الجامعة الإسلامية ـ غزة
عمادة الدراسـات العليـا
كليـــــة التجـــارة
قســم إدارة الأعمـــال

مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة

إعداد الطالب
عبد القادر أحمد مسلم

إشراف
الدكتور/ سامي علي أبو الروس

قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

1428هـ - 2007م

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ لَقَدْ خَلَقْنَا الإِنسَانَ فِي كَبَدٍ ﴾

(سورة البلد : الآية 4)

إهـــــــداء

إلى كل المخلصين لهذا الوطن

اهدي هذا الجهد المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، الحمد لله حمدا كثيرا يليق بجلاله وكمال صفاته، وأشكره عز شأنه على جزيل النعم، الذي وفقني ويسر لي الأمر لإتمام هـذا البحـث المتواضـع، وأصلي وأسلم على من لا نبي بعده معلم هذه الأمة ومرشدها، قال تعالى " ولـئن شـكرتم لأزيدنكم" (إبراهيم، آية 7)، قال تعالى " ولا تبخسوا الناس أشياءهم" (سورة الأعراف، آية 85)، ويقول نبينا محمد صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر النـاس لا يـشكر الله" (رواه أحمد والترمذي).

لذلك أتقدم بالشكر الجزيل وأخص بالذكر **الدكتور القدير/ سامي علي أبو الروس** الذي لم يدخر جهداً علي بعلمه الوافر، وتقديم الآراء والتوجيهات المفيدة ، ونـسأل الله أن يكون ذخراً للعلم والوطن، كما أتقدم بالشكر الجزيل **للأستاذ الفاضل/ حسام أبو شـاويش**، الذي ساهم بالترجمة، وتوفير بعض المراجع الأجنبية، وأيضا ساهم في تحكيم الاستبانة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل **للأستاذ الفاضل/ بسام الأغا**، الذي ساهم بجهد كبير قـي توزيع وجمع الاستبانات في كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية-غزة، كما أتقدم بالشكر الجزيل **للأستاذ الفاضل/ مازن الجبور**، الذي ساهم بجهد كبير قي توزيع وجمع الاستبانات في كلية العلوم والتكنولوجيا-خانيونس.

كما أتقدم بخالص الشكر لجميع الأساتذة الذين ساهموا بتحكيم الاستبانة، لما كـان لإرشاداتهم النفع والفائدة في هذا البحث، وأتقدم بخالص الشكر لجميع العاملين في الكليات التقنية، على تعاونهم وتفضلهم بتعبئة بيانات أداة الدراسة.

وجزى الله الجميع عني خير الجزاء،،،

الباحث

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
آية	أ
إهداء	ب
شكر وتقدير	ج
قائمة المحتويات	د
قائمة الجداول	ز
قائمة الأشكال	ي
قائمة الملاحق	ي
ملخص الدراسة باللغة العربية	ك
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	م
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
مقدمة	2
مشكلة الدراسة	3
فرضيات الدراسة	4
متغيرات الدراسة	4
أهداف الدراسة	5
أهمية الدراسة	6
مصطلحات الدراسة	6
حدود الدراسة	7
الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث	
المبحث الأول: الضغوط المهنية	8
مقدمة	9
مفهوم ضغوط العمل	9
مصادر ضغوط العمل وأنواعها	11
الآثار الناتجة عن ضغوط العمل	18
علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي	22
إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	24
المبحث الثاني: واقع التعليم المهني والتقني في قطاع غزة	34

الموضوع	الصفحة
مقدمة	34
التعليم التقني والمهني	34
كليات المجتمع التقنية	35
نشأة التعليم التقني في فلسطين وتطوره	36
أهمية وأهداف التعليم المهني والتقني	36
المعوقات والمشكلات للتعليم التقني	38
اتجاهات عالمية في مجال إعداد التقنيين	39
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	41
مقدمة	41
الدراسات العربية	41
الدراسات الأجنبية	49
تعقيب على الدراسات السابقة	51
الفصل الخامس: الإطار العملي للبحث	
المبحث الأول: المنهجية والإجراءات	54
منهج الدراسة	54
مجتمع الدراسة	54
عينة الدراسة	55
طرق جمع البيانات	56
أداة الدراسة	56
الأساليب الإحصائية المستخدمة	58
إجراءات تطبيق الدراسة	58
المبحث الثاني: فحص صدق وثبات الأداة	59
فحص صدق الأداة	59
فحص ثبات الأداة	64
المبحث الثالث: تحليل البيانات	66
تحليل خصائص العينة	66
تحليل مجالات الدراسة	72
المبحث الرابع: اختبار الفرضيات	97

الموضوع	الصفحة
الفصل السادس: النتائج والتوصيات	
النتائج	135
التوصيات	138
المقترحات	142
المراجع	
المراجع العربية	143
المراجع الأجنبية	146

قائمة الجداول

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
1	يوضح البيانات حول الكليات التقنية في قطاع غزة	54
2	توزيع العاملين المتفرغين في الكليات التقنية حسب مجال العمل والمؤهل العلمي والجنس	55
3	اختيار مفردات العينة لكل كلية من مجتمع الدراسة	55
4	اختيار مفردات العينة لكل كلية من مجتمع الدراسة موزعة حسب مجال العمل	56
5	يوضح أوزان فقرات الاستبانة	57
6	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مصادر الضغوط المهنية والدرجة الكلية لفقراته	60
7	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال آثار ضغوط العمل والدرجة الكلية لفقراته	61
8	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال طرق التغلب على الإحساس بالضغط والدرجة الكلية لفقراته	63
9	الصدق البنائي لمجالات الدراسة	64
10	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	65
11	معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)	65
12	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	66
13	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	66
14	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	67
15	توزيع عينة الدراسة حسب عدد أفراد الأسرة	67
16	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	68
17	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص	68
18	توزيع عينة الدراسة حسب الكلية (مكان العمل)	69
19	توزيع عينة الدراسة حسب جهة الإشراف	70
20	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	70
21	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	71
22	توزيع عينة الدراسة حسب الراتب الشهري	72
23	اختبار التوزيع الطبيعي(One-Sample Kolmogorov-Smirnov)	72
24	تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ العبء الوظيفي)	73
25	تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ غموض الأدوار وتعددها)	75
26	تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ العلاقات الإنسانية)	76

رقم الجدول	الجدول	
27	تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ تقييم الأداء)	77
28	تحليل فقرات المجال الخامس (مصادر الضغوط المهنية/ الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	78
29	تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ المردود المادي)	79
30	تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ الحاجة إلى التطور المهني)	81
31	تحليل فقرات المجال الثامن (مصادر الضغوط المهنية/ ظروف العمل)	82
32	تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	83
33	تحليل مجالات مصادر الضغوط المهنية	85
34	تحليل فقرات مجال (آثار ضغوط العمل / الأعراض الجسمية)	86
35	تحليل فقرات مجال (آثار ضغوط العمل / الأعراض النفسية)	88
36	تحليل فقرات مجال (آثار ضغوط العمل / الأعراض السلوكية)	90
37	تحليل مجالات آثار ضغوط العمل	92
38	تحليل فقرات مجال (الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط)	93
39	أبعاد الاستبانة مرتبة حسب أهميتها للمبحوثين	96
40	معاملات ارتباط بيرسون بين الضغط الوظيفي وكل من المجالات الأخرى	97
41	اختبار t لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير الجنس	102
42	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير العمر	103
43	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير الحالة لاجتماعية	104
44	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير عدد أفراد الأسرة	105
45	اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة (لمتغير عدد أفراد الأسرة)	105
46	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير المؤهل العلمي	106
47	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير التخصص	107
48	اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة (لمتغير التخصص)	108
49	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير مكان العمل	109
50	اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة (لمتغير مكان العمل)	110
51	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير جهة الإشراف	111
52	اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة (لمتغير التخصص)	112
53	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير المسمى الوظيفي	113
54	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير سنوات الخبرة	114

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
55	اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة (لمتغير سنوات الخبرة)	115
56	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير الراتب الشهري	116
57	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير الجنس	117
58	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير العمر	118
59	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير الحالة الاجتماعية	118
60	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير عدد أفراد الأسرة	119
61	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير المؤهل العلمي	120
62	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير التخصص	121
63	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير مكان العمل (الكلية)	121
64	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير جهة الإشراف	122
65	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير المسمى الوظيفي	123
66	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير سنوات الخبرة	124
67	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير الراتب الشهري	125
68	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير الجنس	126
69	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير العمر	126
70	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير الحالة الاجتماعية	127
71	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير عدد أفراد الأسرة	128
72	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير المؤهل العلمي	128
73	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير التخصص	129
74	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير الكلية(مكان العمل)	130
75	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير جهة الإشراف	130
76	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير المسمى الوظيفي	131
77	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير سنوات الخبرة	132
78	تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير الدخل الشهري	132

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الشكل	الصفحة
1	يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة	5
2	يوضح عناصر ضغوط العمل	10
3	يوضح عناصر الاحتراق النفسي	21
4	يوضح العلاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي	23

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الملحق	الصفحة
1	تحليل فقرات الاستبانة مع إظهار تفاصيل الاستجابات	149
2	قائمة المحكمين	153
3	الاستبانة	154

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبـة عليهـا، وطـرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف إلى الفروق في مجـالات الدراسة وفقاً لمتغيرات: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، جهة الإشراف، المسمى الوظيفي، عـدد سـنوات الخبـرة، الراتـب الشهري).

وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة، البالغ عددهم (634) موظفا وموظفة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونـة مـن (249) موظف وموظفة، باستخدام أداة الدراسة الرئيسية وهي الاستبانة التي اشتملت على (117) فقرة، مقسمة على أربع أجزاء، الجزء الأول للأسئلة الشخصية وعددها (11) فقـرة، الجـزء الثـاني لمصادر الضغوط المهنية وعددها (45) فقرة، الجزء الثالث لآثار الضغوط المهنيـة وعـددها (36) فقرة، والجزء الرابع للطرق التي يستخدمها العاملون للتغلب على الإحـساس بالـضغط وعددها (25) فقرة.

ومن أهم النتائج التي كشفت عنها الدراسة أن مصادر الـضغوط بـشكل إجمـالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنيـة يعـاني منهـا العاملين وكان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال، رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، فرص النمو والترقيات محـدودة، صعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفيـة أكثر من ارتباطها بالكفاءة، وبينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثـار جسمية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط، تتمثل بالشعور بالتعب والإنهاك، كما بينت الدراسـة أن العاملين يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال للتغلب على الإحساس بالضغط مثل الحـرص على حل المشاكل العائلية التي قد تؤثر على العمل، الحرص على إدارة الوقـت بـشكل جيـد، الحرص على التواصل مع الآخرين، محاول إيجاد حلول عاجلة للمـشكلات قبـل أن تتفـاقم، الحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل.

أهم توصيات الدراسة: أوصت الدراسة الكليات المبحوثة العمل على إثراء العمل كـل فترة من الزمن، تحسين رواتب العاملين، وضع نظام حوافز فعال، زيادة فرص نمـو وتطـوير العاملين، زيادة الوعي عند العاملين فيما يتعلق بموضوع الضغوط المهنية وتدريبهم على الطرق

الملائمة لمواجهة الضغوط، وأوصت العاملين في الكليات المبحوثة مواجهة الإحساس بالضغوط من خلال زيادة فاعلية استخدام الطرق التالية: ممارسة التمرينات الرياضية التنشيطية، الحرص على نظام غذائي متوازن، الحرص على جلسات التأمل والاسترخاء، التقليل من تناول المنبهات (القهوة و الشاي)، القيام برحلات ترفيهية مع الزملاء.

Abstract

This study aimed at identifying the work stressors, their effects, and the different ways to overcome them in technical colleges in Gaza governorates. It also tried to investigate the differences in the study fields due to different variables including: sex, age, marital status, number of family members, education, specialization, place of work, supervising body, job title, professional experience, and salary. The study population comprised all the employees in technical colleges in Gaza governorates totaling (634) employees. The study was conducted on a stratified random sample of (249) employees.

The researcher used a questionnaire including (117) items, which were divided into four major parts. The first part included personal questions and consisted of (11) items. The second part dealt with the work stressors and included (45) items. The third part presented (36) items which dealt with the effects of work stress. Finally, the fourth part has (25) items which investigated the different ways the employees use to overcome stress.

The study concluded with the following findings:

1. Generally speaking, the employees confirmed that stressors do not cause a sense of stress suffer from some work stressors resulting mainly from: work routine, lower salaries compared to those of counterparts in other institutions, lack of incentives, limited professional development opportunities, difficulties to realize ambitions, the connection of promotions with vacancies rather than with competency.
2. The employees under study suffered from negative physical effects represented by a sense of fatigue as a result of work stressors.
3. Employees used different effective methods to overcome work stressors including settling family problems which may affect work, managing time effectively, communicating with other employees, finding prompt solutions to problems before they get worse, explaining their points of view to their superiors.

The most important recommendations were:

1. Enriching work at certain intervals to avoid dull routine.
2. Improving salaries and founding an effective incentive system to increase morale among employees in ways that help improve work conditions.
3. Maximizing opportunities for professional development to improve employees capabilities and skills and to realize their professional ambitions.
4. Increasing employees' awareness of work stressors and training them to use effective ways to overcome them through guiding them to do exercises, have good food, hold contemplation sessions, reduce stimulant drinks such as tea and coffee, and organizing trips.

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

1. مقدمة
2. مشكلة الدراسة
3. فروض الدراسة
4. متغيرات الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. أهمية الدراسة
7. مصطلحات الدراسة
8. محددات الدراسة
9. حدود الدراسة

الفصل الأول - الإطار العام للبحث

1. مقدمة

الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة، منذ أن خلق الله الإنسان لقول الله سبحانه وتعالى: ﴿ لَقَد خَلَقْنَا الإِنَسان فِي كَبَدٍ﴾ **(سورة البلد : الآية 4)**، إلا أن الاهتمام بها كونها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن أن يطلق عليه الحداثة، لتغير سمات المجتمعات في العصر الحديث من خلال ثورة المعلومات وظهور العولمة وما نتج عن ذلك من تعقيد في مناحي الحياة المختلفة، والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض عضوية ونفسية.

وتطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالباً من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب وقلق وإحباط وتوتر، بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها **(حريم، 2004م).**

لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين ومشاعرهم، والكشف عن آثار تلك المشاعر الإيجابية والسلبية، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشآتهم، للرفع من جودة إنتاج أية مؤسسة من المؤسسات.

وبذلك أخذ يفسر كثيرا من ردود أفعال العاملين وسلوكهم غير المرغوب فيه من مظاهر ارتفاع معدل الغياب؛ وكثرة الشكاوى؛ وأخطاء العمل المتكررة؛ وضعف الأداء، وغيرها من أنماط السلوك على أنها ذات علاقة بضغط العمل نتيجة للعبء الزائد في العمل، أو العلاقات المتعددة، مما يتسبب في الشعور السريع بالإجهاد أو الإحباط والملل من العمل، وبدأ النظر في حلها بالاهتمام بالمجال الحسي في الميدان الوظيفي ليساعد على تدفق العمل بطريقة سليمة، وتجنب الإدارة مشاكل عديدة هي في غنى عنها، نتيجة عدم توافر المناخ النفسي المناسب للعاملين الذي يؤدي إلى ظهور السلوكيات غير المرغوب فيها **(هيجان، 1998، ص49).**

إلا أن الاهتمام الفعلي من قبل الحكومات ظهر بشكل واضح مع الإحصائيات التي بدأت ترصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد، والخسائر المالية الناتجة عنه في المؤسسات

والمنظمات، وعلاقتها بالبيئة الاجتماعية العامة التي يصعب فصلها عن بيئة العمل، لاسـيما أن معظم المنظمات الإدارية في الوقت الراهن أخذت تعاني هي الأخرى من ازدياد الـسلوك غيـر المرغوب فيه بين العاملين فيها.

ومع أهمية موضوع الضغوط وعلاقتها بالجوانب الصحية والنفسية والسلوكية للفرد وآثارها التي تتركها على المؤسسات بوصفها منظمات إدارية تظهر جلياً ضرورة مناقشة مشكلة الدراسة التي تبحث ظاهرة ضغوط العمل في الكليات التقنية في محافظات غـزة، لأن تقـديم خـدمات متميزة في الكليات التقنية يتطلب مستوى عالي من كفاءة العاملين فيها و لا يمكـن تحقيقـه إلا بوجود بواعث نفسية قوية لدى أولئك العاملين للعمل تنبع من رضاهم عن ذاتهم وعملهم، بوصفه وجهاً آخر لاستثمار الموارد البشرية العاملة في الكليات وتفعيل عملها لأنهم مـدخلات رئيـسة تحقق أهداف تلك المؤسسات وتزيد من كفاءته.

لذا تعد هذه الدراسة محاولة ترمي إلى تفهم الانفعالات النفسية والـسلوكية للعـاملين فـي الكليات محل الدراسة، النـاتجة عن ظروف عملهم، رغبة في تحفيـزهم وحـثهم علـى أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، بشكل يحقق أهداف المؤسسات التي يعملون بها.

2. مشكلة الدراسة

تختلف مستويات ضغوط العمل من مهنة لأخرى بحسب العوامل الوظيفية المتعددة، وتعـد بيئة العمل في الكليات التقنية في محافظات غزة من البيئات التي يقع العـاملون فيهـا تحـت ضغوط مهنية مختلفة المصادر لا يمكن تجاهلها، وبحكم عملي ضمن هذه الكليات اذكـر علـى سبيل المثال: سرعة النمو والتطور في المجال العلمي للمهنة الذي يواجـه تحـديات مختلفـة، معوقات الاتصال الإنساني، غموض الأدوار وتعددها، أعباء المهنة، عدم المشاركة فـي اتخـاذ القرارات الإدارية، عدم فاعلية تقييم الأداء بالشكل الكافي، وغير ذلك كثير من العوامل التي قـد تشكل ضغوطا للعاملين في الكليات التقنية المدروسة، وتترجم إلى ردود أفعال مختلفة تؤثر على أدائهم والتفاعل المطلوب لنجاح تلك المؤسسات، مع وجود حاجة ماسة لهـم بوصـفهم كـوادر بشرية تعد من أهم مكونات الكليات التقنية، فمشكلة الدراسة تتمثل في تحديد "**ما هـي مـصادر الضغوط المهنية؟ وما هي آثارها على العاملين؟ وما هي الطرق التي يستخدمها العاملون فـي الكليات التقنية في محافظات غزة للتغلب على الإحساس بالضغط؟**".

3. فرضيات الدراسة

بني البحث على فرضيتين أساسيتين هما:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتعلقة بالمنظمة (العبء الوظيفي، غموض الأدوار وتعددها، العلاقات الإنسانية، تقييم الأداء، الدعم الإداري/ طبيعة الإشراف، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل المادية/ تصميم مكان العمل) وبين الضغط الوظيفي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول (أبعاد مصادر ضغوط العمل، أبعاد آثار ضغوط العمل، الطرق المستخدمة للتغلب على الإحساس بالضغط) وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل/ الكلية، جهة الإشراف على الكلية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

4. متغيرات الدراسة

وفقاً للفرضيات السابقة، فان الدراسة اشتملت على نوعين من المتغيرات هما:

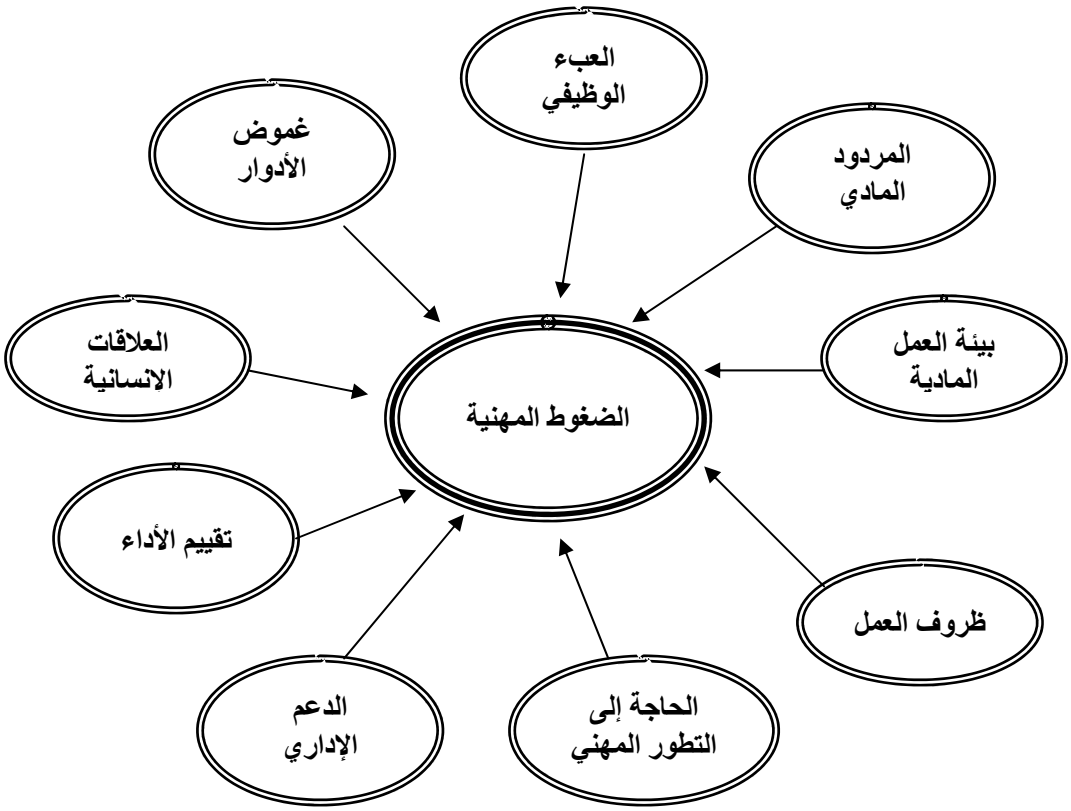
المتغير التابع: الضغوط المهنية في الكليات التقنية.

المتغيرات المستقلة:

- العبء الوظيفي.
- غموض الأدوار وتعددها.
- العلاقات الإنسانية.
- تقييم الأداء.
- الدعم الإداري/ طبيعة الإشراف.
- المردود المادي.
- الحاجة للتطور المهني.
- ظروف العمل.
- بيئة العمل المادية/ تصميم مكان العمل).

شكل رقم (1)

يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة



المصدر: جرد بواسطة الباحث

5. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

1. تهدف الدراسة الحالية إلى إلقاء الضوء والتعرف على مصادر الضغوط المهنية في بيئة الكليات التقنية.
2. الكشف عن الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي في بيئة الكليات التقنية.
3. تقديم مقترحات عملية قابلة للتطبيق في الكليات المبحوثة لتساهم في زيادة فاعليتها وكفاءتها لكي تسهم في تلبية متطلبات التنمية في المجتمع الفلسطيني.
4. التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول (أبعاد مصادر ضغوط العمل، أبعاد آثار ضغوط العمل، الطرق المستخدمة للتغلب على

الإحساس بالضغط) وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعيـة، عـدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل/ الكلية، جهة الإشـراف علـى الكلية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

5. تطمح الدراسة أن تساعد نتائجها متخذي القرار في وضع تنظيم مناسب للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل، ورفع الروح المعنوية للعاملين التي من شأنها أن تحدث تغييرات جوهرية في أداء العاملين في الكليات.

6. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

1. إعطاء القائمين على الكليات التقنية صورة واضحة عن مصادر الضغوط المهنية التـي يعاني منها العاملين والآثار السلبية التي تقلل من كفاءة أدائهم.
2. تظهر أهمية الدراسة من الجانب البحثي في كونها تفتح أبعاداً بحثية كثيـرة لدراسـات مستقبلية ذات علاقة بتطوير العاملين في الكليات من خلال تلمس آثار الأبعـاد النفـسية والاجتماعية لهم.

7. مصطلحات الدراسة

يحاول الباحث في هذا الموقع من الدراسة توضيح أبرز المصطلحات والمفاهيم المـستخدمة فيها، التي تعين على توضيح المشكلة المبحوثة، واستقرار معانيها لدى القارئ وهي:

- مفهوم ضغوط العمل:

مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفـرد ردود فعلـه أثنـاء مواجهتـه للمواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له **(العميان، 2002، ص160)**.

- مصادر ضغوط العمل:

يقصد فيها العوامل المتعلقة بالمهنة أو الشخص التي تتسبب بإحساس الفرد بالضغط النفـسي، وغالباً ما توجد مصادر الضغوط أو مسبباتها في بيئة العمل بينما يوجد الضغط داخل الفرد.

8. حدود الدراسة

1. **الحدود الموضوعية:** توجد مصادر كثيرة جداً للضغوط المهنية، ولكن هـذه الدراسـة اقتصرت على المصادر التي تم تحديدها حسب الأهميـة للكليـات المدروسـة وهـي: (العبء الوظيفي، غموض الأدوار وتعددها، العلاقات الإنـسانية، تقيـيم الأداء، الـدعم الإداري/ طبيعة الإشراف، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل المادية/ تصميم مكان العمل).
2. **الحدود المكانية:** شملت الدراسة ست كليات تقنية في محافظات غـزة وهـي: (كليـة مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية_غزة، كلية العلوم والتكنولوجيا_خانيونس، كلية فلسطين التقنية_دير البلح، كلية تدريب غزة، كلية المجتمع العربية_رفح، كليـة مجتمـع غـزة للدراسات السياحية)، وتتميز هذه الكليات بجهات إشراف متعددة (عامة، حكومية، وكالة الغوث، خاصة).
3. **الحدود الزمنية:** طبقت الدراسة وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجـامعي (2007/2006م).
4. **الحدود البشرية:** أجريت هذه الدراسة على جميع الأفراد العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة (أكاديميين، إداريين، خدمات).

الفصل الثاني - الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: الضغوط المهنية

1. مقدمة.
2. مفهوم ضغوط العمل.
3. مصادر ضغوط العمل وأنواعها.
4. الآثار الناتجة عن ضغوط العمل.
5. علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.
6. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

المبحث الثاني: واقع التعليم المهني والتقني في محافظات غزة

1. مقدمة.
2. التعليم التقني والمهني.
3. كليات المجتمع التقنية.
4. نشأة التعليم التقني في فلسطين وتطوره.
5. أهمية وأهداف التعليم المهني والتقني.
6. المعوقات والمشكلات للتعليم التقني.
7. اتجاهات عالمية في مجال إعداد التقنيين.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

1. مقدمة
2. الدراسات العربية
3. الدراسات الأجنبية
4. تعقيب على الدراسات السابقة

المبحث الأول: الضغوط المهنية

1. مقدمة:

يتعرض العاملون في القطاعات المهنية والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المهنية التي تؤثر على صحتهم النفسية وتنعكس على أدائهم، ومن ثم تنعكس على مدى تحقيـق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها، فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل تلعب دوراً حاسماً في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ أنه مهما توفرت الأجهزة والتقنيـات الحديثـة يبقـى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة مرهوناً بالعقل البشري والناحية النفسية للإنـسان الذي يعمل فيها.

2. مفهوم ضغوط العمل

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية وأثرت هذه المثيرات على الفرد ولم يقتصر هذا التأثير فـي البيت أو المدرسة وإنما تجاوز ذلك إلى بيئة العمل، ومن هنا برزت الضغوط الإنـسانية نتيجـة التأثر بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما اثر على أدائه وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة وكذلك على صحته الجـسمية والنفسية، ونظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع احد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي، وهناك الكثير من التعاريف لضغوط العمـل ولكـن سنذكر بعض أهم هذه التعاريف.

يعرف Caplan وآخرون ضغط العمل "بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التـي تخلق تهديدا للفرد"، ووفقا لتعريف Cooper & Marshal يقصد بالضغوط الوظيفية "مجموعـة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمـل الـسيئة والأعبـاء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين" **(العميان، 2004م، ص160)**.

ويعرف سيزلاجي وولاس ضغوط العمل "بأنها تجارب داخلية تؤدي إلى عـدم تـوازن نفسي وفيزيولوجي عند الفرد، وذلك نتيجة عوامل في البيئة الخارجية" **(العديلي، 1995م، ص244)**.

كما يمكن تعريف الضغوط بأنها " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئـة عمـل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمـل، أو

في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التـي تحوى الضغوط " **(الباقي، 2004م، ص335)**.

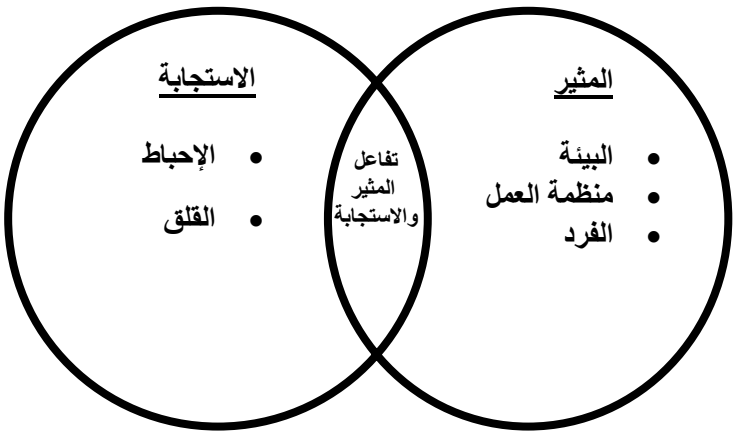
كما يرى سيزلاجي وولاس أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر للضغوط هي:

أ- عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط. وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

ب- عنصر الاستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل الإحباطات والقلق والتوتر وغيرها.

ج- عنصر التفاعل: وهو العنصر الـذي يحـدث التفاعـل مـا بـين عوامـل المثيـرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامـل التنظيميـة فـي العمـل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات **(البـاقي، 2004م، ص 336)** ويمكـن توضيح تلك العناصر من الشكل التالي:

شكل (2) يوضح عناصر ضغوط العمل



المصدر:عبد الباقي، صلاح الدين، "السلوك الفعال في المنظمـات"،الإسـكندرية، الـدار الجامعيـة، (2004)، ص337.

ويرى Selye أن ردود الفعل الناتجة عن الضغوط التي يبديها الفرد في مواجهة المثيـرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي يواجههـا، وتحدث هذه الردود وفقاً لثلاث مراحل متتالية وهي:-

المرحلة الأولى: و تسمى بمرحلة التنبيه من الخطر أو الإنذار منه، وتعبر عنها ردود الفعل الجسمية للفرد في حالة الضغط، ينتج عنها تغيرات جسمية متعددة، مثل سرعة ضربات القلـب، وزيادة معدل التنفس، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة سكر الدم.

المرحلة الثانية: مع زيادة معدل الضغط الذي ينقل الفرد من مرحلة الإنذار إلـى مرحلـة المقاومة، وفي هذه المرحلة يحاول الجسم التغلب على الأعراض التي نتجت عن المرحلة الأولى السابقة، فيشعر بالقلق والتوتر والإرهاق، مما قد يترتب عليه وقوع الفرد في بعض الأخطـاء؛ واتخاذ بعض القرارات غير الصائبة؛ والتعرض للأمراض بسبب فقدان السيطرة علـى جميـع المواقف المختلفة معاً.

المرحلة الثالثة: أخيراً ينتقل الفرد إلى مرحلة الإنهاك، حين تنهار مقاومته، حيـث تـستنفد طاقة الجسم ويصبح غير قادر على التكيف، وهنا تظهر الأمراض المرتبطة بالـضغط النفـسي كالصداع؛ وقرحة المعدة؛ وتصلب الشرايين؛ وأمراض القلب ... وغيرها كثير من الأمراض التي تؤدي بالفرد في النهاية إلى انخفاض مستوى أدائه في عمله، ومن ثم تتأثر فاعلية المؤسسة وقـدرتها الإنتاجية وكفاءة أدائها بشكل عام **(هيجان، 1998، ص14)**.

نلاحظ من التعاريف السابقة ومجمل التعاريف للضغوط المهنية، أن هنـاك تنـوع فـي التعاريف، وهذا التنوع في التعاريف يدل على التنوع في الأفكار و يعكـس جوانـب متعـددة للضغوط المهنية، و يمكننا فهم ضغوط العمل بالنظر إلى كل ما يؤثر في الفرد بغض النظر عن مصدره سواء من البيئة أو المنزل أو الفرد نفسه فكل ما يؤثر على الفرد حتـى خـارج عملـه ينعكس هذا التأثير عليه في عمله.

3. مصادر الضغوط وأنواعها

الحديث حول مصادر ضغوط العمل أمراً هاما ينبغي توضيحه بعد تناول مفهوم الـضغوط حيث إن التعريف بمصادر الضغوط يساهم في الكشف عن عنصر مهم لا بد من توضيحه عنـد دراسة الموضوع، وهو التعريف بالعوامل والأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل. وهي كثيرة و سوف يتم تقسيمها إلى مجموعتين أساسيتين هما:

3.1 المصادر التنظيمية

يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، تطور وتنمية المهنة، تقييم الأداء، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات،...الخ، وسنقوم بتوضيح أبرز المصادر التنظيمية التالية:

1- عبء الدور:

ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف.

أ- **عبء العمل الزائد:** ويعتبر سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، والمقصود بعبء العمل الزائد هو أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع الكوليسترول في الدم، زيادة ضربات القلب، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين التاجية للقلب، الإصابة بحساسية الجلد، ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين **(الباقي، 2004، ص339)**.

في حالة زيادة العبء في العمل قد يكون ناتج عن الزيادة في كمية المهام مقارنة مع قدرات الفرد، وقد يكون العبء نوعياً مثل تكليف الموظف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية أو مهارات علمية وفكرية تفوق قدراته، مما يجعل الموظف يتعجل في عمله ويكون فرصة للوقوع في الأخطاء مما يؤدي إلى التدهور في مستوى أدائه.

ب- **عبء العمل الناقص:** عبء العمل الناقص يقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقاته واهتماماته، أي يكون لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها، وهذا ما يسبب شعوراً بعدم الارتياح والملل لأن هذا العمل القليل لا يؤدي إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد مما يؤدي بهم إلى الإهمال والقلق وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في العمل **(هيجان، 1998، ص171)**.

2- غموض الدور:

يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة

وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله ما يزيـد الـضغط النفـسي **(العميان، 2004، ص164).**

ويعود سبب الضغوط في العمل نتيجة لغموض الدور إلى عدة أسـباب أهمهـا **(البـافي، 2004، ص338):**

أ. عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله.
ب. عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
ج. قصور قدرات الفرد.
د. توتر العلاقات بين الأفراد في العمل وهي تنقسم إلى :
1. العلاقات مع الرؤساء.
2. العلاقات مع المرؤوسين.
3. العلاقات مع زملاء العمل.

لذلك فإن وجود توصيف ووصف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد بعيد بوضوح الدور لأنه يجيب عن أسئلة العاملين واستفساراتهم.

3- صراع الدور:

يعنى به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد مـن الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثـر مـن شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تـستلزم إعـادة توفيقهـا للتخلص من الضغط، وهناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون مـن العناصـر الآتية **(هيجان، 1998، ص177)**:

1- تعارض أولويات مطالب العمل

2- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة

3- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة

4- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها.

4- الحاجة إلى النمو والتقدم المهني:

إن كثيراً من المهن والوظائف تحتاج من العاملين بها إلى الاستمرار لفترة طويلة حتـى يمكنهم تأمين مهنة أو وظيفة مستقرة، لذلك نجد أن كثيراً مـن العـاملين وخـصوصاً الفنيـين والحرفيين يبدلون أماكن عملهم ونوعية العمل بغية إيجاد عمل مناسب مستقر يتطورون وينمون

فيه، غير أن هذا التغيير يترتب عليه ضغوط نفسية بسبب الرغبة في التطور والتقدم والنمو في المهنة. فكثير من الأفراد الذين يغيرون أعمالهم تصاحبهم الضغوط حتى يستقروا، كما أن بعض المنظمات لا تمنح العامل أو الموظف أو الفني وظيفة أو مهنة مستقرة وجيدة حتى يمضي في العمل بها فترة طويلة، وهذا يسبب لبعضهم ضغوطاً وعدم ارتياح، خصوصاً في المنظمات الكبيرة، حيث التنافس يكون على أشده. **(العديلي، 1995، ص250)**.

5- تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء تؤثر في الأفراد وتسبب لهم بعض الضغوط خصوصاً أن بعض تقييم الأداء يترتب عليه مصير الأفراد في منظمات العمل من حيث البقاء أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترقيات والعلاوات **(العديلي، 1995، ص251)**.

إن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون لتقييم أدائهم، من الممكن أن يكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل، و أن الضغوط الناتجة عن عملية تقييم الأداء تكون أكثر وضوحا كلما كان التقييم لا يتسم بالموضوعية والعدالة.

6- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، تحول دون الإبداع، وهي مصدر من مصادر ضغوط العمل للموظفين بسبب شعورهم بفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها **(هيجان، 1998، ص182)**.

كما يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرار، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغربة وضغوط العمل **(ماهر، 2002، ص421)**.

إلى جانب ما سبق، فإن المنطق ومصلحة العمل أيضاً يحتمان التعرف إلى مقترحات العاملين في القرارات التي سوف تنفذ، لأن في ذلك جانباً إيجابياً لتطوير العمل، فضلاً عن التأثير النفسي الذي ينعكس على أداء العمل لو قلصت فرص المشاركة في اتخاذ القرار.

7- بيئة العمل المادية:

إن اختلاف ظروف العمل المادية من مستوى الإضاءة، وحرارة ورطوبـة، وضوضـاء، وترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمـل وظروفه، ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية **(ماهر،2002 ،ص 405)**.

