

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
التخصص: تسيير الموارد البشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الرأس المال النفسي الإيجابي
دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب- جامعة-

من إعداد الطالبة: بودرهم كنزة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05 /15

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/حجاج عبد الرؤوف
الأستاذ/مناصرية رشيد
الأستاذة/بن الشيخ سارة
(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.
(أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2018-2017م

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
التخصص: تسيير الموارد البشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي
دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب - جامعة-

من إعداد الطالبة: بودرهم كنزة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05 /15

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.	الأستاذ/حجاج عبد الرؤوف
(أستاذ محاضر أ-، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.	الأستاذ/مناصيرية رشيد
(أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.	الأستاذ/بن الشيخ سارة

السنة الجامعية: 2017-2018

إهداء

إلى كل من يسعى لراحتنا وضمنان مستقبلنا
إلى الجنة والحنان أُمي
إلى العطاء والأمان أبي
إلى نبض روحي جدي وجدتي حفصهما الله
إلى سندي في الحياة إختوتي (ياسين، محسن، أسامة)
وأخواتي (أمينة، رانيا، خولة، نجود)
إلى جميع الأهل والأقارب وأفراد العائلة صغيرا وكبيرا
إلى الأستاذ المشرف مناصريه رشيد
إلى أولئك الذين لم تغمض جفونهم لطلب العلم جاعلين
نصب أعينهم قول الله تعالى "اقرأ" أساتذتي الكرام
إلى كل من رافقني في درب العلم زملاء الدراسة،
إلى صديقاتي وكل من ساهم في رفع معنوياتي
إلى كل من هو في القلب ولم يذكره قلبي
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

كنزة



شكر و عرفان

أحمدك ربي حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه وأشكرك على أن
وفقتني لإتمام هذا العمل وأرجو أن يكون عملا نافعا متقبلا
أتقدم بجزيل الشكر الأستاذ مناصريه رشيد على المعلومات
والتوجيهات النيرة في سبيل إنجاز هذه المذكرة
كما أشكر أعضاء لجنة المناقشة على تضحياتهم المستمرة
وعطائهم المتواصل من أجل إرشاد وتوجيه الطلبة
وعلى مجهوداتهم في دراسة هذه المذكرة
أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى جميع موظفي المؤسسة
العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة و كل من ساعدني
من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل

كنزة



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة-، حيث طبقت الدراسة على عينة طبقية قصدية مكونة من (110) موظف، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة لجمع البيانات، تم تحليل البيانات الواردة في الإستبانة عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد التدرجي. وقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي ووجود علاقة عكسية ضعيفة بينهما تقدر نسبتها (23.8%)، كما توصلت إلى عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، ديمومة الوظيفة، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة، الحالة العائلية).
الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، رأس المال النفسي الإيجابي، المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة-

Abstract:

This study aimed to identify the effect of work stress on positive psychological capital in public enterprise hospital saaddahlab- djamaa, this study was applied on Purposive sample consisting of 110 employees , to achieve the objectives of the study the researcher used questionnaire to collect data, the data were analyzed by using the statistical package for social sciences (Spss). Depending on the means, standard deviation, correlations coefficient, multiple regressionstepwise . The study concluded with the following results: there were a relationship is not statistically significant and very weak between work stress and positive psychological capital is estimated(23.8%). It also found that there were no differences between respondents' responses due to their personal characteristics (gender, age, job permanence, educational level, experience, occupation, family status).

Keywords : work stress, positive psychological capital, public enterpris hospital saaddahlab- djamaa-

قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل.	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل.
03	المطلب الأول: ماهية لرأس المال النفسي الإيجابي.
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل.
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل.
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني: العلاقة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع رأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة.	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
35	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
37	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
58	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
63	المراجع
67	الملاحق
78	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	المقارنة بين أبعاد الدراسات السابقة والدراسة الحالية بالنسبة للمتغير التابع.	28
(2-1)	المقارنة بين أبعاد الدراسات السابقة والدراسة الحالية بالنسبة للمتغير المستقل.	29
(3-1)	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.	30
(1-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى مقياس ليكارت	36
(2-2)	معامل الثبات للمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب باستخدام طريقة ألفا كرومباخ	36
(3-2)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	37
(4-2)	توزيع أفراد العينة حسب ديمومة الوظيفة	37
(5-2)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	37
(6-2)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	38
(7-2)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	38
(8-2)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	38
(9-2)	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	39
(10-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب-جامعة - حول ضغوط العمل	40
(11-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب-جامعة - لأبعاد ضغوط العمل	43
(12-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب-جامعة - حول رأس المال النفسي الإيجابي.	44
(13-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب-جامعة - لأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي	47
(14-2)	العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي	48
(15-2)	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	49
(16-2)	تحليل تباين خط الانحدار	49
(17-2)	قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب - جامعة -	50
(18-2)	التحليل الإحصائي باستخدام التحليل المتعدد التدريجي	50
(19-2)	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	51
(20-2)	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	51

52	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	(21-2)
52	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير الجنس	(22-2)
53	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير العمر	(23-2)
53	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير المستوى التعليمي	(24-2)
53	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير الخبرة	(25-2)
54	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حسب الوظيفة	(26-2)
54	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حسب الحالة العائلية	(27-2)
55	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير ديمومة الوظيفة	(28-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
03	نموذج متغيرات الدراسة	(1-1)
09	توسع رأس المال النفسي من أجل الميزة التنافسية.	(2-1)
11	أبعاد) مكونات (رأس المال النفسي الإيجابي.	(3-1)
21	انعكاسات وفوائد رأس المال النفسي الإيجابي في مكان العمل.	(4-1)
21	أثر الضغوط على السلوك والأداء الوظيفي.	(5-1)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
67	قائمة المحكمين	1
68	إستمارة الاستبيان	2
71	نتائج التحليل الإحصائي SPSS	3

مقدمة

أ- توطئة:

كثيرا ما يواجه العاملون في المؤسسات مواقف وظروفا قد يتعرضون من خلالها لحالات من الإضطراب والقلق والإحباط، الأمر الذي يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية والإجتماعية، وبالتالي ينعكس على مستوى أدائهم في العمل، كما أن معظم هذه الضغوط والتوترات تأتي من مصادر مرتبطة بالعمل أو من المؤسسات التي يقضي فيها العاملون جزءا كبيرا من حياتهم إلى جانب تأثير البيئة الخارجية على كل من الفرد والمؤسسة، لذا فقد تزايد الإهتمام بدراسة العوامل المؤثرة على مشاعر العاملين في بيئة العمل ودراسة اتجاهاتهم وآثارهم السلوكية الإيجابية والسلبية المنعكسة على الوظيفة وعلى المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها.

ومن ناحية أخرى، فإن وجود هذه المؤسسات واستمرارها بتحقيق أهدافها مقرون بوجود موارد بشرية تتمتع بحالة نفسية إيجابية لكونها الدعامة الرئيسية لنجاح المؤسسات من خلال العمل الذي تؤديه بما تملكه من قدرات وقابليات، الأمر الذي يستلزم على إدارة المؤسسة توجيه اهتمام استثنائي ومتابعة دقيقة للحالة النفسية، وتهيئة كافة المستلزمات الكفيلة التي تجعل الفرد العامل متوافقا مع نفسه، من خلال تعزيز نقاط القوة الإيجابية والتأكيد على بناءها وتطويرها وصولا إليه بالسواء أي الشخصية السوية المتوافقة أو الصحة النفسية إذ أصبح تركيز الدراسات النفسية على مكامن القوة في نفسية الفرد وبهدف التغلب على الضغوط التي تؤدي إلى اضطرابات بالصحة النفسية، إذ أن الموارد البشرية التي تعاني من سوء الصحة النفسية هي أدنى مستوى في الأداء من أقرانهم الذين لا يعانون من ذلك، والذي يمكن أن يعد عائق بوجه كفاءة وفعالية الأداء؛ لذلك فقد انصب الإهتمام بما يسمى برأس المال النفسي الإيجابي للعامل نظرا لما يحظى به من أهمية كبيرة في المؤسسات على اختلاف طبيعة نشاطها والذي يعتبر من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في حقل السلوك التنظيمي الإيجابي الذي يركز على المتغيرات النفسية التي يمكن أن توجه إيجابيا في تحسين الأداء التنظيمي.

ب- مشكلة الدراسة:

تعتبر ضغوط العمل من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليها بعض الباحثين بالقاتل الصامت وهي من أكثر المشاكل التي تواجهها الموارد البشرية في المؤسسة ، وبما أن الموارد البشرية من أهم موارد المؤسسة ومصدرا لقدراتها التنافسية، والتي يعول عليها في تحقيق أهدافها بعيدة الأمد، الأمر الذي يفرض على إدارتها دعم وتنمية العناصر الإيجابية في شخصية الفرد العامل من خلال الإستثمار في القدرات والإمكانات الإيجابية التي يمتلكها والذي يكون بمثابة المعيار العام للصحة النفسية.

وبناء على ما سبق أطرت إشكالية البحث بالتساؤل الآتي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي للموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة؟

من خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة- ؟

2- ما هو واقع رأس المال النفسي الإيجابي لدى أفراد عينة الدراسة؟

3- هل يوجد ارتباط بين مستوى ضغوط العمل وأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) في

المؤسسة محل الدراسة؟

4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال النفسي الإيجابي تعزى لخصائصهم الشخصية؟

ت- الفرضيات

للإجابة على التساؤلات الفرعية يمكن وضع الفرضيات التالية:

- 1- هناك مستوى عالي لضغوط العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة.
- 2- هناك مستوى منخفض لرأس المال النفسي الإيجابي لدى أفراد عينة الدراسة.
- 3- هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل وأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي.
- 4- لا توجد فروقات دالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال النفسي تعزى لخصائصهم الشخصية.

ث- مبررات اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى عدة أسباب أهمها:

- تعد مهنة التمريض من أحد المهن التي تدخل في إطار الخدمات الإنسانية والتي توصف بالمهن الضاغطة لذا لا بد من الاهتمام بدراسة أهم العوامل المسببة لهذه الضغوط.
- ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل كون موضوع يتميز بالحدثة.
- كون هذا الموضوع جدير بالدراسة نظرا للتزايد الشديد في حدة ضغوط العمل في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية والتكاليف الخطيرة الناتجة عنها.

ج- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- إبراز معنى ومفهوم رأس المال النفسي الإيجابي , وضغوط العمل؛
- معرفة مستوى الضغوط في المؤسسة الإستشفائية سعد دحلب وأهم مصادرها ومسبباتها؛
- معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- الكشف عن مستوى إدراك عينة لبحث لرأس المال النفسي الإيجابي؛
- الخروج بمجموعة من التوصيات للإسهام في تخفيض مستوى الضغوط في المؤسسات الصحية، وتدريب وتنمية رأس المال النفسي الإيجابي لتجاوز هذه الضغوط.

ح- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- تنبع أهمية الدراسة من إمكانية التعرف على الجوانب النفسية الإيجابية للعاملين في المؤسسة الإستشفائية سعد دحلب بجامعة وإمكانية تنميتها للتخلص من ضغوط العمل التي يتعرضون لها؛
- تكمن الأهمية من حيث المتغيرات التي يحاول أن يلقي الضوء عليها لما لها من أهمية كبيرة في حياة الفرد والمؤسسة.

خ- حدود الدراسة :

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- الحدود الزمنية: فكانت الدراسة خلال شهري فيفري-مارس 2018.
- الحدود المكانية: المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة-.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة من خلال : الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 19

ذ- مرجعية البحث :

وتمثلت في المقالات والكتب والمذكرات ذات الصلة بالموضوع.

ر- صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- عدم توفر الوقت الكافي لجمع المعلومات؛
- قلة الكتب والمراجع العربية التي تتناول موضوع رأس المال النفسي الإيجابي؛
- صعوبة توزيع واسترجاع الاستبيانات على الباحثين في المؤسسة محل الدراسة.

ز- هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

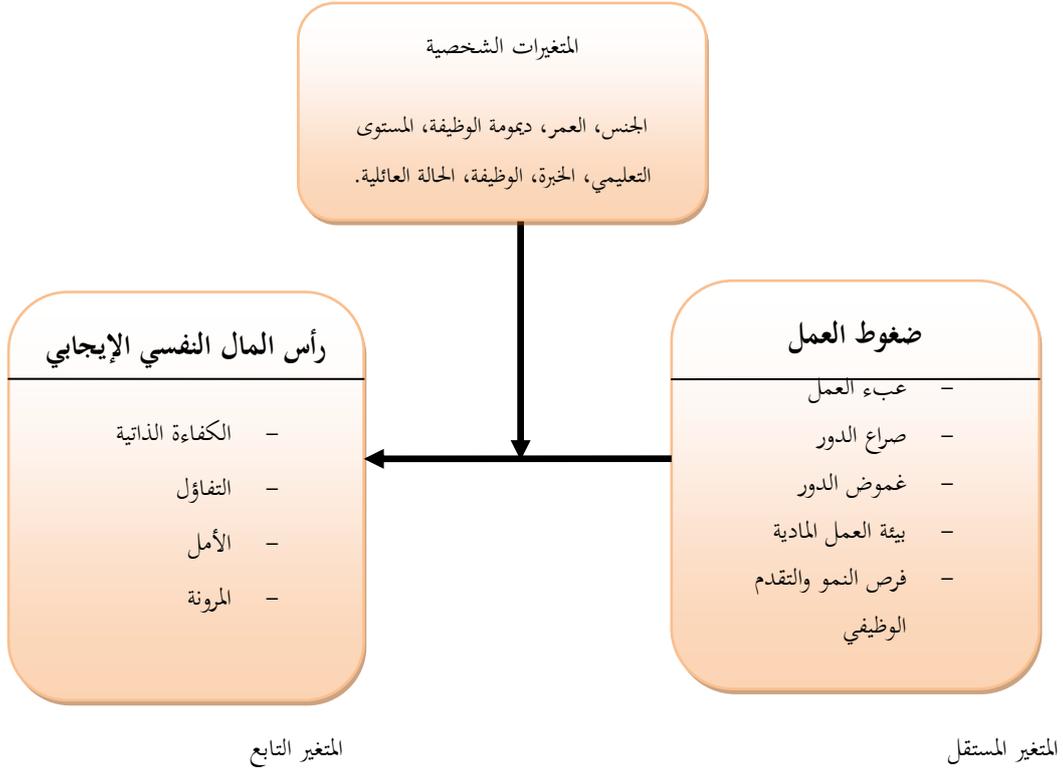
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال النفسي وضغوط العمل، تطرقنا في مبحثه الأول للأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين:
المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي الإيجابي؛
المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل.
أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية، الذي بدوره ينقسم إلى:
المطلب الأول الدراسات السابقة؛

المطلب الثاني: الإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية لواقع رأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

مقدمة

الشكل (1-1): يوضح نموذج متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الدراسات السابقة.

