

أثر ضغوط العمل في استراتيجيات التعامل بالتطبيق على كلية الحاسبات والعلوم والتكنولوجيا

الدكتور/

هدى محمد الأمين عبد الله

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم

مستخلص البحث

تناولت الدراسة موضوع (أثر ضغوط العمل في استراتيجيات التعامل بالتطبيق علي كلية الصحاحيصا للعلوم والتكنولوجيا) ، وهدفت الدراسة إلى تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغط العمل وما يرتبط به من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل، ومن ثم الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من آثاره السلبية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك بوصف الظاهرة موضوع الدراسة وذلك بالتتبع الدقيق في الموضوعات محل الدراسة ثم الاجتهاد في دراستها وتحليلها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أنه لا بد من التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يُستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة ووضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليل ضغوط العمل ذات مسارات معقولة يمكن تحقيقها، على أن تناسب أهداف تلك الخطة قناعة العاملين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجاحها، كما أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بموضوع تدريب القادة الإداريين على التعامل مع الضغوط والقدرة على تحليلها وعلاجها وتوعية العاملين بأهداف العمل وإيضاح الأدوار والمسؤوليات وضرورة تحسين بيئة العمل وتخفيف حدة المؤثرات المادية المسببة للضغوط وذلك بتطويرها أو استبدالها.

Abstract

The study dealt with the subject of work pressure and coping strategies. the study aimed to develop an integrated theoretical approach that covers the overall literature of working pressure and its related concepts and related topics and mutual influence and then the assets to the results that help to develop recommendations that will cause the causes of work pressure and mitigate its negative effects, the researcher used. the descriptive approach by phenomenon as the subject of the study carefully tracking the subjects studied and then diligence in

their study and analysis . The study reached several related, including that it is necessary to check the accuracy of the information received about The employees and their employee's. And the development a gradual and detailed plan to reduce the pressure of work has increased reasonable paths can be achieved that fit the objectives of that plan and workers in the effectiveness of the reform in order to contribute to cooperate in the success , The study also recommended increasing the importance of the training of the administrative leaders to deal with the pressure and the ability to analyze them with the objectives of the work clarifying the roles and responsibilities and of the need to improve the work environment and reduce the physical effects that cause the pressure by developing or replacing them .

مقدمة

لقد انشغل العقل البشرى على مدى التاريخ الإنساني في عمليات بحث وتأمل في كل ما يحيط بالإنسان من ظواهر كونية ، وفى كل ما يتعلق بحياته من علاقات وظواهر إنسانية ، وظل الهدف الرئيس يتمثل في الوصول إلى القواعد والحقائق العلمية التي تحكم تلك الظواهر وتوظيف ذلك لتحقيق ثنائية غايات الإنسان ممثلة في بناء عمارة الكون (أي بناء الحضارة الإنسانية بالمعنى المتوازن لها) ، وتحقيق سعادة الأفراد .

يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي شتى أنواع الضغوط، أثناء العمل، أو خارج العمل لأسباب أخرى غير العمل، إذ يعد العمل في المنظمات مصدراً للضغوط التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات الإدارية، إذ يشعر كثير من العاملين بالإرهاق النفسي، وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي، مما يؤثر عليهم، وعلى مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي، وطالما أن العمل غريزة مرتبطة بالحياة، فإنه لن يخرج عن قانونها الثابت وهو وجود الشيء ونده أو نقيضه، وأن لكل شيء جانبيين، فكما أن للعمل قيمة إيجابية مضافة يضيفها لكل الأطراف المشتركة فيه، فإن له نتائج وأثار تأتي على الطرف الآخر، وتتمثل هذه الآثار فيما نسميه «ضغوط العمل».

مشكلة البحث:

يمثل موضوع ضغط العمل أحد الاهتمامات المشتركة بين الأطباء وعلماء النفس والاجتماع والإدارة ، فهو تعبير عن حالة عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد تنجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها أو بسبب الفرد نفسه ، أو أنه حالة من عدم التوازن بين متطلبات البيئة أو احتياجاتها وقدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات، وإذا لم تعالج الآثار غير المستحبة للضغوط تصبح في النهاية أحد العقبات الأساسية في التنظيم ، فتصبح أيضا سمة غير ايجابية ، وبالتالي تحول دون تحقيق الأهداف ، وتتركز مشكلة البحث في السؤالين الآتيين :

- هل توجد علاقة بين ضغط العمل وأداء الفرد والمنظمة؟
- هل يؤثر ضغط العمل على أداء الفرد وأداء المنظمة؟

أهداف البحث :

١. تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغط العمل وما يرتبط به من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل .
٢. الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من آثاره السلبية.

فروض الدراسة:

١. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وضعف الوازع الديني لدى الأفراد.
٢. القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط تخفف من الآثار الضارة على كل من الأفراد والمنظمة.
٣. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استغلال مستوى قدرات الإنسان والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة.
٤. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التغيير والتوازن وتحقيق إستراتيجية مواجهة الضغوط.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تستهدف أحد الجوانب الإدارية المهمة وهي إدارة ضغوط العمل وفق بعض أقوال وأفعال الرسول صلى الله عليه وسلم، من أجل تحقيق الأغراض التالية ، نشر الوعي الإسلامي عن ذلك الجانب من الإدارة ومحاولة الاستفادة منه على جميع المستويات ، بيان أهمية الجانب العقائدي في الإدارة الإسلامية مملاً بأقوال الرسول صلى الله عليه وسلم، وأفعاله، والنتيجة الطبيعية خلق قيادة رشيدة قادرة على إدارة الأمور من خلال منهجه صلى الله عليه وسلم، وتشكل الدراسة حلقة من حلقات البحث العلمي في موضوعها فهو مشكلة تؤرق أرباب العمل والمشتغلين في الإدارة وعلم النفس الصناعي والتنظيمي، فالبحث المستمر عن مستوى متقدم من الجودة يتطلب دراسة الضغوط العملية.

منهج البحث :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك بوصف الظاهرة موضوع الدراسة وذلك بالتتبع الدقيق في الموضوعات محل الدراسة ثم الاجتهاد في دراستها وتحليلها .

هيكل البحث :

يتكون البحث من خطة البحث وخمسة مباحث مقسمة على النحو التالي:

المبحث الأول: ضغوط العمل (مفاهيم أساسية).

المبحث الثاني: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في الإسلام.

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الرابع : تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الأول.

المبحث الرابع : تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الأول.

المبحث الرابع : تحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الخامس: النتائج والتوصيات.

قائمة المصادر والمراجع.

المبحث الأول

ضغوط العمل (مفاهيم أساسية)

أصبح العالم اليوم مشحوناً بالمواقف والأحداث و الأفعال المتضاربة التي يتعرض لها الفرد باستمرار نتيجة الإيقاع السريع في الحياة بخلاف الحياة البسيطة التي كان يعيشها الفرد فيما مضى ، وقد أدى هذا التغير المسرع في الحياة إلى تعرض الفرد للعديد من الأمراض و الآثار السلبية الناتجة من مواجهة هذه الأحداث أو هروبه منها وقد أصبحت كلمة الضغط كلمة عامة يطلقها الكثيرون دون وعي تام بها، بالرغم من أنها تشغل اهتمام الكثير من العلماء في العديد من المجالات العلمية سواء أكانت الطبية أم النفسية أم الاجتماعية أم السلوكية^(١).

تعريف ضغوط العمل:

"هي الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الفرد على حالته النفسية والبدنية التي تدفعه إلى تغيير نمط السلوك (الاعتيادي) أو أنه رد فعل الإنسان اتجاه مصادر ضغط العمل الداخلية والخارجية"^(٢).

يقصد بضغط العمل بأنها "تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم. ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".