بمعنى أن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتـب، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأية مخـاطر أو أمـراض مهنية، وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشراً على مستوى الـضغوط المهنيـة التـي يتعرض لها العاملين.

8- التنافس على الموارد:

ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة أو محدودة، وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، ويتطلب ذلـك اللجـوء إلـى المـساومة والمنـاورة والمقايضة، وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي لبعض العـاملين **(مـاهر، 2002، ص405)**.

9- نقص الدعم الاجتماعي:

الفرد يشعر بالأمان حينما يجد بجواره صديق أو قريب يستطيع اللجوء إليه حينمـا يواجـه صعوبة أو مشكلة أو يحتاج إلى مشورة، ومن هنا تأتي أهمية العلاقة الإنـسانية بـين المـدير ومرؤوسيه، وجو الصداقة بين الزملاء في العمل لأن ذلك من شـأنه أن يخفـف مـن مقـدار الضغوط التي قد يواجهها الفرد **(جرينبرج، بارون، 2004، ص260)**.

أي أن العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط اسـتجابته نحـو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبدع إلا بعـد إشـباع حاجاتـه الخاصة للحب والنماء، ويدعمها الانتماء إلى العائلة وتكوين أصدقاء وهي ما تسمى بالحاجـات النفسيولوجية حتى إن البعض قد يتخذ سلوكاً مخالفاً لاتجاهاته الأصلية من أجل إرضاء أصـدقائه والمحافظة على انتمائه لهم.

10- الاتصالات:

يقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المنظمة، والتي غالباً ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توافرها في جميع المديرين. وأياً كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة والعاملين فإن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً من تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الاتصال في المؤسسة، وإيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤوسيهم وزملائهم في العمل **(هيجان،1998،ص189)**.

إن أية منظمة عمل هي عبارة عن نظام اجتماعي ، يقوم على التفاعل بين أفرادها والجماعات ذات العلاقة، سواء كانت هذه الاتصالات رسمية أو غير رسمية، فمن الطبيعي أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط لوجود شخصيات عدائية في العمل، أو تفشي الصراعات، أو الفتور في المساندة الاجتماعية.

3.2 المصادر الشخصية لضغط العمل

ويقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش فيها وتربى، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه. كل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقلها معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث ضغوط عمل لديه، وتؤثر كذلك على أدائه للعمل سلباً أو إيجاباً. ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر التالية:

1- الفروق الفردية (نمط الشخصية):

أدت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينات الميلادية – إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم، تدعى بأنماط سلوك الشخصية ، وتم تصنيفها إلى نمطين هما (نمط

الشخصية أ، و نمط الشخصية ب) وأن لهذه الفصائل من الأنمـاط الـسلوكية علاقـة مباشـرة بأمراض القلب، والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول.

ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام ، والتنافس، والمثابرة، والنشاط الزائـد، وكثرة الحركة، والإقبال على العمل، ولكنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقولـه، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور ويكره الانتظار، وفي صراع دائم مع الأفراد والأحداث، ويحب أن يكون مشغولاً دائماً، ويكره أن يكون لديـه وقـت فراغ، لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتـصلب الـشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل واستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية(ب) فهو شخص هادئ الطباع ، ومسترخي الأعصاب، ويتميـز بحساسية الطباع، والتفوق العلمي، لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدمويـة، والجـدير بالذكر أن الدراسات التي تمت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخـصية (أ- A) إلـى فئتين: الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل، أنا أهتم، أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هـي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب، أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية(ب- B)، حيـثُ يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجيـة لـديهم، فالـذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم، بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إرادتهم، وذلك حسب نظرة الفرد لشخصيته ولذاته **(القبلان، 2004، ص112).**

2- العلاقات الشخصية:

من متطلبات أداء العمل تكوين العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانيـة، أو الـصراعات أو وجـود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد تؤدي بعض العلاقات إلـى الإسـاءة إلـى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية، وقد يزيـد حجـم العلاقـات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقـات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد **(ماهر،2002،ص 406).**

3- الحالة النفسية والبدنية:

أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع مـن التغيـرات البدنيـة الظـاهرة والتغيـرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب؛ وزيادة ارتفاع ضغط الدم؛ وزيادة معـدل التنفس؛ وتصبب العرق؛ وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل بـبطء محدثـة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية **(هيجان، 1998، ص257).**

4- الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسـة ضـغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، والعزلـة الاجتماعيـة التـي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقـة فـي التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا **(الهيجان، 2004، ص112)**.

5- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:

تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون بـه مـن قـدرات شخـصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤديـة لضغوط العمل، لذا يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمـل ومستوياتها لدى العاملين، لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم مـن التعامـل مـع الـضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها **(الفبلان، 2004، ص112)**.

إن مصادر الضغوط المهنية كثيرة ومتشعبة يصعب حصرها في أنمـوذج موحـد بـشكل متكامل، لذلك تم تناول بعض العوامل التي تناسب الكليات التقنية في قطاع غزة فـي أنمـوذج خاص يخدم هذه الدراسة.

4. الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة لكثير من النتـائج الـسلبية التـي تتركها تلك الضغوط، عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقـة إيجابية وإن تباينت الاستجابة من فرد لآخر.وذلك لأنّ أي نوع من التوتر أو الانفعال لا بـد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يـتم

التحكم فيها من خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجـسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تنقل له المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويـستجيب لهـا بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم، تؤدي إلى تكييف نشاط الجـسم ومواءمتـه لوظائفـه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل، وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية والخارجية. لذا فإننا عندما نمر بحالة من الضغط والتوتر فإنه يمكن ملاحظة التغيرات التـي تحـدث فـي أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، أو زيادة معـدل التـنفس، أو تصبب العرق وجفاف الحلق، استجابة لتلك الضغوط التي نتعـرض لهـا، ونتيجـة الاسـتثارة العصبية، والهرمونية للغدد الصماء والاتصال الداخلي للجهاز العصبي وجهاز المناعة **(هيجـان، 1998، ص217)**.

لقد أصبحت الضغوط جزءاً من الحياة اليومية للفرد، وأصبحت لها انعكاساتها على الصحة البدنية والنفسية له، وتؤكد الإحصائيات أن الآثار المترتبة على الضغوط تكلف الولايات المتحدة حوالي 10% من إجمالي الناتج القومي، وتذهب معظم هذه التكلفة لعـلاج الأمـراض البدنيـة الناتجة عن الضغوط، وهناك دلائل قوية على أن الضغوط تؤثر أيضاً علـى الـصحة النفـسية للفرد، وعلى مستوى أداءه في العمل **(جرينبرج، بارون، 2004، ص264)**.

4.1 التوتر وأثره على الأداء

إن التوتر له تأثير على الصحة العامة سواء البدنية، أو النفسية و بالتالي على الأداء في العمـل بشكل سلبي وذلك للأسباب التالية **(سلطان، 2004، ص 266):**

1. الشخص المتوتر يفكر لا إرادياً في ما يحس به من ضغط وتوتر أكثر من تركيزه فـي أداء المهمة، لذلك لا يقوم بأدائها كما ينبغي.
2. التعرض الدائم لضغوط الحياة يؤثر على الصحة العامة للشخص مما يحـول دون أداء المهمة بنجاح.

وبالرغم من هذه الحقائق إلا أنه يجب مراعاة وجود حالات لا يتأثر فيها الأداء بحالة التوتر أو يحدث ذلك عندما يكون الشخص المتوتر خبير واعتاد على أداء هذه المهمة وبذلك لا يتـأثر أداءه تحت ضغط التوتر، والواقع أن الدارسين في هذا المجال قد ركزوا على دراسـة علاقـة الضغوط بالأمراض النفسية والجسمانية التي يصاب بها الأفراد إلا أنه من الممكن أن تكون هذه الأمراض ناتجة عن أسباب أخرى بخلاف الضغوط، ومن المهم تحديد الدور الذي تـساهم بـه الضغوط في تسبب هذه الأمراض من ناحية، والتعرف على المثيرات التي تـسبب الأمـراض

الجسمانية وتلك التي تسبب الأمراض النفسية من ناحية أخرى، إلا أن هذا الأمر يسبب مـشكلة كبيرة للباحثين في هذا المجال لصعوبة القياس بالإضافة إلى تباين الحالـة الـصحية (النفـسية والجسمانية) للأفراد من وقت لآخر **(الباقي، 2004، ص248).**

لقد بينت بعض الدراسات أن الضغوط المهنية ليست سـلبية بـالمطلق، وإنمـا يوجـد للضغوط المهنية آثار ايجابية عند حد ملائم، ولكن إذا زادت الضغوط عن الحد الملائم يـصبح لها آثار سلبية، لذلك سنبين أهم الآثار الايجابية والآثار السلبية.

4.1.1 الآثار الايجابية (العميان، 2004، ص165):

1. تحفز على العمل.
2. تجعل الفرد يفكر ويركز في العمل.
3. ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
4. التركيز على نتائج العمل.
5. النوم بشكل مريح و النظر للمستقبل بتفاؤل.
6. المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
7. الشعور بالمتعة والانجاز.
8. تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
9. المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

4.1.2 الآثار السلبية

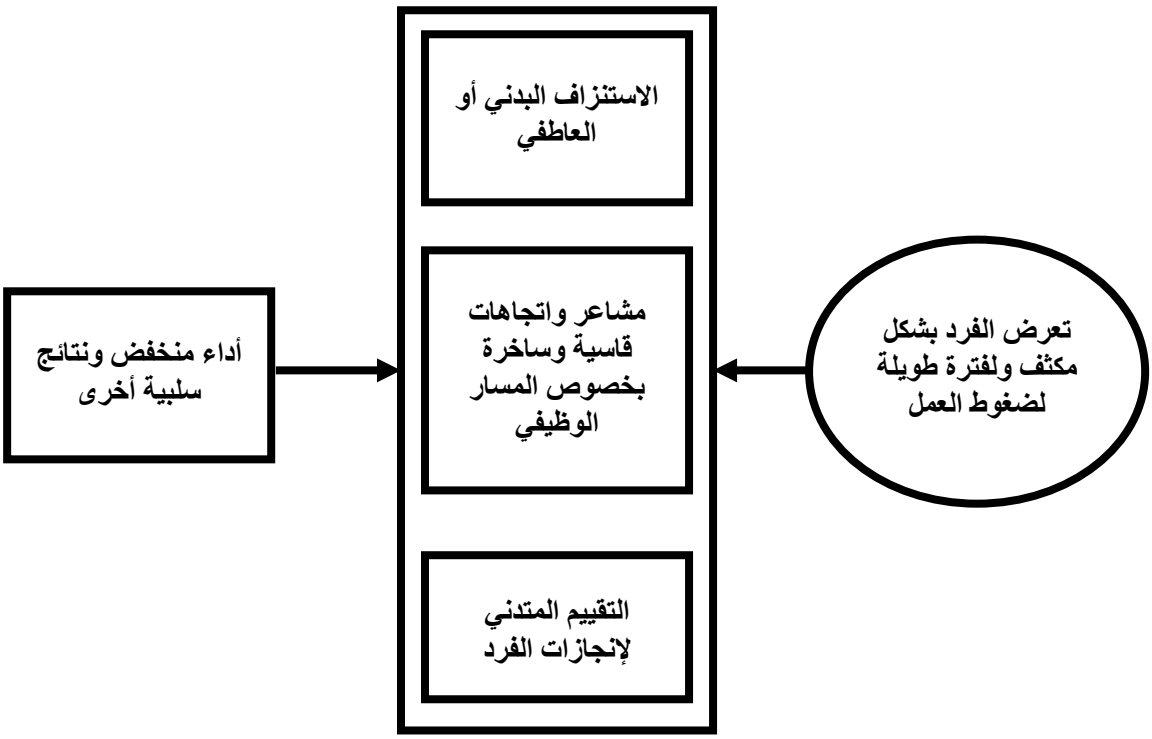
يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد وللمنظمة وأهمها ما يلي:

أولا: الآثار الفسيولوجية: كشفت العديد من الدراسات إن هناك علاقة قوية بين الضغط المهني والاضطرابات الفسيولوجية كما أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد يرتبط أصلا بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، وتتمثل أهم الأمراض التي تتركها الضغوط المهنية في أمراض القلب، وسكر الدم، والصداع النـصفي وآلام الظهـر، وارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليهـا أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى، وقد أثبتت مجموعة من الدراسـات الـسلوكية والتنظيمية أن زيادة عبء العمل وغموض الدور يؤديان إلى زيادة ضربات القلب وارتفاع نسبة الكولسترول في الدم **(فليه، عبد المجيد، 2005، ص310).**

ثانياً: الآثار النفسية: تتضمن معظم الأعمال درجة أو أخرى من الـضغوط ويحـاول بعـض الأفراد التكيف معها في حين أن البعض الآخر لا يستطيع ذلك، ومع مرور الوقـت واسـتمرار تعرض هؤلاء الأفراد للضغوط فإنهم يعانون من أثار نفسية عديدة أهمها الاحتراق النفسي وهـو عبارة عن الأعراض الناتجة عن التعرض فترة طويلة للضغوط ويتكون من ثلاثة عناصر هي:

1- الاستنزاف العاطفي: ويتمثل في حالة مزمنة من الإرهاق البدني، والعاطفي حيـث يـشعر الفرد بالإرهاق والتعب وعدم القدرة على التوافق مع العمل.
2- تحول الشخصية : حيث ينمو لدى الفرد مشاعر واتجاهات قاسية وساخرة بخصوص مساره الوظيفي، حيث يشعر بأنه لا يعمل شيئاً له قيمة وأن الآخرين يرون ذلك أيضاً.
3- انخفاض مستوى الإنجاز: حيث يكون تقييم الفرد لإنجازه في العمل تقييماً سلبياً، وينظر على أنه لم يفعل شيئاً ذا قيمة في الماضي كما أنه لا يأمل أن ينجز شيء له قيمة فـي المـستقبل أيضاً **(جرينبرج، بارون، 2004، ص266)** وعناصر الاحتراق النفسي يوضحها الشكل التالي:

شكل (3) يوضح عناصر الاحتراق النفسي



المصدر: جرينبرج، جيرالد& بارون، روبرت، تعريب ومراجعة: رفاعي، رفاعي& بسيوني، إسماعيل "إدارة السلوك في المنظمات"، الرياض، دار المريخ للنشر، 2004، ص266.

ثالثاً: الآثار الاجتماعية: تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية الـسلبية، منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص

في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه ، وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنـه، ويـؤدي العمـل المطلوب منه بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة.

ومن الآثار الاجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على علاقات الفرد الأسرية والعائليـة كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية، والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبـة علـى ضـغوط العمل، فيبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة أو فرض سيطرة ، الأمر الذي قد يؤثر في العلاقة الزوجية أو الأطفال وقد كشفت إحدى الدراسات أن الضغوط الناتجـة عن التربية والظروف المنزلية لدى المراهقين يترتب عليها عدم الترابط الأسري، وعدم الانتباه والجمود والتصلب في العلاقات ، والشعور بالعزلة الاجتماعية **(فليه، عبد المجيد، 2005، ص312).**

رابعاً: آثار الضغوط على المنظمة: يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بمـا يلي **(العميان، 2004، ص167):**

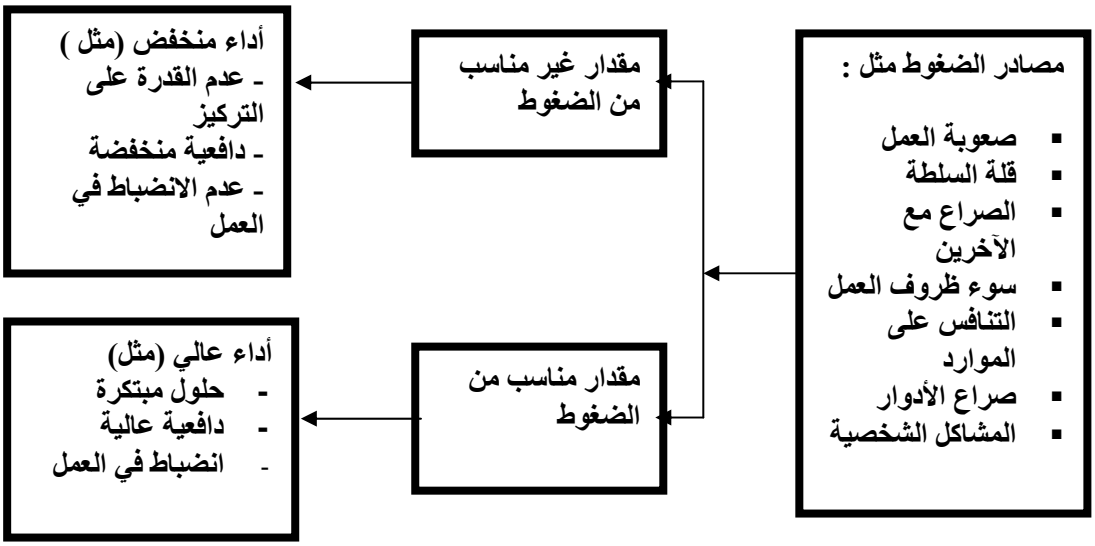
1. زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات إصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
2. تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
3. صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
4. الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
5. عدم الرضا الوظيفي، الشعور بالفشل.
6. الغياب والتأخر عن العمل، التسرب الوظيفي (دورات العمل).
7. ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
8. عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
9. سوء العلاقات بين أفراد المنظمة، سوء الاتـصال بـسبب غمـوض الـدور وتـشويه المعلومات.

5. علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

لقد زاد اهتمام الكتاب والباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوي الأداء، يعتقد كثير من الكتاب والباحثين أن الضغوط ليست جميعها ضارة بل يؤكـدون علي أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له يحفزه ويثير نشاطه وحماسه لعمل علـي مواجهة التحدي، فالضغوط المعتدلة تساعد علي ارتفـاع وتحـسين مـستوي الأداء لأن هـذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته وجهده لمواجهة متطلبات العمل، والضغط هنا بمثابـة مثير صحي يشجع الفرد علي الاستجابة لتحديات، ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته،

وفي هذه الحالة فان تزايد الضغط واستمراره يؤدي إلي تدني مـستوي الأداء وإذا مـا اسـتمر الضغط المتزايد علي الفرد يتمادى الفرد في تصرفاته غير المنتجة ويصاحب ذلـك اتجاهـات وأنماط سلوكية سلبية جدا مثل اليأس والإحباط والقلق وغيرها من الآثار والجوانـب الـسلوكية التي كشفت الدراسات عن وجود علاقة بينها و بين الضغوط الشديدة وهي الاستنزاف والإدمان علي الخمر والإفراط في تعاطي المخدرات والمسكنات وكثرة التدخين وهـذه جميعهـا تلحـق أضرار كبيرة بالمنظمات من حيث تدني الأداء والإنتاج والالتزامات المالية الكبيرة التي تتحملها المنظمة، وبالمثل فان الضغط الزائد جدا أو القليل جدا علي الموظف يميل إلـي خفـض أدائـه **(حريم،2004،ص294)** ولتوضيح العلاقة بين الضغط وأداء العمل من خلال الشكل التالي:

شكل (4) يوضح العلاقة بين الضغط وأداء العمل



المصدر:ماهر، أحمد، "السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات"، الطبعـة الثانيـة، الإسـكندرية، الـدار الجامعية (2003)، ص413.

5.1 قياس ضغوط العمل

يرى الباحث أنه يمكن قياس ضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:

1- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط.

2- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم.

3- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء.

4- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده مـن إنجـاز؛ وصـيانة؛ ومـصروفات وعوائد...الخ.

5- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها.

6- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمـل مـع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى مثلاً.

7- تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبانات تستقـصي مـصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسئولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل.

وختاماً يجدر التنبه إلى أن أساليب الكشف عن مصادر ضغوط العمل ما هـي إلا وسـائل لتحسين الأداء وزيادته في المؤسسات التعليمية أو أي مؤسسة، حيث إن زيادة الأداء أو تحسينه سوف يحدثان تلقائياً إذا ما درست مصادر تلك الضغوط على أساس من التخطيط الجيد والتنظيم السليم للطاقات البشرية المتاحة في المؤسسة، وتوفير الظروف التنظيمية والطبيعية التي تحفـز على الأداء والإبداع فيه.

6. إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

بعد الاتفاق على أن الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، ونتيجة لإفرازات تفـاعلات العناصر المدنية المعقدة التي لا يمكن تجاهلها أو تجنبها تماماً بأية حال من الأحوال، ولكن يمكن إدارتها بالسيطرة عليها بتحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاسـتفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي:

6.1 الوسائل التنظيمية

1- **تحليل الأدوار وتوضيحها:** بحيث يدرك كل فرد مسئولياته بشكل محدد وواضح، ومـا هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، ربما يـساعد علـى تجنب التنازع وتعارض الأدوار.

2- إعادة النظر في تصميم الأعمال: بما يساعد على إثراء الأعمال، مـن خـلال تحـسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المـسئولية والاسـتقلالية والاعتـراف وفـرص التقدم...الخ.

3- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد: من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للإفراد قدر أكبر من الانفتاح، والاتصالات، والمشاركة ،واللامركزية، وتفـويض السلطة، واللارسمية، والمرونة.

4- المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بان زملاؤه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه، ويشعر انـه مقبـول منهم، وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته، ويشاركونه في أنشطتهم مما يبـدد شـعور الفـرد بالعزلة والاغتراب.

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

6- برامج مساعدة العاملين: وتشتمل على برامج تعليمية وتدريبيـة وإرشـادية لمـساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها، ومـن ضـمن بـرامج مساعدة العاملين في توفير الخدمات الإكلينيكية، وهذه ترتكز على الأسلوب الطبي التقليـدي في العلاج، ويتضمن التشخيص والعلاج والتصفية وتمثل فـي إجـراء مراجعـة دوريـة للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب ضغوطا للكشف مسبقا عن أي مؤشرات علـى وجـود مشكلات واتخاذ الإجراءات الوقائية.

7- الإرشاد: يهدف إرشاد الموظفين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، وبشكل صحيح نحو الآخرين، وبأنه قادر على مواجهة متطلبـات الحياة، ويمكن أن يتم الإرشاد بوساطة أشخاص متخصـصين وغيـر متخصـصين، مثـل أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف، على أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية ومكتومة بحيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشكلته وظروفه الشخـصية والخاصة، لان الإرشاد ليس مقصورا على مشكلات العمل فقط بل قد يشمل أيضا مشكلات تتعلق بشؤون الفرد الخاصة لكونها تؤثر على أدائه ومشكلات العمل أيضا تؤثر على حياته الشخصية، يهدف الإرشاد بصورة عامة إلى مساعدة الأفراد على تطوير حالة ذهنية وعقلية أفضل، بحيث تنمو لديهم الثقة بالنفس ويزداد سيطرتهم على أنفسهم ومقدرتهم على العمـل بفاعلية **(حريم،2004،ص295).**

8- نظم للمشاركة في اتخاذ القرارات: يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، أو البعـد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغربة وضغوط العمل ومـن المفيـد أن يمـارس المديرون نظم المشاركة في اتخاذ القرارات، ومن أمثلة نظم المـشاركة تـشكيل اللجـان، وبرامج الشكاوي، وبرامج المشاركة في الأرباح، والملكية المشتركة، وتشجيع الرؤساء فـي تفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيهم.

9- الأنشطة العلاجية في مناخ العمل: تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمـل على سلوك عامليها في إنشاء أنظمة علاجية لتخفيض هذه الضغوط عن كاهل العاملين، ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل، تخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية، وحجرات للتركيز والاسترخاء، هذا ولقد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربـة جديدة وغريبة في هذا المجال، فقد صمموا حجرة تسمى (حجرة السلوك العدواني) تحتوى على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة إلى الأشـخاص مـصدر الـضغوط) وعلـى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض هذه الأكياس لكي يفرغ مشاعره النفسية السيئة **(ماهر،2002،ص 421).**

10- دوائر أو حلقات الجودة: وتمثل دوائر الجودة اجتماعات لمجموعات العمـل لتحديـد طرق تحسين الإنتاجية أو لتحسين الظروف والبيئة وتختار كل مجموعـة عمـل مناقـشة الموضوع الذي ترى أهميته، مثل ابتكار طرق جديدة للمنظمة لتعريف الأفراد بمدى التقـدم في العمل، ويشارك كل أفراد العمل في هذه الاجتماعات، ثم يتم اختيار ممثلـين عـن كـل مجموعة للاجتماع في مجموعة أكبر لمناقشة أمور أكثر أهمية ثم يتقابل هؤلاء الممثلين مع مجموعات محلية للمشاركة في هذه الاهتمامات، وهكذا يكون لكل فرد دور فـي المـشاركة وإبداء الرأي، وفرصة للحصول والتعرف على المعلومات المختلفة التي تهمه، والمـديرون يمكنهم لتخفيض الضغوط المهنية لزيادة فاعلية الفرد المهنية عند إتباع إرشادات وتوجيهات معينة على سبيل المثال**(حسن،2001،ص419)**:

أ- زيادة المثابرة والإصرار المهني للفرد من خلال مكافأة العامل الجيد، وتقـديم فرص لانجاز العمل، وتحمل المخاطر دون التعرض لمخاطر الفشل.

ب- زيادة الرؤية المهنية، من خلال تشجيع تحديد الأهداف، وتقديم معلومات مرتـدة عن الأداء.

ج- زيادة الهوية المهينة من خلال تقديم عمل به تحدى ومعايشه للفرد بدرجة أكبر

6.2 الطرق الفردية لإدارة ضغوط العمل

1- الراحة والاسترخاء: يعتمد الاسترخاء على الجلوس مستريحا وهادئا، ثم التفكير في كلمـة (واحدة) أو(شخص معين)، أو الدعاء لله مع كل نفس يلتقطه الفرد، ويؤدي هذا إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل فان استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجـسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شئ تالي لراحة الجـسم، وبعـض طـرق الاسترخاء قد تصل إلى أخذ وضع بسيط من الاستلقاء على الأرض مع شد الـرأس وإغمـاض العينين، ثم أخذ شهيق وزفير في هدوء تام مع ارتخاء العضلات، ويصل الـبعض إلـى حالـة الاسترخاء من خلال التسبيح (باستخدام المسبحة)، ومن خلال قراءة القرآن، ومن خلال الصلاة **(ماهر، 2002، ص415).**

الاسترخاء يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ في عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وإقفال العينين، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ **(حريم،2004،ص298).**

2- التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفريغ الذهن (اسـترخاء الحالة الذهنية) والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط، ويـردد الفـرد عبارة أو كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية، في موقع هادئ وهنالك عدة طـرق للتأمـل منها "اليوجا" يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح، مغلقا عينيه مرددا لفظـا معـين، ونظرا لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها قامت بعض المنظمات بتخـصيص غـرف لموظفيها لغايات التأمل.

3- إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بان إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

4- التغذية البيولوجية الراجعة: تتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الالكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغيير في الجسم، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة محاولا مـن خلالها السيطرة على هذه التغيرات فمثلا إذا ما أشار الجهاز إلى أعراض للتوتر مثـل ارتفـاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب، يستطيع الشخص أ، يسيطر على ذلك جزئيا من خلال إبطـاء سرعة ومعدل تنفسه وإبطاء معدل شهيقه وزفيره، وجعلها عميقة ومن سلبيات هذه الطريقـة أن

الأجهزة عالية التكاليف، وهي متنوعة وعديدة وليست جميعها تتمتع بدرجة عاليـة مـن الدقـة والمصداقية.

5- ضبط السلوك ذاتيا : بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التـي تسبق الأشياء والتي تعقبه، ومن ثم يستطيع السيطرة على سلوكه، فمثلاً مدير المبيعات يواجـه سيلاً مستمراً من شكاوى العملاء طيلة اليوم، يمكنه تغيير تدفق هذه عليه بتعيين مساعد له يقوم بالنظر في هذه الشكاوى ويحيل للمدير الحالات الاستثنائية فقط، كما يمكن للمدير تغيير النتـائج من خلال إعطاء نفسه فترة استراحة وهدوء بعد مواجهة عميل غاضب، وتهدف هذه الطريقـة أساسا إلى مساعدة الناس على المواءمة مع البيئة و الظروف التي يعيشون فيها.

6- الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة **(حريم، 2004، ص298).**

7- التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة 30 دقيقة يمكنـه أن يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، فقيام مدير أحد أقسام الحسابات بتقديم تحلـيلات مالية لبنود إحدى المساهمات الهامة لهذا المدير، فذلك يمكن أن يؤدي إلى تخفيض حدة التـوتر والضغوط النفسية التي يعانيها هذا المدير، ويعتمد التركيز من حيث المبدأ على نفـس الفكـرة تقريبا التي تعتمد عليها الطرق الأخرى للاسترخاء، فعضلات الفرد وحواسه ومخه يتم شـحذها وتنشيطها وتركيزها في شئ محدد بعيد تماما عن موضـوعات التـوتر والـضغوط النفـسية، فالتركيز بصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويريح العضلات والحواس والمخ بعد انشغالها في مواجهة هذه الضغوط، ويؤدي بالفرد إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يـساعد الفـرد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات، والنصائح التالية تساعد على التركيز:

أ- حدد أفضل مهام العمل التي تحب إن تؤديها.

ب- اختار تلك ا لمهام التي تحتاج لوقت قصير، والتي تعودت إن تنجز فيها جيدا، والتي تتميز بصعوبة متوسطة، وقم بأدائها وتنفيذها.

ج- تعود أن تمارس هوايتك بالمنزل كأن تقوم بإصلاح حنفية أو كرسي أو القراءة فـي كتاب مسلي أو غيره.

8- ممارسة الرياضية: يمكن القول أنه من الثابت أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل، فعلى سبيل المثال الشخص المصاب بداء القلب والمتعود على أداء تمرينات رياضية مستمرة لهذا الغرض، قد يكون من الصعب أن يتعرض لأزمة قلبية من الضغوط النفسية للعمل، بينما يتعرض لها شخص معافى تعب قلبه من عدم قيامه بأي تمرينات، لهذا أصبح الاهتمام بالتمرينات الرياضية موضة العصر، لدرجة أنه أصبح من العادي أن تجد بعض الشركات التي تهتم بالبرامج الرياضية، وأن تنشئ ناديا أو حجرة للتمرينات الرياضية داخل مباني العمل، وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أنه من المعروف أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل، وبالإضافة إلى ما سبق فإن التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر، كما أن التمرين يمكن أن يعتبر وسيلة للاستمتاع بالطبيعة (كما في التمرينات الخلوية)، أو تركيز حواس الجسم في الخوص في تجارب ممتعة.

9- النظام الغذائي: ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل على الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل، والنظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التالية:

أ- كمية الطعام لا هي كبيرة ولا هي صغيرة في أي وجبة.

ب- نوع الطعام يضمن تغطية كاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين، ونشويات، وفيتامينات، وأملاح، معادن، وغيرها من المكونان اللازمة للفرد.

ج- عادات حسنة في الأكل، مثل الأكل ببطء، ومضغ الطعام جيدا.

وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار السيئة للضغوط النفسية. فمثلا الغذاء الجيد يمكن من أداء التمرينات الرياضية بكفاءة، كما أن التمرينات الرياضية يمكنها أن تحرق السعرات الحرارية الزائدة في الجسم، وتزيد من قدرة الجسم في التمثيل الغذائي، وتزيد من قدرة الجسم على أداء أنشطته الحيوية البنائية، والغذاء والتمرينات الرياضية معا يؤثران على رفع كفاءة الفرد في الاسترخاء والتركيز **(ماهر، 2002، ص 416).**

10- طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن

مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس، ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي:

أ- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب والتهاب المفاصل وآلام الظهر والاضطرابات الهضمية والاضطرابات الجلدية والاكتئاب.

ب- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.

جـ -عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط.

د- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام.

هـ - الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العملية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط.

فإذا كان الشخص يعاني مثل هذه الأعراض فالواجب استشارة خبير نفسي للنصيحة وطلب العون **(هيجان، 1998، ص355).**

وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليص ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات الوظيفية دور مهم جداً يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، حيث إن الحد من مشكلات العمل وضغوطه وتقليصها في مساحة محدودة منطقياً يرجع بالدرجة الأولى إلى دور المشرفين في بيئة العمل، ومستوى خبرتهم، وفهمهم لأبعاد هذه القضية، وعدم الاعتماد على قدرات الموظفين الذاتية فقط للتكيف مع ما يواجهونه من صعوبات وظيفية **(هيجان، 1998،ص 365).**

6.3 إدارة الضغوط في الإسلام

الدين الإسلامي هو دين شامل لم يغفل عن أي قضية من القضايا التي تواجه الأفراد والجماعات، ولا يفوتنا في هذا المقام أن نستلهم بعض النقاط التي أهتم بها الإسلام، والتي يمكن أن نعتبرها مرشدا للأفراد في إدارة الضغوط التي يواجهونها وأهم تلك النقاط ما يلي:

1- الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهـدوء، وتجـاوز المواقـف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضفي على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط ﴿ أَلا بِذِكْرِ اللهِ تَطْمَـئِن الْقُلُـوب ﴾ **(الرعد: الآية28)**، وقوله تعالى: ﴿إنما أَشْكُو بثي وحزنِي إِلَى اللهِ وَأَعلَم مِن اللهِ...﴾ **(يوسـف: الآية86)**، ﴿ومن أَعرض عن ذِكْرِي فَإِن لَه معِيشَةً ضنْكاً ...﴾ **(طـه: الآية124)** لـذلك فـإن جميع الحلول يمكن أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء، وفي هذا الصدد يكشف ابن الجوزية في كتابه - مدارك السالكين- وبعرض منطقي استدلالي ومشوق في الوقت نفسه للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدري ﴿فَلا وربك لا يؤْمِنُون حتى يحكموك فِيما شَجر بينَهم ثُـم لا يجِدوا فِي أَنْفُسِهِم حرجاً مِما قَضيتَ ويسلموا تَسلِيماً﴾ **(النساء: الآية 65)** ثم الصبر على ذلـك القدر، الذي يعده الإمام أحمد رحمه الله تعالى من عظم منزلة الصبر أنه واجب على الفـرد لذكره في نحو تسعين موضعاً في القرآن الكريم ﴿استَعِينُوا بِالصبرِ والـصلاةِ... ﴾ **(البقـرة: الآية45)** وقوله تعالى: ﴿واصبِر وما صبرك إِلا بِاللهِ...﴾ **(النحل: الآيـة127)**، وقولـه سبحـانه: ﴿وأَن تَصبِروا خَير لَكُم...﴾ **(النساء: الآية25)**، ويلحق بالصبر الرضا وهـي مرتبة أعلى وغايته التسليم لقضاء الله وقدره وبه تتحقق الطمأنينة القلبية والسكون إلـى أن اختيار الله للعبد هو الأفضل من صحة، وعافية، وغنى، وأولاد ... كما قال النبـي صـلى الله عليه وسلم "والذي نفسي بيده، لا يقضي الله للمؤمن قضاء إلا كان خيراً له، إن أصابته سراء شكر، فكان خيرا له، وإن أصابته ضراء صبر فكان خيرا له، وليس ذلك إلا للمؤمن "، وفي ذلك ملاءمة لمقتضى الطبيعة، ويجد العبد من خلالها حلاوة الإيمان، وسرور النفس، وقـرة العين، وحياة القلوب والتخلص من الشر الذي ينبعث من عدم التسليم لله وأحكامه ومفعولاته، فلا يأسى على ما فاته ولا يخاف على ما آتاه **(هيجان، 1998،ص 297)**.

2- إعادة التفسير الإيجابي : وهي تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابيـة تـساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة، ﴿ وعسى أَن تَكْرهوا شَيئاً وهو خَيـر لَكُم ﴾ **(البقرة: من الآية216)**، فرب ضارة نافعة، من خلال تفسير المواقف الصعبة أو المـصائب حتى عن فائدة ورزق للفرد لا يتضح له إلا بعد انجلائها.

3- التفكير الرغبي والتفاؤل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات، وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل بأن الغد سيكون أفضـل ممـا سبـق، ﴿فَعسى الله أَن يَأْتِي بِالْفَتْحِ أَو أَمرٍ مِـن عِنْـدِهِ﴾ **(المائدة: من الآية52)** فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتظار، قال تعالى: ﴿أَتَى أَمـر اللهِ فَلا تَستَعجِلُوه ﴾ **(النحل: من الآية1)**، من خلال تعود الفرد إجراء حوار مع نفسه يبث فيه أفكارا تفاؤلية ومطمئنة ليستطيع السيطرة على ضغوط العمل والتوتر الذي يشعر به، حيـث يلاحظ أن الضغوط تزداد، وتزداد ردود الفعل عندما ترد إلى النفس أفكار سوداء أو غيـر جيدة في حين أن مستوى الضغوط وردود الفعل كذلك تنخفض حينما يبتعد الإنـسان عـن الأفكار السلبية ويفكر بطريقة إيجابية.

4- التريث وكبح الغضب: محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع، وبالرغم من أن هذه النظرة تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مـصادر الـضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها، ومراجعة النفس دون انفعـال، ممـا يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي الذي يريح الفرد في النهايـة فـي التعامل مع الضغوط، وتفيد هذه الطريقة أيضاً في مساعدة الفرد على تحقيـق أهدافـه فـي العمل والمحافظة على علاقاته الشخصية.