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لرأس المال النفسي
الإيجابي وضغوط العمل**

تمهيد

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تحظى لحد الساعة باهتمام كبير خاصة في مجال الصحة، بالإضافة إلى المجالات الأخرى ، كما أن لضغوط العمل تأثير فعال على سلوك الموظفين في المؤسسات مما ينعكس ذلك على نشاطها، مهامها وأهدافها لذلك فعليها الإهتمام بنفسية الموظفين وتنمية الجوانب النفسية الإيجابية لديهم وهذا يؤثر على أفرادها بشكل إيجابي مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها ككل.

في هذا الفصل سنتطرق لمبحثين أساسين هما:

في المبحث الأول سنعرض الجانب النظري لكل من المفهومين ضغوط العمل و رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادهما.

في المبحث الثاني سنعرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ألاوهما ضغوط العمل و رأس المال النفسي الإيجابي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي

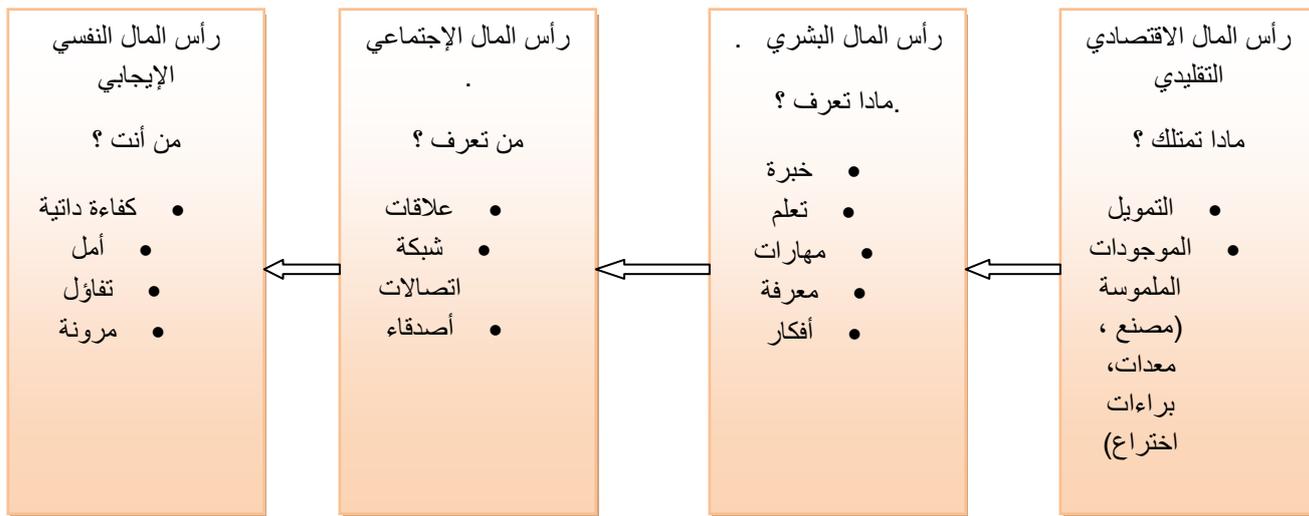
المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي الإيجابي

لقد اجتذب مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي قدرا كبيرا من الإهتمام من جانب العديد من الباحثين، والذي ارتبط باتجاهات وسلوكيات العاملين والأداء على مستويات مختلفة، ومع ذلك فإن طبيعة هذا المفهوم، وكيفية قياسه، والعوامل المؤثرة في تطوره، وكيفية تأثيره على أداء العمل، مازالت في طور المناقشات المستمرة في الأدب التنظيمي وهذا ما يدعو للتعرف بشكل أوسع على هذا المصطلح.

الفرع الأول: مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي (PSYCAP).

يمتد رأس المال النفسي إلى أبعد من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، إذ يتضمن فلسفة "من أنت" بدلا من "ماذا تعرف" أو "من تعرف"، ويشير (Luthans et al 2004) إلى أن الإدراك المتصاعد للموارد البشرية في كونها ميزة تنافسية في الاقتصاد العالمي الجديد حفز الباحثين والكتاب على إثارة موضوعات رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي في المجالات النظرية، البحث والتطبيق، بينما واجه رأس المال النفسي الإيجابي إهمالا من قبل الأكاديميين والممارسين في ميادين العمل، على الرغم من كونه جزء مهم من (رأس المال البشري "ماذا أعرف")، (ورأس المال الاجتماعي "من أعرف")، إذ جاء رأس المال النفسي ليمثل "من أنا" لتكون مهمة بقدر أهمية "ماذا أعرف" و"من أعرف"، والشكل الموالي يوضح ذلك:¹

شكل رقم (1-2) : يوضح توسع رأس المال النفسي من أجل الميزة التنافسية.



المصدر: سعد علي حمود العنزي، مرجع سبق ذكره، ص 07

¹ سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل إبراهيم، رأس المال النفسي الإيجابي منظور فكري في المكونات والمرتكبات الجوهرية للبناء والتطوير، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، قسم إدارة الأعمال، المجلد 18، العدد 65، ص 7-8.

التعريف الأول: هو الصفات والقدرات النفسية الإيجابية التي يمتلكها الشخص والتي تساعد على اتخاذ وتنفيذ السلوك اللازم لتحقيق النجاح والريادة في المهام الموكلة بها.¹

التعريف الثاني: عرفه (smith et al) على أنه الحالة النفسية الإيجابية للفرد القابلة للتطوير التي تتصف بالكفاءة الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة.²

التعريف الثالث: يعرفه (Luthans et al) بأنه حالة التطور النفسية الإيجابية والذي يتميز بأربعة خصائص هي:

- 1- امتلاك الثقة لتقديم الجهود الاستثنائية من أجل النجاح في تحدي المهام؛
 - 2- توفر العزو الإيجابي حول إمكانية النجاح الآني والمستقبلي؛
 - 3- المثابرة تجاه الأهداف، وعند الضرورة إعادة توجيه المسارات تجاه الأهداف (الأمل)، لتحقيق النجاح المنشود؛
 - 4- عند حدوث المشاكل والمعوقات القدرة على التحمل والانتعاش (المرونة)، والعودة إلى الوضع الطبيعي ما بعد الصدمة.³
- ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن رأس المال النفسي الإيجابي يتميز بالخصائص التالية:

فريد، قابل للقياس، قابل للتطوير، مؤثر في الأداء.⁴

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن رأس المال النفسي الإيجابي هو الصفات النفسية الإيجابية التي تميز الفرد وتساعد على تحقيق النجاح في حياته المهنية بكل ثقة وتخطي العقبات التي قد تواجهه مستقبلاً.

الفرع الثاني: أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي

لقد اختلف الباحثون والدارسون في تحديد أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي سواء ما يتعلق بعددها أو تسميتها و يمكن إرجاع ذلك إلى حيوية هذه الأبعاد وتجديدها.

إن أغلب وجهات النظر حول أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي قد ركزت على أربعة أبعاد هي: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل و المرونة)، بينما أشار الآخرون فضلاً عن ذلك إلى الاعتقاد الذاتي، القيمة الذاتية، وكذلك روح التسامح والحكمة والشجاعة، وغيرها من الصفات المرغوبة كالإصرار على الانجاز والانخراط في العمل، ومنهم من أشار إلى قابلية القياس، والحالة الإيجابية وقابلية التطوير، و التفرد في بعض الصفات الحميدة، وتتفق الباحثة مع وجهات النظر التي تشير إلى الأبعاد الرئيسية لرأس المال النفسي الإيجابي الأكثر اتفاقاً بين الباحثين وهي: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل و المرونة).

¹ جنان شهاب أحمد، العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والارتجال التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية دراسة مسحية لآراء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة أهل البيت (ع) الأهلية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 7، العدد 3، 2017، ص 143.

² إحسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، تأثير رأس المال النفسي الإيجابي على الأداء الإبداعي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، قسم إدارة أعمال، 2015، المجلد 17، العدد 3، ص 13.

³ كمال كاظم طاهر الحسني، رأس المال النفسي وأثره في الإستغراق الوظيفي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، المجلد 3، العدد 6، 2013م، ص 05.

⁴ صباح محمد موسى، سحر أحمد كرجي، أثر رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الهندسة، المجلد 38، العدد 105، المستنصرية، 2015م، ص 90.

أولاً: الكفاءة الذاتية (Self-Efficacy)

تعد الكفاءة الذاتية من أهم المصطلحات التي تطرق إليها الباحثون في مجالات مختلفة منها مجال السلوك التنظيمي، الأمر الذي ساهم بشكل أو بآخر في بروز مفاهيم متعددة لهذا المصطلح.

يشير (Bandura) إلى الكفاءة الذاتية أنها اعتقاد الأفراد في قابليتهم على تعزيز الدافعية و الموارد الإدراكية والطرائق المطلوبة للنشاط للسيطرة على مقتضيات البيئة، بينما أشار إليها (Ruiz&Cid) كونها القدرة المدركة من قبل الأفراد للتنفيذ الناجح للمهام.¹

تمثل الثقة المتواجدة لدى الفرد في مجال تقديمه للجهود الضرورية للنجاح في تحدي المهام المناطة به.² هي انعكاس لمدرجات الفرد بخصوص قدراته الإدراكية والدافعية الذاتية إضافة إلى احتمالات إتمام الفرد للمهام المناطة به بنجاح، بغض النظر عن ما يحدث في المحيط التنظيمي.³

الكفاءة الذاتية تمثل الأبعاد الإدراكية الاجتماعية، فهي تمثل ثقة الأفراد بقدراتهم لحشد وتحريك الموارد ومصادر الدافعية والإدراكية والأداء الضروري لتنفيذ المهام بنجاح في المحيط التنظيمي.⁴ ويمكن تحسين الكفاءة الذاتية من خلال ثلاثة طرائق هي:⁵

أ- تجارب النجاح (إجادة المهمة):

ويعد المدخل الأقوى لتطوير الثقة لأنه يستلزم معلومات مباشرة عن النجاح، فالإنجازات لا تبني الثقة بشكل مباشر، فالأمر مرهون بكل من المعالجة الموقفية مثل تعقيد المهمة، والمعالجة الإدراكية مثل إدراك الفرد لقابلياته.

ب- ملاحظة الآخرين والإقتداء:

الفرد ليس بحاجة إلى سلوك مدعوم بشكل مباشر لكي يتعلم، فهو يمكن أن يتعلم من خلال ملاحظة الآخرين من ذوي الدعم، وكذلك الحال بالنسبة لاكتساب الثقة بصدد رأس المال النفسي، فإذا كان الفرد يرى الناس يجوبون لأنفسهم النجاح عبر الجهد المستمر، فإنه بالمقابل سيمتلك القدرة على تحقيق النجاح، أما إذا لاحظ الفشل فيهم فإن ذلك سيغرس فيه الشك بقدراته الخاصة لإتقان نشاطات مماثلة.

ج- الإقناع الاجتماعي:

يمكن أن يساعد الأفراد المؤهلون من الدين يتمتعون بالاحترام في تطوير الثقة لدى المستخدمين وكأول مال نفسي لهم، وذلك من خلال إقناعهم بأنهم يملكون ما يأخذون.

¹ إحسان دهب جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، مرجع سبق ذكره، ص14.

²Luthans.F and others : (2008)the mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employe performance relationship, journal of organisational behavior J. organize-hehav . 29,p223 (www . inter science. Wiley/.com) do :(10.1002) job 507.

³Malone.L :(2011), individual differences and stress reactions as predictors of performance in pilot trainees, master thesis, KANSAS STATE UNIVERSITY, Manhattan,kansas .p22

⁴Millard .M (2011)Psychological Net Work : Finding the balance between psychological capital and psychological debt , A DISSERTATION Presented to the Faculty of the Graduate college at the university of NEBRASKA in partial faculty of the graduate college for the degreeof doctor of philosophy ,p17 .

⁵سعد علي حمود العنزي، مرجع سبق ذكره، ص 12.

ثانيا: الأمل (Hope)

هو متبايرة الأفراد العاملين في التوجه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، إضافة إلى قدرة الأفراد على إعادة توجيه المسارات لتحقيق الأهداف لو تطلب الأمر ذلك.¹

هو حالة الدافعية الإيجابية التي يستمدها الأفراد العاملون من خلال إدراكهم للنجاح، فهو يتميز بالتداؤب، أي الطاقة الموجهة باتجاه الأهداف، المسارات، التخطيط لمواجهة الأهداف، يمثل الأمل قوتين : الأولى قوة الإرادة (will power) أو التصميم نحو تحقيق الأهداف، والثانية قوة المسار (pay power) والذي يمثل التخطيط لمقابلة الأهداف.²

الأمل هو القدرة على إيجاد طرائق ووسائل للوصول إلى الأهداف التي يطمح الشخص للوصول إليها بامتلاكه النفسية الإيجابية وإن لم تنجح تلك الوسائل والطرائق يفكر بطرائق أخرى للوصول إلى الأهداف المرجوة والمتابرة عليها.³

يشير (SNYDER) إلى الأمل بأنه توقعات إيجابية تتصل بالوصول إلى الهدف، بينما يعرفه (IRVING et al) بوصفه حالة إدراكية متكونة من المسارات (القابلية المدركة لتوليد الاستراتيجيات لتحقيق الأهداف)، المقدرة (الإدراكات المتضمنة قابلية الفرد لإبداء وإدامة الحركة على امتداد المسارات المختارة)، ويرى (Chen&Lim) على أنه قابلية الفرد المدركة لاشتقاق المسارات لتحقيق الأهداف المرغوبة وقابلية الفرد لتحفيز نفسه عن طريق قوة التفكير لاستعمال تلك المسارات، ويرى (Envick) الأمل بأنه رغبة مصحوبة بتوقع الإنجاز، وهو حالة تحفيزية إيجابية تتضمن المقدرة والمسار.

يتضح أن وجهات النظر المختلفة اتجاه الأمل قد ركزت على الحالة التحفيزية (الدافعية) الإيجابية، فضلا عن توقع النتيجة القائم على فكرة القوة والمسارات لتحقيق الأهداف، ومن هنا يمكن القول بأن الأمل "حالة تحفيزية إيجابية مبنية على امتلاك الفرد القوة والمسارات المختارة وفي استثمار تلك المزايا للنجاح في تحقيق الأهداف المرغوبة، إذ أن التفكير الموجه نحو الهدف يجب أن يكون مستقرا عبر المواقف والزمن.⁴

وتناقش نظرية الأمل أن هناك ثلاث آليات رئيسية للأمل وهي:

أ- الأهداف:

تعد الأهداف بمثابة الأساس لنظرية الأمل وبشكل أكثر تحديدا فإن الأهداف تعد بمثابة المرساة حيث تبدأ العمليات العقلية ، وتستمد الأهداف أهميتها من كونها تتيح للأفراد ما يحتاجون من عمل وطاقة لتحقيق تلك الأهداف،

ب- المسارات:

تشير إلى قدرة الفرد على توليد بدائل مقبولة لتحقيق الهدف، وتعد المسارات حاسمة لإنجاز الهدف وذلك لكون الأمر مرتبط بالطرق المؤدية إلى ذلك الهدف، وبعد تحديد الهدف الثمين والقابل للتحقيق يبدأ الفرد بتوليد الطرق المختلفة

¹Luthans.F and others : (2008)the mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employe performance relationshipOp.Cit .,pp223.