وعرفت ضغوط العمل بأنها: "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة ، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة"^(٣).

وتعرف الضغوط بأنها استجابة الجسم لمجموعة من المتغيرات والمواقف البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية

(١) زكي مكي إسماعيل، السلوك التنظيمي، ط١، (الخرطوم : منشورات جامعة السودان المفتوحة، ٢٠٠٥م)، ص٢٤٩.

(٢) عروبة خالد رشيد ، ضغط العمل والإداء المظلم ، العلاقة والاثر ، (لرصافة : مجلة كلية الآداب ، العدد ٩٥ ، ص٦٦٩).

(٣) بشير سعود العريفي ،دراسة العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل تطبيق ، (الرياض : دراسة ميدانية علي مجموعة العريفي للتجارة) ، ص٩.

للعاملين في المنظمة^(٤).

ويشير الضغط stress إلى حالة التوتر التي تصيب الفرد عندما يواجهه بقيود غير معتادة على متطلبات يرغب في إنجازها أو فرص متاحة لا يضمن عوائدها، أما العامل الضاغط stressor فهو أي شيء يسبب للفرد الضغط^(٥).

مفهوم ضغط العمل:

بدأ مفهوم ضغط العمل في الظهور مع تجارب الباحث هانزيلي عام ١٩٣٦ حيث بدأ أبحاثه على الفئران ثم في مرحلة ثانية مهدت له بعض الأعراض التي كانت تعاني منها الفئران على أحد الأفراد فربط بين الأحداث و توصل إلى أن جسم الإنسان يمكن أن يصاب بالأمراض كنتيجة للتعرض للبرد أو زيادة النشاط العملي و توصل إلى أن الضغط يمثل وسيطاً إلى حدوث تلك الأمراض أيضاً ووضع هذا الباحث هانزيلي معنى للضغوط إلى أنه [يشير إلى مجموعة التغيرات الفسيولوجية أو السيكولوجية التي تنتج عن عوامل معينة بعمل الفرد] كما استنتج هذا الباحث أنه لا توجد حياة بغير ضغوط وقد توفي هذا (الباحث) عام ١٩٨٢ نتيجة إصابته بمرض القلب الناتج عن الضغط المتعلق بعمله^(٦).

آلية الإصابة بالضغوط:

- المرحلة الأولى : مرحلة التعرض للضغوط
- المرحلة الثانية : مرحلة رد الفعل
- المرحلة الثالثة : مرحلة المقاومة والتكيف
- المرحلة الرابعة : مرحلة التعب والإنهاك^(٧).

أخلاقيات الإدارة والضغوط التنظيمية:

مما لا شك فيه أن أشكال التنظيم والممارسات توجد ضغوطاً شديدة على المديرين والعاملين ومبادئهم وقيمهم الشخصية من أجل التلاؤم وإلا فإن عليهم المغادرة. ومثل هذه الثنائية (إما - لو) عادة ما تكون لصالح الملاءمة في ظروف يكون التنافس فيها على

(٤) محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، ط١، (الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة، ٢٠٠٨م)، ٤٢٤.

(٥) طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، ط١، (القاهرة: دار الجامعة الجديدة، ٢٠٠٨م)، ص٥٩٠.

(٦) زكي مكي إسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص٢٤٩.

(٧) محمد إسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره، ص٤٤.

فرص العمل أو على المزايا التي ترتبط بالموقع الذي يتعرض لضغوط أكبر من هذا النوع .وهناك ثلاثة أشكال من الضغوط التنظيمية ذات علاقة مع أخلاقيات الإدارة هي :

أولاً : ضغط القواعد الرسمية.

ثانياً : ضغط الأعلى.

ثالثاً : ضغط البيئة التنافسية^(٨).

إدارة الضغوط داخل بيئة العمل :

عندما يعمل الأفراد معاً داخل بيئة العمل يتعرضون لمنطقياً العديد منهم لضغوط بسبب العمل في المنظمة ، فضلاً عن الضغوط الشخصية التي يتعرضون لها في حياتهم والغير مرتبطة ببيئة العمل . وقد عرف البعض من علماء الإدارة الضغط stress بأنه ظرف حركي ينتاب الفرد عندما يواجه بقيود أو فرص أو متطلبات على أشياء مهمة يرغب في إنجازها ، ولا يضمن في الوقت ذاته عوائدها^(٩).

مصادر ضغوط العمل :

أولاً : ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته .. ودور العاملين فيها ومن بينها :

(أ) ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء و الحرارة وتلوث الهواء وغيرها.

(ب) ضغوط فردية : وتتمثل في صراع الدور وغموضه والعبء الزائد في العمل وطبيعة المهنة، وهذه الضغوط ترتبط بالمهنة.

(ج) ضغوط اجتماعية : وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين والمدير.

(د) ضغوط تنظيمية : وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم) وعدم وجود سياسات محددة.

ثانياً : ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية تتمثل في الصفات الذهنية والعاطفية و الجسمية (نمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات وحاجات الفرد) وأيضا الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط^(١٠).

(٨) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط١ ، (القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ٢٠٠٠م)، ص١٠٥.

(٩) طارق طه ، مرجع سبق ذكره ، ص٥٨٨.

(١٠) عبيد بن عبدالله العمري، ضغوط العمل عند المعلمين (الرياض: دراسة ميدانية قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب جامعة الملك سعود)، ص٨.

أسباب ونتائج ضغوط العمل :

غالباً ما توجد الضغوط أينما وجد العمل. لأن غالبية الأفراد كثيراً ما يواجهون مصاعب أو ضغوطاً أثناء ممارستهم لوظائفهم المختلفة ، وكثيراً ما يتعرض الأفراد لتلك الضغوط بحيث تجعلهم أحياناً يخرجون من نطاق إمكانياتهم الشخصية مما يؤثر على سلوكهم من جانب وعلى ناتج أعمالهم من جانب آخر^(١١).

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها؛ إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن؛ وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعاً لتباين التنظيمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك. فهناك الضغوط المرتبطة بالمهنة أو الوظيفة ، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته، وهناك الضغوط الخارجية.

وقد تم التركيز على سبع مسببات لضغوط العمل وهي :

أ- غموض الدور:

يُعدُّ غموض الدور مصدراً من مصادر ضغوط العمل الرئيسة ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدراً لضغوط العمل. وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعدها إلى ترك العمل.

ب- صراع الدور:

يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة^(١٢).

(١١) مدحت مصطفى راغب وآخرون، العلاقات الإنسانية (مدخل سلوكي)، (القاهرة: الشركة العربية للنشر والتوزيع، ١٩٩٧م)، ص١٩٤.

(١٢) محمد إسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره، ص٥٧.

ج- أعباء العمل:

يعتبر عبء العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال؛ وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلالٍ في صحة الفرد .

د- نوعية العمل:

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه؛ وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته.

هـ- فرص الترقى:

يُعدُّ التطور الوظيفي أمراً مهماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ، ويواجهون تحدياً جديداً؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل.

و- المسؤولية عن الآخرين:

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم. وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغط في الظهور.

ز- المتطلبات الوظيفية والمهنية:

يقصد بمتطلبات الوظيفة: القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية^(١٣).

أخلاقيات الوظيفة العامة :

- تُعدُّ القيم الأخلاقية وتنمية الالتزام بالمثل والاعتبارات القانونية والسلوكيات الإيجابية من الفلسفات الرئيسة التي يجب وضعها في المقام الأول، والتي

(١٣) عامر حجل، أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي، (دمشق: ماجستير مراجعة الحسابات، ٢٠٠٨م)، ص ١٥.