5- القبول والاستـسلام: وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به، وإن كانت هذه الإستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط، فما مضى فات وتذكر الماضي والتفاعل معه واستحـضاره والحزن على ما جرى به قتل للإرادة وتبديد للحياة، ويولد العجز على العمل ويبدد الجهـد، كما أن على المؤمن الإيمان بقضاء الله والقدر، وكتبت المقادير، وقضي الأمر، ﴿ما أَصاب مِن مصِيبةٍ فِي الأَرضِ ولا فِي أَنْفُسِكُم إلا فِي كِتَابٍ مِن قَبل أَن نَبرأَها﴾ **(الحديد: من الآية22)** ، فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند الله سبحانه وتعالى ، وبذلك تهدأ الـنفس ويسكن الغضب، وترتاح النفس، لأنه مها فعل الفرد فسيقع المكتوب، لأنـه تقـدير العزيـز الحكيم، لا سيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب **(القبلان، 2004، ص131)**.

6.4 مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل

يرى الباحث أنه لضمان نجاح تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل لابد من مراعاة ما يلي:

1- وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المدراء والمشرفين المعنيين بمعوقـات العمل والتطوير وإلمامهم الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ لـيس مـن المعقـول أن يقودوا الآخرين وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون.

2- وضع أهداف واضحة ومحددة من عملية دراسة ضغوط العمل في المؤسسة مثل رفـع جودة أداء العاملين أو تطويرهم وتنمية خبراتهم .

3- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.

4- وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليص ضغوط العمل ذات مـسارات معقولـة يمكـن تحقيقها، على أن تناسب أهداف تلك الخطة قناعة العـاملين بفاعليتهـا ودورهـا فـي الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجاحها.

من استعراض الأبعاد المختلفة السابقة لضغوط العمل تبرز أهمية الموضوع علـى شـتى الأصعدة والمجالات الوظيفية المختلفة ، وأهمية دراسته حيث اتضح أن ضـغوط العمـل لهـا مظاهر سلبية تنعكس على الأفراد وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها، مع التأكيد على أن ضغوط العمل ليست جميع نتائجها سيئة بالضرورة ، فبعض ضغوط العمل تعد مصدراً دافعـاً لتحـسين الأداء إذا ما أديرت بوعي من قبل الفرد ذاته، وتفهم من قبل المؤسسة أو المنظمة التـي يعمـل بها.

المبحث الثاني – واقع التعليم المهني والتقني في محافظات غزة

1. مقدمة

يؤدي التطور التكنولوجي إلى حتمية أن يتسلح عامل المستقبل بالمعارف والمهارات والسلوكيات التي تتواءم مع المتغيرات التكنولوجية والإقليمية والعالمية، ومن ثم فإنه من الضروري إعداد المواطن وتعليمه وتدريبه على أحدث تكنولوجيا العصر باعتبار أن القوى العاملة هي القادرة على التعامل مع عناصر الإنتاج الأخرى لتوفير منتج أو خدمة بجودة عالية وتكلفة منخفضة والمنافسة في الأسواق العالمية، التعليم التقني له أهمية بالغة في بلادنا لطبيعة المرحلة التي تمر بها من بناء وتعمير، فنحن نحتاج لمزيد من الكوادر الماهرة القادرة على المشاركة الفعالة في بناء الوطن في شتى الميادين.

2. التعليم التقني والمهني

أ- التعليم التقني

وقد عرفته اليونسكو: بأنه ذلك النوع من التعليم النظامي الذي تتولى مسئوليته مؤسسات تعليمية نظامية ولا تقل مدة الدراسة فيه عن سنيتين بعد الدراسة الإعدادية (الثانوية بفروعها المختلفة) ويهدف هذا النوع من التعليم إلى إعداد أطر فنية (تقنية) تمتلك مستوى من المعرفة العلمية والفنية والمهارة العملية يحث تشكل حلقة وصل بين الاختصاصين والعمل المهرة **(العصار، 1999، ص8)**.

يلتحق بهذا النوع من التعليم طلبة وطالبات الثانوية العامة القسم العلمي أو الأدبي أو الثانوية المهنية (صناعي ، زراعي، تجاري) وحدة الدراسة فيه سنتان حيث يحصل الطالب في نهاية المدة الدراسية على دبلوم في حقل التخصص يدرس الطلاب في هذا النوع من التعليم التخصصات الهندسية والزراعية والطبية والتجارية... يوجد مثل هذا التعليم في محافظات غزة في كلية فلسطين التقنية دير البلح وكلية العلوم والتكنولوجيا خان يونس وكلية تدريب غزة- الوكالة وبالنسبة للفرع الزراعي لا يوجد في محافظات غزة ولكنه موجود في كليات الضفة **(حمد، 2000، ص14)**.

ب- التعليم المهني:

وقد عرفته الموسوعة الأمريكية بأنه: إعداد الشباب البالغين لمدة مفيدة وبشكل خاص مهارات مهنية يمكن أن تزيد المعرفة والمهارات للذين يعملون في مهنهم، والتعليم المهني غالبا ما يعطي في مدارس عالية أو معاهد متوسطة ولا يشمل التدريب حرفتي القانون والطب مثلا

وكثيرا ما يؤكد التعليم المهني على إتباع التعليمات في المهارات بحيث أن المتعلمين يكون لديه عمل موصوف وإضافة إلى تزويده بخلفية فنية تزيد من فهمه في مجال معين.

وعرفته أيضا الموسوعة البريطانية الحديثة بأنه تزويد الأشخاص بمهن صناعية آو تجاريـة بحيث يحصلون على ذلك في مدارس مهنية أو مدارس ثانوية فنية أو برامج التدريب الميـداني أو تزويدهم بالمهارات الضرورية بشكل رسمي من خلال العمل بدون أشراف فعلي.

وعرفته كذلك اليونسكو: بأنه ذلك النوع من التعليم النظامي الذي يتولى إعداد كوادر مهنية فـي مختلف التخصصات وتكون مدة الدراسة فيه ثلاث سنوات بعد الدراسـة المتوسـطة **(العـصار، 1999، ص8).**

3. كليات المجتمع التقنية

أولاً: مفهوم كليات المجتمع التقنية وأنواع الكليات

هي تلك الكليات التي تقدم نوعا من أنواع التعليم العالي النظامي لمدة لا تقل عن سنتين بعد الدراسة الثانوية العامة ودون المستوى الجامعي ويتضمن إعداد الطلبـة تربويـا وتـوجيههم سلوكيا وإكسابهم مهارات وقدرات عملية ومعارف علمية تمكنهم بعد تخرجهم من القيام مسئولية التشغيل بالإنتاج والصيانة والخدمات والتي تمثل في مستواها حلقـة وصـل بـين المخططـين والاختصاصيين وخريجي الجامعات من جهة والعمال المـاهرين خريجـي الثانويـان المهنيـة والتعليم المهني من جهة أخرى أو لهم القدرة على ترجمة الخطط الإنتاجية والخدمية والعمـل على تنفيذها بالتعاون مع العمال الماهرين **(أبو كاشف، 1999، ص12).**

لا يمكن اعتبار جميع كليات المجتمع في فلسطين كليات تعليم تقني، وإنما يمكن تقسيمها إلى ما يلي **(أبو جراد، 1994، ص20):**

أ- كليات المجتمع التقنية:

وهي التي تقدم برامج دراسية تهدف إلى إعداد أطر تقنية وفق تعريف الاتحـاد العربي للتعليم التقني وتنطبق عليها شروط العضوية في الاتحاد.

ب- كليات مجتمع أكاديمية:

وهي الكليات التي تقدم برامج دراسية لا ينطبق عليها تعريف الاتحاد العربـي للتعليم التقني وشروط العضوية فيه على بعض التخصصات التي تقدمها.

ج- كليات مجتمع مشتركة:

وهي التي تقدم برامج دراسية تهدف إلى إعداد أطر تقنية وغير تقنية، وينطبـق عليها تعريف الاتحاد العربي للتعليم التقنـي وشـروط العـضوية فيـه علـى بعـض التخصصات التي تقدمها.

ثانياً: أهداف التعليم في كليات المجتمع المتوسطة (أبو جراد،1994،ص26-27):

1. إعداد القوى البشرية المدربة في المستوى التقني في المجالات التقنية المختلفة.
2. رفع المستوى العلمي للأفراد في مجال أو أكثر من مجالات المعرفة النظرية والتطبيقية لي مستوى التخصص بين المستوى الثانوي والمستوى الجامعي تحقيقا لرغباتهم في مواصلة التعليم وتنمية لكفايتهم الشخصية والاجتماعية.
3. الإسهام في خدمة المجتمعات المحلية على نحو يؤدي إلى تنميتها.

4. نشأة التعليم التقني في فلسطين وتطوره:-

إن وضع أسس التعليم المهني والتقني في فلسطين كان عام 1860م حيث أنشئت أول مدرسة صناعية، وكان بدايات التعليم التقني الحقيقية في فلسطين كانت في الثلاثينات من القرن العشرين حيث أسس معهد (خضوري) الزراعي في مدينة طولكرم عام 1930م.

وجاء في الموسوعة الفلسطينية عن التعليم المهني أنه كان محصورا في فلسطين في مدرسة واحدة هي مدرسة حيفا الصناعية وقد تم تزويد المدرسة بجميع المعدات والأبنية اللازمة سنة 1936م ومدة الدراسة في هذه المدرسة ثلاث سنوات من سن 14 سنة وحتى سن 17 سنة ويلتحق بها الطلاب بعد إكمالهم المرحلة الابتدائية.

أما التعليم الزراعي فكان مقصورا على مدرسة خضوري الزراعية في طولكرم التي تشرف عليها دائرة الزراعة الفلسطينية ، لكن الإشراف عليها نقل إلى دائرة المعارف سنة 1944م، وأتيحت الدراسة في مدرسة خضوري الزراعية للطلبة العرب الذين أتموا السنة الثانية الثانوية، ومدة الدراسة فيها سنتان.

وقامت وكالة الغوث الدولية بإنشاء مركز التدريب المهني في قلنديا عام 1952م، ثم مركز التدريب المهني بغزة عام 1953م الذي أصبح اسمه كلية تدريب غزة لاشتماله على التعليم التقني.

في الربع الأخير من العقد السابع من القرن الماضي قامت رابطة الجامعيين بالخليل بإنشاء أول مؤسسة فلسطينية فنية هندسية وهي المعهد الفني الهندسي البوليتكنيك وعندما صدر قانون كليات المجتمع في الأردن عام 1980م تم تحويل المعاهد المتوسطة وتسميتها بكليات المجتمع واتسع مجال تخصصها وتنوعها وكليات المجتمع تنقسم إلى ثلاثة أنواع هي كليات مجتمع تقنية، وكليات مجتمع مشتركة، وكليات مجتمع أكاديمية.

في محافظات غزة تم تطوير مركز تدريب غزة ليصبح كلية تـدريب غـزة لاحتوائـه علـى تخصصات تقنية، وأنشئت كلية العلوم والتكنولوجيا بخان يونس عام 1990م ثم كلية فلـسطين التقنية عام 1992 وهي تحت إشراف وزارة التعليم العالي **(حمد، 2000، ص24)**.

5. أهمية وأهداف التعليم المهني والتقني

أ- أهمية التعليم المهني والتقني

تتزايد أهمية التعليم المهني والتقني مع تزايد الإقبال على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي شهدت تقدما ملحوظا في عصرنا هذا فهذه الأهمية لهذا القطاع التعليم الحيوي لم تواكبها برمجة مدروسة وتطوير مخطط يتلاءم ويتناسب معها في الدول العربية وفي فلسطين خاصة **(النيـرب، 1998، ص7)**.

ويمكن بيان أهمية التعليم التقني فيما يلي **(حمد، 2000، ص16)**:

للتعليم التقني دورا هاما في بناء المجتمعات لما يوفره من قوى البشرية لازمة لمـسايرة التقـدم العلمي ومواكبة البلدان المتقدمة لذلك نجد أن له دورا حيويا في:

1. الإسهام في التنمية الشاملة للمجتمع الفلـسطيني فـي جميـع المجـالات الاقتـصادية والاجتماعية والثقافية.
2. رفع المستوى العلمي والتطبيقي والنظري إلى مستوى من التخصص وتزويـد الطلبـة بالمعرفة المتخصصة والمهارات والكفاءات اللازمة لهم وانتـسابهم الاتجاهـات وقـيم سكرية سليمة وكفاءات اجتماعية للمشاركة في قضايا المجتمع، والاهتمام بها.
3. توسيع آفاق التعليم يجعله مدخلا إلى عالم العمل، وعالم التكنولوجيا ومنتجاتهـا، وذلـك عن طريق دراسة المواد والأساليب التقنية وعملية الإنتاج والتوزيع، وإدارة المنشآت في مجموعها وتوسيع نطاق عملية التعليم عن طريق الخبرات العملية.
4. توجيه الدارسين المهتمين بالتعليم التقني والقادرين عليه نحو هذا النـوع مـن التعلـيم بوصفه أعداد لمزاولة مهنة.
5. مساعدة أولئك الذين يزمعون ترك التعليم المدرسي في أيه مرحلة من مراحـل دون أن تتوفر لديهم النية والصلاحية لمزاولة مهنة بعينها على اكتـساب الاتجاهـات العقليـة، وطرق التفكير الكفيلة بزيادة قدراتهم وإمكاناتهم، وتسهيل اختيار لمهنة أو التحاقهم بعمل لأول مرة وتمكينهم من مواصلة تدريبهم المهني وتعليمهم الشخصي.

ب- أهداف التعليم التقني:

تقوم فلسفة وأهداف التعليم التقني على الإسهام في تنمية المجتمع الفلسطيني وتلبية بعـض احتياجاته ومتطلباته، ورفده بالكفاءات والمهارات القادرة على الإنتاج والعطاء وذلك من خـلال

العمل على توفير البنية الدراسية التعليمية، وتجديدها باستمرار مـع تـوفير الأطـر والكـوادر البشرية العلمية المتخصصة للتدريب والتدريس، كما تسعى إلى توفير الخبرات العلمية التطبيقية للطلبة وتهيئة فرص التدريس والتعليم أمام الأجيال المتلاحقة، وإعدادها مهنيا وأكاديميا ويمكـن ذكر أهم الأهداف التالية **(حمد، 2000، ص14)**:

1. توثيق الصلة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع وبين التعليم والحياة العملية.
2. تأكيد الاهتمام بالنواحي التطبيقية للمعرفة بالربط الوثيق بين الجوانب النظرية والجوانب التطبيقية.
3. غرس حب العمل وتنميته في نفوس الطلاب، وتأجيل مواقفهم الإيجابية بقوة وتـربيتهم على تقدير العمل المتقن والمفيد، واحترام العاملين، ويتم ذلك من خلال ممارسة الأعمال والمهارات ذات الطابع التكنولوجي والمضمون الاقتصادي.
4. إكساب الطلبة قدرا مفيدا من الخبرات والمفاهيم والمهارات ذات الصلة بعـالم الـشغل لتمكينهم بعد ذلك من أساسيات العمل المهني.
5. إيقاظ مواهب الطلاب، وتنمية إحساسهم بذواتهم وإفساح المجال للكـشف عـن ميـولهم واستعداداتهم العلمية والعملية وتنميتها.
6. تشجيع الطلاب على النشاط الإبتكاري في المجالات العملية واتخاذ ذلك سـبيلا لتنميـة القدرات الإبداعية.
7. تنمية شخصية الطالب بشكل متكامل بحيث يستطيع استخدام كافة حواسه وقدراته.
8. خلق مواقف سلوكية جديدة تنمي لدى المتعلم روح التعاون والمثابرة والجـد واسـتغلال الوقت فيما ينفع.

6. المعوقات والمشكلات للتعليم التقني

أ- المعوقات للتعليم التقني (أبو جراد، 2000، ص66):

1. المعوقات الذاتية وتعود لمؤسسات التعليم التقني لحداثة عهدها في هذه الفترة ومن أهـم هذه المعوقات، الفهم الخاطئ لدى المجتمع الفلسطيني لفلسفة الكليات التقنية المتوسـطة ودور خريجيها في التطوير اللازم للمجتمع الفلسطيني فمن المعتقد أن الطـلاب الـذين يلتحقون بهذه الكليات من ذوي المعدلات المنخفضة في الثانوية العامة وأن الخريج يعمل في مهنة معينة دون حصوله على أيه فرصة لاستكمال تحـصيله العلمـي أو لتطـوير مستواه الفني، وكان من الواضح أن الطلاب يلتحقون بهذه الكليات دون رغبـة مـنهم وذلك بسبب تدني معدلاتهم في الثانوية العامة.

2. عدم وجود إدارة مركزية لجميع الكليات بحيث تتبع لها هذه الكليات كما في الدول المختلفة وذلك بالرغم من وجود مجلس للتعليم العالي الذي لم يكن في الواقع لديه أية صلاحيات تتعلق بالكليات المختلفة ومراقبة أنظمتها.
3. عدم وجود خطة لتأسيس وتطوير هذه الكليات بناء على حاجة المجتمع، وكذلك كل كلية تعمل على تطوير نفسها بالطريقة التي تراها مناسبة وبهدف تخريج فنيين دون متابعتهم بعد تخرجهم لمعرفة مدى انخراطهم في المجتمع والعمل في المجالات التي تخصصوا بها.
4. زيادة البرامج الأكاديمية وقلة البرامج التقنية.
5. التوزيع الجغرافي لهذه الكليات لم يكن مدروسا حيث أن أغلبها في منطقة وسط الضفة الغربية
6. وجود فوارق ملحوظة بين مستويات هذه الكليات من النواحي الأكاديمية والإدارية والتنظيمية وذلك لعدم وجود معايير وأنظمة وقوانين واضحة تنظم عملها.

ب - المشكلات الأكاديمية للتعليم المهني والتقني (أبو كاشف، 1999، ص98):

1. ربط مناهج التعليم المهنية بمناهج دول أخرى.
2. ضعف البنية التحتية للتعليم المهني والتقني.
3. قصور البرامج التدريبية في مؤسسات التدريب المهنية وانحسارها بكل أساس في مجالات حرفية تقليدية.
4. افتقار مؤسسات التعليم المهني والتقني إلى المكتبات والكتب التي تتناول هذا الموضوع قليلة.
5. النظرة الدونية للتدريب المهني وعدم الفهم الصحيح له من قبل المجتمع.
6. عدم قيام مؤسسات التعليم المهني والتقني بعمل دراسات عن حاجة السوق المحلية من المتخصصين يعكس مشكلة كبيرة وهي تخرج طالب من مركز مهني أو كلية تقنية ثم لا يوجد عملا له في مجال تخصصه وهي المشكلة التي عاني منها التعليم الأكاديمي وجعل إعداد من الطلبة يتجهون إلى التعليم التقني تفاديا لهذه المشكلة ولكنهم في النهاية وجدوا أنفسهم في ضغوط العاطلين عن العمل أو من لا يعملون في مجال تخصصهم.
7. ارتفاع تكلفة التعليم المهني قياسا مع التعليم الأكاديمي يقلل من القدرة الاستيعابية لمؤسسات التدريب المهني.

7. اتجاهات عالمية في مجال إعداد التقنين (حمد، 2000، ص16):

1. ربط التعليم بالواقع، وهذا لا يعني بالطبع التقيد بالواقع المتخلف بقدر ما يعني الطفرة بطريقة ديناميكية، وقد أثبتت التجربة أن طريقة التعليم المشتركة بين دور التعليم وأجهزة العمل التي اتبعتها الأمم المتقدمة عندما كانت في مستوى التخلف السائد في البلاد النامية هي أجدى طريقة لتخريج الكوادر القادرة على التغيير.
2. ضرورة تكوين الجمعيات العملية للتقنيين، وأن تكون مسئوله عن التطوير العلمي لمهنة التقني عن طريق الدوريات والندوات والمؤتمرات.
3. الدعوة لأن يكون التعليم التقني هو الأساس للتعليم العالي والجامعي وأن يكون والدخول لكليات المهنية مثل الهندسة والطب والزراعة عبره فقط.
4. عدم حصر أهداف التعليم، وبالتالي مناهجه على التدريب المؤدي للوظيفة بل على التدريب الذي يمكن المتعلم من الابتكار وخلق فرص العمل.
5. السماح لخريجي المؤسسات التقنية باستكمال دراستهم التقنية في كليات إما موازية للكليات الجامعية أو تتبع الجامعات نفسها.
6. مرونة تحديد الفترة الدراسية المقررة لكل تخصص على حجة بحيث لا تتواجد مدة الدراسة في جميع التخصصات.
7. الاهتمام بشكل رئيسي بالخبرات العملية الميدانية في مواضع الإنتاج والمشاركة فيه.
8. تمثل مؤسسات إعداد التقنيين واحدة من أهم مراكز التعليم المستمر.
9. الاهتمام بالتوجيه والإرشاد المهني اهتماما كثيرا.
10. إنشاء مراكز أو وحدات إنتاجية تابعة لمؤسسات الإعداد أو غيرها تهدف إلى إنتاج الأدوات والتجهيزات اللازمة لمؤسسات الإعداد بطرق وإمكانات محلية تغلبا على نقص التجهيزات.

المبحث الثالث – الدراسات السابقة

1. مقدمة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة على المستوى المحلي والعربي والأجنبي فيما يتعلق بالدراسة الحالية، وجد الباحث كثير من الدراسات والتي طبقت على مجالات مختلفة، ومع أن العديد منها طبق على المؤسسات التعليمية مثل المدارس والجامعات، إلا أنه لم تحظى الكليات التقنية بمثل هذه الدراسات، وتم انتقاء أهم تلك الدراسات، والتي بلغت (12) دراسة محلية وعربية، و(6) دراسات أجنبية، وسنعرض هذه الدراسات وفقاً للترتيب الآتي:

2. الدراسات العربية:

1- دراسة (عمار، 2006)

"أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"

والتي **هدفت** إلى التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة، حيث بلغ أفراد **العينة** (447) أي ما نسبته 30% من المجتمع الأصلي، وكان **أهم النتائج** ما يلي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشعور بالضغط وبين المتغيرات الشخصية التالية: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، طبيعة الوظيفة، وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل وكل من: صراع الدور، غموض الدور الوظيفي، عدم ملائمة الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسئولية تجاه الآخرين، التنظيم، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات، وكشفت الدراسة أن الآثار المترتبة على ضغوط العمل كانت على الترتيب: الآثار النفسية في المرتبة الأولى، الآثار الجسدية في المرتبة الثانية، الآثار الذهنية في المرتبة الثالثة، الآثار السلوكية في المرتبة الأخيرة، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من **التوصيات أهمها**: إحداث تغيير في هيكل الدور الكمي والنوعي الملقى على عاتق العاملين، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، تعديل الهياكل التنظيمية وتحسينها، توضيح أسس وقواعد الترقيات وربطها بالأداء، مع وجود نظام تقييم مناسب للأداء، توفير بيئة عمل مادية جيدة للعاملين، وتوفير قدر كبير من الرعاية النفسية للأفراد، بالنسبة للأفراد توصي بالاستفادة من الأجازات والراحة والاستجمام وأداء التمارين الرياضية والترويح عن النفس.

2- دراسة (الدوسري، 2005)

"ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"

والتي طبقت على منسوبي الشرطة في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، **هدفت** الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، وطبقت الدراسة على كافة أفراد **مجتمع** الدراسة البالغ عددهم (1250) ضابطاً، وقد كان عدد الاستبانات القابلة للتسجيل الإحصائي هي (200) استبانه أي بنسبة 80%، توصلت الدراسة إلى عدد من **النتائج أهمها** ما يلي: بينت الدراسة أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من أفراد المجتمع من وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطا إلى الأقل جاء على النحو التالي: طبيعة العمل، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من (عبء العمل، صراع الدور، قلة فرص التقدم، والنمو الوظيفي) والضغوط المهنية، وبينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل بين ضباط الشرطة على أساس العمر و الراتب الشهري و مدة الخدمة، وكانت **أهم التوصيات** ما يلي: تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل للضباط العاملين في الأجهزة الأمنية، إثراء الأعمال التي يؤديها الضباط وتحسين الحياة الوظيفية لهم، والتأكيد على مفهوم العلاقات الإنسانية بين القادة الأمنيين والمرؤوسين، وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، إدارة التوعية الدينية وإتباع وصايا ابن القيم الجوزي لتصريف الهم والغم والحزن الذي يعاني منه الضباط أثناء أداء العمل.

3- دراسة (النعاس، 2005)

"الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته"

والتي طبقت على العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته في ليبيا، **هدفت** الدارسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة والنفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته، وتكونت **عينة** البحث من (250) فرداً بنسبة 30% من مجتمع البحث والبالغ عددهم (822) فرداً اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية النسبية، وقد أسفر البحث عن عدة **نتائج أهمها**: أن هناك ضغوطاً مهنية يعاني منها العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته أكثر من غيرها وهي على التوالي: "العلاقة مع الزملاء، يليه صراع الدور، ثم غموض الدور، والعلاقة مع الرؤساء، ثم حجم العمل، فنوع العمل، فالعلاقة مع المنتفعين، ثم

النمو والتقدم المهني، ثم الهيكل التنظيمي، فالاستقرار الوظيفي، ويأتي في المرتبة الأخيرة الراتب والحوافز التشجيعية"، وبينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي على مجالات (الراتب والحوافز التشجيعية، حجم العمل، صراع الدور، غموض الدور، الاستقرار الوظيفي، العلاقة مع الرؤساء، الهيكل التنظيمي، الدرجة الكلية للضغوط المهنية)، وكانت أغلب الفروق الموجودة بين جماعات الوضع الوظيفي لصالح الإداريين، أي بمعنى أن أصحاب المهن الإدارية أكثر ضغوطاً من القياديين والفنيين، ماعدا مجالين كانت الفروق بين القياديين والفنيين وهي مجال حجم العمل وكان لصالح الفنيين ومجال الاستقرار الوظيفي كان لصالح القياديين، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والصحية النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته، وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها أوصى الباحث بمجموعة من **التوصيات أهمها**: ضرورة الالتفات لمجالات الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة ومحاولة احتوائها وتخفيفها للرفع من مستوى أدائهم والمحافظة على صحتهم النفسية، الاهتمام بالعاملين مهنياً من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية للرفع من مستوى أدائهم والوصول بهم إلى الكفاءة العالية في مهنتهم، اختيار العاملين والقياديين بناء على معطيات وأسس علمية ومهنية، العمل على الاهتمام بالرواتب والحوافز التشجيعية لجميع المهن وبما يتناسب مع الأداء المبذول ومستوى المعيشة، ليشعر الموظف بالاستقرار والأمن النفسي، الاهتمام بالنشاط الرياضي وإقامة الرحلات والحفلات الترفيهية لتحسين العلاقات بين الزملاء.

4- دراسة (السيسي، 2004)

" عمليات تحمل الضغوط وعلاقتها ببعض خصائص البناء النفسي للمديرين"

طبقت هذه الدراسة على ثلاث شركات عامة في قطاع البترول في مصر لسهولة الحصول على البيانات اللازمة للبحث، **هدفت** الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين عمليات تحمل الضغوط وبعض خصائص البناء النفسي للمديرين، وتم اختيار عينة البحث ممن يشغلون وظائف إدارية (مديري إدارات) ولذلك اقتصر البحث على مدراء الإدارة الوسطى، من ثلاث شركات عامة في قطاع البترول، وبلغ الإجمالي **العينة** 158 مفردة وتم التعامل مع 122 مفردة التي استكملت اختبارات البحث، وكان **أهم النتائج**: أن بينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات تحمل الضغوط و المتغيرات التالية : مستوى الصحة النفسية، الدوجماتية، نمط السلوك، مركز الضبط، نمط أسلوب حياة الفرد، وكشفت الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً في عمليات تحمل الضغوط وفقا لاختلاف الجنس، وكان **أهم التوصيات:** يمكن تدريب المديرين على عمليات التحمل الأكثر ايجابية والمتمركزة حول مصدر المشكلة، في عملية انتقاء واختيار

المديرين يمكن الاعتماد على بعض معايير المفاضلة ومنها خصائص البناء النفسي، في الأعمال والوظائف التي تتسم بمستوى عال من الضغط يفضل أن يشغلها الذكور، حيث اتضح من نتائج الدراسة أن الذكور يميلوا إلى استخدام الاستراتيجيات والعمليات المتمركـزة حـول مـصدر المشكلة بينما يفضل الإناث استخدام الاستراتيجيات والعمليات المتمركزة حول الانفعال، يمكـن تصميم برامج تدريبية للمديرين مثل برامج تدريب الحساسية تساعد الأفراد فـي الكـشف عـن بناءهم النفسي ودور هذه الخصائص في تشكيل عمليات تحمل الضغوط فاستبصار الذات يساعد الفرد في اكتشاف استعداده وقدراته في مواجهة الضغوط.

5- دراسة (غنام، 2004)

" ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية"

والتي طبقت على المراقبين الجويين في المطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، **هدفت** الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل التي يعـاني منهـا المراقبـون الجـويين بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية وعلاقتها بخصائصهم الشخـصية والوظيفيـة، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي غطت **مجتمع** الدراسة بالكامل والذي بلـغ حجمـه 212 مفردة، وكان **أهم النتائج**: أن بينت الدراسة وجود ثمانية أبعاد واضحة لمصادر ضـغوط العمل، مثل ضعف الإمكانيات المساندة، وعبء العمـل والعـبء النفـسي، وضـعف الـدعم الاجتماعي وغيرها، وكشفت الدراسة عن مستويات عالية من ضغوط العمـل لـدى المـراقبين الجويين محل الدراسة، وبينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل تعزي للخصائص الشخصية والمهنية لدى المراقبين الجويين محل الدراسة، **أهم التوصـيات**: تـصميم البرامج التدريبية لتنمية مهارات العاملين للارتقاء بمستواهم الفنـي والإداري وقـدراتهم علـى مواجهة الضغوط، والتأكيد على الاستعانة بالإستراتيجية الإيمانيـة مـن قبـل العـاملين لإدارة الضغوط.

6- دراسة (القبلان، 2004)

بعنوان *" مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية"*

هدفت الدراسة إلى: إلقاء الضوء على مكونات ضغط العمل للعاملين ومصادره في بيئة المكتبات الأكاديمية والمؤسسات المعلوماتية بشكل عام، والنتائج والآثار المترتبة عليها التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي، وتحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع مـشكلة ضـغوط العمـل وآثارها السلبية، ولكي تحقق الدراسة هدفها تم توزيع استبانة شملت (105) موظفا وموظفة من مجتمع الدراسة المكون من ثلاث مكتبات في المملكة العربية السعودية، وأسفرت الدراسة عـن

مجموعة من النتائج أهمها: أن كشفت النتائج عن وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بـين مصدر الضغط الناتج من (عدم وجود الدعم الإداري، غموض الأدوار وتعددها، التطور المهني، المردود المالي، تقييم الأداء الوظيفي، الاتصال الإنساني)، فقد أثبتت النتائج وجود علاقة إيجابية تربط متغير الجنس بمصادر الضغط، وكان أهم التوصيات: تفعيل الاتـصال الإنـساني بـين العاملين، مع الاهتمام أيضاً بجانب تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ضمن نطاق العمـل الرسمي وغير الرسمي من خلال البرامج والأنـشطة ذات الطـابع الثقـافي الترفيهـي لتلبيـة الاحتياجات النفسية الرئيسة من الاحترام وتحقيق الذات، وكذلك تحسين ظـروف بيئـة العمـل المادية، والالتزام بمبدأ العدالة والموضوعية في تكافؤ الفرص بين العاملين فـي مجـال النمـو والتطور المهني والتقويم، وزيادة مهارات العاملين في المكتبات الأكاديمية بإتاحة فرص أكبـر للالتحاق بالدورات التدريبية التي تدعم تعلمهم المستمر للتقليل من شـعورهم بـضغوط العمـل ولزيادة كفاءة الأداء، وإتاحة الفرصة للعاملين في المؤسسات المعلوماتية بالمشاركة في وضـع السياسات الإدارية والتنفيذية، وتوخي العدل عند تطبيق نظام الحـوافز والمكافـآت الماديـة أو المعنوية لتحقيق الأهداف المنشودة منها.

7- دراسة (النوشان،2003)

بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات"

دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية فـي مدينـة الرياض، **هدفت الدراسة** إلى: التعرف على مستوى الضغط لدى القيادات الإداريـة، والتعـرف على مدى إتباع القيادات الإدارية لخطوات عملية اتخاذ القرارات وكذلك التعـرف علـى أثـر ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية، تـم اختيـار **عينـة** الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية، بواقع (50%) من مجتمع الدراسة الأصـلي والبـالغ (600) مفردة من القيادات الإدارية في الأجهزة الأمنية وعدد (289) مفردة من القيادات الإدارية في الأجهزة المدنية، وأسفرت الدراسة عم مجموعة من **النتائج أهمها**: أن بينـت الدراسـة أن مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية اقل من الوسط ومـستوى الضغوط أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالقيادات الأمنية، تبين وجود علاقة ارتبـاط عكسية بين ضغوط العمل وخطوات عملية اتخاذ القرارات، كما بينت تأثير ضغوط العمل علـى إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات متماثل لدى القيادات الإدارية في كل من الأجهزة الأمنيـة والمدنية، وكان أهم **التوصيات:** إصدار الأدلة التنظيمية التي توضح تفاصيل المهام والنـشاطات المطلوبة من العاملين، عقد دورات تدريبية متخصصة للقيادات الإدارية للارتقاء بمستوى أدائهم في عملية تخفيف الضغوط، العمل على استقطاب القيادات الكفؤة والمؤهلـة للقيـام بالأعمـال

القيادية في المنظمات، إنشاء أندية ومراكز للأنشطة الثقافية والرياضية والترفيهية في المنظمات لتخفيف الضغوط عن العاملين.

8- دراسة (اللوزي والحنيطي، 2003)

"أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالـضغط الـوظيفي علـى المستشفيات الحكومية بالأردن، من أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطبيق الدراسة على **عينة** عشوائية من مجتمع الدراسة بلغت (245) من الموظفين، وكان **أهم النتائج**: أن بينت الدراسة أن العاملين في المستشفيات الحكومية يتعرضون لضغوط مهنية، وتـم تحديـد مـصادر الـضغط الوظيفي وكان أهمها: طبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة، طبيعة العمل، بيئة العمـل الماديـة، السلامة والصحة المهنية، العلاقات داخل بيئة العمل، وكشفت الدراسة عن وجـود فـروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية التي لها علاقة بالـضغط الـوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية التالية (الحالة الاجتماعية، الخبرة، العمر، الدخل، المسمى الوظيفي)، وكان **أهم التوصيات** ما يلي: زيادة الكوادر من العاملين للتخفيف من عب العمل الكمي، تـوفير الفرص التدريبية للعاملين، توفير بيئة عمل جيدة للعاملين وتوفير أماكن للاسـتراحة والترفيـه، توفير سبل السلامة المهنية، تنمية روح الفريق، مراعاة العدالة والنزاهة في تنظيم العمل.

9- دراسة (المعشر، 2002)

" قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الـشمال في الأردن"

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن، وقد أجريت الدراسة على **عينة** عشوائية بلغت (930) موظفا، وقد تم جمع المعلومات من خلال استبانه صممت لهذه الغاية، وكان **أهـم النتـائج**: أن بينـت الدراسة وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور وغموض الدور ومستوى الولاء التنظيمي، بحيث انه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل كلما قل الولاء كما أشارت الدراسة إلى مستوى غموض الدور كان أعلى لدى الموظفين من حملة الشهادات الجامعيـة منـه لـدى الموظفين ممن لا يحملون مؤهلا جامعيا ، وان مستوى صراع الدور كان أعلى لدى فئة العاملين الذين يشغلون وظيفة رئيس قسم منه لدى باقي زملائهم، وكان **أهم التوصيات** ما يلـي: إعطـاء الموظفين مسؤوليات واضحة ومحددة وإعلامهم بها حتى يكونوا على دراية بما هو مطلوب منهم

وبحدود سلطاتهم لتنفيذ هذه المسئوليات بكفاءة، عدم السماح بقيام الموظف بالعمل مع مجموعتين أو أكثر ممن يعملون بشكل مختلف، العمل على تحسين المناخ التنظيمي.

10- دراسة (جاد الله، 2002)

"دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئـة كهربـاء مصر"

هدفت هذه الدارسة إلى الوصول إلى نموذج مقترح لتحليل ضغوط العمل لدى المرأة في المنظمات المصرية، وقد اختارت الباحثة ديوان عام الهيئة لإجراء الدراسة التطبيقية، وقـد تـم سحب **عينة** عشوائية حجمها (220) مفردة أي نسبتها 33.5% من مجتمع البحـث، **وخلـصت الدراسة**: أن المرأة المصرية تعاني بشكل عام من الضغوط بدرجة متوسطة، وان هذه المعانـاة تختلف باختلاف الحالة التعليمية، بينما لا تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية والحالة الاقتصادية والمرحلة العمرية ومدة الخدمة، وكانت الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل لدى المرأة محل الدراسة هي على النحو التالي: صراع الأدوار، التقليل من شأن المرأة، طبيعة العمـل، الهيكـل التنظيمي، التمييز النوعي، ضغط الوقت، القيود الاجتماعية، الصراع، الشعور بالعزلة، نقـص المهارات، القوالب الثابتة، الخوف من المجهول، **أهم التوصيات**: أن يرتبط معايير اختيار المرأة لشغل الوظائف المختلفة بمدى قدرتها على التعامل مع ضغوط العمل، إعـداد وتنفيـذ بـرامج تدريبية خاصة بالمرأة مثل: إدارة الوقت، التعامـل مـع ضـغوط العمـل، تخطـيط المـسار الوظيفي...الخ، على إدارة المنظمات التي بها عمالة من النساء، العمل على توفير مناخ مـساند للمرأة، الاهتمام بالصحة النفسية لجميع العاملين.