²Malone,Op.Cit. ,P16

³مریم سلمان عباس الدليمي، خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي: اختبار الدور المعدل لقوة الخبرة، مذكره ماجستير، (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، عمان، 2016م، ص 31.

⁴إحسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، مرجع سبق ذكره، ص14.

للوصول إلى ذلك الهدف، وينظم كل مسار ويعطي مرتبة أهمية استنادا لفهم الفرد بشأن كيفية إسهام تلك المسارات في تحقيق الهدف بنجاح.

ج- فكرة القوة:

وهي الجانب التحفيزي لنظرية الأمل، فبعد توليد المسارات هناك حاجة للقوة لتبني الجهد اللازم للتحرك على طول المسار الذي تم اختياره، وتظهر فكرة القوة بشكل محدد في الاعتقاد بأن الفرد يمتلك القدرة على البدء والمثابرة ومن ثم الوصول إلى الهدف في النهاية، ويشار إلى هذا المفهوم بالقوة العقلية¹

ثالثا: التفاؤل (optimism)

لقد تعددت التعريفات الخاصة بالتفاؤل بتعدد الإتجاهات النظرية ذات الصلة بهذا المجال.

- يعرف (Peterson) التفاؤل على أنه مزاج أو موقف مرتبط بالتوقع حول المستقبل المادي، في حين أشار إليه (McGee) بأنه صفة شخصية أو ميل عام للأفراد لتوقع الأحداث الإيجابية والنتائج المفضلة أن تحدث في المستقبل بشكل أكثر تكرارا من الأحداث السلبية.

- يمثل العزو الإيجابي (positive attribution)، أي التفاؤل في تحقيق النجاح الآني والمستقبلي.²

- هو الجودة التي يمكن أن تسهم في قيادة فعالة من خلال تطوير الإدراك الذاتي، والرغبة في تحمل المخاطرة، والدافعية لمساعدة الآخرين في النجاح وتطوير التفاؤل الخاص بهم.³

إن التفاؤل قابل للتطوير عبر ثلاث سبل هي:

✓ اللين أو التساهل اتجاه الماضي؛

✓ تثمين و تقدير الحاضر؛

✓ فرصة للنظر صوب المستقبل.⁴

رابعا: المرونة (Resilience)

- إن المرونة مفهوم حديث متحذر بالعلاج النفسي وعلم النفس الاجتماعي وعلم البيئة، حيث يرى (Coutu) أن المرونة ليست صفة أخلاقية جيدة ولا صفة أخلاقية سيئة، بل أنها مجرد مهارة وقابلية تؤدي بمالكها إلى أن يكون قويا عند التعرض للضغط أو التغيير الكبير، في حين يشير (حسان 2009) إلى أن المرونة النفسية سمة تتضمن سلوكيات وأفكارا واعتقادات وأفعالا يمكن تعليمها وتنميتها لدى الفرد، وتعرف المرونة أيضا على أنها القدرة على مواجهة المشاكل والظروف الصعبة، وتحملها ومواجهتها والانتعاش ما بعدها لتحقيق النجاح المنشود.⁵

¹ سعد علي حمود العنزي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

²Luthans.F and others : (2008)the mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship,Op.Cit .,p223.

³ إحسان دهش جلاب، مرجع سبق ذكره، ص 15.

⁴ سعد علي حمود العنزي، مرجع سبق ذكره، ص 16.

⁵Luthans and others, Idem.

- يرى (Li-feng& Hua-Li) أن المرونة تلعب دوراً جوهرياً في التكيف الصحي للأفراد، وبالذات للأحداث الحياتية المرهقة، فالأفراد الذين لديهم مهارات التحمل يمتلكون قدرة عالية على التكيف وتحويل مسببات الضغط إلى فرص للتعلم والتنمية، فالأفراد العاملين قد يتعرضون للإحباط وتواجههم بعض المعوقات، وهنا يبرز دور المرونة في تمكينهم من التغلب على هذه المعوقات.¹
- ومن خلال التعاريف المذكورة آنفاً يمكن القول بأن المرونة خاصية أو صفة تنم عن قدرة الفرد على التكيف والتلاؤم، وميزة تشير إلى الانفتاح على صعيد القدرات والقوى والاستعداد من أجل تطويعها وملائمتها مع الظروف غير المحبذة.²
- كما أن هناك ثلاث مبادئ للمرونة تسمى بـ (CS) وهي : الرقابة (control)، والتماسك (coherence)، والإرتباطية أو التواصل (connectedness)، والآتي توضيح مختصر لهذه المبادئ:

أ- مبدأ الرقابة الشخصية:

أفادت الكثير من البحوث خلال عقود من الزمن إلى حاجة الناس للاعتقاد بامتلاكهم رقابة في حياتهم، وأن من يمتلك منهم مستويات عالية من الرقابة الشخصية يمتلك مستوى عال من الرضا، والأخلاق، ومستوى منخفض من الكآبة، والميل للعيش حياة أطول، ومستوى أدنى من الانعكاسات.

ب- مبدأ التماسك:

فقد يبدو أقل ظهوراً على السطح لكنه أساسي بالنسبة للمرونة الفردية، فنرى في حالات الكوارث والأزمات فعلى سبيل المثال يستنجد الناس للحصول على الغذاء والماء في الوقت نفسه يواجهون أسئلة مرتبطة بمحتهم، فتراهم يسألون أين عائلتي؟، أين بيتي؟، هل المساعدة آتية؟، وهم بذلك يبحثون عن أجوبة لتساؤلاتهم، وهذه الحالات طبيعية يسميها علماء النفس السلوك المعرفي، وهو الدافع لمعرفة عدم التأكد وإزالته، وهذا الدافع للمعرفة هو مبدأ أساسي لتحفيز كل الكائنات الحية، وهذا ما يشار إليه بأن الكائنات الحية تشغل بسلوك استطلاعي حتى في حال عدم توافر التعزيزات الأساسية.

ج- الإرتباطية أو التواصل:

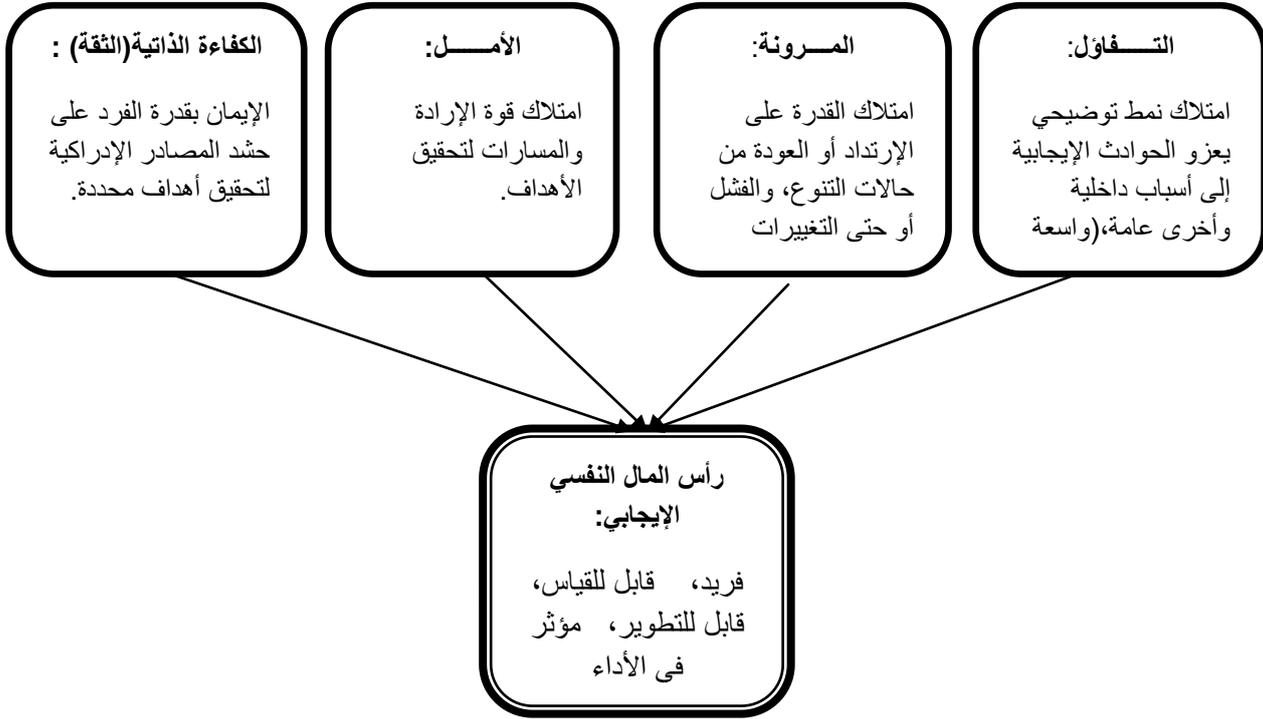
إن الخاصية البارزة للأفراد في حالة الكوارث والأزمات هي أن تتوحد سلوكياتهم للبحث عن آخرين وبناء روابط حتى مع الغرباء، فالطبيعة البشرية تتسم بأنها اجتماعية، وتوضح الدلائل المنافع الإيجابية للروابط الاجتماعية.³

¹ كمال كاظم طاهر الحسيني، مرجع سبق ذكره، ص 06.

² إحسان دهب جلاب، مرجع سبق ذكره، ص 15- 16.

³ سعد علي حمود العنزي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

الشكل رقم (1-3): أبعاد (مكونات) رأس المال النفسي الإيجابي



المصدر: سعد علي حمود العنزي، مرجع سبق ذكره، ص 23

يتضح من خلال الشكل أن هناك رابط مشترك وتكاملي بين أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي (الثقة، الأمل، التفاؤل) والتي تشكل بمجملها التركيب الجوهرى للمفهوم، ويتمثل الترابط الأساسي بينها كونها آلية تشترك فيها المكونات لإحداث النزعة التحفيزية للفرد.

الفرع الثالث: فوائد رأس المال النفسي الإيجابي :

إن رأس المال النفسي الإيجابي يعتبر مدخلا إيجابيا نوعيا من خلال ما يحققه من نتائج إيجابية في تنمية الموارد البشرية وإدارة الأداء، فرأس المال النفسي يزيد من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، وبالتالي تحقيق الحد الأقصى من مصالحهم الخاصة، فضلا عن تحسين التماسك والتعاون وإحداث تغيير إيجابي في الثقافة التنظيمية.

يسهم رأس المال النفسي في إدراك الأفراد العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال:

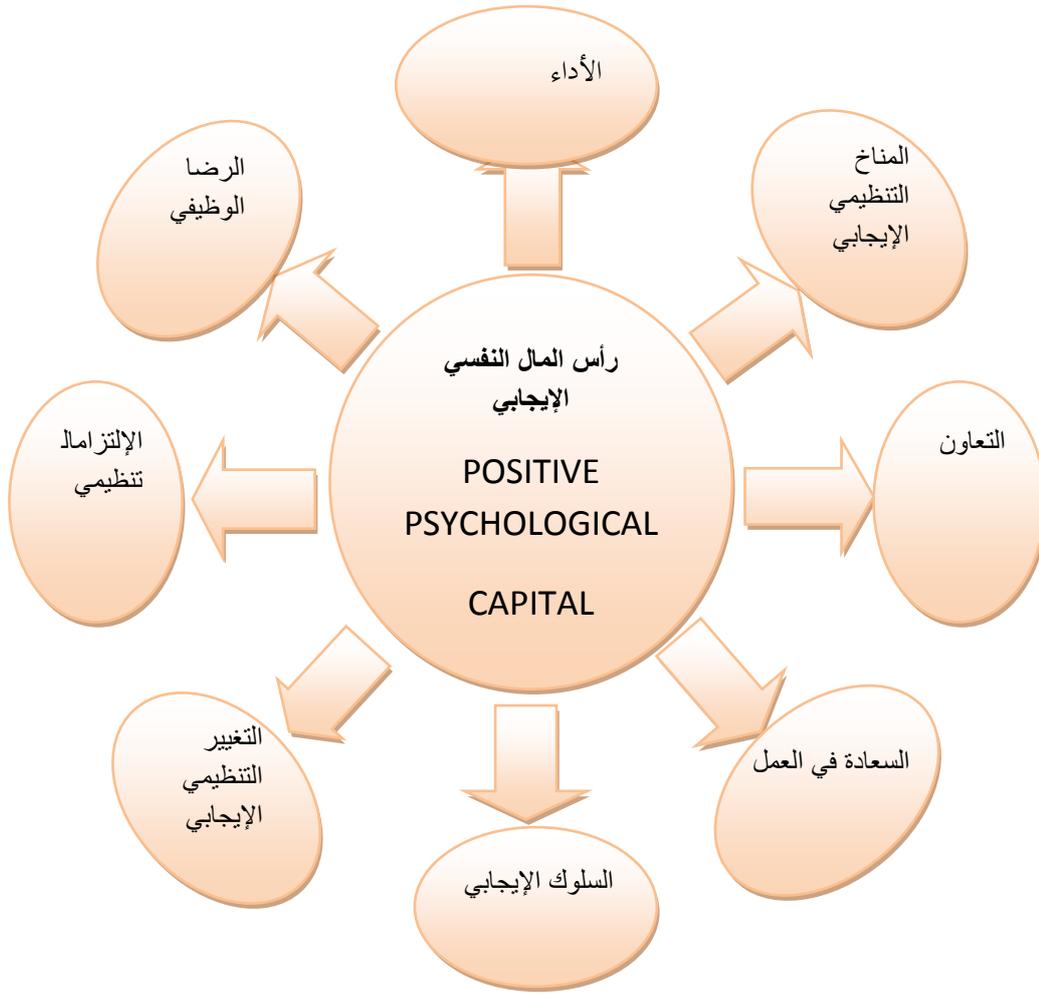
- كتركيب فردي إيجابي، يوجه رأس المال النفسي تجاه الأهداف من خلال القدرة على إيجاد مختلف المسارات لتحقيق الأهداف، فالبعض يمكن أن يكون مبدعا علما أن هذا ليس جزءا من دور المهمة الرسمي، ومرنا عند الضرورة للاستمرارية في تحقيق الأهداف وواتقا من قدراته، ولا يخشى اللوج في اختيار المسارات والطرائق الجديدة، ومتفائلا بشأن المستقبل للمحافظة على التوجه الإيجابي؛
- يدعم رأس المال النفسي الإيجابي العلاقة بين الإيجابية والتفكير الواسع، فالشعورية والتوجهات الإيجابية تزيد من انتباه وتركيز وأنماط التفكير وسلوكيات الأفراد، وهذه السلوكيات تصور كسلوكيات المواطنة التنظيمية، إذ تعتبر المساهمات الشعورية

- الإيجابية للأفراد العاملين كسلوك طوعي ذاتي كالمشاركة ومساعدة زملاء العمل أو المساعدة في التحسين التنظيمي من خلال الأفكار و المقترحات؛
- إن رأس المال النفسي الإيجابي من شأنه إضافة العديد من النتائج الإيجابية المرحب بها من قبل إدارة المنظمة كالاتزام التنظيمي، الفاعلية، الأداء والرضا الوظيفي، فهو يؤثر على السلوكيات الإيجابية التي من شأنها المساعدة في تحقيق الفعالية التنظيمية، فضلا عن المساعدة في الابتعاد عن السلوكيات والمواقف السلبية التي يمكن أن تعيق الفعالية والنجاح التنظيمي؛
 - وأضاف كل من المعاني وآخرون إلى أن رأس المال النفسي الإيجابي يشجع السلوكيات السليمة وهذا بدوره يشجع المعرفة حول ماهية الممارسات الصحيحة والسليمة المحبذة لدى الأفراد العاملين مع التركيز على ضرورة توافر صحة نفسية تعمل على تطوير الأفراد من أجل النمو والنجاح والازدهار وامتلاك الأثر الإيجابي تجاه أديانهم، وما ينتج عنه من مخرجات؛
 - يمثل رأس المال النفسي الإيجابي القابليات النفسية الإيجابية فضلا عن التركيز على القوة والطاقة الشخصية الإيجابية؛
 - يمكن المنظمة من تحقيق مستويات عالية من الأداء، فهو يمثل أداة لتحويل القدرات إلى الواقع العملي؛
 - الإستثمار في رأس المال النفسي الإيجابي يعد ربحا للمنظمة من حيث تحسين أدائها وتعزيز ميزتها التنافسية.¹
- بالإضافة إلى :²
- أن الأفراد ذوي رأس المال النفسي الايجابي المرتفع لديهم توقعات إيجابية حول النتائج المستقبلية وزيادة الاعتقاد في قدرتهم على التعامل مع مختلف التحديات التي ينطوي عليها هذا العمل، فتلك الحالات النفسية الإيجابية تحفز الأفراد على بدل المزيد من الجهد وأداء وظائفهم بشكل جيد، وهذا بدوره يعزز رضاهم الوظيفي؛
 - يساعد رأس المال النفسي الإيجابي في تخفيض مستوى التوتر والضغوط لدى الأفراد، وبالتالي الحد من الآثار المترتبة على التكاليف الإضافية التي تكبدتها المؤسسات، ومن ثم تركيز العديد من المؤسسات على تطوير رأس المال النفسي الإيجابي لدى الموظفين بما كونه أحد أهم العوامل التي يمكنها رفع مستوى الإنتاجية، ودعم القدرة التنافسية لها.

