملتي بدقة.
					17 لا تتوافر لدي الفرصة المناسبة للتقدم الوظيفي في هذه المنظمة.
					18 إنني أعيق تقدمي المهني من خلال بقائي في هذه المنظمة.
					19 اشعر أنني أراوح في مكاني الوظيفي.
					20 لدى فرص قليلة للتقدم أو لتعلم مهارات جديدة في العمل.
					21 لدى مسؤوليات تجاه المستقبل الوظيفي للآخرين.
					22 أقوم باتخاذ إجراءات وقرارات تؤثر على سلامة الآخرين وحياتهم.
					23 أتحمّل مسؤوليات تطوير الموظفين الآخرين.
					24 إن مسؤولياتي في المنظمة تجاه الآخرين أكثر منها تجاه الأشياء.
					25 إنني مسئول عن إرشاد مرؤوسي أو مساعدتهم في حل مشكلاتهم.
					26 تترك لي الحرية في بعض الأحوال لاتخاذ قرار معين.

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات
					27 تنال مقترحاتي المقدمة اهتمام رؤسائي .
					28 هناك تفويض من قبل الرؤساء لممارسة بعض صلاحياتهم.
					29 توجد حرية واسعة لأداء مهام عملي.
					30 يتصف الهيكل التنظيمي في المنظمة بوجود كثير من الروتينية.
					31 لا يتبع في انجاز العمل التسلسل الإداري في التنظيم.
					32 اشعر بعدم التقدير والاحترام من قبل مديري والمشرفين علي.
					33 ليس لدى سوى قدر ضئيل من التحكم في وظيفتي.
					34 عدم توفر التجهيزات الكافية للقيام بالعمل.
					35 لا تتوفر لي احتياطات الصحة والسلامة اللازمة أثناء العمل.
					36 يتسم جو العمل بالتلوث وعدم النقاء.
					37 أتعامل مع أدوات غير مناسبة للقيام بالعمل.
					38 افتقار مكان عملي للخصوصية.
					39 لا تتوفر في المنظمة بيئة عمل مناسبة من حيث (التهوية – أثاث – حرارة – إضاءة.
					40 اشعر بالخوف المستمر على صحتي نتيجة لظروف العمل.
					41 تتسم علاقتي مع رؤسائي بنوع من الود.
					42 ينتبه رئيسي لما أقول بخصوص العمل.
					43 رئيسي في العمل يساعدني على حل المشاكل التي تواجهني أثناء العمل.
					44 لدي أصدقاء أو أفراد من العائلة يهتمون لما يحدث لي.
					45 أستطيع الوثوق بأحد أصدقائي للتحدث معه عن مشاكلي العائلية.
					46 عائلتي أو أصدقائي يساعدوني في اتخاذ قرارات صعبة.
					47 يمكنني التحدث مع عائلتي أو أحد أصدقائي فيما يخص مشاكلي المالية أو غيرها من الأمور.
					48 أصدقائي أو عائلتي يعطوني نصائح قيمة بخصوص علاقتي في العمل عندما أحتاجها.

نشكر لكم تعاونكم مقدماً

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A (

Reliability Coefficients

N of Cases = 52.0

N of Items = 54

Alpha = .8893

Abstract

The current study aims to identify the relationship between some personal and functional factors and stress at work of workers in four industrial companies within Benghazi city. The population of the study consisted of all workers of these companies, totaled (3458) workers. A random sample size consisted of (354) workers has been select. A questionnaire form was used to collect data on the subject of the study, (354)of questionnaire were distributed. Only (267)of them were suitable for statistical analysis. The program of Statistics Package for the Social Sciences (SPSS) was used for data analysis.

The most important results of the study include the following:
It has been revealed that stress at work level was moderate. It was also concluded that the workers in companies under study suffer from pressure due to several variables. These in descending order are: work physical environment, professional development, occupational safety, role ambiguity, organizational strain, responsibility for others, qualitative burden, role conflict, and quantitative load respectively. The study also reached the following results :

- a. There was a relationship between qualification and stress at work in general, and with superiors' social support in particular.
- b. There was a relationship between tenure and stress at work in terms of the quantitative load.
- c. There was an association between job description and stress at work concerning role ambiguity.
- d. There was no relationship between age, gender, status and stress at work.

**University of Benghazi
Faculty of Economics
Management Department**



**Stress at work and it's relationships with some personal
and functional factors**

“ pilot study on workers in some industrial organizations operating in Benghazi city”

by :

Salwa S.ALfergany

Bachelor of Business Administration - Faculty of Economics
University of Benghazi

Supervision:

Dr. Abdelgalil A. El mansoury

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement of Master
degree in Management , Faculty of Economics
University of Benghazi

Spring / 2012