11- دراسة (الهنداوي، 2002)

"الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لمديري مدارس التعليم الأساسي بجمهورية مصر العربية"

هدفت هذه الدارسة إلى الكشف عن العلاقة بين الالتـزام التنظيمـي وضـغوط العمـل الإداري لدي مديري المدارس الابتدائية في مصر، تكونت **عينة** البحث من (615) من مـديري المدارس الابتدائية بجمهورية مصر العربية، وقد تم اختبارهم من ثمـاني محافظـات بطريقـة عشوائية، توصل البحث إلى عدة **نتائج أهمها**: أن العلاقة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لدي مديري المدارس الابتدائية تختلف باختلاف كل مـن شـكل الالتـزام التنظيمـي المدروس، ونوع ضغوط العمل المقصودة، وبينت الدراسة أن الالتزام التنظيمي العـام يـرتبط طردياً بضغوط العمل الإيجابية لدي مديري المدارس الابتدائية في مصر، وبينت الدراسة أنه لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس الابتدائية في درجـات ضـغوط العمـل (الإيجابية والسلبية) طبقاً لاختلاف كل من (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة الإدارية)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس الابتدائية في درجات الالتزام التنظيمي العام طبقاً لاختلاف كل من (المستوى التعليمي، الخبرة الإدارية)، بينما وجدت فروق دالة طبقـاً للجنس وذلك لصالح الذكور، **أهم التوصـيات**: تحقيق الاستقلال الـوظيفي لمـديري المـدارس الابتدائية، توفير فرص النمو المهني لمديري المدارس الابتدائية، تحقيق الموائمة المهنيـة بـين قدرات المديرين ومتطلبات الوظيفة، إعادة تصميم وظيفة مدير المدرسة الابتدائية.

12- دراسة (السباعي، 2001م)

" ضغوط العمل : مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتهـا لـدى الإداريـات والفنيـات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية " .

هدفت هذه الدارسة إلى التعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لـدى هـؤلاء الأفراد ومدى وجود اختلافات بينهم في مستوى ضغوط العمل وفقـاً لمتغيـراتهن الشخـصية: (السن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في الوظيفة، نوع الوظيفة)، وكذلك التعرف على أهـم الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة العمل سواء من قِبل الأفـراد أو مـن قِبـل الجامعـات السعودية، وقامت باستخدام الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد **عينة** الدراسـة البـالغ عـددهم (598) موظفة (إدارية وفنية)، وتوصلت الدراسة إلى **نتائج أهمها**: أن أهم المصادر المـسببة لضغوط العمل لدى الموظفات من أفراد عينة الدراسة، من وجهة نظـرهن، بحـسب ترتيبهـا التنازلي من الأكثر ضغوطاً إلى الأقل جاءت على النحو التالي: محدودية فرص التطور والترقي الوظيفي، عبء العمل، عدم المشاركة في اتخاذ قرارات العمل، ظروف بيئة العمـل، صـراع الدور، غموض الدور، وبينت الدراسة ازدياد شعور الموظفات الأصغر سناً بضغوط العمل أكثر من الكبيرات في السن، والموظفات اللواتي مستواهن التعليمي أعلى يشعرن بضغوط عمل أكثر من الموظفات اللواتي مستواهن التعليمي أدنى، والموظفات الأقل خدمة فـي الوظيفـة يـزداد شعورهن بضغوط العمل بدرجة أعلى، وبينت أن أهم الاسـتراتيجيات المـستخدمة مـن قِبـل الموظفات لمواجهة ضغوط العمل هي: حرص الموظفة على تحديد أهـداف وأوليـات عملهـا اليومي، استشعار الموظفة الثقة في نفسها وبقدراتها في العمل، إن أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الجامعات السعودية لإدارة الضغوط، هي: لجوء رئيسة العمل إلى تسوية الخلاف بـين الموظفات بالتفاهم والحوار الهادئ، توفير الجامعات السعودية لنظـام اتـصالات فعـال بـين الرئيسات والمرؤوسات داخل العمل، وقد اختتمت الباحثة دراستها بعدد من **التوصـيات منهـا**: دراسة النظام المتبع في ترقية الموظفات، ضرورة الاهتمام بمبدأ " التشابه الوظيفي" عند توزيع

الأعمال بين الموظفات، تفويض جزء من سلطات وصلاحيات الموظفات ذات المستوى التعليمي العالي لسواهن من الموظفات، زيادة فرص الالتحاق بالبرامج والدورات التدريبية أثناء الخدمة.

3. الدراسات الأجنبية:

1- Study: (Antoniou, et.at,2006)
"Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece"

هدفت هذه الدراسة إلى تمييز المصادر المحددة للضغوط المهنية والاحتراق الذاتي الذي يتعرض له مدرسوا المدارس الأساسية والعليا اليونانية بالتركيز بشكل خاص على الاختلافات في الجنس والعمر، ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الدراسة على **عينة** بلغت 493 مدرس من المدارس الأساسية والعليا في اليونان، ولقد توصلت الدراسة إلي العديد من **النتائج أهمها**: أن أكثر النسب ارتفاعا لمصادر الضغوط تعود إلى: مشاكل التفاعل مع الطلاب، نقص الاهتمام، انخفاض الانجاز ومعالجة الطلاب بالسلوك الصعب، وبينت الدراسة أن المعلمات تواجه مستويات أعلى من الضغوط المهنية والاحتراق الذاتي فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب والزملاء، حجم العمل، تقدم الطلاب، والاستنزاف العاطفي، وكشفت الدراسة أنه يواجه المعلمون الأصغر عمراً مستويات أعلى من الاحتراق الذاتي بشكل محدد فيما يتعلق بالاستنزاف العاطفي، وهدوء البال تجاه المهنة، بينما المعلمون الأكبر عمراً يواجهون مستويات أعلى من الضغوط فيما يتعلق بالدعم الذي يتلقونه من الحكومة، **أهم التوصيات**: وضع برامج فعالة لمدرسي المدارس الأساسية والعليا لمنع الضغوط المهنية، الأخذ في الحسبان كيف يدرك الذكور والإناث والشباب وكبار المدرسين الضغوط في العمل.

2- Study (Nikolaou & Vakola, 2005)
"Attitudes towards organizational change: What is the role of employees' stress and commitment?"

هدفت الدراسة إلى استكشاف الترابط بين العاملين في المنظمات اليونانية نحو التغيير التنظيمي واثنان من أهم تركيبات السلوك التنظيمي: الضغوط المهنية، والالتزام التنظيمي، ولتحقيق الغرض من الدراسة تم جمع البيانات من **عينة** مكونة من 292 موظف من مختلف المنظمات اليونانية، وأسفرت الدراسة عن مجموعة **من النتائج أهمها:** وجود علاقة سلبية بين الضغوط المهنية والمواقف تجاه التغيير التنظيمي، وبينت الدراسة أن الأفراد الذين يتعرضون لضغوط عالية فان المؤشرات توضح أن الولاء التنظيمي عندهم منخفض مع زيادة في عدم التوافق مع التغيير التنظيمي، وبينت أن علاقات العمل السيئة لها الأثر الأكبر أهمية تجاه المواقف للتغيير وعلى الضغوط المهنية، وكانت **أهم التوصيات**: توفير المعارف اللازمة لحل

مشاكل الضغوط المهنية، لابد للمنظمة أن تخطط للتغيير التنظيمي و قبل التنفيذ أن تأخـذ فـي الحسبان ما قد يترتب على عملية التغيير من نتائج.

3- Study (Mikkelsen & Burke, 2005)
'Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الاحتراق النفسي ومواقف ضباط الشرطة في النرويج نحو استخدام القوة ومواقف استعمال المهارات الاجتماعية لحل المشاكل، ولتحقيق هـذا الغرض جمعت البيانات من **عينة** مكونة من 766 شرطي نرويجي، وكـان **أهـم النتـائج:** أن ضباط الشرطة الذين يتمتعون بمستويات أعلى من السخرية (الاستخفاف بالدنيا) هم أكثر تأييـدا لمواقف استخدام القوة في حل المشاكل، أما ضباط الشرطة الذين يتمتعون بمستويات أعلى مـن الفعالية المهنية هم أكثر تأييدا لمواقف استعمال المهارات الاجتماعية لحل المشاكل، وكان **أهـم التوصيات**: أنه يجب على المنظمات مراقبة مستويات الاحتراق النفسي لدى عمال الخدمة فـي الخط الأمامي والعمل على اتخاذ الإجراءات والعمليات التي تقلـل مـن مـستويات الاحتـراق النفسي.

4- Study (Sunbul, 2005)
"An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers"

هدفت الدراسة إلى بيان كيفية ارتباط الاحتراق لدى المعلمين وارتباطه بجوانب مختلفـة منها: مكان الرقابة، الرضا الوظيفي، الخصائص الديمغرافية مثل الجنس والعمر، ولتحقيق هـذا الغرض تم اختيار **عينة** عشوائية بلغت 297 معلم من 23 من المدارس العليا التركية في مدينـة كوينا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من **النتائج أهمها**: توجد علاقة سـلبية بـين الاحتـراق والرضا الوظيفي، وبينت الدراسة أن الاستنزاف العاطفي يرتبط بعلاقة سلبية مع الجنس والرضا الوظيفي، وكذلك توجد علاقة ايجابية بين الانجاز الشخصي والعمر في أبعاد الاحتراق، وبينـت الدراسة أن العلاقة الأعلى في هذا البحث وجود ارتباط ايجابي بين نمـط الشخـصية والعمـر، وكشفت الدراسة عن ارتباط بين نمط الشخصية والرقابة الخارجية والجنس، وكشفت عن وجود ارتباط بين العمر والرقابة الخارجية والجنس، وكان **أهم التوصيات:** إعداد برامج بالتعاون بـين المدراء والمستشارين لمنع ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى المعلمين، المعلمون يجـب أن يحاولوا التعامل مع إدارة الضغوط، فهم طبيعة مهنة التدريس قد يكون الأفضل لمنع الاحتـراق النفسي للمدرسين، تزويد المدراء والمدرسين بإستراتيجية وقائية، بتوسيع معرفتهم بمـا يتعلـق بالضغوط والاحتراق النفسي من خلال الكتب والمجلات التربوية لزيادة ثقته بأنفـسهم لتحمـل الاحتراق النفسي.

5- Study (Schroeder, et.at, 2001)
"Stress & Coping among Ghanian school teachers"

تناولت هذه الدراسة الضغوط والتكيف معها في المدارس الغينية، **هدفت** هـذه الدراسـة إلى الكشف عن الضغوط التي يواجهها المعلمين الغينيين في عملهم، وأهم مصادرها ، والطرق والاستراتيجيات التي يستخدمونها في مواجهة مصادر الضغوط، وأجريت الدراسة على **عينة** من (355) مدرس تم اختيارهم من خمس أقاليم مختلفة في غينيا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعـة من **النتائج** أهمها: أن أكثر مسببات الضغوط للمعلمين تتمثل في: انخفـاض الرواتـب، نقـص وسائل وأسباب الراحة، عدم مجانية التعليم لهؤلاء المتعلمين، ووجد أن أكثـر الاسـتراتيجيات المستخدمة من قبل المعلمين للتغلب على الضغوط تتمثل في: الإيمان بالله والتضرع له، التفكير في المشكلات ومحاولة حلها، بذل المزيد من الجهد لحل المشاكل وتصحيح الأوضاع الخاطئـة، واهم ما **أوصت** به الدراسة: إتباع مجموعة من الطرق والاستراتيجيات المختلفة التـي تـساعد الأفراد والهيئات المسئولة في التغلب على الضغوط، وإجراء المزيد من البحوث المستقبلية ذات العلاقة بضغوط العمل باعتبارها من أهم المشكلات التي تواجه المعلين في غيني.

6- Study (Collins & Jones, 2000)
"Stress: the perceptions of social work lectures in Britain"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الرضا الوظيفي، الشعور بالضغط والإجهاد بين محاضـري العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة، ولتحقيق هذا الغرض تم استخدام الاستبانة البريدية وكانت **عينة** الدراسة مكونة من 522 من المحاضرين في العمل الاجتماعي في بريطانيا، وكـان **أهـم النتـائج:** بينت الدراسة أن محاضري العمل الاجتماعي يتمتعون بمستويات عالية مـن الرضـا الوظيفي ومجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطـاني بـشكل عـام، وبينت أن الربع من محاضري العمل الاجتماعي يعاني من القلق والكآبة، وهذه الدراسة **أوصـت** بأن لا ينظر إلى الضغوط والإجهاد بشكل أساسي على أنها مشاكل فردية، ولكـن نـاتج عـن تفاعلات: القسم والمستويات المؤسسية، البيت، وما يتعلق بالعمل.

4. تعقيب على الدراسات السابقة:

من العرض السابق للدراسات السابقة في المجال يتضح أن ضـغوط العمـل تتفـاوت باختلاف الدول والمهن والمؤسسات التي ينتمي إليها الأفراد، ونجد تركيز جل الدراسات التـي اهتمت بتناول تلك الموضوعات على قطاع العاملين في المستشفيات ، والمعلمين فـي التعلـيم العام، والتعليم العالي، ومديري المؤسسات، ومع اختلاف هذه المجتمعات إلا أن الجميع يكـادون يتفقون على أن مستوى أداء العاملين يرتفع مع توافر احتياجاتهم المادية والمعنويـة فـي ظـل

ضغوط عمل ملائمة، وأن تلك الضغوط لو زادت عن الحد الملائم يمكن أن تـصيب العـاملين بأمراض نفسية وجسمية تقلل من كفاءته، و الدراسات السابقة وجد أنها تعددت وأجمعـت علـى أهمية موضوع الضغوط المهنية وذلك لما له دور حيوي في تنمية وتطوير العنـصر البـشري وكذلك المؤسسات.

كما يظهر الاهتمام الملحوظ من جانب الدراسات السابقة في الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بمستوى ضغوط العمل للمجتمعات التي تم بحثها من حيـث العمـر والجنس والخبرة ... إلخ.

وقد طبقت الدراسات السابقة على قطاعات مختلفة مثـل دراسـة (الدوسـري، 2005) ودراسة (Mikkelsen & Burke,2005) طبقت على قطاع الشرطة، ودراسـة (الهنـداوي) ودراسة (Antoniou, et.at,2006) ودراسـة (Sunbul,2005) ودراسـة (Schroeder, et.at,2001) طبقت على قطاع التعليم العام، وتشابهت الدراسة الحالية مـع دراسـة (عمـار، 2006) ودراسة (القبلان، 2004) ودراسة (السباعي، 2001) حيث أنها طبقـت علـى قطـاع التعليم العالي، ولكن انفردت الدراسة الحالية في أنها طبقت على الكليات التقنية.

كما نلاحظ أن الدراسات السابقة طبقت على عينات مختلفة الحجم، حيث كانت أصـغر عينة في الدراسات السابقة حجمها (200) مفردة والتي طبقت عليها دراسة (الدوسري، 2005)، كما كانت أبر عينة في الدراسات السابقة حجمها (930) مفردة والتي طبقـت عليهـا دراسـة (المعشر، 2002) والدراسة الحالية طبقت على عينة حجمها (249) مفردة.

كما نلاحظ أن جميع الدراسات السابقة تشابهت مع الدراسة الحالية في اعتمادها علـى الاستبيان بشكل أساسي للحصول على بيانات الدراسة.

والدراسات السابقة التي أمكن الاطلاع عليها استطاع الباحث أن يسرد أهمها فـي هـذا الفصل والتي بلغت (12) دراسة عربية ومحلية و (6) دراسات أجنبية، حيث استفاد الباحث منها على سبيل المثال: في تحديد مشكلة الدراسة الحالية، وصياغة فرضياتها، وإثراء الإطار النظري للدراسة ، وتم التعرف من خلال الدراسات السابقة على أهداف كل دراسة وأهم النتـائج التـي توصلت إليها، وأمكن للباحث الاستفادة من تلك الدراسات من خلال الاسترشاد بمنهجيتهـا فـي البحث وصياغة فقرات الاستبانة، وكان أهم ما يميز الدراسة الحالية أنهـا طبقـت علـى أحـد القطاعات الهامة وهي الكليات التقنية.

الفصل الخامس

الإطار العملي للبحث

1: **المبحث الأول**: **المنهجية والإجراءات**

1.1: **إجراءات الدراسة**

1.1.1: **منهج الدراسة**.

1.1.2: **مجتمع الدراسة**.

1.1.3: **عينة الدراسة**.

1.1.4: **طرق جمع البيانات**.

1.1.5: **أداة الدراسة**.

1.1.6: **الأساليب الإحصائية المستخدمة**

1.1.7: **إجراءات تطبيق الدراسة**.

2: **المبحث الثاني**: **فحص صدق وثبات الأداة**

2.1: **فحص صدق الأداة**.

2.2: **فحص ثبات الأداة**.

3: **المبحث الثالث**: **تحليل البيانات**

3.1: **تحليل خصائص العينة**

3.2: **تحليل مجالات الدراسة**.

4: **المبحث الرابع**: **اختبار الفرضيات**.

1. المبحث الأول: المنهجية والإجراءات

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليـات التقنيـة فـي محافظات غزة، ولتحقيق ذلك سيتم تناول طريقة وإجراءات الدراسة في هذا الفـصل، وتـشمل منهج الدراسة وعينتها وأدواتها والأسلوب الإحصائي المستخدم فيها.

1.1 إجراءات الدراسة:

1.1.1 منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضع الدراسة.

1.1.2 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين المتفرغين بالكليات التقنية في محافظات غزة، والبالغ عددها ست كليات تقنية وتخضع لجهات إشراف متنوعة (حكومية، عامة، وكالة الغوث، خاصة) كما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (1)

يوضح البيانات حول الكليات التقنية في قطاع غزة

اسم الكلية	موقع الكلية	جهة الإشراف	سنة التأسيس
كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	غزة	عامة (مؤسسات أهلية)	1998
كلية العلوم والتكنولوجيا	خانيونس	حكومية	1983
كلية فلسطين التقنية	دير البلح	حكومية	1995
كلية تدريب غزة	غزة	وكالة الغوث	1953
كلية المجتمع العربية	رفح	خاصة	1999
كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية	غزة	خاصة	2004

المصدر: إحصائية مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة، وزارة التربية والتعليم العالي، فلسطين، 2004.

جدول رقم (2)

توزيع العاملين المتفرغين في الكليات التقنية حسب مجال العمل والمؤهل العلمي والجنس

اسم الكلية	الهيئة الأكاديمية				الهيئة الإدارية				الخدمات		المجموع
	دراسات عليا		بكالوريوس		بكالوريوس فأعلى		دبلوم				
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	29	3	34	16	42	8	44	8	28	8	220
العلوم والتكنولوجيا	44	1	20	5	30	9	20	15	21	5	170
فلسطين التقنية	17	2	16	5	36	11	16	9	21	1	134
تدريب غزة	13	-	24	9	4	1	7	2	18	2	80
المجتمع العربية	1	-	3	-	1	1	-	-	4	-	10
مجتمع غزة للدراسات السياحية	-	-	1	1	1	2	1	1	1	-	8
المجموع الكلي											**622**

المصدر: الهيئات الإدارية في الكليات المبحوثة، 2007

1.1.3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة وقد بلغ حجم العينة (311) موظفـاً وموظفة، بنسبة (50%) من مجتمع الدراسة المكون من (622) موظفـاً وموظفـة، ولاختيـار المفردات من المجتمع الجزئي أو الطبقة تم استخدام طريقة التوزيع المتناسب.

جدول رقم (3)

اختيار مفردات العينة لكل كلية من مجتمع الدراسة

اسم الكلية	المجتمع	العينة
مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	220	110
العلوم والتكنولوجيا	170	85
فلسطين التقنية	134	67
تدريب غزة	80	40
المجتمع العربية	10	6
مجتمع غزة للدراسات السياحية	8	6
المجموع الكلي للعينة المختارة		**311**

جدول رقم (4)

اختيار مفردات العينة لكل كلية من مجتمع الدراسة موزعة حسب مجال العمل

اسم الكلية	الأكاديميين	الإداريين	الخدمات	المجموع
مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	41	51	18	110
العلوم والتكنولوجيا	35	37	13	85
فلسطين التقنية	20	36	11	67
تدريب غزة	23	7	10	40
المجتمع العربية	2	1	2	5
مجتمع غزة للدراسات السياحية	1	3	-	4
المجموع الكلي للعينة المختارة				**311**

1.1.4 طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على البيانات من المصادر التالية:

أولا: المصادر الثانوية

تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والدوريات والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة.

ثانيا: المصادر الأولية

كما تم الحصول على البيانات والمعلومات الأولية عن طريق الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

1.1.5 أداة الدراسة:

صمم الباحث الاستبانة في صورتها الأولية مشتملة على أربعة أجزاء وهي:

الجزء الأول: يشمل البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

الجزء الثاني: يشتمل على (45) فقرة لقياس مصادر الضغوط المهنية موزعة على تسعة مجالات هي:

1. العبء الوظيفي.
2. غموض الأدوار وتعددها.

3. العلاقات الإنسانية.
4. تقييم الأداء.
5. الدعم الإداري (طبيعة الإشراف).
6. المردود المادي.
7. الحاجة للتطور المهني.
8. ظروف العمل.
9. بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل).

الجزء الثالث: يشتمل على (36) فقرة لقياس آثار الضغوط المهنية موزعة على ثلاث مجالات هي:

1. الأعراض الجسمية.
2. الأعراض النفسية.
3. الأعراض السلوكية.

الجزء الرابع: يشتمل على (25) فقرة لقياس الطرق المستخدمة من قبل العاملين لمواجهة الضغوط المهنية.

استعمل الباحث مقياس ليكرت الخماسي، لتحديد درجة لكل عبارة، ولقد تم استخدام صيغتين من الإجابات بما يتلاءم مع صيغة فقرات الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (5)

يوضح أوزان الفقرات

الإجابة	موافق بدرجة عالية	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة عالية
	دائما	غالبا	أحيانا	قليلا	أبدا
الوزن	5	4	3	2	1

1.1.6 الأساليب الإحصائية:

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتـم اسـتخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات لوصف العينة.
2- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
3- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
4- اختبار كولومجروف-سمرنوف (1- Sample K-S) لمعرفة نوع البيانات هل تتبـع التوزيع الطبيعي أم غير الطبيعي.
5- اختبار One sample T test، لإيجاد الفروق بين متوسطات فئتين.
6- Independent sample t test، لمعرفة تأثير متغير مقسم إلى طبقتين.
7- One way ANOVA، لإيجاد الفروق بين متوسطات عدة فئات.
8- اختبار Scheffe، للمقارنات المتعددة بين المتوسطات.

1.1.7 إجراءات تطبيق الدراسة:

1. قام الباحث بإعداد استبانة لدراسة مصادر الضغوط المهنية وآثارها بالكليات التقنية فـي محافظات غزة.
2. تم الحصول على موافقة الكليات لإجراء هذه الدراسة على أفراد مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (622) موظف وموظفة.
3. قام الباحث بعد ذلك بزيارات ميدانية للكليات، وذلك لجمع بعض المعلومات عن الكليات، ولترتيب توزيع أداة الدراسة وجمعها بعد اختيار العينة وإعداد ترتيبات التوزيع.
4. وزعت الاستبانة على العينة الاستطلاعية في خمس كليات وهي: كلية فلسطين التقنيـة_ دير البلح، وكلية العلوم والتكنولوجيـا_ خـانيونس، وكليـة مجتمـع العلـوم المهنيـة والتطبيقية_غزة، كلية غزة للدراسات السياحية_غزة، كلية تدريب غـزة_غـزة، وتـم استبعاد كلية المجتمع العربية_رفح من العينة الاستطلاعية نظـراً لبعـدها الجغرافـي وصغرها من حيث عدد الموظفين، وتكونت العينـة الاسـتطلاعية مـن (47) موظفـاً وموظفة، بهدف فحص صدق وثبات الأداة.
5. تم توزيع الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة خلال الفصل الدراسـي الثـاني للعـام الدراسي (2007/2006)، حيث وزعت الاستبانة على (311) موظفاً وموظفة وقد قـام الباحث بمتابعة أفراد عينة الدراسة لحثهم على الإجابة عن فقـرات الاسـتبانة وكـذلك الإجابة عن استفساراتهم.

6. تم جمع الاستبانات من أفراد عينة الدراسة بمساعدة بعض الموظفين في الكليات التقنية، حيث تم استرداد (255) استبانه، وقد استبعدت (6) استبانات من التحليل لعدم صلاحيتها وذلك يعود إلى عدم الجدية في تعبئتها من قبل المبحوثين، حيث وجد أن بعضهم لم يجب على عدد كبير من فقرات الاستبانة، والبعض الآخر أجاب على جميع فقرات الاستبانة بنفس المستوى من الإجابات، فبلغ عدد الاستبانات الصالحة والتي تم تحليلها (249) استبانة، أي أن نسبة الاسترداد بلغت (80%).

2. المبحث الثاني فحص صدق وثبات الأداة

2.1 فحص صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الاستبانة بعدة طرق كما يلي:

2.1.1 صدق المحكمين:

عرض الباحث الاختبار على مجموعة من المحكمين، تألفت من (8) أعضاء متخصصين في الإدارة والاقتصاد والمحاسبة والإحصاء، من الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية و الكليات التقنية، وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية ليتم تطبيقها على العينة الاستطلاعية.

2.1.2 العينة الاستطلاعية:

طبقت الدراسة على عينة استطلاعية (تجريبية) من مجتمع الدراسة مكونة من (47) موظفا وموظفة، تم اختيارهم من خارج عينة الدراسة للتأكد من صلاحيتها لجمع البيانات المطلوبة وذلك من خلال توزيع (47) استبانة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد نتج عن هذه الدراسة إدخال بعض التعديلات.

2.1.3 صدق الاتساق الداخلي:

وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة حجمها (47) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لمجالها، وسنتناول كل مجال على حدة، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (6)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (مصادر الضغوط المهنية) والدرجة الكلية لفقراته

مسلسل	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.	0.364	0.012
2	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.	0.652	0.000
3	أكلف بأعمال صعبة ومعقدة تفوق قدراتي.	0.471	0.001
4	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.	0.636	0.000
5	أكلف بمسئوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.	0.601	0.000
6	أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.	0.604	0.000
7	أتلقى أوامر العمل من عدة أشخاص.	0.510	0.000
8	أعمل مع أكثر من مجموعة تتطلب مني أعمال تختلف من مجموعة لأخرى.	0.351	0.016
9	أجهل مسئولياتي بالتحديد.	0.804	0.000
10	أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة .	0.731	0.000
11	أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي المباشر في العمل.	0.661	0.000
12	أعمل تحت أجواء تخلو من روح المودة والصداقة.	0.701	0.000
13	أنافس زملائي في العمل مما يفقدني تعاونهم.	0.707	0.000
14	يحكم رضا رؤسائي عني العلاقات الشخصية.	0.759	0.000
15	يغضب رؤسائي مني إذا لم يتفق عملي مع ميولهم و رغباتهم.	0.633	0.000
16	أجهل كيف يقيم عملي.	0.780	0.000
17	يقيم عملي بمعايير غير دقيقة.	0.733	0.000
18	يقيم عملي بناء على المجاملة والعشوائية.	0.853	0.000
19	تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.	0.741	0.000
20	تقييم الأداء إذا كانت نتائجه غير منصفة لي لا يحق لي التظلم.	0.722	0.000
21	أؤدي مهامي بطريقة خطأ لإرضاء رئيسي طبقا لإرشاداته.	0.685	0.000
22	أبادر في طرح الأفكار والمقترحات لرؤسائي فلا أجد أذانا صاغية.	0.835	0.000
23	اتخاذ القرارات يتم دون مشاركتي فيها.	0.771	0.000
24	يتوقع رئيسي مني جهدا أكبر من طاقتي.	0.587	0.000
25	توزع الأعمال بيني وبين زملائي بطريقة غير عادلة.	0.791	0.000
26	أتقاضى راتباً أقل من رواتب أمثالي في مؤسسات أخرى.	0.622	0.000
27	أتقاضى راتباً لا يكفل لي العيش الكريم.	0.518	0.000
28	أجتهد في عملي ولا أتلقى حوافز مادية تشجيعية.	0.696	0.000
29	ترتبط الحوافز المادية بمعايير غير موضوعية.	0.815	0.000
30	توفر لي مؤسستي مزايا وخدمات غير كافية.	0.738	0.000
31	تنقصني بعض المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل.	0.449	0.002

مسلسل	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
32	أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة.	0.455	0.002
33	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إلي.	0.660	0.000
34	تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة.	0.790	0.000
35	ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.	0.687	0.000
36	أعمل في مكان الإضاءة فيه غير مناسبة.	0.659	0.000
37	أعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ (كثرة الضوضاء).	0.589	0.000
38	أعمل في مكان لا يتوفر فيه وسائل تحافظ على اعتدال درجات الحرارة.	0.558	0.000
39	أعمل في مكان لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة.	0.648	0.000
40	أعمل في بيئة غير صحية (تلوث، وجود مخاطر على سلامة الموظف).	0.743	0.000
41	تم ترتيب التجهيزات والأثاث بطريقة لا تساعدني على أداء العمل بسهولة.	0.692	0.000
42	أعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع عملي المهني.	0.603	0.000
43	أستخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل.	0.705	0.000
44	أفتقر إلى الخصوصية في العمل.	0.732	0.000
45	ينقصني الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل.	0.670	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 45 والتي تساوي 0.288

جدول رقم (6) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (مصادر الضغوط المهنية) والدرجة الكلية لفقراته، حيث كانت معاملات الارتباط تتراوح بين (0.449 – 0.835) وتعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (7)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (آثار ضغوط العمل) والدرجة الكلية لفقراته

مسلسل	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
46	أشعر بالتعب والإنهاك.	0.451	0.002
47	أعاني من آلام العضلات والمفاصل والظهر.	0.687	0.000
48	أجد صعوبة عند الاستيقاظ في الصباح الباكر.	0.636	0.000
49	أعاني من اضطراب المعدة، الغازات، الحموضة.	0.761	0.000

مسلسل	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
50	أشعر بالصداع.	0.618	0.000
51	أعاني من الإمساك وعسر الهضم.	0.672	0.000
52	أشعر بجفاف الفم والحنجرة.	0.727	0.000
53	أعاني من اضطراب نبضات القلب (الخفقان).	0.782	0.000
54	أشعر بقصر النفس (النهجان).	0.701	0.000
55	أعاني من أمراض قلبية.	0.609	0.000
56	أشعر بالدوار.	0.529	0.000
57	أعاني من التعرق خاصة في كفات اليدين حتى في درجات الحرارة المنخفضة.	0.716	0.000
58	أجد صعوبة عند النوم والاستغراق فيه.	0.597	0.000
59	أشعر بسرعة الاستثارة والغضب لأقل الأسباب.	0.848	0.000
60	أشعر بالقلق والتوتر النفسي.	0.482	0.001
61	أشعر بالحساسية تجاه النقد.	0.806	0.000
62	أجد صعوبة في التركيز وسهولة الشرود الذهني.	0.739	0.000
63	أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل.	0.718	0.000
64	أشعر باللامبالاة تجاه الأشياء وأهميتها.	0.807	0.000
65	أشعر بالكآبة بدون سبب معروف.	0.536	0.000
66	يحدث معي حركات عصبية كالدق بالأصابع.	0.571	0.000
67	أعاني من أحلام مخيفة أو كوابيس.	0.583	0.000
68	أعاني من فقدان الثقة بالنفس.	0.613	0.000
69	أشعر بالخوف المفاجئ دون سبب واضح.	0.407	0.006
70	أتغيب عن العمل بدون مبرر.	0.569	0.000
71	أتجنب مواجهة الرؤساء والإداريين.	0.524	0.000
72	أعاني من الخلافات مع الزملاء.	0.538	0.000
73	أستخدم المهدئات.	0.850	0.000
74	أتذمر وأشكو من العمل.	0.693	0.000
75	أكثر من تناول المنبهات (الشاي، القهوة، التدخين).	0.670	0.000
76	أشعر بضعف الولاء تجاه العمل.	0.562	0.000
77	أشعر بالرغبة في تعطيل الأجهزة ومحتويات المكان.	0.698	0.000
78	أقدم الحد الأدنى من الجهد المبذول لأداء العمل.	0.756	0.000
79	أنتقد الرؤساء والإدارة العليا بأسلوب حاد.	0.679	0.000
80	أبحث عن أي عذر للانسحاب من العمل.	0.503	0.000
81	أحرص على الحصول على الأجازات كلما أرغب في ذلك.	0.451	0.002

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 45 والتي تساوي 0.288

جدول رقم (7) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثـاني (آثـار ضغوط العمل) والدرجة الكلية لفقراته، حيث معاملات الارتباط تتراوح بين (0.407 – 0.850) وتعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثاني صادقة لما وضـعت لقياسه.

جدول رقم (8)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث(طرق التغلب على الإحساس بالضغط) والدرجة الكلية لفقراته

مسلسل	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
82	أمارس التمرينات الرياضية التنشيطية.	0.399	0.008
83	أحرص على جلسات التأمل والاسترخاء.	0.403	0.007
84	أحصل على قسط كافٍ من النوم يوميا.	0.382	0.012
85	أتفرغ كليا من العمل أثناء الأجازة الأسبوعية.	0.365	0.017
86	أتناول ثلاث وجبات طعام متوازنة في اليوم.	0.370	0.015
87	أتناول يوميا ملحقات غذائية تحتوي على المعادن أو الفيتامينات.	0.366	0.016
88	أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة.	0.516	0.000
89	أقلل من تناول المنبهات (القهوة أو الشاي).	0.352	0.021
90	أقرأ أو أستمع إلى اقران الكريم.	0.387	0.010
91	ألجأ إلى الصلاة وأخشع فيها عند الشعور بالتوتر.	0.484	0.001
92	أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق بهم.	0.576	0.000
93	أتحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه.	0.511	0.000
94	نتبادل النكت والأحاديث أثناء العمل.	0.506	0.001
95	أقوم برحلات خارجية مع الزملاء.	0.354	0.023
96	أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين.	0.623	0.000
97	أحرص على التواصل مع الآخرين.	0.560	0.000
98	أتناقش مع زملائي في مشكلات العمل لوضع حل لها.	0.235	0.128
99	أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم.	0.501	0.001
100	أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها.	0.674	0.000
101	أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل.	0.486	0.001
102	أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد.	0.435	0.004
103	أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي.	0.638	0.000
104	أوازن بين حياتي الخاصة وعملي.	0.432	0.004
105	أتابع البرامج التلفزيونية أو الإذاعية التي تناسبني.	0.249	0.107

مسلسل	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
106	أقوم بقراءة الصحف أو المجلات أو الكتب.	0.478	0.001

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 45 والتي تساوي 0.288

جدول رقم (8) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (طرق التغلب على الإحساس بالضغط) والدرجة الكلية لفقراته، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.352 – 0.674) حيث تعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثالث صادقة لما وضعت لقياسه، باستثناء الفقرتين (98، 105)، ولقد تم تعديل صياغتهما، لتوضيح المعنى المقصود بشكل واضح .

2.1.4 الصدق البنائي لمجالات الاستبانة

للتحقق من الصدق البنائي للمجالات، قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل مجال من المجالات الرئيسية والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (9)

الصدق البنائي لمجالات الدراسة

المجال	محتوى المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	مصادر الضغوط المهنية	0.880	0.000
الثاني	آثار ضغوط العمل	0.687	0.000
الثالث	طرق التغلب على الإحساس بالضغط	0.688	0.000

قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 22 تساوي 0.404

جدول رقم (9) يبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن محتوى كل مجال من مجالات الاستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى دلالة (0.05).

2.2 فحص ثبات الأداة:

وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية وطريقة "معامل ألفا كرونباخ".

أ. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل مجال وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان بـ راون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط.

جدول رقم (10)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المجال	محتوى المجال	عدد الفقرات	طريقة التجزئة النصفية		
			معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى المعنوية
الأول	مصادر الضغوط المهنية	45	0.8674	0.928992	0.00
الثاني	آثار ضغوط العمل	46	0.8330	0.908893	0.00
الثالث	طرق التغلب على الإحساس بالضغط	25	0.5924	0.744034	0.00
جميع الفقرات		116	0.5986	0.748905	0.00

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 45 والتي تساوي 0.288

وقد بين جدول رقم (10) يبين أن معامل الارتباط المصحح تراوح بـين (0.74-0.93) تقريبا وهذا يدلل أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان.

ب. طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ثانية لقياس الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

جدول رقم (11)

معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)

المجال	محتوى المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	مصادر الضغوط المهنية	45	0.9729
الثاني	آثار ضغوط العمل	36	0.9609
الثالث	طرق التغلب على الإحساس بالضغط	25	0.8113
جميع الفقرات		**106**	**0.9609**

وقد بين جدول رقم (11) أن معامل ألفا كرونباخ للمجالات الرئيسة تراوح بين (0.81-0.97)، ولجميع الفقرات بلغ 0.96 وهذا يدل على أن معاملات الثبات مرتفعة لفقرات الاستبانة، وبذلك يكون الباحث قد تأكد له صدق وثبات الاستبانة في صورتها النهائية صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

3. المبحث الثالث: تحليل البيانات

يتضمن هذا المبحث تحليلا تفصيليا للبيانات وعرضا للنتـائج مـن خـلال المعالجـات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج وتحديد مدى الدلالـة الإحصائية ومن ثم اختبار الفروض.

3.1 تحليل خصائص العينة:

الجداول التالية تبين خصائص عينة الدراسة كالتالي:

جدول رقم (12)

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	182	73.1
أنثى	67	26.9
المجموع	**249**	**100.0**

يبين جدول رقم (12) أن 73.1% من عينة الدراسة من الذكور، و 26.9% من عينـة الدراسة من الإناث، وذلك لأن الإناث اقل من الذكور في مجتمع الدراسة.