تتضمن جميع الفلسفات الأخرى التي تجعلنا نسير نحو تحسين الأداء وبالتالي تحسين رفاهية المجتمع.

- إن كفاءة وفاعلية الإنسان ترتبط وتتأثر بإيمانه العميق واقتناعه بالقيم والمثل العليا والأخلاقية التي تدفعه نحو التنمية للمعارف المختلفة والمهارات العلمية والسلوكية لتحسين الأداء ، وإن التحدي الكبير للمنظمة لا يكون فقط في القدرة على استيعاب المعرفة والتكنولوجيا بقدر ما يمكن القدرة على صياغة قيم أخلاقية وحضارية ومؤسسية جديدة.
- تتمثل أخلاقيات الوظيفة العامة في مدى التزام الموظف بواجباته الوظيفية التي يحددها القانون ويعد الموظف مقيدا بقواعد العمل وتعليماته ، ولعل من أهم الصفات التي تهتم بها الوظيفة العامة هي حرص الموظف على المصلحة العامة للمؤسسة.

عناصر أخلاقيات الوظيفة العامة:

- الالتزام بالأنظمة والقوانين.
- احترام القيم والعادات.
- تطبيق العدالة وعدم التحيز .
- احترام الوقت.
- الانتماء والولاء للمنظمة .
- حب العمل .
- الأمانة والإخلاص^(١٤).

خصائص الوظيفة كمصدر للضغوط:

- قدم بعض الباحثين مجموعة من العناصر المرتبطة بخصائص المهام والأنشطة التي تنطوي عليها الوظيفة والتي لها ارتباط بمستوى الضغوط، ومن أهمها :
- درجة تنوع الواجبات والمهام .
 - الحرية والاستقلال في العمل.

(١٤) رشا أكرم العميرة، أخلاقيات الأعمال الإدارية ، ط١ ، (عمان : دار الرابية للنشر والتوزيع ، ٢٠١٥م) ، ص١٤٣ .

- كمية ونوعية المعلومات المرتدة .
- فرص التفاعل الاجتماعي .
- ذاتية الواجبات.
- مدى أهمية العمل.
- الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل .
- معرفة النتائج الفعلية لنتائج العمل.

الآثار المترتبة على الضغوط:

لقد أصبحت الضغوط جزءاً لا يتجزأ من حياة الفرد اليومية في جميع المجالات، وذلك مع تعقد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وسبل إشباعها، ولهذه الضغوط انعكاسات قوية على الأفراد، «وتؤكد الإحصائيات بأن الآثار المترتبة على الضغوط تكلف الولايات المتحدة حوالي (١٠٪) من إجمالي الناتج القومي».

تبسيط العمل:

بمقارنة البيانات الموجودة في تحليل العمل بما يتم فعلاً داخل الوظيفة، قد يتبين وجود أنشطة فعلية لا يجب القيام بها، ومن هنا يمكن الاستغناء عنها، وبالتالي يتم تبسيط العمل.

الترقية والنقل:

ويجب أن تتم قرارات النقل والترقية، استناداً على مدى التطابق بين مواصفات الشخص من جهة وبين مواصفات ومتطلبات الوظيفة (أي تحليل العمل) من جهة أخرى^(١٥).

التسويق:

هو تراكم المهام والعجز عن إنجازها في الوقت المحدد وبالمستوى المطلوب. وهنا لا بد من الإضافة أن التسويق إضافة إلى ما أورد يعني إيراد أسباب وأعدار غير حقيقية وغير صادقة تبرر تأخير التنفيذ، والفشل في الإيفاء بتحقيق الأهداف المعلنة أو الأوقات

(١٥) محمد حسن حافظ، إدارة الموارد البشرية، ط١،، (الخرطوم: منشورات جامعة السودان المفتوحة، ٢٠٠٦م)، ص٤٩.

والمواعيد المتفق فيها، وغالباً ما يتكرر إيراد الأعدار والذرائع غير الحقيقية بل والواهية لعدم القدرة في مقابلة المواقيت المحددة مما يؤدي في نهاية المطاف إلى فقدان المصدقية وبالضرورة إلى إهدار الوقت دون مبرر حقيقي^(١٦).

ويمكننا تصنيف نتائج وأثار الضغوط كما يلي:

– الأثار والنتائج المتعلقة بالأفراد أنفسهم^(١٧).

– الأثار والنتائج التنظيمية للضغوط^(١٨).

أعراض ضغوط العمل:

١. التوتر والعصبية.
٢. القلق الدائم.
٣. عدم المقدرة على الاسترخاء.
٤. الإسراف في تعاطي الكحول والمخدرات والمسكنات.
٥. عدم المقدرة على النوم (الأرق).
٦. اتجاه سلبي نحو التعاون مع الآخرين.
٧. الشعور بعدم القدرة على التكيف.
٨. صعوبات في الجهاز الهضمي.
٩. ارتفاع ضغط الدم.
١٠. الحزن والكآبة.
١١. صعوبة التركيز في العمل وعدم التوازن الانفعالي.
١٢. ميل للإصابة والوقوع في حوادث صناعية.
١٣. الشعور بالخوف والصعوبة في التحدث والتعبير والصداع.
١٤. آلام القولون والمعدة.
١٥. فقدان الشهية والعرق بغزارة^(١٩).

(١٦) ميرغني عبد العال حمور، إدارة الوقت، ط١، (الخرطوم: منشورات جامعة السودان المفتوحة، ٢٠٠٦م)، ص٤٧.
 (١٧) ليلي محمد وليد بدران، ضغوط العمل (دمشق: ماجستير إدارة الأعمال في مادة التنظيم الصناعي، ٢٠٠٩م)، ص٧.
 (١٨) محمد إسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره، ص٥٤.
 (١٩) عدنان ماشي والي، مواجهة ضغوط العمل بالمنظورين الإسلامي والحديث، ٢٠١١م، ص٣٦.

المبحث الثاني

إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل فى الإسلام

بالرغم من أن هذا الموضوع أخذت تعالجه الإدارات المعاصرة تحت ما يسمى بـ "إدارة الضغط" إلا أنها لا تعدو أن تكون معالجة سطحية تتناول وسائل الترفيه المادية والنفسية، وذلك للتخفيف من آثار تلك الضغوط، فهي تغفل الجوانب الإيمانية والعقائدية مما يجعل تأثيرها ضعيفاً ومحدوداً بخلاف المنهج الإسلامى.

هذه الاستعانة والتوكل تولد في نفس المؤمن طاقة هائلة من الجد والمثابرة والعمل الدؤوب مع اليقين الكامل والثقة بمعية الله - سبحانه وتعالى - وحتى لو كانت النتائج عكسية في بعض الأحيان فإن المؤمن يصبر ويحتسب الأجر عند الله، على خلاف غير المؤمن تماماً والذي قد يصاب بالإحباط والتذمر أو السخط وقد يستغل الشيطان نقطة الضعف تلك فيقوده للاستسلام واليأس وربما للانتحار.

إن الله سبحانه وتعالى قد أنزل الكتب السماوية التي تتضمن القواعد والقوانين التي ينبغي على الإنسان التسليم بها باعتبارها القول الحق، والضمانة الوحيدة لتحقيق هذه الغايات، وذلك رحمة منه وتكريماً وحرصاً على هذا الإنسان الذى خلقه، ووعده أنه لا يتركه في هذه الحياة سدى (ضائعاً)، وأن على الإنسان أن يؤمن بها ويحرص على تطبيقها في كل شؤون حياته والوصول إلى اتفاق إنساني حول ما يجب العمل به والتوصل للطريق القويم (الصراط المستقيم) وذلك لتحقيق ثنائية الغايات العليا (الحضارة - السعادة)، قال تعالى: ﴿طه • مَا أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ الْقُرْآنَ لِتَشْقَى • إِلَّا تَذَكُّرًا لِمَنْ يَخْشَى﴾ (٢٠).