¹كمال كاظم طاهر الحسيني، مرجع سبق ذكره، ص 07.

² محمد فوزي أمين البردان، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة و الارتباط بالعمل، أطروحة دكتوراه في فلسفة العلوم التجارية، (غير منشورة) جامعة مدينة السادات ، قسم إدارة أعمال، 2007، ص 25.

الشكل رقم (1-4) : يوضح انعكاسات وفوائد رأس المال النفسي الإيجابي في مكان العمل



المصدر: سعد علي حمود العنزي، مرجع سبق ذكره، ص 25

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن رأس المال النفسي الإيجابي له عدة انعكاسات على نفسية الفرد وعمله منها الرضا الوظيفي والالتزام والأداء الجيد، حيث أن كل هذه الانعكاسات تعتبر مكسب للفرد والمؤسسة من خلاله يمكن تحقيق النجاح.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

إن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات، والتي تعد أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات المؤسسات المعاصرة في تحقيق أهدافها خاصة مع ازدياد حدة المنافسة.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل :

التعريف الأول: يعرف Szlaji and Wallace ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد نتيجة لمجموعة من العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد ذاته.¹

التعريف الثاني: هي ظاهرة يتعرض لها الأفراد وتتمثل بدرجة من المعانات والإرهاق النفسي والجسماني الناجمة عن ظروف العمل وغيرها من الظروف المحيطة بالفرد.²

التعريف الثالث: ضغوط العمل هي الضغوط التي تنشأ نتيجة تباين بين متطلبات البيئة وبين مدى الكفاية الشخصية.³ من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن ضغوط العمل هي خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديداً للفرد ويترتب عنها آثار جسمية أو نفسية.

الفرع الثاني: أنواع الضغوط ومصادرها

أولاً: أنواع ضغوط العمل

1- الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية للتزقي أو أن يحوز الموظف رضا رئيسه المباشر، وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة، حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل، والمؤشرات التالية تتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

- زيادة الدوافع؛
- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط؛
- القدرة على الإدراك وتحليل المشاكل؛
- زيادة القدرة على التصرف؛

¹ عبد الفتاح صالح خليفات، شيرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد (2+1)، الأردن، 2001، ص605.

² سليمان سالم الحجايا، ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة الطفيلة التقنية، قسم علم النفس التربوي، المجلد 13، العدد 1، مارس 2012م، ص314.

³ إسماعيل طه، أطفاس ياسين، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، كلية التربية للبنات، العدد 12، ص06.

- زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع؛
- التفاؤل نحو المستقبل؛
- تساعد الضغوط الايجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة مثل تاريخ استحقاق الضرائب وتقديم تقارير الأداء الوظيفية... وغيرها؛
- ارتفاع حجم النشاط وقوته.

تعتبر الضغوط الايجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، ويمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة على العاملين معه بحيث إذا اختلت هذه المؤشرات وساءت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الإحتياط لها.

2- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر و الأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الأبحاث على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، والضغط السلبي كما عرفه احد الكتاب "عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى وضرر على عقل أو جسم الفرد"، وتفرز الضغوط السلبية آثارا ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية أو النفسية، هناك ثلاثة مناطق للضغوط التي قد يتعرض لها الفرد هي:

أ- منطقة الضغوط الإيجابية:

وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط الذي يؤدي إلى تحسين صحة وأداء الفرد وتجعله راضيا وتتأثر هذه المنطقة بمستويات الطاقة البدنية للفرد وبخبرته وقوة شخصيته وموقع العمل الذي يشغله.

ب- منطقة الضغوط السلبية المنخفضة:

وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويكون تأثيرها محدود، فهي لا تحمس الفرد على الأداء كما أنها لا تخلق لديه الدافع أو الحافز على تحدي الصعاب.

ج- منطقة الضغوط السلبية الزائدة:

وهو ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له، فعندما يتعرض الفرد لضغوط متزايدة نتيجة مرض أو اضطهاد من رئيس مباشر في العمل فعندئذ تكون الضغوط السلبية متزايدة . وكل هذه الضغوط السلبية المتزايدة أو المنخفضة تؤديان إلى نتائج قد تكون متشابهة أو مختلفة من حيث قوة تأثيرها مثل حدة الطبع والقلق، والأرق والانفعال والتوتر وتختلف من فرد لآخر.¹

¹ يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2016م، ص 80-81-82-83.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل .

تشير الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغط داخل العمل، وقد تناولت تلك الدراسات بيئة العمل الداخلية والخارجية، والفرد نفسه باعتبارها من المسببات الرئيسية للضغوط.

1- غموض الدور:

يعد غموض الدور مصدراً من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ومن أكثر مسبباتها للوظائف المختلفة، إذ أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدراً لضغوط العمل، ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات.¹

2- صراع الدور:

يتعرض الفرد في المنظمة عند القيام بدوره لمجموعة من التوقعات تأتي إليه من مجموعة الأدوار التي ينتمي إليها، وكثيراً ما تكون هذه التوقعات متضاربة فتخلق له صراعاً نفسياً تتوقف حدته على قوة هذه الضغوط وعلى قوة شخصيته، ويطلق على هذا النوع من الضغوط صراع الدور، ويقصد به عدم معرفة الفرد لما هو متوقع منه، أو الأهداف المستوجب عليه تحقيقها، أو تعرض الفرد لمجموعتين متعارضتين من توقعات الدور في آن واحد والامتنال لإحدهما ويجعل من الصعب الامتنال للأخرى.

3- أعباء العمل:

يعرف العمل بأنه مجموعة من المهام التي يؤديها الفرد العامل سواء أكان مديراً أو موظفاً، إذ أن كل مهمة تتكون من عدة نشاطات ومتطلبات يؤديها الفرد تسبب ضغوطاً في العمل، ويشير عبء العمل إلى زيادة أو انخفاض حجم العمل الموكلة للفرد مهمة القيام بها، فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل، وهذه الزيادة تكون إما زيادة كمية العمل عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت قصير أو زيادة نوعيته عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة للقيام بها.

4- فرص التقدم والنمو الوظيفي:

ينظر الفرد إلى العمل الذي يقوم به على أنه وسيلة لمزيد من صقل المهارات والقدرات، وبالتالي فهو ينظر إلى عمله على أنه مصدر يمد بمجالات النمو والتقدم فإذا افتقد الفرد أيًا من فرص النمو والتقدم الذي يتيحها العمل، أصبح هذا العمل مصدر ضغط للفرد في عمله اليومي، وأكد كل من (السعد ودرويش، 2008) إلى أن التقدم والتطور الوظيفي يعد أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي كبير، ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ويواجهون تحدياً جديداً، ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل.

¹رنا ناصر صير، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، العدد 37، الرصافة، 2013م، ص

5- سوء إدارة الوقت:

يعتبر سوء إدارة الوقت من أهم المظاهر السلوكية الفردية المؤدية إلى ضغوط العمل ومع أن هذا السبب كثيرا ما يرتبط بأعباء العمل، فإننا هنا نتحدث عنه بإعتباره عاملا يعود إلى الفرد ذاته في بيئة العمل، من حيث عدم قدرته على تنظيم وقته حتى في غياب أعباء العمل.¹

6- المسؤولية اتجاه الآخرين:

- لما كانت المنظمة في حقيقتها عبارة عن نظام اجتماعي تكنولوجي بالغ التعقيد وتقوم على أساس التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض، وتفاعلهم داخل الجماعات سواء الرسمية أو غير الرسمية فمن المتوقع أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغط نذكر منها:

✓ وجود شخصيات عدائية ومشاغبة في العمل؛

✓ ارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقاد الخصوصية في العمل؛

✓ ضعف القيادة وعدم قدرتها على الدفاع عن مصالح الأفراد؛

✓ التباين في المراكز داخل الجماعة.

- المنظمة عبارة عن نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة، يصبح من الصعب أن نقصر الضغوط التي يتعرض لها الفرد عن تلك التي تحدث داخل المنظمة خلال ساعات العمل، فعندما يأتي الفرد إلى المنظمة، يأتي معه القيم والعادات والتقاليد التي اكتسبها من المجتمع، كما يأتي ومعه ضغوط الحياة التي يعيشها، وهي بدورها تؤثر على ضغوط العمل كما تتأثر بها، ومن بين المسببات البيئية للضغط:

✓ ضغوط الحياة وتأتي في مقدمتها مشاكل الأسرة؛

✓ الظروف الاقتصادية السائدة؛

✓ تباين الثقافات داخل المجتمع؛

✓ التغيرات الاجتماعية وظهور بعض المشاكل في المجتمع كانتشار المخدرات.²

7- ظروف بيئة العمل:

يقصد بما الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل، وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة، والتهوية والرطوبة... إلخ، فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توفرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية.

¹ جهاد بن محمد الرشيد، إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، (غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض و الدمام، 2003م، ص45.

² نفسه، ص 52-53.

8- الهيكل التنظيمي:

يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الإتصال داخل المنظمة، بالإضافة إلى ضعف فرص النمو والترقي، هذا كله يؤدي إلى أن يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة.

9- الأجر والمكافآت:

تعتبر الأجر والمكافآت من أهم مصادر ضغوط العمل لأن ذلك يرتبط بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجر والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول، من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة إلى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات إقتصادية.¹

الفرع الثالث: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل وأساليب التعرف عليها .

أولا : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

1- على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل عديدة من أهمها:²

1/1- التمارين الرياضية:

أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي، الركض، والسباحة، وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر وضغوط العمل من غيرهم.

2/1- الفكاهة:

حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد في تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الأفراد.

3/1- إعادة البناء المعرفي:

وهو تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

4/1- شبكة العلاقات:

وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق العلاقات بين الزملاء في العمل وغيرهم خارج العمل.

5/1التأمل:

وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفير فرصة للفرد كي يوفق أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إبعاد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009م، ص 21-22.

² عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال/موارد بشرية، (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، 2009م، ص 23-27.

6/1- التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو أهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، حيث يؤدي هذا إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

7/1- الاسترخاء:

إن جلوس الفرد مسترخياً وهادئاً في الاسترخاء يؤدي إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل من حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم وهذا يعني أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.

8/1- الوعي الذاتي المتزايد:

يعني التركيز على الطريقة التي تتصرف بها في عملك بشكل طبيعي وبصفة خاصة في المواقف الاجتماعية، أو عند التعامل مع الآخرين.

2- على مستوى المنظمة:**1/2- الاختيار والتسكين المناسب:**

إن اختيارك للعمل واختيار أصحاب العمل لك ، هما البداية الصحيحة، فعندما ترى نفسك راغباً في الوظيفة وتسعى إليها ، وتكون مستعداً لأن تبدل الجهد من أجل الوصول إليها سوف تعمل على تطوير نفسك وقدراتك من خلالها وهذا يعني التوافق مع الوظيفة من جانبك.

2/2- التدريب:

يلعب التدريب دوراً هاماً في تدريب الأفراد بشكل مباشر في كيفية التعامل مع الضغوط والتوترات المختلفة التي يمكن أن يواجهها الفرد أثناء العمل.

3/2- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف.

4/2- الاتصال المفتوح:

عندما تتوفر قنوات اتصال مفتوحة من خلال الهيكل التنظيمي والتي تسمح بأن يتلقى الفرد المعلومات ويعيد إرسال انعكاساته، فسوف يشعر أنه أكثر وصولاً لدى الإدارة وأنه يستطيع أن يعبر عما يشعر.

5/2- المتابعة الدورية والتقييم:

لاشك أن تحليل العمل من أجل متابعة وتقييم الأداء والبنية المحيطة به يعني تحديد متطلبات العمل الدقيقة للتوافق والاتصال مع قدرات الموظف مع العمل المنوط به.

6/2- بناء الفريق:

تحتاج غالبية الأعمال في المنظمات المختلفة إلى تفاعل الجماعة مع بعضها البعض، ولذلك فإن تصميم وبناء هذه الجماعة لا بد أن يتضمن حوافز لتحقيق التعاون بدلا من التنافس، ومن خلال بناء روح الفريق وتوفير المناخ المساعد يمكن أن تمتع المنظمة حدوث وظهور العناصر المثيرة للضغط والتوترات.

7/2- برامج مساعدة العاملين:

وتشمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.

8/2- الإرشاد:

يهدف إلى تحسين صحة وسلامة الموظفين عقليا بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه.

ثانيا: أساليب التعرف على ضغوط العمل.¹

1. مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدرا من مصادر الضغوط؛
2. التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أداؤه؛
3. تقييم الأداء الوظيفي السنوي للموظفين الذي يتتبع الكفاءة والضعف في الأداء؛
4. التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز وصيانة ومصروفات؛
5. مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها؛
6. فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق الشكاوى؛
7. تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبات العمل.

الفرع الرابع: أهمية دراسة ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها

أولا: أهمية دراسة ضغوط العمل.