جدول رقم (13)

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من20 سنة	23	9.2
20- اقل 30 سنة	105	42.2
30- اقل 40 سنة	74	29.7
41- اقل 50 سنة	35	14.1
50 سنة فأكثر	12	4.8
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (13) أن 9.2% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم اقل من 20 سـنة، و 42.2% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 20 سنة إلى اقل من 30 سنة، و 29.7% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 30 سنة إلى اقل من 40 سنة، و 14.1% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 41 سنة إلى اقل من 50 سنة، و 4.8% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم 50 سنة فأكثر، وهذا يبين أن أغلبية العاملين في العينة المبحوثة هم من فئة الشباب.

جدول رقم (14)

توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	215	86.3
أعزب	32	12.9
غير ذلك	2	0.8
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (14) أن 86.3% من عينة الدراسة متزوجين ، و 12.9% من عينـة الدراسة أعزب، و 0.8% من عينة الدراسة غير ذلك، يتضح أن غالبية العـاملين فـي العينـة المبحوثة من المتزوجين.

جدول رقم (15)

توزيع عينة الدراسة حسب عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 أفراد	56	22.5
3-6 أفراد	113	45.4
7 أفراد فأكثر	70	28.1
المجموع	239	96.0

يبين جدول رقم (15) أن 22.5% من عينة الدراسة بلغ عدد أفراد الأسرة لديهم اقل من 3 أفراد، 45.4% من عينة الدراسة تراوح عدد أفراد الأسرة لديهم من 3 أفراد إلى 6 أفراد، و 28.1% من عينة الدراسة بلغ عدد أفراد الأسرة لديهم من 7 أفراد فأكثر، يتبين أن الجزء الأكبر من العاملين في العينة المبحوثة لديهم أسر تتكون من عدد متوسط نسبيا من (3-6) أفـراد، لأن مجتمع الدراسة معظمهم من الشباب.

جدول رقم (16)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دراسات عليا	65	26.1
بكالوريوس	119	47.8
دبلوم	55	22.1
ثانوية عامة فأقل	10	4.0
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (16) أن 26.1% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دراسات عليـا، و 47.8% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، و 2.1% من عينـة الدراسـة مـؤهلهم العلمي دبلوم، و 4.0% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوية عامة فاقل، يتـضح أن الجـزء الأكبر من العاملين في العينة المبحوثة هم من حملة البكالوريوس، وهذا يعود إلـى أن معظـم البرامج الأكاديمية في الكليات المبحوثة، هي على مستوى الدبلوم، باسـتثناء بعـض البـرامج الأكاديمية على مستوى البكالوريوس في كلية فلسطين التقنية، وكلية العلوم والتكنولوجيا، فلـذلك تستقطب الكليات عاملين الجزء الأكبر منهم من حملة البكالوريوس.

جدول رقم (17)

توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
علوم هندسية	46	18.5
علوم إنسانية واجتماعية	33	13.3
علوم إدارية واقتصاد	58	23.3
علوم تربوية	42	16.9
علوم تطبيقية	35	14.1
غير ذلك	35	14.1
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (17) أن 18.5% من عينة الدراسة تخصصهم علوم هندسية، و13.3% من عينة الدراسة تخصصهم علوم إنسانية واجتماعية، و 23.3% من عينة الدراسة تخصـصهم علوم إدارية واقتصاد، و 16.9% من عينة الدراسة تخصصهم علوم تربويـة، و 14.1% مـن عينة الدراسة تخصصهم علوم تطبيقية، و14.1% من عينة الدراسة في تخصـصات مختلفـة،

الجزء الأكبر من العاملين في العينة المبحوثة تخصصهم علوم إدارية واقتصاد، وهذا يعود إلـى استقطاب متزايد للعاملين من حملة هذا التخصص للعمل في الهيئات الإدارية للكليـات التقنيـة، وكذلك يوجد إقبال متزايد من قبل الطلاب للالتحاق ببرامج العلوم الإدارية والمالية، ولذلك يـتم استقطاب أعداد كبيرة من ذلك التخصص للتدريس في برامج العلوم الإدارية والمالية.

جدول رقم (18)

توزيع عينة الدراسة حسب الكلية (مكان العمل)

الكلية (مكان العمل)	التكرار	النسبة المئوية
مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	101	40.6
فلسطين التقنية_دير البلح	60	24.1
العلوم والتكنولوجيا	40	16.1
مجتمع غزة للدراسات السياحية	6	2.4
تدريب غزة	36	14.5
المجتمع العربية	6	2.4
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (18) أن 40.6% من عينة الدراسة من كلية مجتمع العلـوم المهنيـة والتطبيقية، و 24.1% من عينة الدراسة من كلية فلسطين التقنية_دير البلح، و 16.1% من عينة الدراسة من كلية العلوم والتكنولوجيا، و 2.4% من عينة الدراسة من كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية، و 14.5% من عينة الدراسة من كلية تدريب غزة، و 2.4% من عينة الدراسة مـن كلية المجتمع العربية، يتبين أن النسبة الأكبر من العينة هم من كلية مجتمـع العلـوم المهنيـة والتطبيقية، وهذا يعود إلى أن كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية هي اكبر الكليات المبحوثـة من حيث عدد العاملين، كما يتبين أن كلية المجتمع العربية وكلية مجتمع غزة للدراسات السياحية تمثل الجزء الأقل في العينة، وهذا يعود إلى أنهما من الكليات الصغيرة بشكل ملحوظ من حيـث عدد العاملين.

جدول رقم (19)

توزيع عينة الدراسة حسب جهة الإشراف

جهة الإشراف	التكرار	النسبة المئوية
حكومية	98	39.4
خاصة	16	6.4
وكالة الغوث	37	14.9
عامة	98	39.4
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (19) أن 39.4% من الكليات في عينة الدراسة هي كليات حكومية، و 6.4% من الكليات في عينة الدراسة هي كليات خاصة، و 14.9% من الكليات في عينة الدراسة هي كليات وكالة الغوث، و 39.4% من الكليات في عينة الدراسة هي كليات عامـة، يتبـين أن الكليات المبحوثة تتبع جهات إشراف متعددة (حكومية، خاصة، وكالة الغوث، عامة).

جدول رقم (20)

توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
عميد	5	2.0
نائب عميد للشئون الأكاديمية	0	0
نائب عميد للشئون الإدارية	1	0.4
رئيس قسم أكاديمي	16	6.4
رئيس قسم إداري	19	7.6
مدرس	93	37.3
موظف إداري	52	20.9
فني مختبر	24	9.6
سكرتير	23	9.2
موظف خدمات	7	2.8
غير ذلك	9	3.6
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (20) أن 2.0% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي عميد، و 0.4% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي نائب عميد للشئون الإدارية، و 6.4% من عينة الدراسة مسماهم

الوظيفي رئيس قسم أكاديمي، و 7.6% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي رئيس قسم إداري، و 37.3% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي مدرس، و 20.9% من عينـة الدراسـة مـسماهم الوظيفي موظف إداري، و 9.6% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي فني مختبر، و 9.2% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي سكرتير، و 2.8% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي موظـف خدمات، و 3.6% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي مسميات أخرى مختلفة، من الملاحـظ أن نسبة المدرسين هي الجزء الأكبر من العينة، وهذا يعود إلى أن نسبة المدرسـين فـي الكليـات المبحوثة هي الأكبر بالنسبة للمسميات الوظيفية الأخرى، كما نلاحظ أن موظفي الخـدمات فـي العينة قليل نسبيا وهذا يعود إلى أن موظفي الخدمات في مجتمع الدراسة قليل، بالإضافة إلى أن موظفي الخدمات يوجد بينهم عدد من الأميين وذوي التعليم المتدني ولـذلك كانـت اسـتجابتهم منخفضة نسبيا.

جدول رقم (21)

توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
1-5 سنوات	132	53.0
6-10 سنوات	58	23.3
أكثر من 10سنوات	59	23.7
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (21) أن 53.0% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم من1الى 5 سنوات، و 23.3% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 6الى10 سـنوات، و 23.7% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم أكثر من 10 سنوات، يتبين إلى أن الجزء الأكبر من المبحوثين لديهم خبرة تتراوح بين (1-5) سنوات، وهـذا يعـود إلـى أن الكليـات المبحوثة هي في حالة تطور وتطرح برامج أكاديمية جديدة باستمرار، ولذلك فهـي تـستقطب موظفين جدد بشكل مستمر.

جدول رقم (22)

توزيع عينة الدراسة حسب الراتب الشهري

الراتب الشهري	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 1500 شيكل	17	6.8
1500 إلى أقل من 2500 شيكل	117	47.0
2500 إلى أقل من 3500 شيكل	77	30.9
3500 إلى أقل من 4500 شيكل	27	10.8
4500 فأكثر	11	4.4
المجموع	249	100.0

يبين جدول رقم (22) أن 6.8% من عينة الدراسة بلغت رواتبهم اقل من 1500 شيكل، و 47.0% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 1500 شيكل إلى اقل من 2500 شـيكل، و 30.9% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 2500 شيكل إلى اقل مـن 3500 شـيكل، و 10.8% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 3500 شيكل إلى اقل مـن 4500 شـيكل، و 4.4% من عينة الدراسة بلغت رواتبهم أكثر من 4500 شيكل، يتبـين أن رواتـب المبحـوثين تتكون من طبقات متعددة، وذلك يعود إلى أن رواتب العاملين في الكليات تعتمد بشكل كبير على المؤهلات العلمية للعاملين.

3.2 تحليل مجالات الدراسة

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف- سمرنوف(1- Sample K-S))

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعـي أم غير الطبيعي وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلميـة تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا.

جدول رقم (23)

اختبار التوزيع الطبيعي(One-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المجال	محتوى المجال	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	مصادر الضغوط المهنية	45	0.684	0.812
الثاني	آثار ضغوط العمل	36	0.5711	0.727
الثالث	طرق التغلب على الإحساس بالضغط	25	0.5960	0.746
جميع الفقرات		106	0.7003	0.823

يوضح الجدول رقم (23) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل قسم اكبـر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب اسـتخدام الاختبارات المعلميه.

ثانيا: تحليل ومناقشة فقرات الاستبانة:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاسـتبانة والجداول التالية تحتوي على النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحـسابي والـوزن النسبي وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة ، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت القيمة المطلقة لقيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تـساوي 1.96 عند درجة حرية "248" ومستوى معنوية "0.05" (أو مستوى المعنوية اقـل مـن 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون علـى محتواها إذا كانت القيمة المطلقة لقيمة t المحسوبة أصغر من القيمة المطلقة لقيمة t الجدوليـة والتي تساوي 1.96 عند درجة حرية "248" ومستوى معنوية "0.05" (أو مستوى المعنوية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %) ، وتكون آراء العينة في الفقرة لا بالإيجاب أو السلب (محايدة) إذا كان مستوى المعنوية اكبر من 0.05.

3.2.1 تحليل فقرات (مصادر الضغوط المهنية)

أولا: تحليل فقرات مجال العبء الوظيفي:

جدول رقم (24)

تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ العبء الوظيفي)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
1	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.	3.00	%60.08	0.052	0.959	2
2	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.	2.43	%48.65	7.269-	0.000	4
3	أكلف بأعمال صعبة ومعقدة تفوق قدراتي.	2.07	%41.47	15.912-	0.000	5
4	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.	3.13	%62.69	1.939	0.047	1
5	أكلف بمسئوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.	2.61	%52.24	4.928-	0.000	3
	جميع الفقرات	2.67	%53.40	5.849-	0.000	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (24) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال ككل بلغـت (2.67) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (53.4%)، كما تم عرض المتوسط الحسابي والوزن

النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النـسبي حيث أنها تنحصر ما بين (41.47% -62.69%)، سوف نعرض فقـرات المجـال مرتبـة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرة التي تشكل مصدر ضغط للموظفين هي" أقوم بأعمال روتينية لا جديـد فيهـا " حيـث احتلت تلك الفقرة المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال بوزن نسبي (62.69%)، وهـذا لأن الموظف يستمر لفترة طويلة في مكان العمل نفسه، ويمارس الوظائف والمهام نفسها، مع قلة التغيير في الوظائف، وعدم إثراء العمل، وهذا يؤدي إلى شعور الموظف بالملل نظرا للرتابة في العمل، وإحساسه بالضغط نتيجة لذلك.

- أما باقي الفقرات في هذا المجال فهي كانت تدل على أن آراء أفراد العينـة لا تـشير إليهـا بالإيجاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها" المرتبة الثانية في ترتيب فقرات هذا المجال، بوزن نسبي (60.08%).

- احتلت الفقرة " أكلف بمسئوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها " المرتبة الثالثـة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (52.24%).

- احتلت الفقرة " أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي " المرتبة الرابعة في ترتيب فقرات هـذا المجال بوزن نسبي (48.65%).

- احتلت الفقرة " أكلف بأعمال صعبة ومعقدة تفوق قدراتي " المرتبة الخامسة في ترتيب فقرات هذا المجال بوزن نسبي (41.47%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات العبء الوظيفي (2.67) وبلغ الـوزن النسبي (53.4%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهـي اقـل مـن 0.05 مما يدل على أن العبء الوظيفي للعاملين يعتبر مقبول، ما عدا الفقرة (4) تـشير إلـى الرأي الايجابي، لذلك تعتبر مصدر ضغط للعاملين

ثانيا: تحليل فقرات مجال غموض الأدوار وتعددها

جدول رقم(25)

تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ غموض الأدوار وتعددها)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
6	أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.	2.37	%47.43	9.473	0.000	2
7	أتلقى أوامر العمل من عدة أشخاص.	2.35	%46.94	8.445	0.000	3
8	أعمل مع أكثر من مجموعة تتطلب مني أعمال تختلف من مجموعة لأخرى.	2.54	%50.81	5.902	0.000	1
9	أجهل مسئولياتي بالتحديد.	2.00	%39.92	14.706	0.000	5
10	أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة .	2.23	%44.62	10.434	0.000	4
	جميع الفقرات	2.33	%46.62	11.401	0.000	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (25) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال ككل بلغت (2.33) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (46.62%)، كما تم عرض المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (39.92% -50.81%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرات التالية في هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " أعمل مع أكثر من مجموعة تتطلب مني أعمال تختلف من مجموعة لأخرى " المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نسبي (50.81%).
- احتلت الفقرة " أكلف بأعمال أهدافها غير محددة " المرتبة الثانية في هذا المجال بوزن نسبي (47.43%).
- احتلت الفقرة " أتلقى أوامر العمل من عدة أشخاص " المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (46.94%).
- احتلت الفقرة " أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة " المرتبة الرابعة في هذا المجال بوزن نسبي (44.62%).
- أما هذه الفقرة تمثل رأي سلبي، حيث احتلت الفقرة " أجهل مسئولياتي بالتحديد " المرتبة الخامسة في هذا المجال بوزن نسبي (39.92%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات غموض الأدوار وتعـددها (2.33) وبلـغ الوزن النسبي (46.62%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أنه لا يوجد غموض في الأدوار للموظفين بشكل ملحوظ، عدا الفقـرة (9) فهي تشير إلى الرأي السلبي.

ثالثا: تحليل فقرات مجال العلاقات الإنسانية:

جدول رقم (26)

تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ العلاقات الإنسانية)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
11	أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي المباشر في العمل.	1.89	%37.75	17.524	0.000	3
12	أعمل تحت أجواء تخلو من روح المودة والصداقة.	1.85	%37.06	17.171	0.000	5
13	أنافس زملائي في العمل مما يفقدني تعاونهم.	1.86	%37.27	20.417	0.000	4
14	يحكم رضا رؤسائي عني العلاقات الشخصية.	2.15	%42.94	11.871	0.000	2
15	يغضب رؤسائي مني إذا لم يتفق عملي مع ميولهم و رغباتهم.	2.22	%44.31	11.054	0.000	1
	جميع الفقرات	**1.99**	**%39.80**	18.470	0.000	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (26) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال ككل بلغـت (1.99) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (39.80%)، كما تـم عـرض المتوسـط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (37.06%-44.31%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرات التالية في هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " يغضب رؤسائي مني إذا لم يتفق عملي مع ميـولهم و رغبـاتهم " المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نسبي (44.31%).
- احتلت الفقرة أن " يحكم رضا رؤسائي عني العلاقات الشخصية " المرتبة الثانيـة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (42.94%).
- أما الفقرات التالية فهي لا تمثل مصدر ضغط، حيث احتلت الفقرة " جد صعوبة في التفاهم مع رئيسي المباشر في العمل" المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (37.75%).

- احتلت الفقرة " أنافس زملائي في العمل مما يفقدني تعاونهم " المرتبة الرابعة في هذا المجـال بوزن نسبي (37.27%).
- احتلت الفقرة " أعمل تحت أجواء تخلو من روح المودة والصداقة " المرتبة الخامسة في هـذا المجال بوزن نسبي(37.06%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات العلاقات الإنسانية (1.99) وبلـغ الـوزن النسبي (39.8%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن العلاقات الإنسانية بين العاملين ايجابية، حيث كانت فقرات هذا المجال تـشير إلى الرأي السلبي.

رابعا: تحليل فقرات مجال تقييم الأداء:

جدول رقم (27)

تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ تقييم الأداء)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
16	أجهل كيف يقيم عملي.	2.73	%54.61	3.343	0.001	1
17	يقيم عملي بمعايير غير دقيقة.	2.45	%48.92	7.854	0.000	4
18	يقيم عملي بناء على المجاملة والعشوائية.	2.15	%43.05	12.154	0.000	5
19	تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.	2.46	%49.11	7.221	0.000	3
20	تقييم الأداء إذا كانت نتائجه غير منصفة لي لا يحق لي التظلم.	2.50	%49.96	6.744	0.000	2
	جميع الفقرات	2.45	%49.05	8.727	0.000	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (27) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككـل بلغت (2.45) ويبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (49.05%)، كما تم عرض المتوسط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (43.05%-54.61%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:
- جميع فقرات هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تـشير إليهـا بالإيجـاب أو السلب حيث احتلت الفقرة " أجهل كيف يقيم عملي " المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نـسبي (54.61%).

- احتلت الفقرة " تقييم الأداء إذا كانت نتائجه غير منصفة لي لا يحق لي التظلم " المرتبة الثانية في هذا المجال بوزن نسبي (49.96%).

- احتلت الفقرة " تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي " المرتبة الثالثة في هذا المجال بـوزن نسبي (49.11%).

- احتلت الفقرة " يقيم عملي بمعايير غير دقيقة " المرتبة الرابعة في هذا المجال بـوزن نـسبي (48.92%).

- احتلت الفقرة " يقيم عملي بناء على المجاملة والعشوائية " المرتبة الخامسة في هـذا المجـال بوزن نسبي (43.05%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات تقيـيم الأداء (2.45) وبلـغ الـوزن النسبي (49.05%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقـل مـن 0.05 مما يدل على أن تقييم الأداء للعاملين مقبول.

خامسا: تحليل فقرات مجال الدعم الإداري(طبيعة الإشراف)

جدول رقم (28)

تحليل فقرات المجال الخامس (مصادر الضغوط المهنية/ الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
21	أؤدي مهامي بطريقة خطأ لإرضاء رئيسي طبقا لإرشاداته.	1.90	%37.91	17.382	0.000	5
22	أبادر في طرح الأفكار والمقترحات لرؤسائي فلا أجد أذانا صاغية.	2.21	%44.18	11.643	0.000	4
23	اتخاذ القرارات يتم دون مشاركتي فيها.	2.78	%55.66	2.956	0.000	1
24	يتوقع رئيسي مني جهدا أكبر من طاقتي.	2.60	%51.92	5.733	0.000	2
25	توزع الأعمال بيني وبين زملائي بطريقة غير عادلة.	2.42	%48.35	8.032	0.000	3
	جميع الفقرات	2.38	%47.66	11.215	0.000	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (28) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال ككل بلغـت (2.38) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (47.66%)، كما تـم عـرض المتوسـط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (37.91%-55.66%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرات التالية كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجاب أو السلب، حيـث احتلت الفقرة " اتخاذ القرارات يتم دون مشاركتي فيها " المرتبة الأولى في هذا المجـال بـوزن نسبي (55.66%).

- احتلت الفقرة " يتوقع رئيسي مني جهدا أكبر من طاقتي " المرتبة الثانية في هذا المجال بوزن نسبي (51.92%).

- احتلت الفقرة " توزع الأعمال بيني وبين زملائي بطريقة غير عادلة " المرتبة الثالثة في هـذا المجال بوزن نسبي (48.35%).

- احتلت الفقرة " أبادر في طرح الأفكار والمقترحات لرؤسائي فلا أجد أذانا صاغية " المرتبـة الرابعة في هذا المجال بوزن نسبي (44.18%).

- أما هذه الفقرة فهي تميل إلى الرأي السلبي، حيث احتلت الفقرة " أؤدي مهامي بطريقة خطـأ لإرضاء رئيسي طبقا لإرشاداته " المرتبة الخامسة في هذا المجال بوزن نسبي (37.91%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات طبيعة الإشراف (2.38) وبلغ الـوزن النسبي (48.35%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقـل مـن 0.05 مما يدل على أن الدعم الإداري (طبيعة الإشراف) مقبول، ما عـدا الفقـرة (21) فهـي تشير إلى الرأي السلبي.

سادسا: تحليل فقرات مجال المردود المادي:

جدول رقم (29)

تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ المردود المادي)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
26	أتقاضى راتباً أقل من رواتب أمثالي في مؤسسات أخرى.	3.23	%64.58	2.866	0.005	1
27	أتقاضى راتباً لا يكفل لي العيش الكريم.	2.83	%56.57	-2.284	0.023	5
28	أجتهد في عملي ولا أتلقى حوافز مادية تشجيعية.	3.18	%63.67	2.326	0.021	2
29	ترتبط الحوافز المادية بمعايير غير موضوعية.	2.94	%58.76	-0.789	0.431	4
30	توفر لي مؤسستي مزايا وخدمات غير كافية.	3.05	%60.98	0.644	0.520	3
	جميع الفقرات	3.06	%61.24	0.956	0.340	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (29) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككـل بلغت (3.06) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (61.24%)، كما تم عرض المتوسط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (56.57%-64.58%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبـة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرات التالية تعتبر ايجابية، وتمثل مصدر ضغط للموظفين حيث احتلت الفقـرة " أتقاضـى راتباً أقل من رواتب أمثالي في مؤسسات أخرى " المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نـسبي (64.58%)، وهذا يعود إلى انخفاض المردود المادي في الكليات الحكومية مقارنـة بالكليـات الأخرى من جهة، ومن جهة أخرى انخفاض المردود المـادي فـي جميـع الكليـات مقارنـة بمؤسسات أخرى مثل الجامعات.

- احتلت الفقرة " أجتهد في عملي ولا أتلقى حوافز مادية تشجيعية " المرتبة الثانيـة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (63.67%)، الكليات الحكومية لا يتوفر في قوانينها بنود تتضمن الحـوافز التشجيعية، وبعض الكليات الأخرى تغفل هذا الجانب.

- أما باقي الفقرات في هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجـاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " توفر لي مؤسستي مزايا وخدمات غير كافية " المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (60.98%).

- احتلت الفقرة " ترتبط الحوافز المادية بمعايير غير موضوعية " المرتبة الرابعـة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (58.76%).

- احتلت الفقرة " أتقاضى راتباً لا يكفل لي العيش الكريم " المرتبة الخامسة فـي هـذا المجـال بوزن نسبي (56.57%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات المردود المادي (3.06) وبلغ الـوزن النسبي (61.24 %) ومستوى المعنوية تساوى 0.340 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أن المردود المادي للموظفين إلى حد ما مقبول، ما عدا الفقرات (26،28) فهي تشير إلى الـرأي الايجابي.

سابعا: تحليل فقرات مجال الحاجة إلى التطور المهني

جدول رقم (30)

تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ الحاجة إلى التطور المهني)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
31	تنقصني بعض المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل.	2.75	%55.04	-3.342	0.001	5
32	أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة.	3.43	%68.70	5.770	0.000	1
33	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إلي.	3.07	%61.49	0.951	0.342	4
34	تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة.	3.20	%63.98	2.388	0.018	3
35	ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.	3.35	%66.91	4.171	0.000	2
	جميع الفقرات	3.16	%63.15	2.613	0.010	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (30) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككـل بلغت (3.16) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (63.15%)، كما تم عرض المتوسط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقـادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (55.04%-68.70%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرات التالية كانت ايجابية في هذا المجال، لذلك تعتبر مصدر ضغط حيث احتلت الفقـرة " أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة " المرتبة الأولى في هـذا المجـال بـوزن نـسبي (68.70%)، وذلك لان الفرص المتاحة للموظفين لإكمال تعليمهم قليلة جدا، ولا توضع خطط بشكل علمي لتدريب الموظفين لزيادة مهاراتهم ومعارفهم وخبراتهم، وما هو موجود يعتبر فـي الغالب بشكل عشوائي وغير كافي، إضافة إلى أن فرص الترقيات غير كافية.

- حيث احتلت الفقرة " ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفـاءة " المرتبة الثانية في هذا المجال بوزن نسبي (66.91%). وهذا يعود إلى قلة التـشجيع للتطـور المهني، فيتم ربط الترقيات بالشواغر الوظيفية.

- احتلت الفقرة " تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة " المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (63.98%)، نظرا لقلة الفرص وعدم التشجيع للتطور المهني وكثرة العقبات التي تواجه الموظفين في ذلك.

- أما باقي فقرات هذا المجال فكانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجـاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إلي " المرتبـة الرابعة في هذا المجال بوزن نسبي (61.49%).

- احتلت الفقرة " تنقصني بعض المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل " المرتبة الخامسة في هذا المجال بوزن نسبي (55.04%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحـسابي لفقـرات الحاجـة إلـى التطـور المهنـي (3.16) وبلغ الوزن النسبي (63.15%) وهو اكبر من "60%" ومستوى المعنوية تـساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود حاجة إلى التطور المهني للعاملين، وفـرص سد هذه الحاجة غير كافية، فهي تعتبر مصدر ضغط للعاملين، حيث كانت فقرات هذا المجـال تشير إلى الإيجاب ما عدا الفقرة (33) فهي تشير إلى الرأي المحايد.

ثامنا: تحليل فقرات مجال ظروف العمل

جدول رقم (31)

تحليل فقرات المجال الثامن (مصادر الضغوط المهنية/ ظروف العمل)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
36	أعمل في مكان الإضاءة فيه غير مناسبة.	2.33	%46.50	9.972-	0.000.	5
37	أعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ (كثرة الضوضاء).	3.07	%61.38	0.871	0.385	1
38	أعمل في مكان لا يتوفر فيه وسائل تحافظ على اعتدال درجات الحرارة.	2.85	%56.99	2.134-	0.034	3
39	أعمل في مكان لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة.	2.96	%59.19	0.499-	0.618	2
40	أعمل في بيئة غير صحية (تلوث، وجود مخاطر على سلامة الموظف).	2.48	%49.51	6.717-	0.000	4
	جميع الفقرات	**2.74**	**%54.72**	**4.328-**	**0.000**	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (31) أن أفراد متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككل بلغت (2.74) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (54.72%)، كما تـم عـرض المتوسـط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (46.50%-61.38%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- جميع فقرات هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تـشير إليهـا بالإيجـاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " أعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ (كثرة الضوضاء)" المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نسبي (61.38%).

- احتلت الفقرة " أعمل في مكان لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة " المرتبة الثانية في هذا المجال بوزن نسبي (59.19%).

- احتلت الفقرة " أعمل في مكان لا يتوفر فيه وسائل تحافظ على اعتدال درجـات الحـرارة " المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (56.99%).

- احتلت الفقرة " أعمل في بيئة غير صحية (تلوث، وجود مخاطر علـى سـلامة الموظـف)" المرتبة الرابعة في هذا المجال بوزن نسبي (49.51%).

- احتلت الفقرة " أعمل في مكان الإضاءة فيه غير مناسبة " المرتبة الخامسة في هـذا المجـال بوزن نسبي (46.50%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات ظروف العمل (2.74) وبلـغ الـوزن النسبي (54.72%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل مـن 0.05 مما يدل على أن ظروف العمل تعتبر مقبولة للعاملين، حيث كانت فقرات هـذا المجـال تشير إلى الرأي السلبي ما عدا الفقرات (37،39) فهي كانت محايدة.

تاسعا: تحليل فقرات مجال بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)

جدول رقم (32)

تحليل فقرات مجال (مصادر الضغوط المهنية/ بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
41	تم ترتيب التجهيزات والأثاث بطريقة لا تساعدني على أداء العمل بسهولة.	2.73	%54.55	3.540-	0.000	3
42	أعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع عملي المهني.	2.57	%51.38	6.024-	0.000	5
43	أستخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل.	2.67	%53.41	4.777-	0.000	4
44	أفتقر إلى الخصوصية في العمل.	3.04	%60.83	0.521	0.603	1
45	ينقصني الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل.	2.83	%56.59	2.225-	0.027	2
	جميع الفقرات	**2.77**	**%55.41**	**3.728-**	**0.000**	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (32) أن أمتوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال ككـل بلغت (2.77) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (55.41%)، كما تم عرض المتوسط الحـسابي

والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (53.41%-60.83%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- جميع فقرات هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تـشير إليهـا بالإيجـاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " أفتقر إلى الخصوصية في العمل " المرتبة الأولى في هذا المجـال بوزن نسبي (60.83%).
- احتلت الفقرة " ينقصني الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل " المرتبة الثانية فـي هـذا المجال بوزن نسبي (56.59%).
- احتلت الفقرة " تم ترتيب التجهيزات والأثاث بطريقة لا تساعدني على أداء العمل بـسهولة " المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (54.55%).
- احتلت الفقرة " أستخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل " المرتبة الرابعة في هذا المجال بوزن نسبي (53.41%).
- احتلت الفقرة " أعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع عملي المهني " المرتبة الخامسة في هـذا المجال بوزن نسبي (51.38%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات تصميم مكـان العمـل (2.77) وبلـغ الوزن النسبي (55.41 %) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن تصميم مكان العمل مقبول للعاملين، لأن جميع الفقرات كانت تشير إلى الرأي السلبي ما عدا الفقرة (44) كانت محايدة.

جدول رقم (33)

تحليل مجالات مصادر الضغوط المهنية

مسلسل	المحتوى	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	العبء الوظيفي	2.67	%53.40	5.849-	0.000
2	غموض الأدوار وتعددها	2.33	%46.62	11.401-	0.000
3	العلاقات الإنسانية	1.99	%39.80	18.470-	0.000
4	تقييم الأداء	2.45	%49.05	8.727-	0.000
5	الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.38	%47.66	11.215-	0.000
6	المردود المادي	3.06	%61.24	0.956	0.340
7	الحاجة إلى التطور المهني	3.16	%63.15	2.613	0.010
8	ظروف العمل	2.74	%54.72	4.328-	0.000
9	بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.77	%55.41	3.728-	0.000
	جميع فقرات المجال	**2.61**	**%52.17**	**8.502-**	**0.000**

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

وبصفة عامة يتبين جدول رقم (33) أن الوسط الحسابي لجميع مجالات مصادر الضغوط المهنية (2.61) وبلغ الوزن النسبي (52.17%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن مصادر الضغوط المهنية لا تؤثر على العاملين بدرجة كبيرة، حيث كانت تلك المجالات تشير إلى الرأي السلبي ما عدا مجال المردود المادي يعتبر محايد.

3.2.2 تحليل فقرات: آثار ضغوط العمل

أولا: تحليل فقرات مجال الأعراض الجسمية

جدول رقم (34)

تحليل فقرات مجال (آثار ضغوط العمل / الأعراض الجسمية)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
46	أشعر بالتعب والإنهاك.	3.14	%62.76	2.493	0.013	1
47	أعاني من آلام العضلات والمفاصل والظهر.	2.70	%53.98	4.730-	0.000	2
48	أجد صعوبة عند الاستيقاظ في الصباح الباكر.	2.61	%52.28	5.095-	0.000	3
49	أعاني من اضطراب المعدة، الغازات، الحموضة.	2.23	%44.55	9.562-	0.000	5
50	أشعر بالصداع.	2.60	%51.95	5.712-	0.000	4
51	أعاني من الإمساك وعسر الهضم.	1.96	%39.26	15.230-	0.000	7
52	أشعر بجفاف الفم والحنجرة.	2.11	%42.14	12.913-	0.000	6
53	أعاني من اضطراب نبضات القلب (الخفقان).	1.69	%33.82	21.542-	0.000	9
54	أشعر بقصر النفس (النهجان).	1.67	%33.41	19.922-	0.000	10
55	أعاني من أمراض قلبية.	1.34	%26.75	38.742-	0.000	12
56	أشعر بالدوار.	1.82	%36.46	18.294-	0.000	8
57	أعاني من التعرق خاصة في كفات اليدين حتى في درجات الحرارة المنخفضة.	1.48	%29.67	27.945-	0.000	11
	جميع الفقرات	**2.11**	**%42.24**	**20.627-**	**0.000**	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (34) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككـل بلغت (2.11) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (42.24%)، كما تم عرض المتوسط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (26.75%-62.76%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبـة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- هذه الفقرة تمثل أثر سلبي للضغوط المهنية في هذا المجال حيث احتلت الفقرة " أشعر بالتعب والإنهاك " المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نسبي (62.76%)، وهذا قـد يكـون بـسبب الأعباء الزائدة التي يتحملها بعض الموظفين، وبسبب الملل والرتابة في العمل وعدم التجديد التي يشعر به كثير من الموظفين.

- والفقرات التالية في هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " أعاني من آلام العضلات والمفاصل والظهر " المرتبة الثانيـة فـي هذا المجال بوزن نسبي (53.98 %).

- احتلت الفقرة " أجد صعوبة عند الاستيقاظ في الصباح الباكر " المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (52.28%).

- احتلت الفقرة " أشعر بالصداع " المرتبة الرابعة في هذا المجال بوزن نسبي (51.95%).

- احتلت الفقرة " أعاني من اضطراب المعدة، الغازات، الحموضة " المرتبة الخامسة في هـذا المجال بوزن نسبي (44.55%).

- احتلت الفقرة " أشعر بجفاف الفم والحنجرة " المرتبة السادسة في هذا المجال بـوزن نـسبي (42.14%).

- أما الفقرات التالية فهي لا تمثل آثار سلبية للضغوط المهنية، حيث احتلت الفقرة " أعاني مـن الإمساك وعسر الهضم " المرتبة السابعة في هذا المجال بوزن نسبي (39.26%).

- احتلت الفقرة " أشعر بالدوار " المرتبة الثامنة في هذا المجال بوزن نسبي (36.46%).

- احتلت الفقرة " أعاني من اضطراب نبضات القلب (الخفقان). " المرتبة التاسـعة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (33.82%).

- احتلت الفقرة " أشعر بقصر النفس (النهجان)." المرتبة العاشرة في هذا المجال بوزن نـسبي (33.41 %).

- احتلت الفقرة " أعاني من التعرق خاصة في كفات اليـدين حتـى فـي درجـات الحـرارة المنخفضة " المرتبة الحادية عشرة في هذا المجال بوزن نسبي (29.67%).

- احتلت الفقرة " أعاني من أمراض قلبية " المرتبة الثانية عشرة في هذا المجال بوزن نـسبي (26.75%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات الأعراض الجـسمية (2.11) وبلـغ الوزن النسبي (42.24 %) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن الأعراض الجسمية الناتجة عن ضغوط العمل غير واضحة علـى العاملين، حيث كانـت فقـرات هـذا المجـال تـشير الـرأي الـسلبي مـا عـدا الفقـرات (47،48،49،50،52) كانت لا تشير إلى الرأي بالإيجاب أو السلب، والفقرة (46) كانت تشير إلى الرأي الايجابي.

ثانيا: تحليل فقرات مجال الأعراض النفسية

جدول رقم (35)

تحليل فقرات مجال (آثار ضغوط العمل / الأعراض النفسية)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
58	أجد صعوبة عند النوم والاستغراق فيه.	2.36	%47.15	8.328-	0.000	2
59	أشعر بسرعة الاستثارة والغضب لأقل الأسباب.	2.15	%43.01	-7.718	0.000	3
60	أشعر بالقلق والتوتر النفسي.	**2.07**	%41.49	11.032-	0.000	4
61	أشعر بالحساسية تجاه النقد.	1.74	%34.80	-14.531	0.000	8
62	أجد صعوبة في التركيز وسهولة الشرود الذهني.	1.62	%32.48	-16.337	0.000	9
63	أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل.	1.43	%28.70	-13.154	0.000	11
64	أشعر باللامبالاة تجاه الأشياء وأهميتها.	1.42	%28.46	-22.249	0.000	12
65	أشعر بالكآبة بدون سبب معروف.	2.42	%48.37	15.108-	0.000	1
66	يحدث معي حركات عصبية كالدق بالأصابع.	1.95	%38.94	-26.372	0.000	7
67	أعاني من أحلام مخيفة أو كوابيس.	2.07	%41.38	-24.651	0.000	5
68	أعاني من فقدان الثقة بالنفس.	1.95	%39.08	-38.334	0.000	6
69	أشعر بالخوف المفاجئ دون سبب واضح.	1.55	%30.99	-32.958	0.000	10
	جميع الفقرات	**1.90**	**%37.96**	**-22.842**	**0.000**	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (35) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككـل بلغت (1.90) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (37.842%)، كما تم عرض المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (28.46%-48.37%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبـة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرات التالية في هذا المجال كانت تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجاب أو السلب حيث احتلت الفقرة " أشعر بالكآبة بدون سبب معروف " المرتبة الأولى في هذا المجـال بوزن نسبي (48.37%).
- احتلت الفقرة " أجد صعوبة عند النوم والاستغراق فيه " المرتبة الثانية في هذا المجال بـوزن نسبي (47.15%).
- احتلت الفقرة " أشعر بسرعة الاستثارة والغضب لأقل الأسباب " المرتبة الثالثـة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (43.01%).