ومن الإستراتيجيات الواجب اتباعها ما يلي:

الرجوع إلى الدين وذلك بالاتصال بالله والصبر والرضا بالقدر :

إن الإدارة الإسلامية إدارة إلهية تستمد منهجها من وحي السماء ولذلك فهي تتسم بالشمولية وملاءمة الفطرة الإنسانية على مختلف الأزمنة والأمكنة. ولقد كانت

(٢٠) سورة طه الآيات (١-٣).

حياة الرسول صلى الله عليه وسلم، نموذجاً حياً لتلك الإدارة فكراً وممارسة وقولاً وعملاً. وإنما كمسلمين أمرنا بالافتداء والتأسي بالرسول صلى الله عليه وسلم، حيث يقول تعالى: ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾ [الأحزاب: ٢١]. وقال تعالى أيضاً: ﴿وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا﴾ [الحشر: ٧].

وفي هذا الوقت بالذات نجدنا كمسلمين أحوج ما نكون للاقتداء بالرسول صلى الله عليه وسلم، كمشرع وقائد وموجه حتى تعود للأمة الإسلامية هيبتها وعزتها وإدارتها المستقلة المتميزة^(٢١).

إن الدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيفي على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط ﴿أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾^(٢٢) وقوله تعالى: ﴿إِنَّمَا أَشْكُو بَثِّي وَحُزْنِي إِلَى اللَّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ﴾^(٢٣)، ﴿وَمَنْ أَعْرَضَ عَنْ ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا﴾^(٢٤)، لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء. وفي هذا الصدد يكشف ابن قيم الجوزية في كتابه - مدارك السالكين- وبعرض منطقي استدلالى للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدرى ﴿فَلَا وَرَبِّكَ لَا يُؤْمِنُونَ حَتَّى يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجِدُوا فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجًا مِّمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيمًا﴾^(٢٥)، ثم الصبر على ذلك القدر، الذي يعده الإمام أحمد رحمه الله تعالى من عظم منزلة الصبر أنه واجب على الفرد لذكره في نحو تسعين موضعاً في القرآن الكريم ﴿اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ﴾^(٢٦)، وقوله تعالى: ﴿وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا

(٢١) صبحي البازجي، التخطيط الإسلامي من حياة الرسول صلى الله عليه وسلم القائد بين (الفكر والتطبيق)، ٢٠٠٧ م، ص ٣-٥.

(٢٢) سورة الرعد الآية ٢٨.

(٢٣) سورة يوسف من الآية ٨٦.

(٢٤) سورة طه الآية ١٢٤.

(٢٥) سورة النساء الآية ٦٥.

(٢٦) سورة البقرة: من الآية ٤٥.

بِاللَّهِ ﴿٢٧﴾. وقوله سبحانه: ﴿وَأَنْ تَصْبِرُوا خَيْرٌ لَكُمْ﴾ (٢٨)، ويلحق بالصبر الرضا وهي مرتبة أعلى وغايته التسليم لقضاء الله وقدره وبه تتحقق الطمأنينة القلبية والسكون إلى أن اختيار الله للعبد هو الأفضل من صحة، وعافية، وغنى، وأولاد ... كما قال النبي صلى الله عليه وسلم: (والذي نفسي بيده، لا يقضي الله للمؤمن قضاءً إلا كان خيراً له. إن أصابته سرأء شكر، فكان خيراً له. وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له. وليس ذلك إلا للمؤمن)، وفي ذلك ملاءمة لمقتضى الطبيعة، ويجد العبد من خلالها حلاوة الإيمان؛ وسرور النفس؛ وقرّة العين؛ وحياة القلوب والتخلص من الشر الذي ينبعث من عدم التسليم لله وأحكامه ومفعولاته. فلا يأسى على ما فاته ولا يخاف على ما آتاه (٢٩)(٣٠).

لقد أكد جميع الأنبياء والرسل على القيمة الجوهرية العليا التي ينبغي أن تحكم النظام الإنساني برمته ويحتكم إليها في كل حركته وذلك كضمانة أساسية لتوحد هذا النظام ولضمان بقاءه وارتقائه وتتمثل هذه القيمة في قيمة العدالة (٣١).

عادة التفسير الإيجابي :

وهي تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة، ﴿وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ﴾ (٣٢)؛ فرب ضارة نافعة، من خلال تفسير المواقف الصعبة أو المصائب حتى عن فائدة ورزق للفرد لا يتضح له إلا بعد انجلائها.

التفكير الرغبي والتفائل:

بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفائل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق، (فَعَسَى اللَّهُ أَنْ يَأْتِيَنَّكَ بِالْفَتْحِ أَوْ أَمْرٍ مِنْ عِنْدِهِ) [المائدة: ٥٢]،

(٢٧) سورة النحل: من الآية ١٢٧.

(٢٨) سورة النساء: من الآية ٢٥.

(٢٩) عدنان ماشي والي، مرجع سبق ذكره، ص ٣٧.

(٣٠) فارس النقيعي، إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ٢٠١٠م.

(٣١) عبد المعطي عساف، النظرية الإسلامية في الإدارة، مرجع سبق ذكره، ص ٢٩٨.

(٣٢) سورة البقرة: الآية ٢١٦.

فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتظار، قال تعالى: ﴿أَتَىٰ أَمْرُ اللَّهِ فَلَا تَسْتَعْجِلُوهُ﴾ [النحل: ١]. وترى الباحثة لدعم هذه الإستراتيجية أن يتعود الفرد إجراء حوار مع نفسه يبت فيه أفكاراً تفاؤلية ومطمئنة ليستطيع السيطرة على ضغوط العمل والتوتر الذي يشعر به. حيث يلاحظ أن الضغوط تزداد، وتزداد ردود الفعل عندما ترد إلى النفس أفكار سوداء أو غير جيدة في حين أن مستوى الضغوط وردود الفعل كذلك تنخفض حينما يبتعد الإنسان عن الأفكار السلبية ويفكر بطريقة إيجابية.

استشعار أهمية العمل وأنه مؤتمن عليه:

ورد في الحديث الشريف (إن الله كتب الإحسان في كل شيء) إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن فالإحسان مفهوم واسع ، ولكن إذا أطلق اللفظ فإن المراد به فعل ما هو حسن والحسن صفة كمال ضده القبح (والإحسان هو فعل الإنسان ما ينفع غيره بحيث يصير الآخر حسناً به ، أو يصير الفاعل به حسناً بنفسه)، والإحسان يقال على وجهين : أحدهما الإنعام على الآخر والثاني الإحسان في الفعل أو العمل فالإحسان يقتضى من المسلم إتقان العمل فإن الله عز وجل ناظر اليه مطلع على عمله قال الرسول صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) ومن هنا أطلق الرسول صلى الله عليه وسلم كلمة العمل بحيث تعني أي عمل سواء أكان عملاً دينياً أو اجتماعياً أو عسكرياً أو تربوياً أو اقتصادياً^(٣٣).

تطوير نظم الاختيار والتعيين:

بمجرد تحديد احتياجات المنظمة من القوى العاملة في مختلف المستويات التنظيمية يتم البدء في تقرير طرق وأساليب تدبير هذه الاحتياجات ، وتنطوي سياسة الاختيار والتعيين على كافة الإجراءات والخطوات الخاصة بعملية المفاضلة بين المتقدمين لشغل الوظائف في ضوء متطلبات كل وظيفة وما يتوفر لدى كل موظف من مؤهلات مع هذه المتطلبات ، ومن ثم يجب تطوير نظم الاختيار والتعيين بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل.