إن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين هما:²

- ✓ قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الموظفين، وعلاقتهم الاجتماعية والسياسية، والاقتصادية، وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلا عن أثره على الإنسان واتزان مشاعره؛
- ✓ ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة

¹محمد عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012-2013م، ص18.

²محمد حسن أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 15.

للمحد من ذلك التوتر والإجهاد، فضغوط العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله.

بالإضافة إلى هذين السببين نذكر:¹

- ✓ دراسة ضغوط العمل تساعد في توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد العاملين على أداء مهامهم بكل فعالية؛
- ✓ تحسين الإنتاجية، وذلك من خلال تمكين متخذي القرار بالمؤسسة من مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة؛
- ✓ تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار بالمؤسسة؛
- ✓ تحقيق الرقابة على سلوكيات الموارد البشرية والتوجه نحو تحقيق رضاها.

ثانيا: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

1- الآثار الإيجابية:

إذا كانت الضغوط التي يتعرض لها الفرد من النوع المعقول الصحي، ينتج عن ذلك عدد من الآثار الإيجابية (أنظر الشكل رقم 04) وتمثل فيما يلي:²

- التعاون وتضافر الجهود لحل المشكلات؛
- التنافس البناء وتكثيف الرغبة في العمل وزيادة الدافعية وتعميق الرضا الوظيفي والشعور بالإنتاج؛
- انخفاض الغياب والتأخير و معدل دوران العمل؛
- زيادة الأنشطة الجماعية وفرق العمل، والحلول المبتكرة للمشكلات؛
- جودة الأداء وتقوية الشعور بالانتماء والولاء وصقل القدرة على الحكم والتقدير.

2- الآثار السلبية:

إن لضغوط العمل العديد من السلبيات نذكر منها³

1- آثار الضغوط على الفرد:

1/1- الآثار السلوكية:

الضغط المرتبط بالعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وفي الواقع فإن عدم الرضا عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط والأكثر وضوحا في التأثيرات السيكولوجية للضغط، ويظهر تأثير ذلك في مجالات سيكولوجية أخرى مثل الميل للحوادث، والإدمان على الخمر، واستخدام المخدرات والمسكنات والانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل والتدخين، والسلوك العدواني والضحك بعصبية.

¹ بلراهيم جمال، مزيان حمزة، دور علم النفس الصناعي والتنظيمي في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، ص 08.

³ عبد القادر سعيد بنات، مرجع سبق ذكره، ص 22- 23.

2/1- آثار فسيولوجية:

تزايد نسبة الجلوكوز في الدم، زيادة ضربات القلب، زيادة في ضغط الدم، جفاف في الفم والعرق، ارتفاع أو انخفاض في حرارة الجسم وآلام الصدر والظهر.

3/1- آثار نفسية "موضوعية":

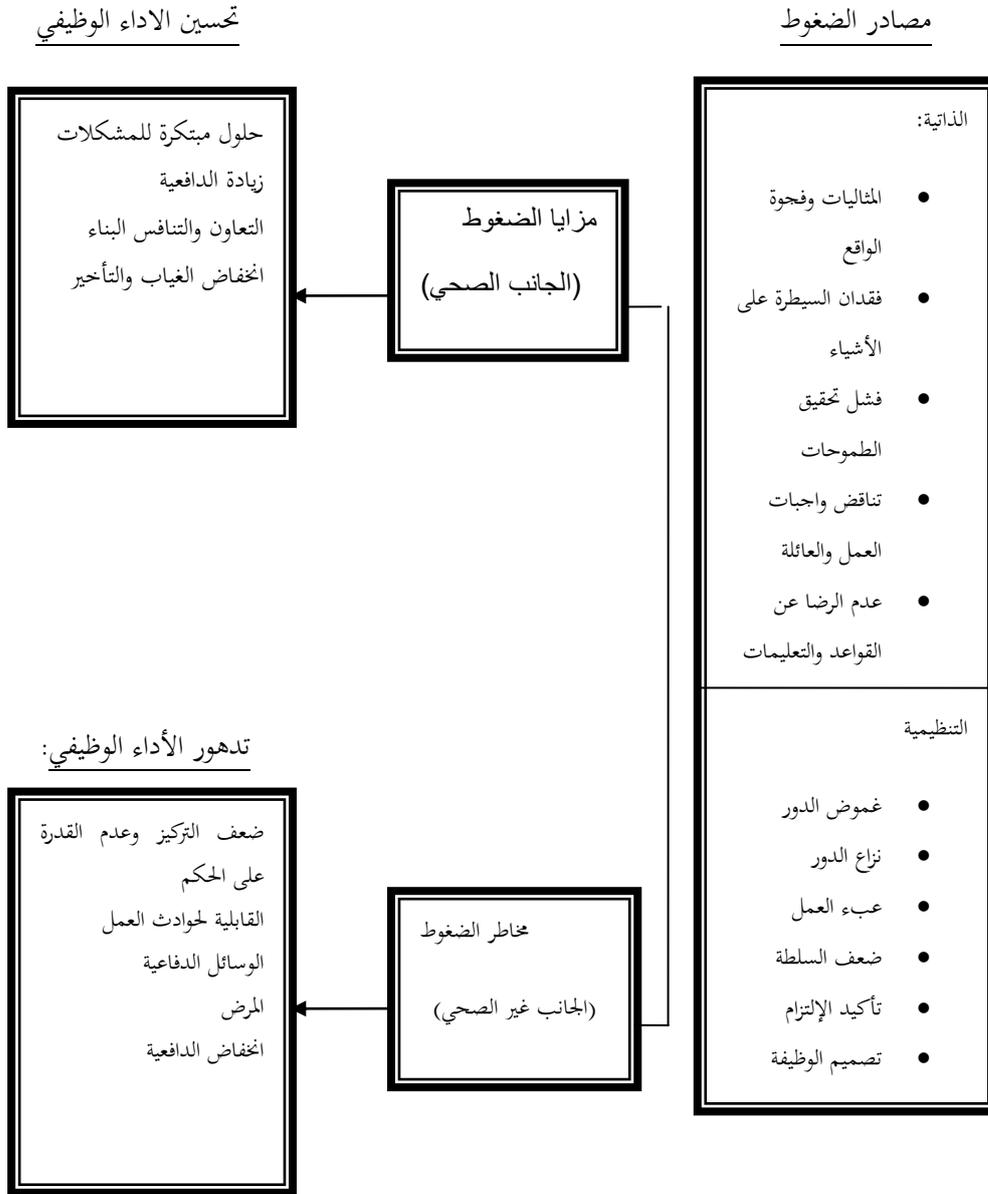
من أهم تلك الأعراض القلق والعدوانية، اللامبالاة، الملل، الاكتئاب، الإرهاق و الإحباط، فقدان المزاج والأعصاب، عدم تقدير الذات، الوحدة.

2-آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب، التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد)؛
- ✓ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته؛
- ✓ صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية؛
- ✓ الإستياء من جو العمل؛
- ✓ عدم الرضا الوظيفي والغياب والتأخير عن العمل؛
- ✓ ارتفاع معدل الشكاوى والتضلّمات؛
- ✓ عدم الدقة في اتخاذ القرار؛
- ✓ سوء العلاقة بين الأفراد؛
- ✓ سوء الإتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات؛
- ✓ التسرب الوظيفي؛
- ✓ الشعور بالفشل.

الشكل رقم(1-5): أثر الضغوط على السلوك والأداء الوظيفي



المصدر: عبد الرحمان توفيق، مرجع سبق ذكره، ص26.

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن للضغوط مصادر مختلفة ذاتية وتنظيمية، وهذه الضغوط منها ما هو صحي ويؤدي إلى تحسين أداء الفرد، ومنها ما هو غير صحي ويؤثر بالسلب على أداء الموظف.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى بعض الدراسات التي تناولت الموضوع سواء منها العربية أو الأجنبية وخلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها ومعرفة الأدوات المستخدمة ومقارنتها بالدراسة الحالية، وقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب الأقدمية من الأحدث إلى الأقدم.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: دراسات المتغير المستقل

1-دراسة ليندا محمد صالح(2016م)

مقالة بعنوان: مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني. هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع ضغوط العمل كونه مؤثر في أداء العاملين وفي حياتهم. وأيضاً للتعرف على مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني. ولمعالجة إشكالية هذا البحث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، كما استخدمت برنامج SPSS في معالجة البيانات الإحصائية، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة الممرضات العاملات بمستشفى القدموس الوطني، أما عينة الدراسة فتكونت من 90 ممرضة تم اختيارهن بشكل عشوائي.

وقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى العديد من النتائج نذكر منها:

- ✓ أن درجة الضغوط لدى الممرضات في المؤسسة محل الدراسة كانت متوسطة؛
- ✓ من أكثر مصادر ضغوط العمل كانت عدم احترام أصحاب المهن الأخرى لمهنة التمريض وعدم تقدير المجتمع لها؛
- ✓ أن السبل الإيجابية في مواجهة الضغوط كالحصول على النصح والإرشاد ومناقشة المشكلات وتحديد أولويات العمل كانت أكثر استخداماً لدى عينة الدراسة من السبل السلبية كتغيير العمل واللجوء للأدوية.

2-دراسة حمدوني رشيد (2016 م)

مذكرة ماستر بعنوان: الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أساتذة التعليم العالي والنتائج المترتبة عنها، وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأساتذة بجامعة مغنية. وللوصول لأهداف هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الأساتذة الجامعيين للملحقة الجامعية بمغنية الدين يبلغ عددهم 83 أستاذ في سنة 2016. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ✓ أن ضغوط العمل لها تأثير ووزن نسبي في مستوى أداء الأستاذ الجامعي سواء كان هذا التأثير جسمانياً أو فكرياً ولا يتناسب مع قدراته الحالية، وهو الأمر الذي يخلق عوائق تؤثر مباشرة على الطلبة وتحصيلهم العلمي؛

✓ أنه كلما زادت ضغوط العمل فإنها تؤثر سلباً على أداء الأستاذ ورضاه الوظيفي.

3-دراسة فريدة بوغازي (2015م)

مقالة بعنوان: تحليل أثر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية في المؤسسة المينائية بسكيكدة. ولمعالجة إشكالية البحث تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي و الاستدلالي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، أما عينة الدراسة فتمثلت في 300 شخص من مديري ورؤساء المصالح ونوابهم والعمال. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

✓ أن شعور الباحثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة؛

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية.

4-دراسة لعجاليية يوسف (2015م)

مذكرة ماجستير بعنوان: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة شبه الطبيين في المصالح الإستعجالية ومعرفة السبل التي يلجأ لها عمال الصحة لمواجهة هذه الضغوط التي يتعرضون لها.

ولدراسة إشكالية البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع عمال السلك شبه الطبي الذين يعملون في المصالح الاستعجالية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة والبالغ عددهم 100 عامل، وتمثلت عينة الدراسة في 90 عاملاً تم توزيع الإستبانة عليهم.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

✓ أن عبء العمل ناجم عن التعامل اليومي مع عدد كبير من المرضى أكثر من طاقتهم نتيجة قلة العمال في المصالح الإستعجالية مقارنة بحجم العمل الكبير؛

✓ أن مهنة التمريض تتطلب اليقظة والسرعة خاصة في الحالات الطارئة مما يشكل ضغط على العاملين.

5-دراسة غنوة محمد نادر(2013م)

مذكرة ماجستير بعنوان : أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية.

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ضغوط العمل ومستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي العامة للساحل السوري؛

- معرفة أثر ضغوط العمل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛

- معرفة مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيراً على المواطنة التنظيمية.

ولمعالجة إشكالية هذا البحث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الإستبيان وبرنامج Spss لمعالجة النتائج.

حيث تمثل مجتمع الدراسة في المشافي العامة العاملة في الساحل السوري، أما عينة الدراسة فتمثلت في 380 عاملاً من إشرافيين وتنفيذيين في هذه المشافي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

✓ أن العاملين يعانون من ضغوط في العمل بمصادره المختلفة، كما أنهم يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد كان بعد غموض الدور هو الأكثر تأثيراً على ممارسة تلك السلوكيات؛

✓ أن لمصادر ضغوط العمل تأثيراً عكسياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي المدروسة.

6-دراسة شويطر خيرة (جوان 2013م)

مقالة بعنوان: مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات و المرضيات.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الفروق في مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والمرضيات.

ولدراسة إشكالية البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من 200 امرأة عاملة متزوجة، منها 100 ممرضة، و100 مدرسة، كما استخدمت الباحثة أداة للقياس المتمثلة في استبيان حول الضغوط المهنية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات العينتين وقد كانت النتائج لصالح عينة المرضيات المتزوجات؛

✓ التوصل إلى أن المرضيات هن الأكثر تعرضاً للضغوط من المعلمات وذلك نظراً لما تتطلبه مهنة التمريض من وقت وجهد كبيرين، الأمر الذي يصعب من مهام الممرضة.

7-دراسة خليل حجاج (2007م)

مقالة بعنوان: تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية والعلاقة بين الضغوط وكل من الإلتزام والرضا الوظيفي للموظفين.

ولدراسة إشكالية البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، وتحليل التباين الأحادي، كما استخدم اختبار T ومعامل ارتباط بيرسون ولوحة الإنتشار.

وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة الممرضين والمرضيات العاملين في المستشفى البالغ عددهم 424 ممرض وممرضة، أما عينة الدراسة فتكونت من 100 عامل.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

✓ أن العاملين في مستشفى قطاع غزة يعانون من ضغط كبير؛

✓ ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي؛

✓ وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي.

الفرع الثاني: دراسات المتغير التابع

1- دراسة: (waelthabet , khaledhajjaj, Belalalbashiti, 2017).

مقالة بعنوان: Authentic leadership and organisational commitment:

The mediating role of positive psychological capital case of alazhar university-gaza

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج معادلة هيكلية لدراسة الالتزام التنظيمي، وهو السياق الذي تكون فيه الاحتياجات للقيادة الأصيلة والموظفين الأكاديميين الإيجابيين والملتزمين جزءاً لا يتجزأ من الأداء الكامل للجامعة. ولدراسة إشكالية هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المسحي، وقد تمثل مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين أو الإداريين الذين كانوا يعملون في جامعة الأزهر لأكثر من سنة على الأقل، أما مجتمع الدراسة فتمثل في 100 موظف تم توزيع الاستبيان عليهم وتم استرجاع 82 منها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

✓ أن رأس المال النفسي الإيجابي يسيطر بشكل كبير على العلاقة بين القيادة الأصيلة والالتزام التنظيمي؛

✓ أن رأس المال النفسي الإيجابي هو أكبر مؤشر للالتزام التنظيمي.

2- دراسة محمد جمال عبد القادر علي عوض (2016)

مدكرة ماجستير بعنوان: تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما سعت إلى معرفة ما إذا كان هناك تأثير لأبعاد رأس المال النفسي على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدهقلية.

ولمعالجة إشكالية هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تحليل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج. حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدهقلية، وهي 4 شركات، وقد سحبت عينة عشوائية مقدارها 376 مفردة من العاملين بتلك الشركات.