- احتلت الفقرة " أشعر بالقلق والتوتر النفسي " المرتبة الرابعة في هذا المجال بـوزن نـسبي (41.49%).

- احتلت الفقرة " أعاني من أحلام مخيفة أو كوابيس " المرتبة الخامسة في هذا المجال بـوزن نسبي (41.38%).

- أما الفقرات التالية فهي لا تمثل آثار سلبية، حيث احتلت الفقرة " أعاني من فقدان الثقة بالنفس " المرتبة السادسة في هذا المجال بوزن نسبي (39.08%).

- احتلت الفقرة " يحدث معي حركات عصبية كالدق بالأصابع " المرتبة السابعة في هذا المجال بوزن نسبي (38.94%).

- احتلت الفقرة " أشعر بالحساسية تجاه النقد " المرتبة الثامنة في هذا المجال بـوزن نـسبي (34.80%).

- احتلت الفقرة " أجد صعوبة في التركيز وسهولة الشرود الذهني " المرتبة التاسعة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (32.48%).

- احتلت الفقرة " أشعر بالخوف المفاجئ دون سبب واضح " المرتبة العاشرة في هـذا المجـال بوزن نسبي (30.99%).

- احتلت الفقرة " أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل " المرتبة الحادية عشرة في هذا المجـال بوزن نسبي (28.70%).

- احتلت الفقرة " أشعر باللامبالاة تجاه الأشياء وأهميتها " المرتبة الثانية في هذا المجال عشرة بوزن نسبي (28.46%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات الأعـراض النفـسية (1.90) وبلـغ الوزن النسبي (37.96 %) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على عدم ظهور أعراض نفسية سلبية على العاملين، حيث كانت فقرات هذا المجال تشير الرأي السلبي ما عدا الفقرات (58،59،60،65،67) كانت تـشير إلـى الـرأي المحايد.

ثالثا: تحليل فقرات مجال الأعراض السلوكية

جدول رقم (36)

تحليل فقرات مجال (آثار ضغوط العمل / الأعراض السلوكية)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
70	أتغيب عن العمل بدون مبرر.	1.29	%25.77	-44.163	0.000	9
71	أتجنب مواجهة الرؤساء والإداريين.	1.76	%35.20	-18.427	0.000	2
72	أعاني من الخلافات مع الزملاء.	1.49	%29.84	-25.460	0.000	7
73	أستخدم المهدئات.	1.23	%24.63	-40.343	0.000	11
74	أتذمر وأشكو من العمل.	1.61	%32.23	-24.105	0.000	5
75	أكثر من تناول المنبهات (الشاي، القهوة، التدخين).	2.34	%46.83	-7.439	0.000	1
76	أشعر بضعف الولاء تجاه العمل.	1.56	%31.21	-22.211	0.000	6
77	أشعر بالرغبة في تعطيل الأجهزة ومحتويات المكان.	1.19	%23.70	-42.218	0.000	12
78	أقدم الحد الأدنى من الجهد المبذول لأداء العمل.	1.42	%28.40	-32.025	0.000	8
79	أنتقد الرؤساء والإدارة العليا بأسلوب حاد.	1.72	%34.40	-22.114	0.000	4
80	أبحث عن أي عذر للانسحاب من العمل.	1.28	%25.68	-39.426	0.000	10
81	أحرص على الحصول على الأجازات كلما أرغب في ذلك.	1.74	%34.73	-20.065	0.000	3
	جميع الفقرات	**1.55**	**%31.07**	**-39.227**	**0.000**	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (36) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككـل بلغت (1.55) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (31.07%)، كما تم عرض المتوسط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقـادير الـوزن النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (23.70%-46.83%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبـة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- هذه الفقرة في هذا المجال تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجاب أو الـسلب، حيث احتلت الفقرة " أكثر من تناول المنبهات (الشاي، القهوة، التدخين). " المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نسبي (46.83%).
- أما باقي الفقرات في هذا المجال لا تمثل آثار سلبية، حيث احتلت الفقرة " أتجنـب مواجهـة الرؤساء والإداريين " المرتبة الثانية في هذا المجال بوزن نسبي (35.20%).
- احتلت الفقرة " أحرص على الحصول على الأجازات كلما أرغب في ذلك " المرتبة الثالثـة في هذا المجال بوزن نسبي (34.73%).

- احتلت الفقرة " أنتقد الرؤساء والإدارة العليا بأسلوب حاد " المرتبة الرابعة في هـذا المجـال بوزن نسبي (34.40%).

- احتلت الفقرة " أتذمر وأشكو من العمل " المرتبة الخامسة في هـذا المجـال بـوزن نـسبي (32.23%).

- احتلت الفقرة " أشعر بضعف الولاء تجاه العمل " المرتبة السادسة في هذا المجال بوزن نسبي (31.21%).

- احتلت الفقرة " أعاني من الخلافات مع الزملاء " المرتبة السابعة في هذا المجال بوزن نسبي (29.84%).

- احتلت الفقرة " أقدم الحد الأدنى من الجهد المبذول لأداء العمل " المرتبة الثامنـة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (28.40%).

- احتلت الفقرة " أتغيب عن العمل بدون مبرر " المرتبة التاسعة في هذا المجال بـوزن نـسبي (25.77%).

- احتلت الفقرة " أبحث عن أي عذر للانسحاب من العمل " المرتبة العاشرة في هـذا المجـال بوزن نسبي (25.68%).

- احتلت الفقرة " أستخدم المهدئات " المرتبة الحادية عشرة في هـذا المجـال بـوزن نـسبي (24.63%).

- احتلت الفقرة " أشعر بالرغبة في تعطيل الأجهزة ومحتويات المكان " المرتبة الثانية عشرة في هذا المجال بوزن نسبي (23.70%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات الأعراض الـسلوكية (1.55) وبلـغ الوزن النسبي (31.07 %) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على عدم ظهور أعراض سلوكية سلبية على العاملين، حيث كانت فقـرات هذا المجال تشير الرأي السلبي ما عدا الفقرة (75) كانت تشير إلى الرأي المحايد.

جدول رقم (37)

تحليل مجالات آثار ضغوط العمل

مسلسل	المحتوى	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	الأعراض الجسمية	2.11	42.24	20.627	0.000
2	الأعراض النفسية	1.90	37.96	22.842	0.000
3	الأعراض السلوكية	1.55	31.07	39.227	0.000
جميع فقرات المجال		**1.86**	**37.10**	**29.728**	**0.000**

وبصفة عامة يبين جدول رقم (37) أن الوسط الحسابي لجميع لفقرات المجال الثاني (1.86) وبلغ الوزن النسبي (37.10%) وهو اقل من "60%" ومستوى المعنوية تساوى 0.000 وهي اقل من 0.05 ، يعني عدم ظهور آثار سلبية بشكل واضح على العاملين وذلك لأن مصادر الضغط كانت قليلة.

3.2.3 تحليل فقرات: الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط

جدول رقم (38)

تحليل فقرات مجال (الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي(5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب في المجال
82	أمارس التمرينات الرياضية التنشيطية.	2.54	50.89	-6.401	0.000	25
83	أحرص على جلسات التأمل والاسترخاء.	2.84	56.85	-2.100	0.037	21
84	أحصل على قسط كافٍ من النوم يوميا.	3.13	62.64	1.716	0.087	17
85	أتفرغ كليا من العمل أثناء الأجازة الأسبوعية.	3.04	60.87	478.	0.633	19
86	أتناول ثلاث وجبات طعام متوازنة في اليوم.	2.88	57.53	-1.585	0.114	20
87	أتناول يوميا ملحقات غذائية تحتوي على المعادن أو لفيتامينات.	2.76	55.23	-3.409	0.001	23
88	أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة.	3.53	70.56	8.491	0.000	15
89	أقلل من تناول المنبهات (القهوة أو الشاي).	2.84	56.72	-2.147	0.033	22
90	أقرأ أو أستمع إلى القران الكريم.	3.85	76.94	14.948	0.000	10
91	ألجأ إلى الصلاة وأخشع فيها عند الشعور بالتوتر.	3.61	72.17	8.351	0.000	13
92	أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق بهم.	3.82	76.43	12.025	0.000	11
93	أتحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه.	3.54	70.72	8.212	0.000	14
94	نتبادل النكت والأحاديث أثناء العمل.	3.12	62.38	1.692	0.092	18
95	أقوم برحلات خارجية مع الزملاء.	2.57	51.45	-5.789	0.000	24
96	أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين.	3.91	78.13	15.184	0.000	9
97	أحرص على التواصل مع الآخرين.	4.18	83.57	24.773	0.000	3
98	أتناقش مع زملائي في مشكلات العمل لوضع حل لها.	4.03	80.61	18.966	0.000	8
99	أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم.	4.17	83.32	23.064	0.000	4
100	أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها.	4.08	81.62	19.947	0.000	6
101	أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل.	4.14	82.81	23.245	0.000	5
102	أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد.	4.25	85.09	29.038	0.000	2
103	أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي.	4.39	87.74	36.890	0.000	1
104	أوازن بين حياتي الخاصة وعملي.	4.06	81.28	18.592	0.000	7
105	أتابع البرامج التلفزيونية أو الإذاعية التي تناسبني.	3.71	74.13	10.105	0.000	12
106	أقوم بقراءة الصحف أو المجلات أو الكتب.	3.46	69.28	6.819	0.000	16
	جميع الفقرات	**3.54**	**70.80**	**18.540**	**0.000**	

قيمة Tالجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 248 تساوي 1.96

يبين جدول رقم (38) أن متوسط الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجـال ككـل بلغت (3.54) وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (70.80%)، كما تم عرض المتوسط الحـسابي والوزن النسبي وقيمة t لكل بند من بنود المجال، وتتفاوت فقرات المجال وفقا لمقادير الـوزن

النسبي حيث أنها تنحصر ما بين (50.89%-87.74%)، سوف نعرض فقرات المجال مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

- الفقرات التالية تمثل الطرق الفعالة التي يستخدمها الموظفون في مواجهة الضغوط حيث احتلت الفقرة " أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي " المرتبة الأولى في هذا المجال بوزن نسبي (87.74%).

- احتلت الفقرة " أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد " المرتبة الثانية في هذا المجال بوزن نسبي (85.09%).

- احتلت الفقرة " أحرص على التواصل مع الآخرين " المرتبة الثالثة في هذا المجال بوزن نسبي (83.57%).

- احتلت الفقرة " أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم " المرتبة الرابعة في هذا المجال بوزن نسبي (83.32%).

- احتلت الفقرة " أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل " المرتبة الخامسة في هذا المجال بوزن نسبي (82.81%).

- احتلت الفقرة " أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها " المرتبة السادسة في هذا المجال بوزن نسبي (81.62%).

- احتلت الفقرة " أوازن بين حياتي الخاصة وعملي " المرتبة السابعة في هذا المجال بوزن نسبي (81.28%).

- احتلت الفقرة " أتناقش مع زملائي في مشكلات العمل لوضع حل لها " المرتبة الثامنة في هذا المجال بوزن نسبي (80.61%).

- احتلت الفقرة " أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين " المرتبة التاسعة في هذا المجال بوزن نسبي (78.13%).

- احتلت الفقرة " أقرأ أو أستمع إلى القران الكريم " المرتبة العاشرة في هذا المجال بوزن نسبي (76.94 %).

- احتلت الفقرة " أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق بهم " المرتبة الحادية عشرة في هذا المجال بوزن نسبي (76.43%).

- احتلت الفقرة " أتابع البرامج التلفزيونية أو الإذاعية التي تناسبني " المرتبة الثانية عشرة في هذا المجال بوزن نسبي (74.13%).

- احتلت الفقرة " ألجأ إلى الصلاة وأخشع فيها عند الشعور بالتوتر " المرتبة الثالثة عشرة في هذا المجال بوزن نسبي (72.17%).

- احتلت الفقرة " أتحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه " المرتبة الرابعة عشرة فـي هذا المجال بوزن نسبي (70.72%).

- احتلت الفقرة " أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة " المرتبة الخامسة عشرة بوزن نسبي (70.56%).

- أما الفقرات التالية فهي تدل على أن آراء أفراد العينة لا تشير إليها بالإيجاب أو السلب، حيث احتلت الفقرة " أقوم بقراءة الصحف أو المجلات أو الكتب " المرتبة السادسة عـشرة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (69.28%).

- احتلت الفقرة " أحصل على قسط كافٍ من النوم يوميا " المرتبة السابعة عـشرة فـي هـذا المجال بوزن نسبي (62.64%).

- احتلت الفقرة " نتبادل النكت والأحاديث أثناء العمل " المرتبة الثامنة عشرة في هذا المجـال بوزن نسبي (62.38%).

- احتلت الفقرة " أتفرغ كليا من العمل أثناء الأجازة الأسبوعية " المرتبة التاسعة عشرة في هذا المجال بوزن نسبي (60.87%).

- احتلت الفقرة " أتناول ثلاث وجبات طعام متوازنة في اليوم " المرتبة العشرون في هذا المجال بوزن نسبي(57.53%).

- احتلت الفقرة " أحرص على جلسات التأمل والاسترخاء " المرتبة الواحدة والعشرون في هـذا المجال بوزن نسبي (56.85%).

- احتلت الفقرة " أقلل من تناول المنبهات (القهوة أو الشاي)." المرتبة الثانية والعشرون في هذا المجال بوزن نسبي (56.72%).

- احتلت الفقرة " أتناول يوميا ملحقات غذائية تحتوي على المعـادن أو الفيتامينـات " المرتبـة الثالثة والعشرون في هذا المجال بوزن نسبي (55.23%).

- احتلت الفقرة " أقوم برحلات خارجية مع الزملاء " الرابعة والعشرون في هذا المجال بـوزن نسبي (51.45%).

- احتلت الفقرة " أمارس التمرينات الرياضية التنشيطية " المرتبة الخامسة والعشرون في هـذا المجال بوزن نسبي (50.89%).

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لفقرات الأعراض الـسلوكية (3.54) وبلـغ الوزن النسبي (70.80 %) وهو اكبر من "60%" ومستوى المعنوية تـساوى 0.000 وهـي اقل من 0.05 مما يدل على أن الطرق التي يستخدمها الموظفون للتغلـب علـى الإحـساس بالضغط هي طرق فعالة، لان فقرات هذا المجال كانت تشير إلى الـرأي الايجـابي، مـا عـدا

الفقرات (95،89،87،86،85،83،82) كانت تشير إلى الـرأي المحايـد، ونظـرا لاسـتخدام العاملين للعديد من الطرق بشكل فعال في التغلب على الإحساس بالضغط كان له الأثر الواضح في التخلص والحد من الآثار السلبية للضغوط بشكل عام.

ولتلخيص تحليل فقرات الاستبانة بجميع مجالاتها الجـدول التـالي يوضـح مجـالات الاستبانة مرتبة حسب أهميتها للمبحوثين.

جدول (39)

مجالات الاستبانة مرتبة حسب أهميتها للمبحوثين

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط	قيمة t	الوزن النسبي	الترتيب
أولا: مصادر الضغوط المهنية						
.1	العبء الوظيفي	5	2.67	-5.849	53.40	6
.2	غموض الأدوار وتعددها	5	2.33	-11.401	46.62	9
.3	العلاقات الإنسانية	5	1.99	-18.470	39.80	11
.4	تقييم الأداء	5	2.45	-8.727	49.05	7
.5	الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	5	2.38	-11.215	47.66	8
.6	المردود المادي	5	3.06	0.956	61.24	3
.7	الحاجة إلى التطور المهني	5	3.16	2.613	63.15	2
.8	ظروف العمل	5	2.74	-4.328	54.72	5
.9	بيئة العمل المادية(تصميم مكان العمل)	5	2.77	-3.728	55.41	4
ثانيا: آثار ضغوط العمل						
.1	الأعراض الجسمية	12	2.11	20.627	42.24	10
.2	الأعراض النفسية	12	1.90	22.842	37.96	12
.3	الأعراض السلوكية	12	1.55	39.227	31.07	13
ثالثا: الطرق المستخدمة للتغلب على الإحساس بالضغط		25	3.54	18.540	70.80	1
مجموع الفقرات		106				

4. المبحث الرابع اختبار الفرضيات

بني البحث على فرضيتين أساسيتين هما:

1. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتعلقة بالمنظمـة (العـبء الـوظيفي، غموض الأدوار وتعددها، العلاقات الإنسانية، تقيـيم الأداء، الـدعم الإداري (طبيعـة الإشراف)، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل الماديـة (تصميم مكان العمل) وبين الضغط الوظيفي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$".
2. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول (أبعاد مصادر ضغوط العمل، أبعاد آثار ضغوط العمل، الطرق المستخدمة للتغلب على الإحـساس بالـضغط) وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهـل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)".

جدول رقم (40)

معاملات ارتباط بيرسون بين الضغط الوظيفي وكل من المجالات الأخرى

المتغيرات		العبء الوظيفي	غموض الأدوار وتعددها	العلاقات الإنسانية	تقييم الأداء	الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	المردود المادي	الحاجة إلى التطور المهني	ظروف العمل	بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)
الضغط الوظيفي	معامل ارتباط بيرسون	0.636	0.653	0.811	0.847	0.899	0.755	0.784	0.760	0.779
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	عدد أفراد العينة	249	249	249	249	249	249	249	249	249

معامل الارتباط عند درجة حرية "147" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 0.123

4.1 اختبار الفرضية الأولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتعلقة بالمنظمـة (العبء الوظيفي، غموض الأدوار وتعددها، العلاقات الإنسانية، تقيـيم الأداء، الـدعم الإداري (طبيعة الإشراف)، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل الماديـة (تصميم مكان العمل)" ويتفرع منها الفرضيات التالية:

4.1.1 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الوظيفي والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين العبء الوظيفي والضغط الوظيفي، يتضح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.636)، ومستوى المعنوية تساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين العبء الوظيفي والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة كل من دراسة (عمار) ودراسة (الدوسري) ودراسة (النعاس) ودراسة (غنام) ودراسة (السباعي) ودراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بين العبء الوظيفي والضغط الوظيفي.

4.1.2 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الأدوار وتعددها والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين غموض الأدوار وتعددها والضغط الوظيفي ، يتضح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.653)، ومستوى المعنوية تساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين غموض الأدوار وتعددها والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة كل من دراسة (عمار) ودراسة (الدوسري) ودراسة (النعاس) ودراسة (السباعي) ودراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بين غموض الأدوار وتعددها والضغط الوظيفي

4.1.3 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين العلاقات الإنسانية والضغط الوظيفي ، يتصح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.811)، ومستوى المعنوية تساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين العلاقات الإنسانية والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة كل من دراسة (عمار) ودراسة (النعاس) ودراسة (اللوزي والحنيطي) ودراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بين العلاقات الإنسانية والضغط الوظيفي.

4.1.4 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء والضغط الوظيفي عند مستوى دلالـة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين تقييم الأداء والضغط الوظيفي، وقـد يتضح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.847)، ومستوى المعنويـة تـساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين تقييم الأداء والـضغط الـوظيفي عنـد مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بـين تقييم الأداء والضغط الوظيفي.

4.1.5 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم الإداري (طبيعة الإشراف) والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الدعم الإداري (طبيعـة الإشـراف) والضغط الوظيفي، يتضح من جـدول رقـم (40) أن معامـل الارتبـاط يـساوي (0.899)، ومستوى المعنوية تساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين الدعم الإداري (طبيعة الإشراف) والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مـع نتيجـة دراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بين الـدعم الإداري (طبيعـة الإشـراف) والـضغط الوظيفي.

4.1.6 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المردود المادي والضغط الوظيفي عنـد مـستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المردود المادي والضغط الـوظيفي، يتضح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.755)، ومستوى المعنوية تـساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين المردود المادي والضغط الوظيفي عنـد مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بـين المردود المادي والضغط الوظيفي.

4.1.7 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحاجة للتطور المهني والضغط الـوظيفي عنـد مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الحاجة للتطور المهنـي والـضغط الوظيفي، يتضح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.784)، ومستوى المعنوية

تساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين الحاجة للتطور المهني والـضغط الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة كل من دراسة (عمار) ودراسـة (الدوسري) ودراسة (السباعي) ودراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بين الحاجة للتطـور المهني والضغط الوظيفي.

4.1.8 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين ظروف العمل والضغط الـوظيفي، يتضح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.760)، ومستوى المعنوية تـساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين ظروف العمل والضغط الـوظيفي عنـد مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة كل من دراسة (عمـار) ودراسـة (اللـوزي والحنيطي) ودراسة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بين ظروف العمل والضغط الوظيفي.

4.1.9 "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والضغط الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين بيئـة العمـل الماديـة والـضغط الوظيفي، يتضح من جدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي (0.779)، ومستوى المعنوية تساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يعني وجود علاقة بين بيئة العمـل الماديـة والـضغط الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة كل من دراسة (عمار) ودراسـة (القبلان)، التي بينت وجود علاقة بين بيئة العمل المادية والضغط الوظيفي.

4.2 اختبار الفرضية الثانية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حـول (أبعاد مصادر ضغوط العمل، أبعاد آثار ضغوط العمل، الطرق المستخدمة لمواجهة الـضغط) وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المسمى الوظيفي، عـدد سـنوات الخبرة، الراتب الشهري)"، ونظرا لكثرة المتغيرات في الفرضية الثانيـة، وبغـرض التنظـيم الاختبارات المتعلقة بها، سوف يتم تقسيم الفرضية الثانية إلى ثلاث فرضيات تتفرع منهـا كمـا يلي:

الفرضية الثانية (أ): " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حـول أبعـاد مصادر ضغوط العمل وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفـراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المـسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)".

الفرضية الثانية (ب): " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعـاد آثار ضغوط العمل وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعيـة، عـدد أفـراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المـسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)".

الفرضية الثانية (ج): " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعيـة، عـدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف علـى الكليـة، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)".

سوف يتم اختبار الفرضيات الفرعية كلا على حدة، كما يلي:

الفرضية الثانية (أ): **" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفـراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)"،** و تنقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية**:**

4.2.1 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (41)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير الجنس

المجال	المتوسط الحسابي		قيمة T	مستوى الدلالة
	ذكر	أنثى		
العبء الوظيفي	2.7110	2.5582	1.201	0.231
غموض الأدوار وتعددها	2.3503	2.2784	0.543	0.588
العلاقات الإنسانية	2.0709	1.7709	2.458	0.015
تقييم الأداء	2.4758	2.3888	0.614	0.540
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.4418	2.2239	1.764	0.079
المردود المادي	3.1308	2.8746	1.763	0.079
الحاجة إلى التطور المهني	3.1744	3.1121	0.457	0.648
ظروف العمل	2.7289	2.7545	0.186-	0.853
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.7878	2.7242	0.457	0.648
جميع فقرات المجال	**2.6425**	**2.5159**	**1.220**	**0.224**

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (247) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.96

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (41)، حيث أن قيمة T المحسوبة لكل مجال وللمجالات مجتمعة اقل من قيمة T الجدولية (وكذلك قيمة مستوى المعنوية لكل مجال وللمجالات مجتمعة أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، ما عدا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقات الإنسانية تعزى لمتغير الجنس حيث أن قيمة T المحسوبة لمجال العلاقات الإنسانية تساوي 2.458 وهي اكبر من قيمة T الجدولية والتي تساوي 1.96 (وكذلك قيمة مستوي المعنوية تساوي 0.015 وهي اقل من 0.05)، والفروق لصالح الذكور، أي أن الذكور أكثر إحساساً بالضغط الناتج من العلاقات الإنسانية، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة **"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

وجاءت هذه النتيجة مخالفة لكل من دراسة (عمار) ودراسة (الهنداوي)، حيث بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس.

4.2.2 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (42)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير العمر

المجال	المتوسط الحسابي					قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من20 سنة	30-20 سنة	40-31 سنة	50-41 سنة	50 سنة فأكثر		
العبء الوظيفي	2.7478	2.6552	2.5919	2.7943	2.7667	0.395	0.812
غموض الأدوار وتعددها	2.5391	2.2671	2.3885	2.3343	2.1250	0.631	0.641
العلاقات الإنسانية	1.9239	1.9229	2.0622	2.0514	2.0833	0.398	0.810
تقييم الأداء	2.0870	2.4695	2.4689	2.6243	2.4000	1.070	0.372
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.2000	2.3724	2.4000	2.5057	2.3667	0.439	0.781
المردود المادي	2.8957	2.9238	3.1973	3.2457	3.2167	1.317	0.264
الحاجة إلى التطور المهني	3.0261	3.1000	3.2694	3.2286	3.0333	0.555	0.695
ظروف العمل	2.6696	2.6500	2.8778	2.8057	2.5500	0.789	0.533
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.7130	2.7212	2.9194	2.7886	2.3667	1.047	0.383
جميع فقرات المجال	**2.4925**	**2.5642**	**2.6768**	**2.6939**	**2.5465**	**0.546**	**0.702**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (42) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقـل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.41 عند درجتي حرية (4، 244) ومستوى دلالـة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيـر العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حـول أبعـاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة كل من (عمار) ودراسة (جاد الله) ، وكان ذلـك بخلاف نتيجة كل من دراسة (الدوسري) و دراسة (اللوزي والحنيطي)، ودراسـة (الـسباعي) حيث أثبتوا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر.

4.2.3 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (43)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	متزوج	أعزب	غير ذلك		
العبء الوظيفي	2.6577	2.7938	2.0000	0.895	0.410
غموض الأدوار وتعددها	2.3249	2.3938	1.9750	0.225	0.799
العلاقات الإنسانية	2.0235	1.8078	1.3250	1.475	0.231
تقييم الأداء	2.4502	2.5219	1.5750	0.864	0.423
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.4009	2.3187	1.5000	1.170	0.312
المردود المادي	3.0837	2.9500	2.5000	0.542	0.582
الحاجة إلى التطور المهني	3.1859	2.9613	3.2000	0.762	0.468
ظروف العمل	2.7390	2.7419	2.3000	0.208	0.813
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.7953	2.6516	2.0000	0.944	0.391
جميع فقرات المجال	**2.6193**	**2.5698**	**2.0624**	**0.632**	**0.533**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (43) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.03 عند درجتي حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

جاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة كل من (عمار) ودراسة (جاد الله) وكان ذلك بخلاف نتيجة دراسة (اللوزي والحنيطي)، وذلك لاختلاف مجتمع الدراسة، حيث أثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4.2.4 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (44)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير عدد أفراد الأسرة

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من 3 أفراد	3- 6 أفراد	7 أفراد فأكثر		
العبء الوظيفي	2.4250	2.6478	2.9086	4.727	0.010
غموض الأدوار وتعددها	2.1938	2.3544	2.3993	0.820	0.442
العلاقات الإنسانية	1.8687	2.0208	2.0479	0.759	0.469
تقييم الأداء	2.3643	2.4801	2.4636	0.261	0.771
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.2518	2.4487	2.3914	0.941	0.392
المردود المادي	2.8607	3.1257	3.1971	1.845	0.160
الحاجة إلى التطور المهني	3.1309	3.1429	3.2286	0.218	0.805
ظروف العمل	2.8036	2.6679	2.7857	0.508	0.602
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.9164	2.7482	2.6857	0.924	0.399
جميع فقرات المجال	**2.5251**	**2.6127**	**2.6796**	**0.682**	**0.507**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (44) يبين أن قيمة F للمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، ما عدا وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول العبء الوظيفي يعزى لعدد أفراد الأسرة حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي 4.727 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.03 عند درجتي حرية (2، 246) ومستوى دلالة $\alpha = 0.05$، ولمعرفة لصالح من الفروق تم عمل اختبار شيفيه كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (45)

اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة

المجال	الفروق	أقل من 3 أفراد	3- 6 أفراد
العبء الوظيفي	3- 6 أفراد	0.2228	-
	7 أفراد فأكثر	*0.4836	*0.2608

يبين اختبار شفيه في جدول رقم (45) أن الفروق لصالح طبقة عدد أفـراد الأسـرة 7 أفراد فأكثر، أي أن الموظفين اللذين لديهم أسر تتكون من 7 أفراد فأكثر هـم أكثـر إحـساساً بالضغط نتيجة عبء العمل من ذوي الأسر الأقل عدداً.

وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير عـدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

جاءت هذه النتيجة بخلاف نتيجة دراسة (عمار)، نظراً لاختلاف مجتمع الدراسة، التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير عـدد أفراد الأسرة.

4.2.5 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي" عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (46)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير المؤهل العلمي

المجال	المتوسط الحسابي				قيمة F	مستوى الدلالة
	دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامة فأقل		
العبء الوظيفي	2.6554	2.7143	2.6218	2.5000	0.277	0.842
غموض الأدوار وتعددها	2.3985	2.3097	2.3282	2.1600	0.248	0.863
العلاقات الإنسانية	2.1785	1.9076	1.9155	2.1600	1.676	0.173
تقييم الأداء	2.4738	2.4227	2.5009	2.4000	0.098	0.961
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.4446	2.3513	2.3945	2.3000	0.194	0.900
المردود المادي	3.0738	3.1025	3.0000	2.8400	0.288	0.834
الحاجة إلى التطور المهني	3.1938	3.1525	3.2333	2.5111	1.558	0.200
ظروف العمل	2.7723	2.6898	2.8333	2.4889	0.505	0.679
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.7969	2.7051	2.9296	2.4889	0.942	0.421
جميع فقرات المجال	**2.6494**	**2.5872**	**2.6383**	**2.4300**	**0.332**	**0.802**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.64

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (416) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل

من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.64 عند درجتي حرية (3، 245) ومستوى دلالـة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيـر المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتـالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينـة الدراسـة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

جاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة دراسة كل من (عمار) ودراسة (الهنداوي)، والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمـل تعـزى لمتغيـر المؤهل العلمي.

4.2.6 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضـغوط العمل تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (47)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير التخصص

المجال	المتوسط الحسابي						قيمة F	مستوى الدلالة
	علوم هندسية	علوم إنسانية واجتماعية	علوم إدارية واقتصاد	علوم تربوية	علوم تطبيقية	غير ذلك		
العبء الوظيفي	2.5696	2.9818	2.6724	2.6190	2.6743	2.5600	1.062	0.382
غموض الأدوار وتعددها	2.4109	2.5227	2.2043	2.2190	2.3429	2.3771	0.706	0.620
العلاقات الإنسانية	2.0543	2.2606	1.8698	1.8786	2.0129	1.9614	1.080	0.372
تقييم الأداء	2.6196	2.7424	2.4483	2.1940	2.6500	2.0786	2.773	0.019
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.4109	2.7364	2.3603	2.1786	2.4914	2.1886	2.083	0.068
المردود المادي	3.1130	3.4424	3.1793	2.8571	3.0057	2.7429	2.186	0.056
الحاجة إلى التطور المهني	3.3174	3.4688	3.2842	2.8238	3.1600	2.8471	3.057	0.011
ظروف العمل	2.7957	2.8500	2.8105	2.4190	2.9200	2.6235	1.483	0.196
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.9261	2.8375	2.8386	2.4667	2.8400	2.6882	1.253	0.285
جميع فقرات المجال	**2.6908**	**2.8655**	**2.6289**	**2.3829**	**2.6784**	**2.4245**	**2.336**	**0.043**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (5، 243) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.23

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (47) يبين أن قيمة F لجميع المجالات مجتمعـة تـساوي 2.336 وهي اكبر من قيمة F الجدولية ومستوى المعنوية تساوي 0.043 وهي اقل مـن 0.05، ممـا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مـا عدا وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول تقييم الأداء يعزى للتخصص حيث

أن قيمة F المحسوبة تساوي 4.727 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.23 عند درجتي حرية (5، 243) ومستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول الحاجة إلى التطور المهني يعزى للتخصص حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي 3.057 وهي اكبر من قيمة F الجدولية، ولمعرفة الفروق لصالح أي تخصص، تم عمل اختبار شيفيه، وكانت النتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (48)

اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة

المجال	الفروق	علوم هندسية	علوم إنسانية واجتماعية	علوم إدارية واقتصاد	علوم تربوية	علوم تطبيقية
تقييم الأداء	علوم إنسانية واجتماعية	0.1229	-	-	-	-
	علوم إدارية واقتصاد	-0.1713	-0.2941	-	-	-
	علوم تربوية	-0.4255	-0.5484	-0.2542	-	-
	علوم تطبيقية	.0.0304	-0.0924	0.2017	0.4560	-
	غير ذلك	-0.5410	-0.6639*	-0.3697	-0.1155	-0.5714
الحاجة إلى التطور المهني	علوم إنسانية واجتماعية	.0.1514	-	-	-	-
	علوم إدارية واقتصاد	-0.0332	-0.1845	-	-	-
	علوم تربوية	-0.4936	-0.6449*	-0.4604	-	-
	علوم تطبيقية	-0.1574	-0.3088	-0.1242	0.3362	-
	غير ذلك	-0.4703	-0.6217	-0.4372	0.0232	-0.3129
جميع المجالات	علوم إنسانية واجتماعية	0.1747	-	-	-	-
	علوم إدارية واقتصاد	-0.0619	-0.2366	-	-	-
	علوم تربوية	-0.3079	-0.4826*	-0.2460	-	-
	علوم تطبيقية	-0.0124	-0.1871	0.0495	0.2955	-
	غير ذلك	-0.2663	-0.4410	-0.2044	0.0416	-0.2539

يبين اختبار شفيه في جدول رقم (48) أن الفروق لآراء أفراد العينة حول مصادر الضغوط المهنية، والحاجة إلى التطور المهني لصالح تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية، لان الكليات التقنية تنظر بالاهتمام الكبير لبعض التخصصات مثل العلوم الهندسية وعلوم

الحاسوب، أما تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية يعتبرونها أقل أهمية وبذلك تقـل فرصهم في التطور المهني وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حـول أبعـاد مـصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

جاءت هذه النتيجة مخالفة لنتيجة دراسة (عمار)، حيث بينت عدم وجـود فـروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص.

4.2.7 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل (الكلية) عند مستوى دلالة. $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (49)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير مكان العمل

المجال	المتوسط الحسابي						قيمة F	مستوى الدلالة
	مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	فلسطين التقنية_دير البلح	العلوم والتكنولوجيا	مجتمع غزة للدراسات السياحية	تدريب غزة	المجتمع العربية		
العبء الوظيفي	2.5980	2.8167	2.7500	1.9667	2.6278	2.8333	1.336	0.250
غموض الأدوار وتعددها	2.2515	2.5975	2.3325	1.6667	2.1847	2.5333	2.039	0.074
العلاقات الإنسانية	1.8718	2.2075	2.1075	1.6000	1.9153	1.8667	1.635	0.151
تقييم الأداء	2.3757	2.7450	2.5037	1.7333	2.2417	2.4583	2.202	0.055
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.2644	2.5850	2.5275	1.7667	2.3250	2.3667	1.922	0.091
المردود المادي	2.8436	3.3133	3.2850	2.4333	3.0889	3.2000	2.595	0.026
الحاجة إلى التطور المهني	3.0929	3.4203	3.3000	1.9333	2.9944	2.9000	3.683	0.003
ظروف العمل	2.6768	2.8542	2.7900	2.2333	2.6944	2.9333	0.672	0.645
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.6485	3.0305	2.8650	2.0667	2.6778	2.8667	2.009	0.078
جميع فقرات المجال	**2.5037**	**2.8311**	**2.7050**	**1.9333**	**2.5274**	**2.6630**	**2.928**	**0.014**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (5، 243) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.23

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (49) يتبين أن قيمة F لجميع المجالات مجتمعـة تـساوي 2.928

وهي اكبر من قيمة F الجدولية ومستوى المعنوية تساوي 0.014 وهي اقل من 0.05 مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، ويتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول المردود المادي يعزى لمتغير مكان العمل (الكلية)، حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي 2.595 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.23 عند درجتي حرية (5،243) ومستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول الحاجة إلى التطور المهني يعزى لمكان العمل (الكلية) حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي 3.683 وهي اكبر من قيمة F الجدولية، ولمعرفة الفروق لصالح أي كليات تم عمل اختبار شيفيه، وكانت النتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (50)

اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة

المجال	الفروق	مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	فلسطين التقنية_دير البلح	العلوم والتكنولوجيا	مجتمع غزة للدراسات السياحية	تدريب غزة
المردود المادي	فلسطين التقنية_دير البلح	0.4698	-	-	-	-
	العلوم والتكنولوجيا	0.4414	-0.0283	-	-	-
	مجتمع غزة للدراسات السياحية	-0.4102	-0.8800*	-0.8517*	-	-
	تدريب غزة	0.2453	-0.2244	-0.1961	0.6556	-
	المجتمع العربية	0.3564	-0.1133	-0.0850	0.7667	0.1111
الحاجة إلى التطور المهني	فلسطين التقنية_دير البلح	0.3274	-	-	-	-
	العلوم والتكنولوجيا	0.2071	-0.1203	-	-	-
	مجتمع غزة للدراسات السياحية	-1.1596	-1.4870*	-1.3667*	-	-
	تدريب غزة	-0.0985	-0.4259	-0.3056	1.0611	-
	المجتمع العربية	-0.1929	-0.5203	-0.4000	0.9667	-0.0944
جميع فقرات المجال	فلسطين التقنية_دير البلح	0.3274	-	-	-	-
	العلوم والتكنولوجيا	0.2013	-0.1261	-	-	-
	مجتمع غزة للدراسات السياحية	-0.5703	-0.8977*	-0.7716*	-	-
	تدريب غزة	0.0238	-0.3036	-0.1775	0.5941	-
	المجتمع العربية	0.1593	-0.1681	-0.0420	0.7296	0.1355

يبين اختبار شفيه جدول رقم (50) بان الفروق لآراء أفراد العينة حول المردود المادي بين مجتمع غزة للدراسات السياحية وكلية فلسطين التقنية ولصالح كلية فلسطين التقنية، و

الفروق بين مجتمع غزة للدراسات السياحية و العلـوم والتكنولوجيـا ولـصالح كليـة العلـوم والتكنولوجيا، كما أن الفروق لآراء أفراد العينة حول الحاجة إلى التطور المهني بـين مجتمـع غزة للدراسات السياحية والعلوم والتكنولوجيا ولصالح كلية العلوم والتكنولوجيا، وكذلك فـروق بين مجتمع غزة للدراسات السياحية وكلية فلسطين التقنية ولصالح كلية فلسطين التقنيـة، وذلـك لأن كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية خاصة وكلية العلوم والتكنولوجيا وكلية فلسطين التقنية تتبعان للقطاع الحكومي الذي يعاني من البيروقراطية الزائدة.