(٣٣) سعد فؤاد علي حباية، التطوير الإداري، ط ١، (عمان: المكتبة الوطنية، ٢٠١٧م)، ص ٤٦.

نظم تدريب متطورة:

تهدف هذه السياسة إلى تحسين أداء العاملين ورفع إنتاجية أو ربحية المنظمة ككل وتهيئة العاملين الجدد للعمل وتعريفهم بمتطلبات إنجاز الأنشطة ومواكبة التقدم ، كما يعتبر التدريب استثمار طويل الاجل .

سياسة الحوافز والاجور :

يتم بناء وتصميم سياسة الحوافز والاجور في ضوء عملية تقييم الوظائف ، وما تتطلبه من قدرات عقلية وبدنية فأحساس الفرد بأن أدائه محل تقييم موضوعي عادل تقييماً يترجم إلى ثواب وعقاب فذلك يقلص ضغوط العمل^(٣٤).

نظم وقنوات الاتصال :

تعدُّ عملية الاتصالات مهمة جداً في مجال الإدارة حيث عرفها البعض بأنها إحدى الوظائف الأساسية للعملية الإدارية حيث يستحيل بدونها أن يقوم أي إداري بدوره في قيادة المنظمة أو تحقيق أهدافها . وبالتالي نجد أن الاتصالات مهمة وضرورية لكل مراحل العملية الإدارية، وقد تطورت الاتصالات في الفترة الحالية وأصبح العالم قرية صغيرة وأصبح حالياً يقاس مدى تطور وتحضر الأمة بسهولة الاتصال فيها، وقد تم عن طريقها التعرف على العوامل المسببة لضغوط العمل^(٣٥).

كيفية التعامل مع ضغوط العمل:

- هنالك طرق بلا شك ووسائل تساعد المرء على التعامل مع ضغوط العمل نذكر منها:
- إدارة الوقت وحسن تقسيم المهام والواجبات فكثير من الناس يعانون من ضغوط العمل تراهم يتسمون بالفوضى في عملهم فلا يحسنون إدارة الوقت المتاح لديهم لأداء المهام .
 - أولويات العمل، فلكل عمل من الأعمال أولويات ، وعلى الإنسان أن يحسن إدارتها.
 - الإيمان بقدرة الله على تحقيق الأعمال، فكثيراً من الناس يشعر بضغوط العمل

(٣٤) عبدالسلام محمود أبو قحف ، مقدمة في الأعمال ، ط١ ، (الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر ، ٢٠٠٣م) ، ص ٤٠٠ .

(٣٥) ذكي مكي إسماعيل ، أصول الإدارة والتنظيم ، الخرطوم ، منشورات جامعة السودان المفتوحة ، ٢٠٠٦م ، ١٧٣ .

- بسبب عدم إيمانه بقدرات نفسه وطاقاته الكامنة بينما الإنسان الحكيم المؤمن بقدرات نفسه ومواهبه هو الأقدر على إنجاز الأعمال في وقتها دون ضغوط.
- الترفيه عن النفس خلال أوقات العمل فالروتين اليومي الناتج عن الأعمال المتكررة يسبب للإنسان الضيق والتوتر.
 - وأخيراً يواجه عدد من الناس أعباء ومسؤوليات لا طاقة لهم بها بسبب كثرتها والحل يكمن في الانسحاب عن تحمل المسؤولية عن هذه الاعمال والبحث عن عمل يناسب قدرات الإنسان فلا يكلف الله نفساً إلا وسعها^(٣٦).

كيف يمكنك التخلص من ضغوطات العمل المستمرة:

- لحل تلك الأزمات والاشكاليات التي تواجه الموظف وتُعوق نجاحه بالشكل المطلوب، سنضع لك خطوات تخلصك من تلك الضغوط وينبغي اتباعها:
- دونّ ضغوطك: قم بتسجيل تلك المواقف المؤثرة عليك بتوتر عصبي وضيق، مع ضرورة تقسيم المهام لأجزاء، كي تستطيع التعامل معها، ثم تحدي وقاوم، كأن تقوم بتسليم اعمالك المطلوبة قبل موعدها، واختيارك لأفضل الطرق للقيام به، وبعدها دون انجازاتك الفعلية وسترى الفرق.
 - غير وجهة نظرك: حاول أن ترى الإيجابيات لا السلبيات في مواقف التوتر التي تواجهك، فكلما فكرت بإيجابية قلّ تأثير السلوك الانفعالي عليك.
 - تعلم الاسترخاء: فن الاسترخاء من أجمل الفنون المساهمة للتخلص من التوتر والعصبية، فحاول أن تسترخي قدر الإمكان لتحاشي إصابة جسمك بالأمراض.
 - عزّز علاقاتك: قم بتقوية الروابط العائلية، وعزّز علاقتك بالأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، بالحوار والمشاورة، فإنه سيضيف لحياتك نوع من المرونة، لتجعلك أكثر سعادة.
 - حدّد الأولويات: إذن ابدأ بوضع خطة لحياتك، حيث تستغل كل دقيقة منها لتنتقل مباشرة، وتنجز أهدافك بدون عوائق، ولا تنسى أن تجعل لعلاقاتك

(٣٦) طلال مشعل، ضغوط العمل وكيفية التعامل معها، ٢٠١٥، mawdo3.com.

- وشبكة تواصلك مع الآخرين مكان، وإن وجدت بعض العوائق، قم بتأجيل بعض البنود العادية، وليس الأولويات.
- التزم بالهدوء: حاول أن تكون أكثر هدوءاً مما عليه، للتعامل مع مشكلاتك بحلول منا سبة، بعيداً عن التوتر والعصبية، فالشخص الناجح يحاول الاحتفاظ بهدوئه، فبالتالي سينعكس على من حولك، فسيعاملونك بنفس الهدوء وسيزداد احترامهم لذاتك.
 - تخلص من أخطائك: كلاً منا لديها خطأه، ولاشك أنت واحد منهم، وسترتكب العديد من الأخطاء على مر حياتك، فأنت لست معصوماً من لأخطاء، لكن المهم أن تتخلص من تلك الأخطاء وتصححها بسرعة، وحاول أن تبتعد عن زملاء العمل السلبيين؛ كي تكون حياتك العملية أقل توتراً وعصبية.
 - اقتل الكسل بالمبادرة: كن مبادراً دائماً، لتقضي على الروتين القاتل، واجعل المبادرة جزء من سلوكك، كي تتخلص من حالة الكسل والخمول الناشئ عن تراكم المسؤوليات، وتعدد الاهتمامات، لذلك زود نفسك أسبوعياً بمبادرة لإنجاز أمورك الأساسية، ودع الإصرار طريقك للنجاح.
 - كن سعيداً و أقل تحكماً: أثبتت الدراسات أن الشخص الأكثر حباً لعمله، هو من لديه نشاط أكبر، وأن السعادة تكمن في حبك كموظف لعملك، ورغبتك في تحسين أدائك نحو الأفضل، وتحاش التحكم في الآخرين، فالمتحكمون بالسيطرة على الآخرين يشعرون بحالات التوتر، فإذا رغبت بحياة هادئة وسعيدة، كن أقل تحكماً^(٣٧).

(٣٧) النشرة الإلكترونية الشهرية الداخلية لديوان الخدمة المدنية (البحرين: العدد الرابع عشر، ٢٠١٦م).

المبحث الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية:

يشتمل هذا المبحث على الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة الميدانية، ويشمل ذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة المتمثل في كلية الحصاصيصا للعلوم الطبية والتكنولوجيا، تصميم أداة الدراسة، وإجراء اختبارات الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها و الأساليب الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج، وذلك على النحو التالي:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ويتكون المجتمع الأساسي للدراسة من: أثر ضغوط العمل في استراتيجيات التعامل، قامت الباحثة باستطلاع مجموعة من الموظفين بمختلف مسمياتهم الوظيفية.

تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة (العشوائية) وهي إحدى العينات الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على آراء أو معلومات محددة من أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع عدد (٢٥) استبانة ليتم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (١٠٠,٠)٪.

ثانياً: تصميم أداة الدراسة:

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، وهناك العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات، وقد اعتمدت هذه الدراسة على وسيلة الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة، وتعرف الاستبانة بأنها (أداة من أدوات البحث تتألف من مجموعة من المفردات مصحوبة بجميع الإجابات الممكنة عنها، أو بفرغ للإجابة عندما تتطلب إجابة مكتوبة، وعلى الفرد أن يحدد ما يراه أو ينطبق عليه فيها، أو يعتقد أنها الإجابة الصحيحة على كل مفردة من المفردات، أو أن

يكتب في الفراغ المحدد ما يعتقد أنه يراه أو يشعر به تجاه ما تقيسه هذه المفردات).

هذا وجاء اعتماد الدراسة على الاستبانة لمزاياها المتعددة المتمثلة في الآتي:

١. إمكانية تطبيقها للحصول على معلومات عن عدد من الأفراد.
٢. قلة تكلفتها وسهولة تطبيقها.
٣. سهولة وضع الأسئلة وتركيب ألفاظها وعباراتها.
٤. توفر وقت المستجيب وتعطيه فرصة التفكير.
٥. يشعر المجيبون عنها بالحرية في التعبير عن آراء يخشون عدم موافقة الآخرين عليها. تحقيقاً لهذا الهدف تم تصميم استمارة تهدف إلى معرفة رأى أفراد العينة حول موضوع البحث، وتتكون الاستمارة من قسمين:

القسم الأول:

ويشتمل على البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة: وهي البيانات الشخصية

المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي:

- النوع
- العمر.
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة
- الحالة الاجتماعية

القسم الثاني:

ويشتمل عبارات الدراسة الأساسية: وهي المحاور التي من خلالها يتم التعرف

على فروض الدراسة، ويشتمل هذا القسم على عدد (١٧) عبارة تمثل محاور الدراسة وفقاً لما يلي:

المحور الأول: يقيس: (هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وضعف الوازع الديني لدى الأفراد) (ويتكون من ٤ عبارات).

المحور الثاني: يقيس: (القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط تخفف من الآثار الضارة على كل من الأفراد والمنظمة) (ويتكون من ٥ عبارات).

المحور الثالث: يقيس (هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استغلال مستوى قدرات الإنسان والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة) (ويتكون من ٤ عبارات).

المحور الرابع: يقيس (هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التغيير والتوازن وتحقيق إستراتيجية مواجهة الضغوط) (ويتكون من ٤ عبارات).

ثالثاً: مقياس الدراسة:

وقد اعتمدت الدراسة في إعداد هذا القسم على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، والذي يتراوح بين (موافق بشدة – لا أوافق بشدة)، وقد تم تصحيح المقياس المستخدم في الدراسة كالآتي:

– الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات.

– إعطاء كل درجة من درجات مقياس ليكرت الخماسي وزناً ترجيحياً كالآتي: أوافق بشدة (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، لا أوافق (٢)، لا أوافق بشدة (١).

بناءً عليه كلما ارتفع الوزن المرجح عن (٣) كانت هنالك موافقة وكلما قلّ الوزن المرجح عن (٣) كانت هنالك عدم موافقة

رابعاً: تقييم أدوات القياس:

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس قدرة الأداة على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعني خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة ويتم ذلك من خلال اختبار كل من الصدق الظاهري لاختبار صدق المحتوى والاتساق الداخلي باستخدام اختبار (ألفا كرنباخ).

وفيما يلي نتائج التحليل للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

(١) اختبار صدق محتوى المقياس:

تم إجراء اختبار صدق المحتوى لعبارات محاور الدراسة من خلال تقييم صلاحية المفاهيم التي قد ترجع إما إلى اختلاف المعاني وفقاً لثقافة المجتمع أو نتيجة لترجمة

المقاييس من لغة إلى أخرى، وبداية تم عرض عبارات المقاييس على عدد من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة، وقد تم تحليل مضامين عبارات المقاييس وتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس والهدف منه، ووفقاً لرأيهم تم قبول وتعديل بعض عبارات المقاييس، واستمرت عملية اختبار الصدق الظاهري بعد ذلك حيث تم اختبار المقاييس باستخدام عينة استطلاعية بسيطة، وتم اختبار مدى فهمهم لأسئلة المقاييس وقد أكدوا في ضوء فهمهم ضرورة استبعاد بعض العبارات التي سبق أن حددها الخبراء لصعوبة فهمهم لها، وبعد استعادة الاستبيان من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت على (الباحثة)، وبذلك تم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية.

(٢) اختبار الثبات والصدق الداخلي:

(أ) اختبار الثبات:

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة). ويستخدم لقياس الثبات "معامل ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha)، وذلك وفقاً للمعادلة التالية:

$$k - 1 [- S_1^2]$$

حيث يرمز (k) على أنه عدد مفردات الاختبار

(k-1) عدد مفردات الاختبار - ١

($\sum S_1^2$) تباين درجات كل مفردة من مفردات الاختبار

(S_1^2) التباين الكلي لمجموع مفردات الاختبار

وتتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح، أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

(ب) اختبار الصدق:

أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة منها الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح، والصدق الذاتي للاستبانة هو مقياس الأداة لما وضعت، ومقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لمقياس ما وضعت له قام (الباحث) بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي هي:

$$\text{الصدق} = \sqrt{\text{الثبات}}$$

وفيما يلي جدول يوضح نتائج اختبار الثبات والصدق لجميع محاور الدراسة:

الجدول (١)

نتائج اختبار الثبات والصدق لعبارات فروض الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	اختبار الثبات	اختبار الصدق
المحور الأول	٤	٠,٩٠	٠,٩٥
المحور الثاني	٥	٠,٩٠	٠,٩٥
المحور الثالث	٤	٠,٨٨	٠,٩٤
المحور الرابع	٤	٠,٩٠	٠,٩٥
إجمالي العبارات	١٧	٠,٩٨	٠,٩٩

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي، ٢٠١٨م.

من الجدول (١) يتضح أن قيم الثبات لجميع محاور الدراسة أكبر من (٨٠٪) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية " من الثبات الداخلي لجميع محاور الاستبانة حيث بلغت قيمة الفا كرنباخ للمقياس الكلي (٠,٩٨) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكن من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. وبلغت قيمة صدق عبارات الدراسة (٠,٩٩) وهذه النتيجة تشير إلى كفاءة الاستبانة وقدرتها بما هو مطلوب من نتائج صادقة وثابتة.

خامساً: أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

تم ترميز أسئلة الاستبانة ومن ثمّ تفرغ البيانات التي تمّ جمعها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS) ومن ثمّ تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة، لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة، ولقد تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(١) إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع

البيانات باستخدام كل من:

أ/ اختبار الصدق الظاهري:

للتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوم معين تقيس بالفعل هذا المفهوم ولا تقيس أبعاد أخرى، ويتميز هذا التحليل بقدرته على توفير مجموعة من المقاييس التي تحدد مدى انطباق البيانات للنموذج الذي تم الكشف عنه واستبعاد أي نماذج أخرى بديلة يمكن أن تفسر العلاقة بين عبارات المقياس بناءً على استجابة مفردات عينة الدراسة.

ب/ معامل ألفا كرونباخ " (Cronbach's Alpha):

وتم استخدامه لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء.