وقد استخلصت الدراسة عدة نتائج أهمها:

✓ وجود ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذلك وجود تأثير إيجابي

لكل من الأمل والكفاءة الذاتية واستعادة التوازن (المرونة) على الإيثارة؛

✓ كما توصلت لوجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الأمل واستعادة التوازن على الكياسة؛

✓ وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد رأس المال النفسي على الروح الرياضية؛

✓ وجود تأثير معنوي لكل من الأمل واستعادة التوازن على يقظة الضمير، ووجود تأثير معنوي إيجابي للكفاءة الذاتية

والأمل واستعادة التوازن على السلوك الحضاري.

3- دراسة (Kyung-sunhan ,kyung -hee chung,2015).

مذكرة ماجستير بعنوان: Positive psychological capital ,organisational commitment and job stress of nurses in small and medium –sized hospitals .

رأس المال النفسي الإيجابي، الإلتزام التنظيمي، والضغط الوظيفي للممرضين في المستشفيات الصغيرة والمتوسطة. هدفت هذه الدراسة إلى تقديم معلومات أولية عن تسيير التمريض في المستشفيات الصغيرة ومتوسطة الحجم، ولتحقيق هذه الغاية بحثت هذه الدراسة عن درجة رأس المال النفسي الإيجابي والالتزام التنظيمي والإجهااد الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الصغيرة والمتوسطة، للتحقيق في تأثير رأس المال النفسي الإيجابي على الإلتزام التنظيمي والإجهااد الوظيفي، ولمعالجة إشكالية الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من (197) ممرضة عامة ذوي الخبرة التي دامت أكثر من سنة في المستشفيات الصغيرة والمتوسطة التي تقع في مدينة G الكبرى، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- ✓ أن رأس المال النفسي الإيجابي يؤثر على الإلتزام التنظيمي وضغوط العمل، وأن الممرضات اللواتي هن أكثر إيجابية ولديهن رأس مال نفسي مرتفع هن أكثر التزاما تجاه التنظيم ولديهن ضغط عمل أقل من غيرهن؛
- ✓ أن رأس المال النفسي الإيجابي كان له علاقة إيجابية كبيرة مع الإلتزام التنظيمي؛
- ✓ أن رأس المال النفسي الإيجابي له علاقة سلبية كبيرة مع ضغوط العمل.

4- دراسة سحر أحمد كرجي العزاوي: (2014)

أطروحة دكتوراه بعنوان: رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني وتأثيرهما على الأداء الإستراتيجي للموارد البشرية. تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع عمل كليات الجامعة المستنصرية في مجال رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني ودورها في مجال الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية. حيث تكون مجتمع الدراسة من (3195) تدريسي، كما وزعت (482) إستبانة لأفراد عينة الدراسة، ولمعالجة إشكالية البحث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت عددا من الأدوات الإحصائية كالوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط بيرسون.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- ✓ وجود تأثير لرأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني على الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية.

5-دراسة (shamas-ur-rehman.toor,2010)

مقالة بعنوان: positive psychological capital as a source of sustainable

.competitiveadvantage for organisation.

رأس المال النفسي الإيجابي كمصدر للميزة التنافسية المستدامة للمنظمات.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الإرتباطات بين رأس المال النفسي الإيجابي والأصالة ونتائج القيادة التحويلية وقد تمثل مجتمع الدراسة في صناعة البناء والتشييد في سنغفورة، أما عينة الدراسة فتمثلت في 90 مديرا وزعت عليهم الإستبانة حيث تم استرجاع حوالي 32 منها.

ولمعالجة إشكالية هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج SPSS في معالجة البيانات الإحصائية. حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

- ✓ أن هناك ارتباطا وثيقا بين الثقة والتي تعتبر أحد أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي والقيادة التحويلية؛
- ✓ وكذلك أن رأس المال النفسي الإيجابي يرتبط ارتباطا إيجابيا مع الأداء الوظيفي ورضا الموظفين؛
- ✓ أن هناك تأثير لرأس المال النفسي الإيجابي على نتائج القيادة المختلفة مثل الفعالية والجهد الإضافي والإرتياح.

6-دراسة : (Luthans Fred et al,2010)

مقالة بعنوان: Impact of positive psychological capital on Employee

well-being over time .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير رأس المال النفسي الإيجابي على رفاه الموظف ورضاه عن وظيفته مع مرور الوقت. ولمعالجة إشكالية هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة متنوعة من الصناعات والمهن وهم أولئك الذين وافقوا على لمشاركة في مشروع بحثي كبير ترعاه الجامعة في الغرب الأوسط حول الموظفين في مكان العمل اليوم.

أما عينة الدراسة فتمثلت في 381 شخص تم توزيع الإستبيان عليهم ، حيث تم استرجاع 280 منها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- أن الناس الأكثر سعادة والأكثر إيجابية هم الأكثر مرونة في مواجهة المصائب والصعاب، ولديهم نظم مناعة أقوى، وهم أحسن صحة جسديا؛
- أن هناك علاقة بين الحالة المزاجية الإيجابية ورضا الموظف، وأن القدرات الإيجابية تتأثر على الرفاهية؛
- أن الأفراد لديهم الفرصة لتعلم طرق تعزيز برامج العمل من خلال تدريب رأس المال النفسي الإيجابي.

7-دراسة (Luthans et al ,2007)

مقالة بعنوان: Positive psychological capital :Measurement and relationship with performance and satisfaction.

رأس المال النفسي الإيجابي: القياس و العلاقة مع الأداء والرضا.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل عوامل رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة، الأمل، التفاؤل والمرونة)، وكيف تكون هذه العوامل كمؤشرات للأداء والرضا الوظيفي.

- تضمنت الدراسة الأولى ثلاث عينات، شملت (167) طالب إدارة، و(404) من طلاب الإدارة في نفس الجامعة في وقت آخر، (174) طالب إدارة في وقت آخر أيضا، وتمثلت عينة الدراسة الثانية في (1500) موظف من المهندسين والتقنيين في مصانع الخدمة و(900) موظف في خدمات التأمين من كل المستويات في مصانع الخدمة.

ولمعالجة إشكالية هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و إستمارة الإستبيان ومقياس ليكارت الخماسي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

✓ أن الأفراد الأكثر كفاءة وأمل وتفاءل ومرونة أكثر من غيرهم عرضة لمشاكل العمل؛

✓ أن الاستثمار في رأس المال النفسي الإيجابي يأتي بعوائد أكثر من الإستثمار في الأنواع التقليدية لرأس المال.

المطلب الثاني: الإختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

من خلال هذا المطلب سيتم تحديد الأبعاد الأكثر أهمية والتي تختلف من دراسة إلى أخرى حيث من خلال هذه الدراسات تم الاتفاق على أبعاد معينة والتي من خلالها تم بناء نموذج الدراسة.

جدول رقم (1-1) : يوضح المقارنة بين أبعاد الدراسات السابقة والدراسة الحالية بالنسبة للمتغير التابع.

الأبعاد الدراسة	الكفاءة الذاتية	التفاؤل	المرونة	الأمل	الإبداع	الوعي	الإستقرار الشعوري	احترام الذات
دراسة رقم 01	X	X	X	X				
دراسة رقم 02	X	X	X	X				
دراسة رقم 03	X	X	X	X				
دراسة رقم 04	X	X	X	X				
دراسة رقم 05	X	X	X	X				
دراسة رقم 06	X	X	X	X				
دراسة رقم 07	X	X	X	X				
الدراسة الحالية	X	X	X	X				

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الدراسات السابقة والدراسة الحالية تتفق في دراسة أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي وهي أربعة أبعاد: الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة، الأمل رغم وجود أبعاد عديدة.

جدول رقم (1-2): يوضح المقارنة بين أبعاد الدراسات السابقة والدراسة الحالية بالنسبة للمتغير المستقل.

الأبعاد الدراسة	عبء العمل	صراع الدور	غموض الدور	بيئة العمل المادية	فرص التقدم الوظيفي	الهيكل التنظيمي	العلاقة مع الآخرين	شخصية العامل	مصادر إدارية وفنية واجتماعية	مصادر نفسية
الدراسة 01				X				X	X	X
الدراسة 02	X	X		X			X			
الدراسة 03								X	X	X
الدراسة 04	X	X		X	X		X			
الدراسة 05	X	X		X	X	X		X		
الدراسة 06	X	X	X	X						
الدراسة 07	X	X		X			X			
الدراسة الحالية	X	X	X	X	X					

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول السابق أن أبعاد ضغوط العمل تختلف من دراسة إلى أخرى، لكن معظمها تتفق في أبعاد معينة منها عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية.

جدول رقم (1-3) يوضح: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
كان الهدف من الدراسة الحالية معرفة العلاقة بين ضغوط العمل كمتغير مستقل، ورأس المال النفسي الإيجابي كمتغير تابع	كان الهدف مختلف من دراسة إلى أخرى ، فبالنسبة لدراسات المتغير المستقل فهناك دراسات اعتمدت موضوع ضغوط العمل كمتغير مستقل وأخرى كمتغير تابع، وكان الهدف منها معرفة علاقة هذا المتغير مع متغيرات أخرى كالرضا الوظيفي ، المواطنة التنظيمية وغيرها. أما بالنسبة للدراسات التي تناولت المتغير التابع وهو رأس المال النفسي الإيجابي أيضا كمتغير مستقل أو متغير تابع أو وسيط فقد كان الهدف منها معرفة العلاقة بين رأس المال النفسي ومتغيرات أخرى كأداء الموظف والرضا الوظيفي والقيادة الأصيلة .	الهدف
أسقطت الدراسة الحالية على القطاع الصحي	أسقطت الدراسات السابقة على قطاعات مختلفة كالقطاع الصحي وقطاع التربية	القطاع
المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي التحليلي	منهج الدراسة
عينة الدراسة كانت طبقية قصدية	معظم الدراسات اعتمدت على العينة العشوائية	عينة الدراسة
بالنسبة للدراسة الحالية فقد توصلت إلى وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة، ووجود مستوى مرتفع لرأس المال النفسي الإيجابي، كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.	كان هناك تباين في نتائج الدراسات السابقة سواء بالنسبة للمتغير المستقل فمنها التي توصلت إلى وجود ضغط مرتفع، ومنها من توصلت إلى وجود ضغط متوسط، أو بالنسبة للمتغير التابع فقد توصلت الدراسات إلى وجود مستويات مختلفة لرأس المال النفسي الإيجابي.	النتائج

المصدر: من إعداد الطالبة

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءاً بالمبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل والتطرق إلى ماهية رأس المال النفسي الإيجابي، مفهومه، أبعاده، فوائده، بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي لضغوط العمل، تم تحديد المفاهيم الخاصة بكل منهما.

ثم المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلاله استعراض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، الإشكالية المطروحة، المنهج المتبع، عينة الدراسة، وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل إليها، ومن ثم إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات فيما بينها، ومع دراستنا.

وسوف يتم تجسيد ما تم التطرق إليه في هذا الفصل من مفاهيم بتطبيقها على الواقع من خلال الدراسة الميدانية في الفصل الموالي.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لواقع رأس المال
النفسي الإيجابي وضغوط العمل في
المؤسسة العمومية الإستشفائية
سعد دحلب - جامعة -

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى مفهوم كل من رأس المال النفسي الإيجابي والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيل لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

✓ **المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية**

قبل الشروع في دراسة أثر ضغوط العمل على الرأس المال النفسي الإيجابي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على المؤسسة محل الدراسة، منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين.

✓ **المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها**

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة ومناقشتها ومقارنة هذه النتائج مع الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: تقديم العينة

تمثل عينة الدراسة في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة، وفيما يلي لمحة مختصرة عنها:

أولاً: تقديم المؤسسة محل الدراسة

التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري خدماتي عمومي، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، تقدم مجموعة من الخدمات العلاجية والاستشفائية للمواطنين وأطلق عليها هذا الإسم نسبة للشهيد "سعد دحلب"، وقد تم إفتتاحها بتاريخ 2 نوفمبر 1999 كمركز صحي تابع للقطاع الصحي لدائرة المغير التي تبعد عنها حوالي 51 كم، و انفصلت عن القطاع الصحي بالمغير بمقتضى المرسوم رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها، واستقلت ماليا بتاريخ 01 جانفي 2008، و تغطي المؤسسة مساحة 2552 م²، حيث تقدم خدماتها لتعداد سكاني يزيد عن 91610 نسمة، موزعين على أربعة بلديات وهي بلدية جامعة وبلدية سيدي عمران وبلدية تندلة وبلدية المرارة .

مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية:

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان، وحسب ما ورد بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها فهي تقوم بالمهام التالية:

✓ إعادة التأهيل الطبي والاستشفاء؛

✓ ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وتطبيق البرامج الوطنية للصحة؛

✓ ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية؛

✓ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم.

الفرع الثاني: طرق الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة والبالغ عددهم 281 عامل.

2-عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من مجموعة العاملين في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم اختيار عينة طبقية قصدية قدرها (110) موظف من أصل (281) موظف وهو مجموع عدد العمال بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، حيث تم توزيع الإستمارات على موظفي المؤسسة، وتم استرجاع 91 استمارة منها 3 ملغاة.

ثانيا: متغيرات الدراسة

وتتمثل فما يلي:

- 1- المتغير المستقل: ضغوط العمل ويشمل الأبعاد الآتية: (غموض الدور، صراع الدور، ظروف بيئة العمل، عبء العمل، فرص التقدم الوظيفي)؛
- 2- المتغير التابع: رأس المال النفسي الإيجابي، ويشمل الأبعاد الآتية: (الكفاءة الذاتية، الأمل، المرونة، التفاؤل)؛
- 3- المتغيرات الشخصية: وتتمثل في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الحالة العائلية، ديمومة الوظيفة، الوظيفة).

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

- للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية Spss النسخة 19 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى Spss وهذا للتوصل إلى ما يلي:
- 1- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
 - 2- مصفوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
 - 3- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (رأس المال النفسي الإيجابي)؛
 - 4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للمؤسسة.

أ- الاستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى إدراك الموظفين لمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي ومستوى ضغوط العمل بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بمفهوم ضغوط العمل ويحتوي على 25 عبارة.

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي ويحتوي على 20 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة لموظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة) ..

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي، ونظراً لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، حيث يطلب من الموظفين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات؛

- محايد تعطي لها درجتان؛

- غير موافق تعطي لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-1): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

ب- الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بعض المؤشرات حول ضغوط العمل، و بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف مصالحها.