كما يتبين أن قيمة F لجميع المجالات المتبقية اقل من قيمة F الجدولية مما يعني عـدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتلك المجالات تعزى لمتغيـر الكليـة عنـد مـستوى دلالـة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون أثبتنا صحة هذه الفرضية، وجاءت هذه النتيجة مخالفة لنتيجة دراسـة (عمار)، والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل.

4.2.8 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير جهة الإشراف على الكلية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (51)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير جهة الإشراف

المجال	المتوسط الحسابي				قيمة F	مستوى الدلالة
	حكومية	خاصة	وكالة	عامة		
العبء الوظيفي	2.7878	2.4000	2.6324	2.6102	1.234	0.298
غموض الأدوار وتعددها	2.4934	2.1375	2.1905	2.2531	1.769	0.154
العلاقات الإنسانية	2.1750	1.6781	1.9338	1.8776	2.870	0.037
تقييم الأداء	2.6474	2.0594	2.2676	2.3913	2.717	0.045
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.5694	2.0375	2.3324	2.2724	2.994	0.032
المردود المادي	3.2980	2.8250	3.0973	2.8510	3.547	0.015
الحاجة إلى التطور المهني	3.3649	2.5250	2.9892	3.1188	4.568	0.004
ظروف العمل	2.8268	2.6250	2.6865	2.6813	0.497	0.685
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.9670	2.5000	2.6595	2.6604	2.381	0.070
جميع فقرات المجال	**2.7809**	**2.3121**	**2.5318**	**2.5133**	**3.528**	**0.016**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (51) حيث أن قيمة F لجميع المجالات مجتمعـة تـساوي 3.528 وهي اكبر من قيمة F الجدولية ومستوى المعنوية تساوي 0.016 وهي اقل من 0.05 مما يعني

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير جهـة الإشـراف عنـد مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، ما عدا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول مجالات ظروف العمل، والعبء الوظيفي، وغموض الأدوار وتعددها حيث أن قيمة F المحسوبة لكل منهما اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 245) ومستوى دلالة $\alpha = 0.05$، أما باقي المجالات فتوجد فروق ذات دلالة إحـصائية تعـزى لمتغيـر جهـة الإشراف حيث أن قيمة F لكل منها اقل من قيمة F الجدولية، ولمعرفة لصالح من الفروق تـم عمل اختبار شيفيه كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (52)

اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة

المجال	الفروق	حكومية	خاصة	وكالة
العلاقات الإنسانية	خاصة	-0.4969	-	-
	وكالة	-0.2412	0.2557	-
	عامة	-0.2974	0.1994	-0.0562
تقييم الأداء	خاصة	-0.5881*	-	-
	وكالة	-0.3799	0.2082	-
	عامة	-0.2561	0.3320	0.1238
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	خاصة	-0.5319*	-	-
	وكالة	-0.2370	0.2949	-
	عامة	-0.2969	0.2349	-0.0600
المردود المادي	خاصة	-0.4730*	-	-
	وكالة	-0.2007	0.2723	-
	عامة	-0.4469	0.0260	-0.2463
الحاجة إلى التطور المهني	خاصة	-0.8399*	-	-
	وكالة	-0.3758	0.4642	-
	عامة	-0.2462	0.5938	0.1296
جميع المجالات	خاصة	-0.4688*	-	-
	وكالة	-0.2491	0.2197	-
	عامة	-0.2676	0.2011	-0.0185

يبين اختبار شفيه جدول رقم (52) أن الفروق بين جهات الإشراف الخاصة والحكوميـة لصالح جهة الإشراف الحكومية، أي أن موظفو الكليات الحكومية أكثر إحساساً بالـضغوط مـن موظفو الكليات الحكومية نظراً لوجود البيروقراطية الزائدة والمردود المادي أقل فـي الكليـات الحكومية وبذلك نكون أثبتنا صحة هذه الفرضية.

4.2.9 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (53)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير المسمى الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي										قيمة F	مستوى الدلالة
	عميد	نائب عميد للشئون الأكاديمية	رئيس قسم أكاديمي	رئيس قسم إداري	مدرس	موظف إداري	فني مختبر	سكرتير	موظف خدمات	غير ذلك		
العبء الوظيفي	2.4500	3.2000	2.9250	2.6316	2.6022	2.7115	2.8167	2.7391	2.5429	2.2444	0.611	0.788
غموض الأدوار وتعددها	2.1500	2.0000	2.5688	2.0711	2.3274	2.4038	2.4250	2.3783	2.2571	1.8000	0.709	0.700
العلاقات الإنسانية	1.8500	1.6000	2.2750	1.9395	1.9742	2.0673	1.9313	1.8804	2.1714	1.6667	0.503	0.872
تقييم الأداء	2.0500	2.0000	2.7625	2.4395	2.4790	2.3279	2.6479	2.3717	2.5429	2.2222	0.540	0.844
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.0500	2.0000	2.6312	2.4842	2.3624	2.3404	2.4500	2.4478	2.4286	1.9778	0.520	0.859
المردود المادي	2.1000	2.4000	3.6375	3.1789	3.0409	3.0308	3.3500	2.7130	3.0286	2.8000	1.653	0.101
الحاجة إلى التطور المهني	2.2500	3.6000	3.5750	3.0947	3.1304	3.2423	3.4333	3.0818	2.5667	2.6000	1.732	0.083
ظروف العمل	2.0000	2.4000	2.8625	2.5053	2.7935	2.8192	2.8083	2.6091	2.4333	2.6222	0.638	0.764
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	1.9500	2.4000	2.9250	2.4632	2.8717	2.6308	3.1083	2.7818	2.6667	2.4667	1.274	0.252
جميع فقرات المجال	**2.0944**	**2.4000**	**2.9017**	**2.5371**	**2.6089**	**2.6018**	**2.7773**	**2.5524**	**2.5159**	**2.2667**	**0.929**	**0.501**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (9، 239) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.92

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (53) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 1.92 عند درجتي حرية (9، 239) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة**

عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة دراسة (عمار)، حيث بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص، وكان ذلك بخلاف نتيجة دراسة (اللوزي والحنيطي) التي أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

4.2.10 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (54)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير سنوات الخبرة

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	1-5 سنوات	6-10 سنوات	أكثر من 10سنوات		
العبء الوظيفي	2.6318	2.7621	2.6644	0.430	0.651
غموض الأدوار وتعددها	2.3170	2.4440	2.2508	0.666	0.515
العلاقات الإنسانية	1.9386	2.0241	2.0720	0.544	0.581
تقييم الأداء	2.3712	2.4879	2.5992	1.130	0.325
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.3280	2.4310	2.4593	0.580	0.561
المردود المادي	2.8303	3.2069	3.4373	8.444	0.000
الحاجة إلى التطور المهني	3.0877	3.2035	3.2678	0.820	0.442
ظروف العمل	2.6969	2.8632	2.6983	0.655	0.520
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.7138	2.9158	2.7559	0.877	0.417
جميع فقرات المجال	**2.5343**	**2.6951**	**2.6891**	**1.469**	**0.232**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (54) يتبين أن قيمة F للمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، ما عدا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول المردود المادي يعزى لسنوات الخبرة حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي 8.444 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.03 عند درجتي حرية (2، 246) ومستوى دلالة $\alpha = 0.05$، ولمعرفة لصالح من الفروق تم عمل اختبار شيفيه الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (55)

اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة

المجال	الفروق	1-5 سنوات	6-10 سنوات
المردود المادي	6-10 سنوات	*0.3766	-
	أكثر من 10سنوات	*0.6070	0.2304

يبين اختبار شفيه جدول رقم (55) أن الفروق بين فئة الخبرة (1-5 سنوات) وكل من الفئتين (6-10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات) ولصالح الفئتين (6-10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات).

وبذلك لم تثبت صحة الفرضية، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

جاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة دراسة كل من (عمار) ودراسة (النعاس) ودراسة (جاد الله) ودراسة (الهنداوي)، وكان ذلك بخلاف نتيجة كل من دراسة (اللوزي والحنيطي) ودراسة (الدوسري) ودراسة (السباعي) حيث أثبتت دراساتهم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

4.2.11 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حـول أبعـاد مـصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (56)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لمصادر الضغوط المهنية حسب متغير الراتب الشهري

المجال	المتوسط الحسابي					قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من 1500 شيكل	1500 إلى أقل من 2500 شيكل	2500 إلى أقل من 3500 شيكل	3500 إلى أقل من 4500 شيكل	4500 فأكثر		
العبء الوظيفي	2.5412	2.7162	2.6338	2.6593	2.6545	0.199	0.939
غموض الأدوار وتعددها	2.2588	2.3718	2.2604	2.3593	2.4318	0.230	0.921
العلاقات الإنسانية	1.7882	1.8936	2.1292	2.1278	2.0182	1.280	0.278
تقييم الأداء	2.2912	2.4124	2.6091	2.3241	2.3455	0.785	0.536
الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)	2.1294	2.3368	2.5000	2.4630	2.2545	0.912	0.458
المردود المادي	2.6588	3.0239	3.1792	3.2222	2.8727	1.222	0.302
الحاجة إلى التطور المهني	2.7750	3.1478	3.2935	3.2889	2.5455	2.386	0.052
ظروف العمل	2.5250	2.7391	2.7896	2.7704	2.5455	0.369	0.831
بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)	2.3875	2.8209	2.8416	2.6889	2.5091	1.065	0.375
جميع فقرات المجال	**2.3732**	**2.5983**	**2.6864**	**2.6543**	**2.4209**	**0.881**	**0.476**

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (56) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكـل مجـال والمجـالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.41 عند درجتي حرية (4، 244) ومـستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضـغوط العمـل تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينـا صـحة هـذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

وكان ذلك بخلاف نتيجة كل من دراسة (اللوزي والحنيطـي) ودراسـة (الدوسـري) ودراسة (جاد الله)، حيث أثبتت دراستهم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعـاد مـصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الراتب الشهري (الدخل).

4.3 اختبار الفرضية الثانية (ب): " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)" وتنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية:

4.3.1 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$**".**

جدول رقم (57)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير الجنس

المجال	المتوسط الحسابي		قيمة T	مستوى الدلالة
	ذكر	أنثى		
الأعراض الجسمية	2.0767	2.2082	1.356-	0.176
الأعراض النفسية	1.8478	2.0347	1.723-	0.086
الأعراض السلوكية	1.5516	1.5590	0.089-	0.929
جميع فقرات المجال	1.8265	1.9336	1.234-	0.218

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (247) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.96

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (57) والتي تبين انه لا توجد فروق في جميع المجالات والمجالات مجتمعة حيث أن قيمة T المحسوبة لكل مجال وللمجالات مجتمعة اقل من قيمة T الجدولية (وكذلك قيمة مستوى المعنوية لكل مجال وللمجالات مجتمعة اقل من 0.05) مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$**".**

4.3.2 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثـار ضـغوط العمل تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (58)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير العمر

المجال	المتوسط الحسابي					قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من20 سنة	20-30 سنة	31-40 سنة	41-50 سنة	50 سنة فأكثر		
الأعراض الجسمية	2.0942	2.1640	2.0519	2.0476	2.2431	0.490	0.743
الأعراض النفسية	1.7928	1.9119	1.8845	1.8472	2.2077	0.664	0.618
الأعراض السلوكية	1.4519	1.5603	1.5455	1.5636	1.7090	0.400	0.809
جميع فقرات المجال	1.7803	1.8796	1.8283	1.8207	2.0496	0.502	0.734

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التبـاين الأحـادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (58) والتي تبين أن قيمة F المحـسوبة لكـل مجـال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي2.41 عند درجتي حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمـل تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صـحة هـذه الفرضـية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسـتجابة عينـة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

4.3.3 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثـار ضـغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (59)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	متزوج	أعزب	غير ذلك		
الأعراض الجسمية	2.0869	2.2661	2.3977	1.136	0.323
الأعراض النفسية	1.8737	1.9927	3.0114	2.549	0.080
الأعراض السلوكية	1.5424	1.6149	1.7917	0.381	0.683
جميع فقرات المجال	1.8353	1.9578	2.3857	1.338	0.264

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (59) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقـل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.03 عند درجتي حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالـة الاجتماعية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك لم تثبت صحة هذه الفرضية، وبالتـالي نقبـل الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.3.4 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثـار ضـغوط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (60)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير عدد أفراد الأسرة

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من 3 أفراد	3- 6 أفراد	7 أفراد فأكثر		
الأعراض الجسمية	2.1667	2.0427	2.1466	0.833	0.436
الأعراض النفسية	1.8146	1.8636	1.9906	0.992	0.373
الأعراض السلوكية	1.4788	1.5573	1.5906	0.590	0.555
جميع فقرات المجال	1.8211	1.8218	1.9104	0.536	0.586

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (60) والتي تبين أن قيمة F لجميع المجالات وللمجالات مجتمعـة اقل من قيمة F الجدولية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثـار ضـغوط العمل تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صـحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحـصائية فـي استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد أفـراد الأسـرة عنـد مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.3.5 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد ثـار ضـغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (61)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير المؤهل العلمي

المجال	المتوسط الحسابي				قيمة F	مستوى الدلالة
	دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامة فأقل		
الأعراض الجسمية	1.9923	2.1195	2.2149	2.2593	1.250	0.292
الأعراض النفسية	1.7661	1.9196	1.9717	2.1237	1.130	0.338
الأعراض السلوكية	1.5163	1.5370	1.5910	1.8148	0.808	0.490
جميع فقرات المجال	1.7583	1.8601	1.9259	2.0663	1.175	0.320

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.64

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (61) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكـل مجـال والمجـالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.64 عند درجتي حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمـل تعـزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هـذه الفرضـية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسـتجابة عينـة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهـل العلمـي عنـد مـستوى دلالـة $\alpha = 0.05$".**

4.3.6 "توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص عنـد مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (62)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير التخصص

المجال	المتوسط الحسابي						قيمة F	مستوى الدلالة
	علوم هندسية	علوم إنسانية واجتماعية	علوم إدارية واقتصاد	علوم تربوية	علوم تطبيقية	غير ذلك		
الأعراض الجسمية	2.1260	2.0599	2.0995	2.1243	2.0571	2.2041	0.218	0.955
الأعراض النفسية	1.7976	1.8857	1.9811	1.9093	1.8887	1.9013	0.300	0.913
الأعراض السلوكية	1.5738	1.6115	1.5428	1.5110	1.5636	1.5319	0.134	0.984
جميع فقرات المجال	1.8356	1.8515	1.8747	1.8475	1.8362	1.8815	0.042	0.999

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (5، 243) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.23

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (62) والتي تبين ن قيمة F لجميع المجالات وللمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.3.7 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل (الكلية) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (63)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير مكان العمل (الكلية)

المجال	المتوسط الحسابي						قيمة F	مستوى الدلالة
	مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	فلسطين التقنية_دير البلح	العلوم والتكنولوجيا	مجتمع غزة للدراسات السياحية	تدريب غزة	المجتمع العربية		
الأعراض الجسمية	2.1214	2.1688	2.0076	2.0417	2.0930	2.2778	0.365	0.872
الأعراض النفسية	1.8986	1.8844	1.8949	1.7083	1.9478	1.9306	0.111	0.990
الأعراض السلوكية	1.5339	1.6077	1.5006	1.2917	1.6164	1.5833	0.523	0.759
جميع فقرات المجال	1.8517	1.8865	1.8031	1.6806	1.8881	1.9306	0.229	0.950

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (5، 243) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.23

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (63) والتي تبين أن قيمة F لجميع المجالات والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الكلية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل (الكلية) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

4.3.8 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير جهة الإشراف على الكلية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (64)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير جهة الإشراف

المجال	المتوسط الحسابي				قيمة F	مستوى الدلالة
	حكومية	خاصة	وكالة	عامة		
الأعراض الجسمية	2.1041	2.1094	2.0905	2.1286	0.036	0.991
الأعراض النفسية	1.8803	1.8196	1.9560	1.9064	0.150	0.930
الأعراض السلوكية	1.5683	1.4375	1.5997	1.5402	0.329	0.804
جميع فقرات المجال	1.8516	1.7890	1.8841	1.8588	0.094	0.964

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (64) حيث أن قيمة F لكل مجال وللمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير جهة الاشراف عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

4.3.9 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (65)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير المسمى الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي											قيمة F	مستوى الدلالة
	عميد	نائب عميد للشئون الإدارية	رئيس قسم أكاديمي	رئيس قسم إداري	مدرس	موظف إداري	فني مختبر	سكرتير	موظف خدمات	غير ذلك			
الأعراض الجسمية	2.150	2.583	2.321	2.184	2.162	1.920	2.204	1.989	2.264	2.065		0.940	0.491
الأعراض النفسية	1.667	2.667	2.025	2.225	1.874	1.840	1.865	1.750	2.194	1.855		0.854	0.567
الأعراض السلوكية	1.167	1.750	1.676	1.553	1.600	1.461	1.630	1.428	1.986	1.407		1.158	0.323
جميع فقرات المجال	1.661	2.333	2.007	1.988	1.879	1.741	1.903	1.722	2.148	1.778		0.867	0.556

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (9، 239) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.92

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (65) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 1.92 عند درجتي حرية (9، 239) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.3.10 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضـغوط العمل تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (66)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير سنوات الخبرة

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	1-5 سنوات	6-10 سنوات	أكثر من 10سنوات		
الأعراض الجسمية	2.1175	2.0865	2.1243	0.054	0.947
الأعراض النفسية	1.8454	1.9257	1.9869	0.758	0.470
الأعراض السلوكية	1.5301	1.5998	1.5605	0.292	0.747
جميع فقرات المجال	1.8320	1.8702	1.8917	0.220	0.803

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (66) والتي تبين أن قيمة F لجميع المجالات وللمجالات مجتمعـة اقل من قيمة F الجدولية مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مـستوى دلالـة $\alpha = 0.05$".**

4.3.11 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (67)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لآثار ضغوط العمل حسب متغير الراتب الشهري

المجال	المتوسط الحسابي					قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من 1500 شيكل	1500 إلى أقل من 2500 شيكل	2500 إلى أقل من 3500 شيكل	3500 إلى أقل من 4500 شيكل	4500 فأكثر		
الأعراض الجسمية	2.2552	2.0764	2.1965	1.9217	2.1515	1.109	0.353
الأعراض النفسية	2.0199	1.8641	1.9686	1.7783	1.8733	0.497	0.738
الأعراض السلوكية	1.5469	1.5365	1.6061	1.4961	1.5152	0.260	0.903
جميع فقرات المجال	1.9438	1.8261	1.9248	1.7325	1.8443	0.685	0.603

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (67) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.41 عند درجتي حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد آثار ضغوط العمل تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.4 اختبار الفرضية الثانية (ج): " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (الكلية)، جهة الإشراف على الكلية، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)" وتنقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

4.4.1 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (68)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حول طرق مواجهة الضغط حسب متغير الجنس

المجال	المتوسط الحسابي		قيمة T	مستوى الدلالة
	ذكر	أنثى		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5360	3.550	0.221	0.826

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (247) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.96

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (68) والتي تبين انه لا توجد فروق في الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط حيث أن قيمة T المحسوبة اقل من قيمة T الجدولية (وكذلك قيمة مستوى المعنوية اقل من 0.05) مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول طرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

4.4.2 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (69)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير العمر

المجال	المتوسط الحسابي					قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من20 سنة	20-30 سنة	31-40 سنة	41-50 سنة	50 سنة فأكثر		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5706	3.5330	3.5677	3.4385	3.711	0.916	0.456

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (69) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي2.41 عند درجتي حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.4.3 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (70)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	متزوج	أعزب	غير ذلك		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5481	3.4837	3.588	0.289	0.749

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (70) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.03 عند درجتي حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.4.4 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (71)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير عدد أفراد الأسرة

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من 3 أفراد	3- 6 أفراد	7 أفراد فأكثر		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5992	3.5289	3.513	0.594	0.553

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (71) والتي تبين أن قيمة F لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 0.303 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

4.4.5 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (72)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير المؤهل العلمي

المجال	المتوسط الحسابي				قيمة F	مستوى الدلالة
	دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامة فأقل		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5845	3.5028	3.5700	3.525	0.543.	0.653

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.64

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (72) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.64 عند درجتي حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.4.6 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (73)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير التخصص

المجال	المتوسط الحسابي						قيمة F	مستوى الدلالة
	علوم هندسية	علوم إنسانية واجتماعية	علوم إدارية واقتصاد	علوم تربوية	علوم تطبيقية	غير ذلك		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.4200	3.6243	3.5225	3.6119	3.5202	3.573	1.091	0.366

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (5، 243) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.23

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (73) والتي تبين أن قيمة F لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.23 عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير التخصص عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.4.7 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير مكان العمل (الكلية) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (74)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير الكلية (مكان العمل)

المجال	المتوسط الحسابي						قيمة F	مستوى الدلالة
	مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية	فلسطين التقنية_دير البلح	العلوم والتكنولوجيا	مجتمع غزة للدراسات السياحية	تدريب غزة	المجتمع العربية		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5017	3.5107	3.5600	3.8067	3.6079	3.653	0.859	0.509

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (5، 243) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.23

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (74) والتي تبين أن قيمة F لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.23 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير الكلية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير مكان العمل (الكلية) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

4.4.8 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير جهة الإشراف على الكلية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (75)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير جهة الإشراف

المجال	المتوسط الحسابي				قيمة F	مستوى الدلالة
	حكومية	خاصة	وكالة	عامة		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5227	3.7112	3.6218	3.499	1.426	0.236

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 245) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (75) والتي تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط حيث أن قيمة F المحسوبة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 245) ومستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير جهة الإشراف عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.4.9 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (76)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير المسمى الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي											قيمة F	مستوى الدلالة
	عميد	نائب عميد للشئون الإدارية	رئيس قسم أكاديمي	رئيس قسم إداري	مدرس	موظف إداري	فني مختبر	سكرتير	موظف خدمات	غير ذلك			
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.7040	2.8000	3.4947	3.4455	3.5668	3.4638	3.6383	3.6504	3.5133	3.440		1.002	0.439

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (9، 239) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.92

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (76) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط قل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 1.92 عند درجتي حرية (9، 239) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

4.4.10 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (77)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير سنوات الخبرة

المجال	المتوسط الحسابي			قيمة F	مستوى الدلالة
	1-5 سنوات	6-10 سنوات	أكثر من 10سنوات		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.5854	3.4911	3.487	1.370	0.256

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 246) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (77)التي تبين أن قيمة F لمجال الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 30.03 عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".**

4.4.11 " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$".

جدول رقم (78)

تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق لطرق مواجهة الضغط حسب متغير الراتب الشهري

المجال	المتوسط الحسابي					قيمة F	مستوى الدلالة
	أقل من 1500 شيكل	1500 إلى أقل من 2500 شيكل	2500 إلى أقل من 3500 شيكل	3500 إلى أقل من 4500 شيكل	4500 فأكثر		
الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط	3.4482	3.5654	3.4882	3.5423	3.760	1.097	0.359

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (78) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.41 عند درجتي حرية (4، 244) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، وبذلك نكون نفينا صحة هذه الفرضية، وبالتالي نقبل صحة الفرضية البديلة " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول الطرق المستخدمة لمواجهة الضغط تعزى لمتغير الراتب الشهري عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$".

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

الفصل السادس – النتائج والتوصيات

أولا: نتائج الدراسة

بناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث حول مصادر ضغوط العمل وآثارها في الكليات التقنية بمحافظات غزة، وقد تم عرض وتفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة ذات العلاقة بشكل مفصل في الفصل الخامس، أما هذا الفصل يتضمن استخلاص أهم النتائج وهي كما يلي:

1. فيما يتعلق بمصادر الضغوط المهنية للعاملين في الكليات المبحوثة: بينت الدراسة أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، وذلك لأن العبء الوظيفي للعاملين يعتبر مقبول، وأنه لا يوجد غموض في الأدوار للموظفين بشكل ملحوظ، ووصفت العلاقات الإنسانية بين العاملين بأنها ايجابية، وأعتبر تقييم الأداء للعاملين بأنه مقبول، وكان الدعم الإداري (طبيعة الإشراف) مقبول، والمردود المادي للموظفين مقبول، وبينت الدراسة أن ظروف العمل وتصميم مكان العمل تعتبر مقبولة للعاملين.

2. كما بينت الدراسة أن العاملين يمارسون أعمال روتينية، وهذا يعود إلى أن العاملين يمارسون الأنشطة والمهام الموكلة إليهم لفترات طويلة، بدون تجديد في الأعمال من فترة إلى أخرى، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى الملل ويقتل النشاط عند العاملين، ويساهم في زيادة الإحساس لديهم بضغط العمل.

3. وتبين أن العاملين في الكليات المبحوثة يتقاضون رواتب أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، وذلك لان رواتب موظفي الكليات الحكومية أقل من رواتب الكليات الأخرى، والمؤسسات التعليمية بشكل عام هي مؤسسات غير ربحية، فتكون رواتب الموظفين فيها أقل من رواتب أمثالهم في المؤسسات الربحية، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور العاملين بأن حقوقهم المالية منقوصة نسبياً، ويساهم في زيادة الإحساس لديهم بضغط العمل.

4. وبينت الدراسة أن الحاجة إلى التطور المهني تعتبر مصدر ضغط مرتفع للعاملين وذلك بناء على ما يلي:

- تبين أن الكليات المبحوثة لا توفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، وهذا يعود إلى أن الكليات الحكومية لا يوجد في قانونها الأساسي بنود للحوافز التشجيعية، والكليات الأخرى

تغفل هذا الجانب، وهذا يؤدي إلى الفتور والتقاعس عند العـاملين، ويـساهم فـي زيـادة الإحساس لديهم بضغط العمل.

- وتبين أن فرص نمو وتطور العاملين غير كافية وهذا يعود إلى قلة فرص الابتعاث للعاملين لإكمال دراستهم، وعدم توفر خطط تدريبية للعاملين بشكل موضوعي.
- وتبين أن فرص الترقيات محدودة وغير كافية، وهذا من شأنه يولد شعور بعدم الرضا عنـد العاملين، ويساهم في زيادة الإحساس لديهم بضغط العمـل، وتبـين أن تحقيـق طموحـات العاملين في الكليات المبحوثة صعبة، وهذا يعود إلى أن الكليات المبحوثة تغفـل عـن إدارة المسار الوظيفي للعاملين، وعدم استطلاع طموحاتهم، مما يجعل العاملين يـشعرون بعـدم أهميتهم بالنسبة لمؤسساتهم، ويقلل من ولائهم للمؤسسات التي يعملون بها، ويساهم في زيادة الإحساس لديهم بضغط العمل.
- كما بينت أن فرص الترقيات ترتبط بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفـاءة، وهـذا يعود إلى جانب القصور في نظام الترقيات، وهذا من شأنه أن يقلل من تنمية قدرات العاملين بسبب فقدانهم الثقة من تحسين أوضاعهم الوظيفية، ويساهم في زيادة الإحساس لديهم بضغط العمل.

5. فيما يتعلق بآثار ضغوط العمل التي تظهر على العاملين في الكليات المبحوثة: بينت الدراسة أن الأعراض الجسمية الناتجة عن ضغوط العمل غير واضحة على العاملين بشكل سـلبي، سوى أنه تظهر عليهم آثار جسدية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط، تتمثل بالشعور بالتعـب والإنهاك، وهذا بسبب عبء العمل الزائد عند بعض العاملين، وبالنسبة لأغلب العاملين لعدم وجود تجديد في الأعمال، يصبح لديهم ملل من ممارسة الأعمال الروتينية وهذا من شأنه أن يساهم بشعور العاملين بالتعب والإنهاك، كما بينت الدراسة عدم ظهور أعراض نفـسية أو سلوكية سلبية على العاملين.

6. فيما يتعلق بالطرق التي يستخدمها العاملين لإدارة الضغوط في الكليـات المبحوثـة: بينـت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال لمواجهة الضغوط المهنية مما كان لها الأثر الواضح في تخفيف والحد من ظهور الآثار السلبية على العاملين.

7. أثبتت لدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتعلقـة بالمنظمـة (العـبء الوظيفي، غموض الأدوار وتعددها، العلاقات الإنسانية، تقييم الأداء، الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئـة العمـل الماديـة (تصميم مكان العمل) وبين الضغط الوظيفي.

8. أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول (أبعاد مصادر ضغوط العمل، أبعاد آثار ضغوط العمل، الطرق المستخدمة للتغلب على الإحساس بالضغط) وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسـرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل/ الكلية، جهة الإشـراف علـى الكليـة، المـسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)، فيما عدا أنها كشفت عن الفروق التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقات الإنسانية تعزى لمتغيـر الجـنس والفـروق لصالح الذكور، أي أن الذكر أكثر إحساساً بالضغوط من الإناث، وهذا يعود لكثرة تـشابك العلاقات بين الذكور وتأثرهم بالأمور الحزبية والسياسية، مما يؤثر سلبا على العلاقات التي تربطهم.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العبء الوظيفي يعزى لعدد أفراد الأسـرة والفـروق لصالح طبقة عدد أفراد الأسرة 7 أفراد فأكثر، أي أن العاملين ذوي الأسر الكبيرة 7 أفـراد فأكثر هم أكثر إحساسا بالضغط من ذوي الأسر الأقل، وهـذا يعـود لكثـرة مـسئولياتهم الأسرية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير التخصص والفروق لصالح تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية، أي أن العاملين المتخصصين في العلـوم الإنسانية والاجتماعية هم أكثر إحساساً بالضغوط من باقي التخصصات الأخرى، وهذا يعود نتيجة التفريق في الكليات التقنية بين التخصصات فيعتبرون الأساس في الكليات التقنية على سبيل المثال التخصصات الهندسية والحاسوب أما تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعيـة فتكون النظرة إليهم أقل أهمية، وهذه النظرة تنعكس عليهم في أمـور عديـدة مثـل عـدم إنصافهم في النمو والتطور المهني.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل والفروق بين كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية وكلية فلسطين التقنية ولصالح كلية فلسطين التقنية، كما أن الفروق بين كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية و كلية العلوم والتكنولوجيا ولصالح

كلية العلوم والتكنولوجيا، أي أن العاملين في كلية فلسطين التقنية وكلية العلوم والتكنولوجيا أكثر إحساس بالضغط من العاملين في كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية لان كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية تتميز عن كلية فلسطين التقنية وكلية العلوم والتكنولوجيا بأنها أكثر في الرواتب وأقل في الروتين وجمود القوانين.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير جهة الإشـراف ما عدا مجالات ظروف العمل، والعبء الوظيفي، وغموض الأدوار وتعددها وأن الفـروق بين جهات الإشراف الخاصة والحكومية ولصالح جهة الإشراف الحكومية، وهذا يعنـي أن العاملين بالكليات الحكومية أكثر إحساس بالضغط من العاملين بالكليات الخاصة، وهذا يعود إلى أن الكليات الحكومية رواتب العاملين فيها أقل من رواتب العاملين في الكليات الخاصة، كما أن الروتين وجمود القوانين في الكليات الحكومية أكثر منه في الكليات الخاصـة، ممـا يؤدي إلى تقليل كفاءة العاملين في الكليات الحكومية وكـذلك يقلـل مـن كفـاءة الكليـات الحكومية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول المردود المادي يعزى لسنوات الخبرة وأن الفـروق بين فئة الخبرة (1-5 سنوات) وكل من الفئتين (6-10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات) ولصالح الفئتين (6-10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات)، أي العاملين من ذوي الفئتـين (6-10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات) هم أكثر إحساساً بالضغط من فئة الخبرة (1-5 سنوات) ، لأن ذوي الخبرة الأعلى هم الذين أمضوا في عملهم مدة أطول فهـم يتطلعـون رواتب بشكل أفضل ويتطلعون بشكل أكبر إلى نمو وتطور مهني.

ثانيا: التوصيات

إن التركيز على النواحي السلوكية والنفسية للعاملين من العناصر الرئيسة والمـؤثرة فـي فاعلية أي مؤسسة وكفاءتها، بوصفها عوامل تدعم تفعيل موارد القوى العاملة فيهـا، وتحتـوي ضغوط العمل جميع العوائق المادية والنفسية التي تؤثر على سلوك العاملين، وقد تقف في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة وعملية التطوير السليم الذي يقوم على توفير بيئة عمل مناسبة لتطـوير مستوى أداء العاملين وتحفيزهم على المشاركة الفعالة، ولتعرض العاملين في الكليات المبحوثـة إلى مصادر ضغوط متعددة، كما كشفت عن ذلك نتائج الدراسة الحالية ولهدف تحقيـق عمليـة تحسين أداء العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة خرجت الدراسة بالتوصيات التالية:

1. أن تقوم الكليات المبحوثة بمراجعة الأعمال التي يقوم بها العاملون في الكليات، بحيث يـتم إثراء الأعمال الموكلة إليهم من وقت إلى آخر، من خلال التوسع في أعمـالهم، إمـا أفقيـا بزيادة الأنشطة التي يؤدونها ضمن أعمالهم، أو رأسياً من خلال زيادة الصلاحيات الممنوحة لهم، على أن يكون التوسع في الأعمال بشكل موضوعي، فالنفس البشرية دائماً تواقة إلـى التغيير والتجديد، ولمعرفة الله سبحانه وتعالى بخلقه تنوعت العبادات ما بين صـلاة وزكـاة وصوم وحج...الخ، وذلك للتخلص من الشعور بالملل والرتابة في العمل، ولمنح الموظـف الشعور بالتجديد، ليصبح لديه الحماس الكافي لأداء واجباته، وكذلك يمكن تشجيع فكرة فرق العمل، لتكريس روح التعاون، والقضاء على الملل، وهذا من شـأنه أن يزيـد مـن قـدرة العاملين على مواجهة الإحساس بالضغوط.

2. مناقشة نظام رواتب العاملين في الكليات مع الجهات المعنية والمسئولة عـن هـذا الأمـر، لتحسين الرواتب وأن تكون متقاربة مع الرواتب في المؤسسات المشابهة لها، لزيادة الرضا عند العاملين، وعدم شعورهم بالسخط حينما تكون رواتبهم متقاربة مع أمثالهم في المؤسسات الأخرى، وبالتالي يعطي العاملين القدرة على مواجهة الإحساس بالضغوط.

3. مراعاة وضع نظام حوافز للعاملين، بحيث يمكن مكافأة المجتهد في عملـه، لأن للحـوافز الأثر الكبير في رفع الروح المعنوية للعاملين وتشجيعهم على الاجتهاد في عملهم، ولمعرفـة الله بخلقة اقتضت حكمته عز وجل وجود الجنة والنار، لتكون الجنة حافزاً للمطيعين، والنار عقاباً للمخالفين.

4. إتاحة فرص أكبر لتطوير ونمو قدرات العاملين في الكليات المبحوثة، من خلال زيادة فرص الابتعاث لغرض تطوير الدرجات العلمية للعاملين، مع الالتزام بمبدأ العدالة والموضـوعية في تكافؤ الفرص بين العاملين في مجال النمو والتطور المهني، وزيادة مهارات العـاملين، من خلال توفير فرص الالتحاق بالدورات التدريبية التي تدعم تعلمهم المستمر التي تستهدف تنمية قدرات العاملين في الكليات في مجال عملهم لزيادة كفاءة أداء الأعمال الموكلة إليهم.

5. على الكليات المبحوثة الكشف عن طموحات العاملين، والعمل على تحقيقها قدر الإمكان، من خلال إدارة المسار الوظيفي للعاملين، لأن ذلك يعزز من انتماء العاملين لمؤسساتهم، ويرفع معنويات العاملين النفسية وتحسين عوائد أدائهم الوظيفي والإبداعي.

6. مراعاة أن تكون فرص الترقيات كافية، وان يكون ارتباطها بالكفاءة أكثـر مـن ارتباطهـا بالشواغر الوظيفية، لأن ذلك يشجع من تطوير العاملين لقدراتهم، وان يوجد عدالة في توزيع فرص الترقيات لتكون حافزاً قويا للعاملين.

7. للتخلص من الآثار السلبية التي تظهر على العاملين في الكليات المبحوثة مراعاة الآتي:

- على العاملين في الكليات المبحوثة زيادة فاعلية استخدام طريقة الفزع إلى الله عز وجل، باعتبار أن هذه الطريقة لا تصل إلى حد الكمال عند الناس، واعتبارها كأسـاس قـوي يمنح العاملين أساليب القوة في مواجهة الضغوط وإدارتها.

- زيادة الوعي عند العاملين وتزويدهم بالطرق التي تساهم في تخفيف الشعور بالـضغوط المهنية، من خلال ندوات متخصصة بذلك، ومن خلال كتيبات ونشرات خاصة.

- تنفيذ البرامج التدريبية التي تستهدف تنمية قدرات العاملين في الكليات في مجال التعامل مع مشكلات العمل، إلى جانب التعرف إلى استراتيجيات التخلص من ضـغوط العمـل بفاعلية والتخفيف من آثارها السلبية.