(٢) أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة

من خلال:

أ/ التوزيع التكراري لعبارات فقرات الاستبانة:

وذلك للتعرف على الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة لكل متغير على حدى.

ب/ الانحراف المعياري:

لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي.

(٣) اختبار (ت لعينة واحدة):

تم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة عند مستوى معنوية ٥٪ وذلك لاختبار (وجود فروق ذات دلالة إحصائية):
أولاً: تحليل بيانات الدراسة الأولية:

جدول رقم (٢)

يوضح أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	البيان
٧٦,٠	١٦	ذكر
٢٤,٠	٩	أنثى
١٠٠,٠	٢٥	المجموع

من الجدول أعلاه والشكل أدناه يتضح أن غالبية الباحثين كانوا من الذكور حيث بلغت نسبتهم ٧٦٪ بينما بلغت نسبة الإناث ٢٤٪.



جدول رقم (٣)
يوضح أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	البيان
٠٠,٠	٠	أقل من ٢٥ سنة
٢٠,٠	٥	٢٥ وأقل من ٣٠
٣٥,٠	٨	٣٠ وأقل من ٣٥
٤٥,٠	١٢	٣٥ سنة فأكثر
١٠٠,٠	٥٠	المجموع

من الجدول أعلاه و الشكل أدناه يتضح أن غالبية الباحثين كانت أعمارهم في الفئة العمرية من ٣٥ فأكثر حيث بلغت نسبتهم ٤٥٪ و من ثم يليهم أفراد العينة في الفئة العمرية من ٣٠-٣٥ سنة حيث بلغت نسبتهم ٣٥٪ بينما أقل الباحثين هم الذين أعمارهم أقل من ٢٥ سنة بنسبة بلغت ٠٪.

جدول رقم (٤)
يوضح أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	البيان
٨,٠	٣	دبلوم
٣٠,٠	٨	بكالوريوس
٤٨,٠	١٠	ماجستير
١٤,٠	٥	دكتوراه
١٠٠,٠	٢٥	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن غالبية الباحثين كانوا من المؤهل العلمي ماجستير، حيث بلغت نسبتهم ٤٨٪ بينما أقل الباحثين هم الذين مؤهلهم الجامعي دبلوم بنسبة ٨٪.

جدول رقم (٥)

يوضح أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة	التكرار	البيان
٢٤,٠	٦	أقل من ٥ سنة
٢٤,٠	٧	٥ وأقل من ١٠ سنة
٢٩,٠	٨	١١ وأقل من ١٥ سنوات
٢٣,٠	٤	١٥ فأكثر
١٠٠,٠	٢٥	المجموع

من الجدول أعلاه و الشكل أدناه يتضح أن غالبية المبحوثين سنوات خبرتهم من ١١-١٥ سنة حيث بلغت نسبتهم ٢٩٪ و من ثم يليهم أفراد العينة الذين تقع سنوات خبرتهم في الفئة ١٠-٥ سنوات حيث بلغت نسبتهم ٢٤٪ بينما أقل المبحوثين هم سنوات خبرتهم في الفئة ١٥ سنة فأكثر بنسبة ٢٣٪.

المبحث الرابع

تحليل ومناقشة النتائج

(١) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الأول:

يقيس المحور الأول الآتي: (هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وضعف الوازع الديني لدى الافراد).
تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول (٦)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
ونائج اختبار (ت) للمحور الأول

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	اتجاه الرأي
١	توجد آلية واضحة للتعرف على ضغوط العمل وتجاوز المواقف الضاغطة	٤,٣٦	٠,٧٧٦	١٢,٣٩٠	٠,٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٢	الرجوع الي الدين والصبر والرضا بالقدر يحد من آثار ضغط العمل	٤,٢٤	١,١١٧	٧,٨٥١	٠,٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٣	تفسير المواقف الضاغطة إيجابياً يحول المواقف الضاغطة السلبية الي مواقف إيجابية	٤,٥٢	٠,٦٧٧	١٥,٨٦٨	٠,٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٤	استشعار الفرد لاهمية العمل وانه مؤتمن عليه يقضي علي مسببات ضغط العمل	٤,٤٠	٠,٧٢٨	١٣,٥٩٠	٠,٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
	المحور ككل	١٧,٥٢	٣,٢٩٨	٤٩,٦٩٩	٠,٠٠٠	دالة	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الاستبيان، ٢٠١٨م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وضعف الوازع الديني لدي الافراد . يتسم بدرجة مرتفعة، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول غالبية العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (٣)، وانحرافات معيارية قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لغالبية عبارات المحور ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الإحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٥) . أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح

أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (١٧,٥٢) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (١٩,٥٥٤) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (٠.٥) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة.

(٢) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الثاني:

يقيس المحور الثاني الآتي: (القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط تخفف من الآثار الضارة علي كل من الأفراد والمنظمة).

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول (٧)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الثاني

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	اتجاه الرأي
١	الإدارة بالمشاركة أسلوب إيجابي لإشعار الموظفين بأهميتهم والحصول علي أفضل ما لديهم	٤,٤٦	٠.٨٦٢	١١,٩٧٥	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٢	شعور العاملين بالملل، قلة او ضالة الدور يسبب ضغوط	٤,٢٨	٠.٩٤٨	٩,٥٤٣	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٣	بسبب عبء العمل الزائد	٤,٢٦	٠.٨٩٩	٩,٩٠٨	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٤	تتبنى الإدارة إستراتيجيات تتضمن تعديل المواقف المسببة للضغوط	٣,٩٢	١,٠٤٧	٦,٢١٥	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٥	القيم الأخلاقية وتنمية الالتزام بالمثل تقود الي تحسين الأداء وبالتالي تحسين رفاهية المجتمع	٣,٩٢	٠.٩٨٦	٦,٥٩٥	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
	المحور ككل	٢٠,٨٤	٤,٧٤٢	٤٤,٢٣٦	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الاستبيان، ٢٠١٨م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن "القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط تخفف من الآثار الضارة على كل من الأفراد والمنظمة"

يتسم بدرجة مرتفعة، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول غالبية العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (٣)، وانحرافات معيارية قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لغالبية عبارات المحور ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٥).

أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (٢٠,٨٤) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (١٤,٣٧٨) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (٠.٥) لمصلحة أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة.

(٣) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الثالث

يقيس المحور الثالث الآتي: (هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استغلال مستوي قدرات الإنسان والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة).
تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول (٨)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
ونائج اختبار (ت) للمحور الثالث

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	اتجاه الرأي
١	السبب الرئيس لضغوط العمل هو سوء الرئيس . وعدم وضوح الاهداف	٤,٣٦	٠.٦٦٣	١٤,٥١١	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٢	ينتوقف مستوى الضغط على مدى التمسك بأخلاقيات الإدارة	٤,٥٢	٠.٧٦٢	١٤,٠٩٨	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٣	الهدف الرئيس لإدارة الضغوط هو تمكين الإنسان من استغلال مستوى قدرته بشكل أمثل	٤,٣٢	٠.٧٦٨	١٢,١٥٨	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٤	الإدارة الفعالة هي التي تسمح للمرؤوسين بتقديم مقترحاتهم التي كثيراً ما تكون بناءة	٤,١٨	٠.٨٧٣	٩,٥٥٣	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
	المحور ككل	١٧,٣٨	٣,٠٦٦	٥٠,٣٢	٠.٠٠٠	دالة	أوافق

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الاستبيان، ٢٠١٨م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن "هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استغلال مستوى قدرات الإنسان والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة". يتسم بدرجة مرتفعة، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول غالبية العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (٣)، وانحرافات معيارية قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لغالبية عبارات المحور ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥).

أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لمصلحة

أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (١٧,٣٨) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (١٧,٢٤٣) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (٠.٥) لمصلحة أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة.

(٤) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الرابع:

يقيس المحور الرابع الآتي: (هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التغيير والتوازن وتحقيق استراتيجية مواجهه الضغوط).

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة الفروق بين متوسط أفراد العينة ومتوسط عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول (٩)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الرابع

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير	اتجاه الرأي
١	تغير وجهة نظرك للإيجابية تقلل من تأثير السلوك الانفعالي عليك	٤,٢٢	٠.٨٤٠	١٠,٢٦٩	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٢	بتقوية الروابط العائلية . وتعزيز علاقتك بالأسرة والأصدقاء وزملاء العمل . بالحوار والمشاورة يضيف لحياتك نوع من المرونة. لتجعلك أكثر سعادة	٤,٣٠	٠.٧٨٩	١١,٦٥١	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٣	إدارة الوقت أنسب إستراتيجية للتخلص من ضغوط العمل	٤,٣٨	٠.٧٢٥	١٣,٤٥٣	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
٤	تحديد الأولويات يولد في النفس طاقة هائلة من الجِد والمثابرة والعمل الدؤوب	٤,٤٨	٠.٦١٤	١٧,٠٤١	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة
	المحور ككل	١٧,٣٨	٢,٩٦٨	٥٢,٤١٤	٠.٠٠٠	دالة	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الاستبيان، ٢٠١٨ م.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة قد أكدوا أن " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التغير والتوازن وتحقيق إستراتيجية مواجهه الضغوط ".
 يتسم بدرجة مرتفعة، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول غالبية العبارات والتي تفوق متوسط العبارة وهو (٣)، وانحرافات معيارية قريبة من الواحد الصحيح وقيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لغالبية عبارات المحور ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قيمها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٥).
 أيضاً يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لمصلحة أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (١٧,٣٨) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (١٤,٦٥٥) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (٠.٥) لصالح أفراد العينة، وهذا يعني أنهم أجابوا على عبارات المقياس بالموافقة.

خاتمة

قال تعالى : ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ [البعد: ٤]

إن أهم ما يجب على العاملين أن يعملوه هو أن يكتشفوا الطريقة الخاصة التي تتناسب مع اعمالهم لمواجهة ضغوط العمل ، وأن ينسقوا الأمور في مراتب من الأهمية والاستعداد للتضحية بالمهم من أجل الأهم ، وأن أفضل علاج هو الوقاية فلكي تواجه ضغوط الحياة أدرسها أولاً ، فإذا كانت هنالك وظيفة جديدة تنتظر فحاول أن تدرس الصعوبات التي سوف تترتب عليها ومنذ البداية تعلم كيف تواجهها ولكي تحافظ على كيانك قوِّ إيمانك فالنجاح يتطلب الكثير من العمل والكثير من العمل يؤدي إلى الكثير من الضغوط والاضغوط تحتاج إلى حكمة حتى لا يخسر المرء نفسه.

أولاً: النتائج:

١. أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التغير والتوازن وتحقيق إستراتيجية مواجهه الضغوط.

٢. أكدت الدراسة هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استغلال مستوى قدرات الإنسان والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة.
٣. أكد أفراد العينة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وضعف الوازع الديني لدى الأفراد.
٤. أكدت الدراسة أنه لا بد من وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المديرين والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير وإلمامهم الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم .

ثانياً: التوصيات :

١. زيادة الاهتمام بموضوع تدريب القادة الإداريين على التعامل مع الضغوط والقدرة على تحليلها وعلاجها وتوعية العاملين بأهداف العمل وإيضاح الأدوار والمسؤوليات.
٢. ضرورة تحسين بيئة العمل وتخفيف حدة المؤثرات المادية المسببة للضغوط وذلك بتطويرها أو استبدالها.
٣. زيادة فعالية الأداء من خلال تعزيز الإلفة وتوثيق العلاقات بين جماعات العمل في ضوء التعاون بروح الفريق .
٤. الإيمان بالقضاء والقدر خيره وشره ، واللجوء إلى الصلاة لقوله عليه السلام: «أرحنا بها يا بلال» والإكثار من قراءة القرآن الكريم لكي ينشرح الصدر ويخف التوتر.
٥. الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط وذلك في محيط هادئ وتطبيق إستراتيجيات مناسبة للتخلص من الضغط.

قائمة المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.
السنة النبوية المطهرة.
١. زكي مكي إسماعيل، السلوك التنظيمي، ط١، (الخرطوم : منشورات جامعة السودان المفتوحة، ٢٠٠٥م).
 ٢. عروبة خالد رشيد ، ضغط العمل والاداء المنظمي ، العلاقة والاثر ، (لرصافة : مجلة كلية الآداب ، العدد ٩٥) .
 ٣. بشير سعود العريفي ،دراسة العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل تطبيق ، (الرياض : دراسة ميدانية علي مجموعة العريفي للتجارة) .
 ٤. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي ، ط١، (الاسكندرية :دار الجامعة الجديدة، ٢٠٠٨م).
 ٥. طارق طه ، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت ، ط١، (القاهرة : دار الجامعة الجديدة ، ٢٠٠٨م) .
 ٦. نجم عبود نجم ، أخلاقيات الادارة في عالم متغير ، ط١ ، (القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الادارية ، ٢٠٠٠م).
 ٧. عبيد بن عبدالله العمري، ضغوط العمل عند المعلمين (الرياض: دراسة ميدانية قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب جامعة الملك سعود).
 ٨. مدحت مصطفى راغب وآخرون ، العلاقات الإنسانية (مدخل سلوكي ،(القاهرة : الشركة العربية للنشر والتوزيع ، ١٩٩٧م) .
 ٩. عامر حجل ، أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي ، (دمشق: ماجستير مراجعة الحسابات، ٢٠٠٨م) .
 ١٠. رشا أكرم العمامرة ، أخلاقيات الأعمال الإدارية ، ط١ ، (عمان : دار اليازية للنشر والتوزيع ، ٢٠١٥م) .

١١. محمد حسن حافظ، إدارة الموارد البشرية، ط١، الخرطوم : منشورات جامعة السودان المفتوحة، ٢٠٠٦م.
١٢. ميرغني عبد العال حمور ، إدارة الوقت ، ط١، الخرطوم : منشورات جامعة السودان المفتوحة ، ٢٠٠٦م.
١٣. ليلى محمد وليد بدران ، ضغوط العمل، دمشق : ماجستير إدارة الأعمال في مادة التنظيم الصناعي ، ٢٠٠٩م.
١٤. عدنان ماشي والي، مواجهة ضغوط العمل بالمنظورين الإسلامي والحديث، ٢٠١١م.
١٥. صبحي اليازجي ، التخطيط الإسلامي من حياة الرسول صلى الله عليه وسلم القائد بين (الفكر والتطبيق)، ٢٠٠٧م.
١٦. فارس النفيعي، إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ٢٠١٠م.
١٧. سعد فؤاد علي حبابة، التطوير الإداري، ط١ ، عمان : المكتبة الوطنية، ٢٠١٧م.
١٨. عبدالسلام محمود أبو قحف ، مقدمة في الأعمال ، ط١، الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر ، ٢٠٠٣م.
١٩. زكي مكي إسماعيل ، أصول الإدارة والتنظيم ، الخرطوم ، منشورات جامعة السودان المفتوحة ، ٢٠٠٦م.
٢٠. طلال مشعل، ضغوط العمل وكيفية التعامل معها، ٢٠١٥ mawdo3.com
٢١. النشرة الإلكترونية الشهرية الداخلية لديوان الخدمة المدنية، البحرين : العدد الرابع عشر، ٢٠١٦م.