ج - الملاحظة العلمية:

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

ثالثاً: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضه على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

. ثبات الاستبيان:

جدول رقم (2-2): معامل الثبات للمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المؤسسة	المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب
معامل ألفا كرونباخ	68.9 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 68.9%، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية مقبولة وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

وهي نسبة بمستوى مقبول من والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة متوسطة في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: نتائج الدراسة

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:
جدول رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	28	31.8%
أنثى	60	68.2%
المجموع	88	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ديمومة الوظيفة

ديمومة الوظيفة	التكرار	النسبة %
موظف دائم	79	98.8%
موظف متعاقد	9	12.2%
المجموع	88	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

فئة العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	21	23.9%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	49	55.7%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	17%
من 50 سنة فما أكثر	3	3.4%
المجموع	88	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
43.2%	38	دون الليسانس
36.4%	32	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس
5.7%	5	ماستر أو ماجستير
14.8%	13	دكتوراه
100%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة في المؤسسة
29.5%	26	أقل من 5 سنوات
43.2%	38	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
12.5%	11	من 10 إلى أقل من 20 سنة
14.8%	13	أكثر من 20 سنة
100%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار	الوظيفة
31.8%	28	إداري
48.9%	43	ممرض
5.7%	5	قابلية
13.6%	12	طبيب
100%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة %
عازب(ة)	30	34.1%
متزوج(ة)	58	65.9%
أرمل(ة)	00	00%
مطلق(ة)	00	00%
المجموع	88	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (2-3) بأن غالبية الباحثين كانوا من فئة الإناث والتي تقدر بنسبة (68.2%)، بينما تمثل نسبة فئة الذكور (31.8%)، وهذا يعود إلى أن نسبة الإناث أكبر بكثير من نسبة الذكور حسب الإحصائيات السكانية، كما أن الإناث هن الأكثر إقبالا على مهنة التمريض من الذكور، بالإضافة إلى أن العمل في المؤسسات الصحية يتميز بمستوى عال من الضغوط والإناث هن الأكثر قدرة على التحمل من الذكور.

- بينما يتضح من الجدول رقم (2-4) المتعلق بدعمومة الوظيفة، حيث نلاحظ أن فئة العمال الدائمين هي الفئة الغالبة بنسبة (98.8%)، بينما فئة الموظفين المتعاقدين بنسبة (12.2%)، وهي نتيجة معقولة لأن الفئة الدائمة هي التي تعبر عن الواقع الحقيقي للمؤسسة الإستشفائية ونظرا لتواجدها المستمر والدائم في المؤسسة فإنها الأكثر معرفة بظروف المؤسسة والأكثر طاقة أثناء العمل بسبب شعورها بالانتماء للمؤسسة.

- أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول السابق رقم (2-5) فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ (55.7%) تليها الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (23.9%)، وهذه النتيجة منطقية نظرا لكون هاتين الفئتين العمريتين هما الأكثر نشاطا وحماسا من الفئات الأكبر منها سنا وأكثر تجاوبا في الإجابة على عبارات الإستبيان، ثم تليها الفئة (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، وأخيرا الفئة (من 50 سنة فأكثر)، والتي تمثل أقل نسبة نظرا لكون طبيعة العمل تتطلب مجهودات جبارة تتطلب الموظفين صغار السن.

- كما يتضح من الجدول رقم (2-6) المتعلق بالمستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن المستوى دون الليسانس هو الغالب بنسبة (43.2%)، ويليهما المستوى شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس والذي يمثل نسبة (36.4%) فقط وهذا دلالة على أن معظم الموظفين في المؤسسة ليس لديهم شهادات عليا أي لديهم مستوى تعليمي ضعيف.

- وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (2-7) إلى أن فئة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ (43.2%)، وهذا راجع إلى أن الخدمات الصحية تتميز بالدقة وتكون مختلفة من فرد لآخر لهذا تسعى المؤسسات الإستشفائية دوما إلى التمسك بموظفيها ذوي الخبرة من خلال توفير ظروف العمل المناسبة وتخفيف الضغوط من أجل المحافظة عليهم.

- أما الجدول رقم (2-8) المتعلق بمتغير الوظيفة، فإن النتائج تشير إلى أن الفئة الغالبة هي فئة المرضين بنسبة (48.9%)، وتليها فئة الإداريين بنسبة (31.8%)، ثم تليها فئة الأطباء بنسبة (13.6%)، وأخيرا فئة القابلات بنسبة (5.7%) حيث أن فئة المرضين هي الأكثر تجاوبا في تقديم المعلومات.

- فيما يتضح من الجدول رقم (2-9) المتعلق بالحالة العائلية فلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة المتزوجين بنسبة (65.9%)، ثم تليها فئة العزب بنسبة (34.1%)، وهذا راجع إلى أن المؤسسات الصحية تسعى جاهدة لتحسين الخدمات المقدمة لموظفيها على لتحقيق الاستقرار الذي يساعدهم على بناء أسرة ومواجهة متطلبات الحياة وظروفها الصعبة من أجل تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين.

الفرع الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بمستوى ضغوط العمل وأثره على رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة.

وسيتم التركيز على الإجابة عن الأسئلة التالية:

- السؤال الأول: ما ماهو مستوى ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة في المؤسسة الإستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة؟
- السؤال الثاني: ما هو واقع رأس المال النفسي الإيجابي لدى أفراد عينة الدراسة؟
- السؤال الثالث هل يوجد ارتباط بين مستوى ضغوط العمل وأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية, التفاؤل, الأمل, المرونة) في المؤسسة محل الدراسة؟
- السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال النفسي الإيجابي تعزى لخصائصهم الشخصية؟

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول:

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك:

1-مستوى ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية سعد دحلب- جامعة-:

أبعاد ضغوط العمل تتمثل في: (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، فرص التقدم الوظيفي)، والجدول الموالي بين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -بمدينة- جامعة حول ضغوط العمل.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يتم استدعائي للعمل في أيام إجازتي بصفة متكررة ؛	1.95	.940	4	متوسط
2	أستطيع الحصول على وقت كاف للراحة أثناء الدوام ؛	1.82	.920	5	متوسط
3	حجم العمل الذي أقوم به يتطلب أوقات إضافية خارجة عن وقت العمل ؛	2.17	.910	3	متوسط
4	عملي يتطلب اليقظة والانتباه و السرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية ؛	2.81	.460	1	مرتفع
5	أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل.	2.26	.860	2	متوسط
	المتوسط العام لبعدهاء العمل	2.20	.390	--	متوسط
6	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء ؛	2.02	.890	3	متوسط

متوسط	2	.910	2.11	يؤثر عملي على التزاماتي الشخصية ؛	7
مرتفع	1	.810	2.44	اشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة وقناعاتي الخاصة	8
متوسط	5	.860	1.67	أعاني من خلافات مهنية بيني وبين زملاء العمل ؛	9
متوسط	4	.900	1.98	يتدخل المسؤولون في أداء عملي بشكل كبير .	10
متوسط	--	.520	2.04	المتوسط العام لبعصراع الدور	
متوسط	4	.930	2.06	أقوم بأعمال أشعر بأنها لا تدخل في حدود عملي ؛	11
متوسط	3	.900	2.15	حدود صلاحياتي غير واضحة ؛	12
متوسط	5	.920	1.92	القواعد والإجراءات والأوامر في المؤسسة مفهومة للجميع ؛	13
مرتفع	1	.850	2.43	مؤهلي العلمي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها ؛	14
مرتفع	2	.880	2.42	لدي رئيس مباشر يمكنني الرجوع إليه وقت الحاجة لمساعدتي في شرح بعض المهام .	15
متوسط	--	.390	2.20	المتوسط العام لبعدغموض الدور	
متوسط	5	.930	2.10	الإضاءة والتهوية غير مناسبة لطبيعة عملي ؛	16
مرتفع	1	.810	2.53	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل ؛	17
متوسط	4	.930	2.17	عملي غير مدعم بوسائل السلامة والأمان ؛	18
مرتفع	2	.890	2.39	أعاني من اكتضاض الموظفين في القاعة الواحدة مكان العمل ؛	19
متوسط	3	.860	2.31	الإمكانات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز العمل غير متوفرة .	20
متوسط	--	.610	2.30	المتوسط العام لبعد بيئة العمل المادية	
متوسط	4	.900	2.23	لا أتحصل على التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة ؛	21
متوسط	5	.940	1.86	اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي ؛	22
متوسط	3	.880	2.30	لا توجد فرص للترقية والتقدم في عملي الحالي؛	23
متوسط	2	.860	2.30	لا توجد فرص متاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي ؛	24
مرتفع	1	.900	2.34	لا يوجد نظام واضح للترقية في المؤسسة	25
متوسط	--	.580	2.21	المتوسط العام لبعد فرص التقدم الوظيفي	
متوسط	--	.300	2.19	المتوسط العام للمتغير المستقلضغوط العمل	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير المستقل (ضغوط العمل) في الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2.19) وانحرافه المعياري (0.30) وهو ذو قيمة متوسطة، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وهذا يدل على أن مستوى ضغوط العمل في المؤسسة هو بدرجة متوسطة.

. المتوسط الحسابي لعبارات عبء العمل كان (2.20) وانحراف معياري(0.39) وهو بقيمة متوسطة تعكس شعور الباحثين بوجود عبء أثناء العمل في المؤسسة حيث أن موافقتهم حول العبارة " عملي يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية "أخذت أكبر متوسط حسابي وهو(2.81)، وانحراف معياري(0.46)، وهي قيمة مرتفعة مما يدل على وجود موافقة بصورة كبيرة على هذه العبارة والتي تدل على أن العمل يتطلب جهد كبير، ثم كانت العبارة "أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل " بمتوسط حسابي أقل وهو(2.26)، وانحراف معياري(0.86)، وهذا يدل على وجود آثار صحية على الباحثين جراء العمل، ثم جاءت العبارة "حجم العمل الذي أقوم به يتطلب أوقات إضافية خارجة عن وقت العمل "بمتوسط حسابي أقل وهو(2.17)، وانحراف معياري(0.91) وتليها العبارة "يتم استدعائي للعمل في أيام إجازتي بصفة متكررة " أخذت متوسط حسابي أقل وهو (1.95)، وانحراف معياري (0.94)، وأخيرا عبارة "استطيع الحصول على وقت كاف للراحة أثناء الدوام" بأقل متوسط حسابي وهو(1.82)، وانحراف معياري (0.92)، مما يدل على عدم موافقة الباحثين بصفة كبيرة على هذه العبارة، وعلى العموم المتوسطات الحسابية لعبارات عبء العمل أغلبها بقيم متوسطة و يدل ذلك على أن الباحثين يدركون جيدا مدى وجود أعباء نتيجة لمتطلبات عملهم.

. المتوسط الحسابي العام لعبارات صراع الدور كان(2.04)، وانحراف معياري(0.52) وهو ذو قيمة متوسطة، وقد لاحظنا وجود اختلاف في درجة الموافقة بين العبارات، أولا العبارة "أشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة وقناعاتي الخاصة" بأعلى متوسط حسابي (2.44)، وانحراف معياري(0.81)، تليها العبارة "يؤثر عملي على التزاماتي الشخصية" بمتوسط حسابي(2.11)، وانحراف معياري(0.91)، تليها عبارة "يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء" بمتوسط حسابي(2.02)، وانحراف معياري(0.89)، أما العبارات التي كانت بمتوسط حسابي أقل فهي العبارة "يتدخل المسؤولون في أداء عملي بشكل كبير" بمتوسط حسابي (1.98)، وانحراف معياري(0.90)، تليها العبارة "أعاني من خلافات مهنية بيني وبين زملاء العمل" بمتوسط حسابي(1.67)، وانحراف معياري(0.86)، إذ يدل هذا على وجود صراع في الأدوار بنسبة متوسطة لدى الباحثين.

. المتوسط الحسابي لعبارات غموض الدور هو (2.20)، وانحراف معياري(0.38)، وهو مستوى متوسط، حيث نجد أن أكبر متوسط حسابي في العبارة "مؤهلي العلمي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها" وهو(2.43) بمستوى مرتفع، تليها عبارة "لدي رئيس مباشر يمكنني الرجوع إليه وقت الحاجة لمساعدتي في شرح بعض المهام"، وباقي المتوسطات الحسابية كلها بمستوى متوسط وهي على الترتيب من أعلى إلى أقل متوسط، أولا العبارة "حدود صلاحياتي غير واضحة" بمتوسط حسابي (2.15)، وانحراف معياري(0.90)، ثم العبارة "أقوم بأعمال أشعر بأنها لا تدخل في حدود عملي" بمتوسط حسابي (2.06)، وانحراف معياري(0.93)، ثم العبارة "القواعد والإجراءات والأوامر في المؤسسة مفهومة للجميع" بمتوسط حسابي (1.92)، وانحراف معياري(0.92)، وعموما كانت نظرة الباحثين حول عبارات غموض الدور تحضي بموافقة متوسطة دلالة على عدم وجود غموض في الأدوار والوظائف بشكل كبير.

. المتوسط الحسابي لعبارات بيئة العمل المادية هو (2.30) وانحراف معياري (0.61)، وهو بمستوى متوسط، حيث أخذت العبارة الأولى "أعاني من كثرة الضوضاء مكان العمل" أعلى متوسط حسابي وهو (2.53)، وانحراف معياري (0.81)، وهو مستوى مرتفع دليل على معاناة الباحثين من الفوضى مكان العمل، تليها العبارة "أعاني من إكتضاض الموظفين في القاعة الواحدة مكان العمل" بمتوسط حسابي (2.39)، وانحراف معياري (0.89) وهو مستوى مرتفع أيضاً، ثم العبارات الأخرى بمستوى متوسط على الترتيب تأتي العبارة "الإمكانات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز العمل غير متوفرة" بمتوسط حسابي (2.31)، وانحراف معياري (0.86)، تليها عبارة "عملي غير مدعم بوسائل السلامة والأمان بمتوسط حسابي (2.17)، وانحراف معياري (0.93) وأخيراً العبارة "الإضاءة والتهوية غير مناسبة لطبيعة عملي" بأقل بمتوسط حسابي (2.10)، وانحراف معياري (0.93)، وهذا يدل على أن بيئة العمل بالمؤسسة غير مناسبة لتأدية العمل ودليل على وجود نقائص أو مشاكل في ظروف العمل.

المتوسط الحسابي لعبارات فرص التقدم الوظيفي هو (2.21) وانحراف معياري (0.58)، وهو بمستوى متوسط وقد كانت أغلب العبارات بمستوى متوسط وهذا يدل على وجود نظرة سلبية نوعاً ما حول نظام الترقية في المؤسسة، حيث أخذت فيه العبارة "لا يوجد نظام واضح للترقية في المؤسسة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.34)، وانحراف معياري (0.90) وهو مستوى مرتفع، تليها العبارة "لا توجد فرص متاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي" بمتوسط حسابي (2.30)، وانحراف معياري (0.86)، ثم العبارة "لا توجد فرص للترقية والتقدم في عملي الحالي" بمتوسط حسابي (2.30)، وانحراف معياري (0.88)، ثم العبارة "لا أتحصل على التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة" بمتوسط حسابي (2.23)، وانحراف معياري (0.90)، وأخيراً العبارة "أعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي وأهدائي" بمتوسط حسابي (1.86)، وانحراف معياري (0.94)، وهذه العبارات كانت بمستوى متوسط، مما يدل على عدم رضى للمبحوثين على نظام الترقية في المؤسسة .

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب - جامعة - لأبعاد ضغوط العمل.