- العمل على زيادة تفعيل الاتصال الإنساني بين إدارة الكلية والعاملين، مع الاهتمام أيضاً بجانب تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ضمن نطـاق العمـل الرسـمي وغيـر الرسمي من خلال البرامج والأنشطة ذات الطابع الثقافي الترفيهي، لتلبيـة الاحتياجـات النفسية الرئيسة من الاحترام وتحقيق الذات.

- توفير خدمة الإرشاد النفسي والاجتماعي للعاملين في الكليات ليحصلوا على توجيهـات وإرشادات تمكنهم من الوقاية من الشعور بالقلق والتوتر والإحباط، والاستفادة من تلـك الخدمة لمعالجة أي آثار سلبية يعاني منها العاملين من جراء التعرض للضغوط المهنية.

8. فيما يتعلق بالطرق التي يستخدمها العاملين لإدارة الضغوط في الكليات المبحوثة، لقد بينـت الدراسة أن الطرق التي يستخدمها العاملين لإدارة الضغوط في الكليات المبحوثـة معظمهـا كانت فعالة ولكن لم يثبت فاعلية استخدام بعض الطرق لذلك نود التأكيد على زيادة فاعليتها وهي الطرق التالية:

- على العاملين في الكليات المبحوثة زيادة فاعلية استخدام "طريقة التفرغ كليا من العمـل أثناء الأجازة الأسبوعية" من خلال تنظيم الوقت بالشكل المطلوب، وخاصة المدرسـين باستغلال الساعات المكتبية أثناء فترات العمل، ليتمكنوا من التفرغ من العمـل أثنـاء الأجازة الأسبوعية، وهذا من شأنه تجديد نشاط العاملين وإعطـاؤهم قـدرة لمواجهـة الضغوط.
- على العاملين في الكليات المبحوثة زيادة فاعلية استخدام طريقة "تناول ثـلاث وجبـات طعام متوازنة في اليوم" وأيضاً طريقة "تناول يوميا ملحقات غذائية تحتوي على المعادن أو الفيتامينات" وذلك لأهمية النظام الغذائي المتوازن، الذي من شـأنه أن يـساهم فـي تحسين الصحة العامة للعاملين وزيادة نشاط وحيوية الجسم، مما يزيد من قـدرتهم فـي التكيف على مواجهة الضغوط.

- على العاملين في الكليات المبحوثة زيادة فاعلية استخدام طريقة "الحرص على جلـسات التأمل والاسترخاء" وهذا من شأنه أن يساهم في إزالة التوتر والقلق الناتج عن الضغوط.

- على العاملين في الكليات المبحوثة زيادة فاعلية استخدام طريقة "التقليـل مـن تنـاول المنبهات (القهوة أو الشاي)" لأن تناول المنبهات مثل (القهوة أو الشاي) بكميات محدودة تساعد في تنشيط الجسم وزيادة قدرته في ممارسة الأعمال الذهنية، ولكن بدون إفـراط استخدام المنبهات، مما يساعد على تقليل التوتر والقلق.

- على العاملين في الكليات المبحوثة زيادة فاعلية استخدام طريقة "القيام برحلات خارجية مع الزملاء" وهذا من شأنه أن يزيد من نشاط العاملين وحيـويتهم، تقويـة العلاقـات الإنسانية بين العاملين، وذلك يعمل على زيادة دافعتيهم للعمل.

- على العاملين في الكليات المبحوثة زيادة فاعلية استخدام طريقة "ممارسـة التمرينـات الرياضية التنشيطية" " مثل ممارسة المشي بشكل يومي مع الدوام على ممارسة بعـض التمرينات الرياضية، وخاصة التي تعالج الانحرافات أثناء العمل مثل الجلوس الطويـل على المكاتب، فينشأ عنه شعور بآلام في الرقبة والكتفين، ولتصحيح هـذا الانحـراف، يجب ممارسة تمرينات رياضية تخص الرقبة والكتفين، لان ممارسة الرياضة يزيد مـن نشاط الجسم وحيويته، ويمنح العاملين قدرة أكبر في مواجهة الضغوط.

9. فيما يتعلق بالفروق نتيجة المتغيرات الشخصية، العمل على رفـع الـروح المعنويـة عنـد العاملين وزيادة قدرتهم على مواجهة الضغوط وتزيد من إنتاجيتهم وكفاءة الكليات المبحوثة، وذلك من خلال مراعاة الآتي:

- على الكليات المبحوثة أن تركز في العلاقات الإنسانية على الذكور لتقوية الروابط بينهم من خلال نشر ثقافة المحبة والمودة بينهم وألا تتـأثر علاقـاتهم بـالأمور الحزبيـة أو السياسية.
- على الكليات المبحوثة تخفف العبء الوظيفي قدر الإمكان عن العـاملين ذوي الأسـر الكبيرة 7 أفراد فأكثر.
- على الكليات المبحوثة ألا تفرق بين العاملين على أساس التخصص وأن تكون نظـرتهم إلى تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية كباقي التخصصات.
- على الكليات الحكومية المبحوثة التنسيق مع الوزارة لتحسين رواتب موظفيها مقارنة مع الكليات الخاصة مثل كلية مجتمع غزة للعلوم السياحية، وكذلك تحسين قوانين وظـروف الكليات الحكومية مقارنة بالكليات الخاصة.
- على الكليات المبحوثة مراعاة العاملين الذين تزيد خبرتهم عن خمس سنوات من حيـث زيادة فرص النمو والتطور المهني وتحسين الراتب قدر الإمكان.

ثالثا: المقترحات:

1. إجراء بحوث أخرى ا تتعرف إلى مصادر أخرى لضغوط العمل التـي يعـاني منهـا العاملين في الكليات التقنية مثل المصادر السياسية والاجتماعية.
2. إجراء بحوث توضح العلاقة بين الضغوط المهنية والمناخ التنظيمي في الكليات التقنية.
3. إجراء بحوث توضح العلاقة بين الضغوط المهنية والولاء التنظيمي في الكليات التقنية.
4. إجراء بحوث تتناول مصادر الضغوط المهنية أو العمل على العاملين فـي المؤسـسات الأخرى مثل المستشفيات والبنوك وآثارها المحتملة على إنتاجية تلك المؤسسات وجودة أدائها.

المراجع

أولا: المراجع العربية

أ. الكتب

1. أبو جراد، محمد، "التعليم المهني والتقني في فلسطين: واقع وطموحات"، الخليل: رابطة الجامعيين ، (1994).
2. جابر، سميح، "تدريب وإعداد مدربي التدريب المهنـي"، طـرابلس: المركـز العربـي للتدريب المهني والمربين، (2001).
3. جرينبرج، جيرالد وبارون، روبرت، تعريب ومراجعة:رفـاعي، رفـاعي وبـسيوني، إسماعيل "إدارة السلوك في المنظمات"،الرياض:دار المريخ للنشر، (2004).
4. حريم، حسين، "السلوك التنظيمي: سلوك في المنظمات"، عمـان:دار زهـران للنـشر والتوزيع، (1997).
5. حريم، حسين، "السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمـات الأعمـال"، عمان:دار الحامد للنشر والتوزيع، (2004).
6. حسن، راوية، "السلوك في المنظمات"، الإسكندرية:الـدار الجامعيـة للطبـع والنـشر والتوزيع، (2001).

14.سلطان، محمد، "السلوك التنظيمي"، الإسكندرية:دار الجامعة الجديدة، (2004).

15.الطالب، هشام، "دليل التدريب القيادي"، الطبعة لأولي، واشنطن: المعهد العالمي للفكـر الإسلامي، 1995.

16. عبد الباقي، صلاح الدين وحنفي، عبد الغفار، "إدارة الأفـراد والعلاقـات الإنـسانية"، الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، (1988).

17.عبد الباقي، صلاح الدين، "الـسلوك الفعـال فـي المنظمـات"، الإسـكندرية:الـدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، (2001).

18.عبد الباقي، صلاح الدين، "السلوك الفعال في المنظمات"، الإسكندرية:الـدار الجامعيـة للطبع والنشر والتوزيع، (2004).

19. العديلي، ناصر، "إدارة السلوك التنظيمي"، الرياض:معهد الإدارة العامة، (1993).

20. العديلي، ناصر، "السلوك الإنساني والتنظيمي:منظور كلي مقـارن"، الريـاض:معهـد الإدارة العامة، (1995).

21.العطية، ماجدة، "سلوك المنظمة:سلوك الفرد والجماعة"، الطبعـة الأولـى، عمـان:دار الشروق للنشر والتوزيع، (2003).

22.العميان، محمود، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الأولى، عمـان:دار وائل للنشر، (2002).
23.العميان، محمود، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الثانيـة، عمـان:دار وائل للنشر، (2004).
24. فليه، فاروق وعبد المجيد، السيد، "السلوك التنظيمي:في إدارة المؤسـسات التعليميـة"، عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع، (2005).
25. القريوتي، محمد، "السلوك التنظيمي:دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجمـاعي فـي المنظمات المختلفة، عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع، (2000).
26.ماهر، أحمد، "السلوك التنظيمي:مدخل بناء المهارات"، الطبعة الثامنة، الإسكندرية:الدار الجامعية، (2002).
27.محمد، أحمد، "مسيرة التعليم والتدريب المهني والتقني في اليمن"، عمـان:دار المنـاهج للنشر والتوزيع، (2002).
28. هيجان، عبد الرحمن، "ضغوط العمل:مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها"،الرياض:معهد الإدارة العامة، (1998).

ب- الدوريات العلمية

1. جاد الله، فاطمة، "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المـصرية بـالتطبيق علـى ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، المجلة العربية للإدارة، المجلد22، العدد الأول، ص1، (2002).
2. السيسي، شعبان، "عمليات تحمل الضغوط وعلاقتها ببعض خـصائص البنـاء النفـسي للمديرين"، مجلة البحوث الإدارية، السنة الثانيـة والعـشرون، العـدد الأول، ص23، (2004).
3. اللوزي، موسى والحنيطي، نادية، "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن: دراسة تحليلية ميدانية"، مجلـة دراسـات (العلـوم الإدارية)، المجلد30، العدد2، ص350، (2003).
4. المعشر، زياد، "قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن:دراسة تحليلية ميدانية"، مجلة دراسات (العلوم الإداريـة)، المجلد30، العدد1، ص164، (2003).

ج- الرسائل العلمية

1. أبو جراد، محمد يوسف، "دراسة تحليلية للكفاية الداخلية للتعليم التقني في فلسطين"، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة، (2000).
2. حمد، مروان إسماعيل، "الكفاءة الخارجية للتعليم التقني في محافظات غزة"، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، (2000).
3. الدوسري، سعيد، "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (2005).
4. عمار، تغريد،"أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، (2006).
5. غنام، سعيد، "ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (2004).
6. النوشان، علي،"ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (2003).
7. القبلان، نجاح،"مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية"، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، (2004).
8. الهنداوي، ياسر، " الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لمديري مدارس التعليم الأساسي بجمهورية مصر العربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة، (2002).

د- الإحصائيات والأدلة

1. إحصائية مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة، وزارة التربية والتعليم العالي، فلسطين، (2004).
2. دليل كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية، دليل الطالب لعام 2007/2006، غزة، فلسطين،(2006).
3. دليل كلية العلوم والتكنولوجيا - خانيونس، دليل الطالب للعام الدراسي 2007/2006، وزارة التربية والتعليم العالي، (2006).
4. دليل كلية فلسطين التقنية - دير البلح، دليل الكلية للعام الدراسي 2007/2006، وزارة التربية والتعليم العالي، (2006).
5. دليل كلية تدريب غزة، دليل الطالب لعام 2007/2006، غزة، فلسطين، (2006).

6. دليل كلية المجتمع العربية ـ رفح، دليل الكلية، رفح، فلسطين، (2006).
7. دليل كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية ـ غزة، دليل الطالب لعام 2007/2006، غزة، فلسطين، (2006).

هـ ـ المقابلات:

1. مقابلة مع عامر حمادة، رئيس قسم شئون الموظفين_كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية، 9 أبريل 2007.
2. مقابلة مع مأمون العبادلة، رئيس قسم شئون الموظفين_كلية العلوم والتكنولوجيا، 29أبريل2007.
3. مقابلة مع جمال اللوح، رئيس قسم شئون الموظفين_كلية فلسطين التقنية، 12 أبريل2007.
4. مقابلة مع د.زكري العصار، عميد كلية تدريب غزة التقنية، 18أبريل2007.
5. مقابلة مع برجس عواجة، المدير المالي والإداري كلية المجتمع العربية، 21 أبريل2007.
6. مقابلة مع رغدة عبيد، سكرتيرة كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية ، 14 أبريل2007.

ثانيا: المراجع الأجنبية

(1) Books

1) Buchanan, David and Huczynski, Andrzej, " organizational Behavior", Prentice Hall Europe, 1997.
2) Saunders, Mark, et.al, "Research Methods for Business Students", Third edition, Prentice Hall, England, 2003.
3) Schermerhorn Jr., John R., et.al, "organizational Behavior", Seventh Edition, John Wiley & Sons, Inc, United States of America, 2002.
4) Stranks, Jeremy, "Stress at Work: Management and Prevention", ELSEVIER, Britain, 2005.
5) Ivancevich, John M., and Matteson, Michael T., "ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND MANAGEMENT", Second Edition, RICHARD DIRWIN, INC, 1990.

(2) Periodicals:

1) Antoniou A. et.al, "Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece", Journal of Managerial Psychology, Volume: 21, Issue: 7, Page: 682-690, 2006.

2) Burke, Ronald J. and Mikkelsen, Aslaug, "Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers", Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Volume 28, Issue 2, Page 269-278, 2005.
3) R.M. Schroeder, et.al, "Stress & Coping among Ghanian School Teachers", IFE PSychologia, Vol.9, No.1, 2001.
4) Sunbul, Ali, "An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers", Australian Journal of Education, Volume 47, Issue 1, Page Number 58, Australian 2003.

5) Jones, Parry B. and Collins S., "Stress: the perceptions of social work lectures in Britain", British Journal of Social Work, Volume 30, Number 6, PP. 769-794, 2000.
6) Vakola, Maria and Nikolaou, Ioannis, "Attitudes towards organization change: What is the role of employees' stress and commitment?", Emerald Group Publishing Limited,Vol.27, No.2, PP.160-174, 2005.

الملاحق

1. **تحليل فقرات الاستبانة بإظهار تفاصيل الاستجابات**
2. **قائمة بأسماء المحكمين**
3. **الاستبانة**

ملحق رقم (1)

تحليل فقرات الاستبانة بإظهار تفاصيل الاستجابات

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة
1	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.	14.5	23.3	18.5	35.7	8.0
2	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.	8.0	14.9	10.8	42.6	22.1
3	أكلف بأعمال صعبة ومعقدة تفوق قدراتي.	3.3	4.9	11.0	57.6	23.3
4	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.	14.3	25.3	24.9	30.6	4.9
5	أكلف بمسئوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.	9.8	18.4	11.0	44.9	15.9
6	أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.	3.3	15.5	13.1	51.4	16.7
7	أتلقى أوامر العمل من عدة أشخاص.	9.8	9.8	8.2	49.8	22.4
8	أعمل مع أكثر من مجموعة تتطلب مني أعمال تختلف من مجموعة لأخرى.	8.1	19.1	9.8	44.7	18.3
9	أجهل مسئولياتي بالتحديد.	6.7	3.4	4.6	53.4	31.9
10	أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة .	4.8	12.4	8.8	43.4	26.1
11	أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي المباشر في العمل.	1.6	8.0	11.2	35.7	43.4
12	أعمل تحت أجواء تخلو من روح المودة والصداقة.	4.5	4.9	6.5	39.6	44.5
13	أنافس زملائي في العمل مما يفقدني تعاونهم.	2.8	1.6	10.8	48.6	36.1
14	يحكم رضا رؤسائي عني العلاقات الشخصية.	6.5	6.5	12.7	43.7	30.6
15	يغضب رؤسائي مني إذا لم يتفق عملي مع ميولهم و رغباتهم.	6.5	7.7	12.6	47.2	26.0
16	أجهل كيف يقيم عملي.	9.8	24.1	11.4	38.8	15.9
17	يقيم عملي بمعايير غير دقيقة.	6.0	14.5	14.5	48.2	16.9
18	يقيم عملي بناء على المجاملة والعشوائية.	8.0	3.2	11.2	51.0	26.5
19	تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.	8.1	12.6	16.3	42.7	20.3
20	تقييم الأداء إذا كانت نتائجه غير منصفة لي لا يحق لي التظلم.	6.5	16.7	15.5	42.4	18.8
21	أؤدي مهام بطريقة خطأ لإرضاء رئيسي طبقا لإرشاداته.	1.6	9.2	8.0	39.4	41.8
22	أبادر في طرح الأفكار والمقترحات لرؤسائي فلا أجد أذانا صاغية.	4.8	9.6	12.0	48.6	24.9
23	اتخاذ القرارات يتم دون مشاركتي فيها.	6.4	26.1	19.7	34.9	12.9
24	يتوقع رئيسي مني جهدا أكبر من طاقتي.	6.5	15.9	21.2	43.3	13.1
25	توزع الأعمال بيني وبين زملائي بطريقة غير عادلة.	8.0	10.8	14.1	49.0	18.1
26	أتقاضى راتب أقل من رواتب أمثالي في مؤسسات أخرى.	22.5	20.9	18.5	33.3	4.8
27	أتقاضى راتب لا يكفل لي العيش الكريم.	9.4	23.7	17.1	40.0	9.8
28	أجتهد في عملي ولا أتلقى حوافز مادية تشجيعية.	17.1	27.3	20.4	26.9	8.2
29	ترتبط الحوافز المادية بمعايير غير موضوعية.	16.2	13.3	18.6	32.0	10.0
30	توفر لي مؤسستي مزايا وخدمات غير كافية.	14.7	22.9	21.2	35.1	6.1
31	تنقصني بعض المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل.	6.1	25.6	19.9	34.1	14.2

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة
32	أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة.	17.5	41.9	13.8	20.3	6.5
33	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إلي.	15.7	22.3	24.0	29.8	8.3
34	تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة.	21.5	22.8	19.5	26.4	9.8
35	ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.	26.8	20.3	19.9	26.4	6.5
36	أعمل في مكان الإضاءة فيه غير مناسبة.	6.5	7.7	15.4	52.4	17.9
37	أعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ (كثرة الضوضاء).	14.2	28.9	15.9	31.7	9.3
38	أعمل في مكان لا يتوفر فيه وسائل تحافظ على اعتدال درجات الحرارة.	7.7	23.2	23.6	37.4	8.1
39	أعمل في مكان لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة.	12.6	30.1	9.3	36.6	11.4
40	أعمل في بيئة غير صحية (تلوث، وجود مخاطر على سلامة الموظف).	11.4	10.6	9.8	50.8	17.5
41	تم ترتيب التجهيزات والأثاث بطريقة لا تساعدني على أداء العمل بسهولة.	8.1	25.6	9.8	43.9	12.6
42	أعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع عملي المهني.	6.5	18.3	13.4	49.2	12.6
43	أستخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل.	4.9	22.8	16.7	45.9	9.8
44	أفتقر إلى الخصوصية في العمل.	14.5	28.1	11.2	39.7	6.6
45	ينقصني الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل.	11.0	20.7	19.9	37.0	11.4
46	أشعر بالتعب والإنهاك.	6.5	22.8	52.0	15.4	3.3
47	أعاني من آلام العضلات والمفاصل والظهر.	6.1	9.8	43.1	30.1	11.0
48	أجد صعوبة عند الاستيقاظ في الصباح الباكر.	4.9	22.4	23.6	27.6	21.5
49	أعاني من اضطراب المعدة، الغازات، الحموضة.	8.1	10.2	14.6	30.5	36.6
50	أشعر بالصداع.	3.3	19.1	31.7	26.0	19.9
51	أعاني من الإمساك وعسر الهضم.	3.3	3.7	23.5	25.1	44.4
52	أشعر بجفاف الفم والحنجرة.	0.0	14.8	19.3	27.6	38.3
53	أعاني من اضطراب نبضات القلب (الخفقان).	1.6	3.7	13.8	24.0	56.9
54	أشعر بقصر النفس (النهجان).	4.9	0.0	14.2	19.1	61.8
55	أعاني من أمراض قلبية.	0.0	1.6	6.5	15.9	76.0
56	أشعر بالدوار.	3.3	1.6	18.1	28.0	49.0
57	أعاني من التعرق خاصة في كفات اليدين حتى في درجات الحرارة المنخفضة.	1.6	2.0	7.7	20.3	68.3
58	أجد صعوبة عند النوم والاستغراق فيه.	8.1	5.3	32.5	22.4	31.7
59	أشعر بسرعة الاستثارة والغضب لأقل الأسباب.	6.1	15.0	17.5	37.4	24.0
60	أشعر بالقلق والتوتر النفسي.	4.5	13.4	14.2	28.5	39.4
61	أشعر بالحساسية تجاه النقد.	2.9	5.8	18.2	42.1	31.0
62	أجد صعوبة في التركيز وسهولة الشرود الذهني.	0.0	9.3	20.3	26.0	44.3
63	أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل.	3.3	7.3	23.6	24.8	41.1
64	أشعر باللامبالاة تجاه الأشياء وأهميتها.	0.0	5.7	12.6	31.7	50.0
65	أشعر بالكآبة بدون سبب معروف.	1.7	8.8	18.1	26.1	45.4
66	يحدث معي حركات عصبية كالدق بالأصابع.	1.7	0.0	11.2	33.5	53.7

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة
67	أعاني من أحلام مخيفة أو كوابيس.	3.3	1.7	4.5	27.7	62.8
	أعاني من فقدان الثقة بالنفس.	0.0	0.0	8.1	27.2	64.6
69	أشعر بالخوف المفاجئ دون سبب واضح.	0.0	3.3	6.1	20.3	70.3
70	أتغيب عن العمل بدون مبرر.	0.0	1.6	3.3	17.5	7.6
71	أتجنب مواجهة الرؤساء والإداريين.	4.9	3.3	7.3	32.1	52.4
72	أعاني من الخلافات مع الزملاء.	3.3	1.6	6.1	19.1	69.9
73	أستخدم المهدئات.	0.0	4.9	0.0	8.5	86.6
74	أتذمر وأشكو من العمل.	1.7	1.7	13.2	23.1	60.3
75	أكثر من تناول المنبهات (الشاي، القهوة، التدخين).	12.8	6.2	22.6	19.3	39.1
76	أشعر بضعف الولاء تجاه العمل.	3.3	3.3	7.5	17.6	68.2
77	أشعر بالرغبة في تعطيل الأجهزة ومحتويات المكان.	1.6	1.6	0.0	7.0	89.7
78	أقدم الحد الأدنى من الجهد المبذول لأداء العمل.	0.0	3.3	7.4	17.3	72.0
79	أنتقد الرؤساء والإدارة العليا بأسلوب حاد.	0.0	4.9	15.6	25.9	53.5
80	أبحث عن أي عذر للانسحاب من العمل.	0.0	3.3	2.9	12.8	81.1
81	أحرص على الحصول على الأجازات كلما أرغب في ذلك.	0.0	8.2	13.6	21.8	56.4
82	أمارس التمرينات الرياضية التنشيطية.	6.8	11.5	26.0	40.9	14.9
83	أحرص على جلسات التأمل والاسترخاء.	11.5	17.4	22.1	41.7	7.2
84	أحصل على قسط كافي من النوم يوميا.	14.5	27.7	20.0	32.3	5.5
85	أتفرغ كليا من العمل أثناء الأجازة الأسبوعية.	18.2	24.7	17.7	22.1	17.3
86	أتناول ثلاث وجبات طعام متوازنة في اليوم.	6.8	31.5	17.9	30.2	13.6
87	أتناول يوميا ملحقات غذائية تحتوي على المعادن أو الفيتامينات.	4.7	18.7	40.0	21.3	15.3
88	أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة.	10.8	50.2	22.1	14.7	2.2
89	أقلل من تناول المنبهات (القهوة أو الشاي).	6.9	23.7	31.5	22.0	15.9
90	أقرأ أو أستمع إلى لقران الكريم.	24.7	41.3	28.5	5.1	0.4
91	ألجأ إلى الصلاة وأخشع فيها عند الشعور بالتوتر.	25.1	31.9	25.5	13.6	3.8
92	أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق بهم.	34.9	24.3	29.4	11.1	0.4
93	أتحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه.	17.9	33.6	36.6	8.1	3.8
94	نتبادل النكت والأحاديث أثناء العمل.	10.2	24.3	42.6	13.2	9.8
95	أقوم برحلات خارجية مع الزملاء.	1.8	26.0	18.1	36.1	18.1
96	أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين.	25.1	49.4	20.0	2.1	3.4
97	أحرص على التواصل مع الآخرين.	36.6	45.1	17.9	0.4	0.0
98	أتناقش مع زملائي في مشكلات العمل لوضع حل لها.	28.6	51.1	16.9	1.7	1.7
99	أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم.	36.2	47.7	12.8	3.4	0.0
100	أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها.	31.1	51.1	15.3	0.0	2.6

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة
101	أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل.	32.8	51.9	11.9	3.4	0.0
102	أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد.	35.8	55.6	6.9	1.7	0.0
103	أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي.	43.0	53.2	3.4	0.4	0.0
104	أوازن بين حياتي الخاصة وعملي.	34.9	43.4	14.9	6.8	0.0
105	أتابع البرامج التلفزيونية أو الإذاعية التي تناسبني.	24.7	40.0	20.0	11.9	3.4
106	أقوم بقراءة الصحف أو المجلات أو الكتب.	20.4	25.1	36.6	16.2	1.7

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	المسمى الوظيفي
1.	د. ماجد الفرا	أستاذ مشارك ونائب عميد كلية التجارة بالجامعة الإسلامية.
2.	د. يوسف بحر	أستاذ مساعد ورئيس قسم الإدارة بالجامعة الإسلامية.
3.	د. عبد الرحيم حمدان	أستاذ مساعد في القسم الأكاديمي بكلية فلسطين التقنية_دير البلح.
4.	د. رشدي وادي	أستاذ مساعد بالجامعة الإسلامية.
5.	أ. حسام أبو شاويش	محاضر في القسم الأكاديمي ونائب العميد للشئون الأكاديمية بكلية فلسطين التقنية_دير البلح.
6.	أ. منصور سعدية	محاضر في قسم الأعمال الإدارية والمالية ونائب العميد للشئون الإدارية بكلية فلسطين التقنية_دير البلح.
7.	أ. عماد عدوان	محاضر في قسم الأعمال الإدارية والمالية ورئيس قسم العلاقات العامة بكلية فلسطين التقنية_دير البلح.
8.	أ. بسام الأغا	محاضر ونائب رئيس قسم الأعمال الإدارية والمالية بكلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية.

ملحق رقم (3)

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية ـ غزة
كلية الدراسـات العليـا
قسـم إدارة الأعمـال

السيد/ة المحترم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

جاءت الدراسة الحالية والمعنونة "**مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليـات التقنيـة فـي محافظات غزة**" لانجاز رسالة الماجستير بوصفها محاولة لتلمس مصادر ضغوط العمـل التـي يعانيها العاملون في الكليات التقنية في محافظات غزة كسبيل للتطور المهني لأدائهم، كما أنهـا تعد إحصائية لقياس مقدار وجود هذه الظاهرة في وظائفهم، وهذا لن يتحقق، بعد فضل الله، إلا بتعاونك أخي الموظف من خلال مساهمتك بالإجابة عن فقرات الاستبانة، فالرجاء التكرم بوضع إشارة (X) في المكان المخصص لذلك أمام الإجابة المناسبة التي تعبر عن حالتك.

والباحث على ثقة بأنك ستولي هذه الاستبانة جل اهتمامك، وتجيـب عـن فقراتهـا بكـل دقـة وموضوعية لتحقق الدراسة الهدف من إعدادها، وكما تعلم، بالتأكيد، أن البيانات التي ستدلي بها لن تستعمل إلا لأغراض بحثية فقط، وأخيرا أرجو التفضل بإعادة الاستبانة بعد الإجابة عنها إلى الجهة التي استلمتها منها بأسرع وقت ممكن.

واقبل خالص تحياتي وتقديري،،،

الباحث

عبد القادر أحمد مسلم

أولا: البيانات الشخصية

1- الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر

☐ أقل من20 سنة ☐ 20-30 سنة
☐ 31-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

3- الحالة الاجتماعية

☐ متزوج ☐ أعزب ☐ غير ذلك حدد ( )

4- عدد أفراد الأسرة

☐ أقل من 3 أفراد ☐ 3- أقل من 7 أفراد
☐ 7 أفراد فأكثر

5- المؤهل العلمي

☐ دراسات عليا ☐ بكالوريوس
☐ دبلوم ☐ ثانوية عامة فأقل

6- التخصص

☐ علوم هندسية ☐ علوم إنسانية واجتماعية ☐ علوم إدارية واقتصاد
☐ علوم تربوية ☐ علوم تطبيقية ☐ غير ذلك حدد ( )

7- الكلية (مكان العمل)

☐ مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية ☐ فلسطين التقنية_دير البلح ☐ العلوم والتكنولوجيا
☐ مجتمع غزة للدراسات السياحية ☐ تدريب غزة ☐ المجتمع العربية

8- جهة الإشراف

☐ حكومية ☐ خاصة
☐ وكالة ☐ عامة

9- المسمى الوظيفي

☐ عميد ☐ نائب عميد للشئون الأكاديمية
☐ نائب عميد للشئون الإدارية ☐ رئيس قسم أكاديمي ☐ رئيس قسم إداري
☐ مدرس ☐ موظف إداري ☐ فني مختبر
☐ سكرتير ☐ موظف خدمات ☐ غير ذلك حدد ( )

10- سنوات الخبرة

☐ 1-5 سنوات ☐ 6-10 سنوات ☐ أكثر من 10سنوات

11- الراتب الشهري

☐ أقل من 1500 شيكل ☐ 1500 إلى أقل من 2500 شيكل ☐ 2500 إلى أقل من 3500 شيكل
☐ 3500 إلى أقل من 4500 شيكل ☐ 4500 فأكثر

ثانيا: مصادر الضغوط المهنية

م	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة عالية
	العبء الوظيفي					
1.	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.					
2.	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.					
3.	أكلف بأعمال صعبة ومعقدة تفوق قدراتي.					
4.	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.					
5.	أكلف بمسئوليات بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.					
	غموض الأدوار وتعددها					
6.	أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.					
7.	أتلقى أوامر العمل من عدة أشخاص.					
8.	أعمل مع أكثر من مجموعة تتطلب مني أعمال تختلف من مجموعة لأخرى.					
9.	أجهل مسئولياتي بالتحديد.					
10.	أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة .					
	العلاقات الإنسانية					
11.	أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي المباشر في العمل.					
12.	أعمل تحت أجواء تخلو من روح المودة والصداقة.					
13.	أنافس زملائي في العمل مما يفقدني تعاونهم.					
14.	يحكم رضا رؤسائي عني العلاقات الشخصية.					
15.	يغضب رؤسائي مني إذا لم يتفق عملي مع ميولهم و رغباتهم.					
	تقييم الأداء					
16.	أجهل كيف يقيم عملي.					
17.	يقيم عملي بمعايير غير دقيقة.					
18.	يقيم عملي بناء على المجاملة والعشوائية.					
19.	تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.					
20.	تقييم الأداء إذا كانت نتائجه غير منصفة لي لا يحق لي التظلم.					
	الدعم الإداري (طبيعة الإشراف)					
21.	أؤدي مهامي بطريقة خطأ لإرضاء رئيسي طبقا لإرشاداته.					
22.	أبادر في طرح الأفكار والمقترحات لرؤسائي فلا أجد أذانا صاغية.					

م	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة عالية
23.	اتخاذ القرارات يتم دون مشاركتي فيها.					
24.	يتوقع رئيسي مني جهدا أكبر من طاقتي.					
25.	توزع الأعمال بيني وبين زملائي بطريقة غير عادلة.					
	المردود المادي					
26.	أتقاضى راتباً أقل من رواتب أمثالي في مؤسسات أخرى.					
27.	أتقاضى راتباً لا يكفل لي العيش الكريم.					
28.	أجتهد في عملي ولا أتلقى حوافز مادية تشجيعية.					
29.	ترتبط الحوافز المادية بمعايير غير موضوعية.					
30.	توفر لي مؤسستي مزايا وخدمات غير كافية.					
	الحاجة إلى التطور المهني					
31.	تنقصني بعض المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل.					
32.	أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة.					
33.	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إلي.					
34.	تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة.					
35.	ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.					
	ظروف العمل					
36.	أعمل في مكان الإضاءة فيه غير مناسبة.					
37.	أعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ (كثرة الضوضاء).					
38.	أعمل في مكان لا يتوفر فيه وسائل تحافظ على اعتدال درجات الحرارة.					
39.	أعمل في مكان لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة.					
40.	أعمل في بيئة غير صحية (تلوث، وجود مخاطر على سلامة الموظف).					
	بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل)					
41.	تم ترتيب التجهيزات والأثاث بطريقة لا تساعدني على أداء العمل بسهولة.					
42.	أعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع عملي المهني.					
43.	أستخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل.					
44.	أفتقر إلى الخصوصية في العمل.					
45.	ينقصني الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل.					

ثالثا: آثار ضغوط العمل

م	الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	قليلا	أبدا
	أ – الأعراض الجسمية.					
46.	أشعر بالتعب والإنهاك.					
47.	أعاني من آلام العضلات والمفاصل والظهر.					
48.	أجد صعوبة عند الاستيقاظ في الصباح الباكر.					
49.	أعاني من اضطراب المعدة، الغازات، الحموضة.					
50.	أشعر بالصداع.					
51.	أعاني من الإمساك وعسر الهضم.					
52.	أشعر بجفاف الفم والحنجرة.					
53.	أعاني من اضطراب نبضات القلب (الخفقان).					
54.	أشعر بقصر النفس (النهجان).					
55.	أعاني من أمراض قلبية.					
56.	أشعر بالدوار.					
57.	أعاني من التعرق خاصة في كفات اليدين حتى في درجات الحرارة المنخفضة.					
	ب – الأعراض النفسية					
58.	أجد صعوبة عند النوم والاستغراق فيه.					
59.	أشعر بسرعة الاستثارة والغضب لأقل الأسباب.					
60.	أشعر بالقلق والتوتر النفسي.					
61.	أشعر بالحساسية تجاه النقد.					
62.	أجد صعوبة في التركيز وسهولة الشرود الذهني.					
63.	أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل.					
64.	أشعر باللامبالاة تجاه الأشياء وأهميتها.					
65.	أشعر بالكآبة بدون سبب معروف.					
66.	يحدث معي حركات عصبية كالدق بالأصابع.					
67.	أعاني من أحلام مخيفة أو كوابيس.					
68.	أعاني من فقدان الثقة بالنفس.					
69.	أشعر بالخوف المفاجئ دون سبب واضح.					

م	الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	قليلا	أبدا
	ج – الأعراض السلوكية					
70.	أتغيب عن العمل بدون مبرر.					
71.	أتجنب مواجهة الرؤساء والإداريين.					
72.	أعاني من الخلافات مع الزملاء.					
73.	أستخدم المهدئات.					
74.	أتذمر وأشكو من العمل.					
75.	أكثر من تناول المنبهات (الشاي، القهوة، التدخين).					
76.	أشعر بضعف الولاء تجاه العمل.					
77.	أشعر بالرغبة في تعطيل الأجهزة ومحتويات المكان.					
78.	أقدم الحد الأدنى من الجهد المبذول لأداء العمل.					
79.	أنتقد الرؤساء والإدارة العليا بأسلوب حاد.					
80.	أبحث عن أي عذر للانسحاب من العمل.					
81.	أحرص على الحصول على الأجازات كلما أرغب في ذلك.					

رابعا: الطرق التي تستخدمها للتغلب على الإحساس بالضغط

م	الفقرة	دائما	غالبا	أحيانا	قليلا	أبدا
82.	أمارس التمرينات الرياضية التنشيطية.					
83.	أحرص على جلسات التأمل والاسترخاء.					
84.	أحصل على قسط كافٍ من النوم يوميا.					
85.	أتفرغ كليا من العمل أثناء الأجازة الأسبوعية.					
86.	أتناول ثلاث وجبات طعام متوازنة في اليوم.					
87.	أتناول يوميا ملحقات غذائية تحتوي على المعادن أو الفيتامينات.					
88.	أتناول الأغذية التي تتضمن الفواكه والخضروات الطازجة.					
89.	أقلل من تناول المنبهات (القهوة أو الشاي).					
90.	أقرأ أو أستمع إلى القران الكريم.					
91.	ألجأ إلى الصلاة وأخشع فيها عند الشعور بالتوتر.					
92.	أحاول الحصول على الإرشاد والنصح ممن أثق بهم.					
93.	أتحدث مع زملائي في مواضيع خارجية للترفيه.					
94.	نتبادل النكت والأحاديث أثناء العمل.					
95.	أقوم برحلات خارجية مع الزملاء.					
96.	أحاول تفهم وجهات نظر الآخرين.					
97.	أحرص على التواصل مع الآخرين.					
98.	أتبادل وجهات النظر مع زملائي فيما يتعلق بالعمل.					
99.	أحاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم.					
100.	أحرص على ممارسة الأسلوب العلمي لحل المشكلات عند حدوثها.					
101.	أحرص على توضيح وجهة نظري لرئيسي في مكان العمل.					
102.	أحرص على إدارة وقتي بشكل جيد.					
103.	أحرص على حل مشاكلي العائلية التي قد تؤثر على عملي.					
104.	أوازن بين حياتي الخاصة وعملي.					
105.	أتابع البرامج الإعلامية التي تناسب اهتمامي.					
106.	أقوم بقراءة الصحف أو المجلات أو الكتب.					