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعء عبء العمل	2.20	.390	3	متوسط
02	المتوسط العام لبعء صراع الدور	2.04	.520	5	متوسط
03	المتوسط العام لبعء غموض الدور	2.20	.390	4	متوسط
04	المتوسط العام لبعء بيئة العمل المادية	2.30	.610	1	متوسط
05	المتوسط العام لبعء فرص التقدم الوظيفي	2.21	.580	2	متوسط
	المتوسط العام	2.19	.300	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط وأعلى متوسط حسابي كان لبعده بيئة العمل المادية وهو (2.30) وانحراف معياري (0.61) وهذا يدل على أن بيئة العمل المادية بالمؤسسة كانت غير مناسبة وحققت نوع من عدم الرضى لدى المبحوثين، يليها بعد فرص التقدم الوظيفي بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.58) وبما أن مسار الموظف في المؤسسة والفرص المتاحة له لإظهار مواهبه تعد من أهم أهداف الموظف فإن المبحوثين لديهم نظرة سلبية حول نظام الترقية في المؤسسة، ثم بعد عبء العمل بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.39) ليدل على شعور بعض المبحوثين بالتعب والإعياء جراء ممارسة المهنة نظراً لما تتطلبه من سرعة وجهد كبيرين، ثم يليها بعد غموض الدور بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.39) يعكس نوعاً ما عدم وجود غموض في أدوار ووظائف المبحوثين في المؤسسة، وأخيراً بعد صراع الدور بمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (0.52)، وهو بقيمة متوسطة تعكس وجود صراع في الأدوار لدى المبحوثين في المؤسسة. عموماً توجد نظرة سلبية نوعاً ما حول ضغوط العمل، أي هناك مستوى متوسط لإجابات المبحوثين حول ضغوط العمل التي يتعرضون لها، وهو ما ينفي الفرضية الأولى بأن هناك مستوى عالي من ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة.

الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني:

2. واقع رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة-

والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة- حول رأس المال النفسي الإيجابي.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
26	أشعر بالثقة في أداء عملي تحت الضغط والظروف الصعبة ؛	2.73	.650	2	مرتفع
27	أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون تخوف ؛	2.36	.760	5	مرتفع
28	أشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة بالعمل	2.51	.770	4	مرتفع
29	أشعر بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء ؛	2.78	.570	1	مرتفع
30	أشعر بالثقة في تحقيق أهداف عملي .	2.69	.660	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الكفاءة الذاتية	2.61	.440	--	مرتفع
31	أرى نفسي كشخص ناجح جدا في عملي ؛	2.57	.670	1	مرتفع
32	أشعر أن العمل الصعب هو أساس النجاح ؛	2.48	.750	3	مرتفع
33	عادة ما أنظر إلى الجانب الإيجابي في عملي ؛	2.55	.770	2	مرتفع
34	عادة ما أتوقع الأفضل عندما تحيط بي ظروف عدم التأكد ؛	2.42	.780	4	مرتفع
35	أنفءال بشأن ما سيحدث مستقبلا في عملي .	2.37	.800	5	مرتفع
	المتوسط العام لبعده التفاؤل	2.48	.490	--	مرتفع
36	أشعر انه باستطاعتي إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في العمل ؛	2.13	.880	4	متوسط

مرتفع	1	.650	2.67	لدي إمكانية في تجاوز الظروف الصعبة في العمل لأني واجهتها مسبقا ؛	37
مرتفع	2	.750	2.60	استطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل ؛	38
متوسط	5	.950	2.10	استطيع أن أكون في المستشفى لو تطلب الأمر ذلك ؛	39
مرتفع	3	.720	2.51	عادة ما أتصدى للأشياء ذات الأعباء الكبيرة لأني واجهت الأصعب منها.	40
مرتفع	--	.460	2.40	المتوسط العام لبعدها المرونة	
متوسط	5	.860	1.86	أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة ؛	41
مرتفع	4	.730	2.39	لدي الإمكانية في التفكير بالمسارات الكفيلة بتجاوز ضغط العمل ؛	42
مرتفع	2	.710	2.61	عندما أجد تقييم أدائي أقل من المتوقع أحاول التفكير بعدة طرق لتحسينه ؛	43
مرتفع	1	.590	2.70	لدي القدرة على التفكير بطرق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية ؛	44
مرتفع	3	.780	2.43	أمتلك الكثير من المسارات لحل المشكلات التي تعترض عملي	45
مرتفع	--	.510	2.40	المتوسط العام لبعدها الأمل	
مرتفع	--	.360	2.47	المتوسط العام لرأس المال النفسي الإيجابي	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير التابع (رأس المال النفسي الإيجابي) في الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2.47) وانحرافه المعياري (0.36) وهو ذو قيمة مرتفعة، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات، وهذا يدل على وجود نظرة إيجابية تجاه واقع رأس المال النفسي الإيجابي.

. المتوسط الحسابي لعبارات الكفاءة الذاتية كان (2.78) وانحراف معياري (0.57) وهو بقيمة مرتفعة تعكس امتلاك الباحثين نوعاً من الثقة المثابرة والمبادرة عند التكليف بإنجاز مهامهم، حيث أخذت العبارة الأولى "أشعر بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء" أكبر متوسط حسابي وهو (2.78)، وانحراف معياري (0.57)، ثمليها العبارة "أشعر بالثقة في أداء عملي تحت الضغط والظروف الصعبة" بمتوسط حسابي (2.73)، وانحراف معياري (0.65)، ثم جاءت العبارة "أشعر بالثقة في تحقيق أهداف عملي" بمتوسط حسابي (2.69)، وانحراف معياري (0.66) تليها العبارة "أشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة بالعمل" بمتوسط حسابي (2.51)، وانحراف معياري (0.77)، ثم العبارة "أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون تخوف" بمتوسط حسابي (2.36)، وانحراف معياري (0.76)، وعلى العموم المتوسطات الحسابية لعبارات الكفاءة الذاتية كلها بمستوى مرتفع وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعطي اهتمام كاف لثقة الموظف بقدرته على تنفيذ المهام الموكلة إليه ضمن السياق المحدد بمعنى وجود نظرة إيجابية للمبشرين حول هذه العبارات.

. المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد التفاؤل كان (2.48)، وانحراف معياري (0.49) وهو ذو قيمة مرتفعة، مما يدل على المستوى العالي من التفاؤل لعينة الدراسة المبحوثة في تحقيق النجاح الآني والمستقبلي، حيث كانت العبارة الأولى "أرى نفسي كشخص ناجح جدا في عملي" بأعلى متوسط حسابي (2.57)، وانحراف معياري (0.67)، تليها العبارة "عادة ما انظر إلى الجانب

الإيجابي في عملي" بمتوسط حسابي (2.55)، وانحراف معياري (0.77)، ثم العبارة "أشعر أن العمل الصعب هو أساس النجاح بمتوسط حسابي (2.48)، وانحراف معياري (0.75)، تليها العبارة "عادة ما أتوقع الأفضل عندما تحيط بي ظروف عدم التأكد" بمتوسط حسابي (2.42)، وانحراف معياري (0.78)، وأخيرا العبارة "أنفءل بشأن ما سيحدث مستقبلا في عملي" بمتوسط حسابي (2.37)، وانحراف معياري (0.80)، حيث كانت جميع العبارات بقيم مرتفعة وهذا دليل على إعطاء المؤسسة قدر كبير من الاهتمام بالقدرة النفسية كنمط إيجابي لمواجهة المواقف من قبل الباحثين.

. المتوسط الحسابي لعبارات المرونة هو (2.40)، وانحراف معياري (0.46)، وهو مستوى مرتفع يعكس مدى قدرة الباحثين على التحمل والانتعاش والعودة إلى الوضع الطبيعي ما بعد الصدمة عند حدوث المشاكل.

حيث نجد أن معظم العبارات بمستوى مرتفع، حيث كان أكبر متوسط حسابي في العبارة "لدي إمكانية لتجاوز الظروف الصعبة في العمل لأني واجهتها مسبقا" وهو (2.67)، وانحراف معياري (0.65)، ثم العبارة "أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل" بمتوسط حسابي (2.60)، وانحراف معياري (0.75)، تليها العبارة "عادة ما أتصدى للأشياء ذات الأعباء الكبيرة لأني واجهت الأصعب منها" بمتوسط حسابي (2.51)، وانحراف معياري (0.72)، ثم تأتي العبارات التي كانت بمستوى متوسط وهي على التوالي تأتي العبارة الأولى "أشعر أنه باستطاعتي إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في العمل" بمتوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (0.88)، وأخيرا العبارة "أستطيع أن أكون في المستشفى في أي وقت لو تطلب الأمر ذلك" بمتوسط حسابي (2.10)، وانحراف معياري (0.95)، عموما كانت نظرة الباحثين حول مستوى المرونة لديهم مرتفع نوعا ما دلالة على إعطاء المؤسسة أهمية بالغة لقدرة الباحثين النفسية الإيجابية المتمثلة في التكيف والتعافي من التأثيرات السلبية وتخطيها بشكل إيجابي.

. المتوسط الحسابي لعبارات بعد الأمل هو (2.40) وانحراف معياري (0.51)، وهو بمستوى مرتفع، ومعظم عبارات المتغير جاءت بمستوى مرتفع، مما يشير إلى مثابرة الباحثين تجاه الأهداف والقدرة على توجيه المسارات لتحقيق النجاح، حيث أخذت فيه العبارة "لدي القدرة على التفكير بطرق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية" أعلى متوسط حسابي وهو (2.70)، وانحراف معياري (0.59)، تليها العبارة "عندما أجد تقييم أدائي أقل من المتوقع أحاول التفكير بعدة طرق لتحسينه" بمتوسط حسابي (2.61)، وانحراف معياري (0.71)، ثم العبارة "أمتلك الكثير من المسارات لحل المشكلات التي تعترض عملي" بمتوسط حسابي (2.43)، وانحراف معياري (0.78)، ثم تليها العبارة "لدي الإمكانية في التفكير بالمسارات الكفيلة بتجاوز ضغط العمل" بمتوسط حسابي (2.39) وانحراف معياري (0.73) وأخيرا العبارة "أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة" بأقل متوسط حسابي (1.86)، وانحراف معياري (0.86) والتي كانت بمستوى متوسط، وهذا بشكل عام يدل على اهتمام المؤسسة بالقدرة النفسية الإيجابية المتمثلة في امتلاك الفرد العامل لقوة الإرادة والمسار الجيد لتحقيق الأهداف.

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب- جامعة- لأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي.

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعء الكفاءة الذاتية	2.61	.440	1	مرتفع
02	المتوسط العام لبعء التفاؤل	2.48	.490	2	مرتفع
03	المتوسط العام لبعء المرونة	2.40	.460	3	مرتفع
04	المتوسط العام لبعء الأمل	2.40	.510	4	مرتفع
	المتوسط العام	2.47	.360	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفعوأعلى متوسط حسابي كان لبعء الكفاءة الذاتية وهو (2.61) وانحراف معياري (0.44) وهذا يدل علأن مستوى الثقة لدى المبحوثين كانت مرتفعة، يليها بعد التفاؤل بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.49) وهذا يدل على العزو الإيجابي للمبحوثين أي المستوى العالي من التفاؤل، ثم بعد المرونة بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.46)، وقد جاء بمستوى مرتفع ليعكس نوعا ما قدرة المبحوثين على التكيف مع الأحداث السلبية التي قد تواجههم في المؤسسة، ثم بعد الأمل بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.51) في المرتبة الأخيرة أيضا بمستوى مرتفع مما يعكس تميز المبحوثين في المؤسسة بنوع من المثابرة والإرادة.

عموما لدى المبحوثين في المؤسسة درجة موافقة مرتفعة حول عبارات رأس المال النفسي الإيجابي، وهي نظرة إيجابية تعني إدراك مرتفع نوعا ما من قبل عينة الدراسة تجاه متغيرات رأس المال النفسي الإيجابي، ووجود مستوى مرتفع لحالة رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-14) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي

		المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي	
Spearman's rho	أولاً: عبء العمل	معامل الارتباط	.071
		مستوى الدلالة	.513
		العدد	88
	ثانياً: صراع الدور	معامل الارتباط	-.302
		مستوى الدلالة	.004
		العدد	88
	ثالثاً: غموض الدور	معامل الارتباط	.208
		مستوى الدلالة	.051
		العدد	88
	رابعاً: بيئة العمل المادية	معامل الارتباط	-.280
		مستوى الدلالة	.008
		العدد	88
	خامساً: فرص التقدم الوظيفي	معامل الارتباط	-.304
		مستوى الدلالة	.004
		العدد	88
	المتغير المستقل ضغوط العمل	معامل الارتباط	-.238
		مستوى الدلالة	.025
		العدد	88
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي	معامل الارتباط	1.000	
	مستوى الدلالة	.	
	العدد	88	

المصدر : من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول أعلاه بأن أغلب العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل ضغوط العمل، والتابع رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة العمومية الإستشفائية بجامعة، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي (23.8%) وهي قيمة تؤكد على وجود علاقة ضعيفة بينهما.

كما يتضح أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين بعد عبء العمل ورأس المال النفسي الإيجابي، فقد بلغت قيمة العلاقة الارتباطية (7.1%) بمستوى دلالة (0.51) وهي قيمة أكبر من (0.05) ويعزى ذلك إلا أن الموظفين لديهم المقدرة على تحمل المهام و أداء المسؤوليات المطلوبة منهم و التكيف والتأقلم مع جميع الأوضاع وبالتالي فإن عبء العمل لا يؤثر على نفسية الموظف. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستويات سلبية بين (صراع الدور، بيئة العمل المادية، فرص التقدم الوظيفي) والمتغير التابع، حيث كانت أقوى العلاقات مع بعد فرص التقدم الوظيفي بنسبة (30.4%)، وهي قيمة سلبية تدل على التأثير السلبي لهذا البعد على رأس المال النفسي الإيجابي أي كلما قلت فرص الترقية فإن هذا يحفز الموظف ويجعله أكثر نشاطاً ومرونة للوصول إلى أهدافه ويسعى دوماً لإبراز مكانته ومواهبه للحصول على الترقية، يليها بعد صراع الدور بنسبة (30.2%)، هو أيضاً له تأثير سلبي على رأس المال النفسي الإيجابي وبالتالي فإن بما أن الباحثين لديهم بعض المشاكل في وظائفهم فإن هذا يؤثر على نفسياتهم، ثم بعد بيئة العمل المادية بنسبة (28%)، وهذا البعد يؤثر أيضاً بالسلب على المتغير التابع أي أن الموظفين في المؤسسة

بسبب المعاناة وظروف العمل التي يعملون بها يجعلهم يتدمرون مما يؤثر سلباً على حالتهم النفسية، كما توجد علاقة غير دالة إحصائية وموجبة الإتجاه بين بعد غموض الدور و رأس المال النفسي الإيجابي بنسبة (20.8%) مما يدل على أن غموض الدور يعتبر من الضغوط الإيجابية حيث أن غموض دور الموظف يجعله يسعى لإبراز كفاءته وتطويرها مما يخلق لديه أمل وتفاؤل ونظرة إيجابية لعمله مهما كان غامضاً، حيث تبين أن غموض الدور لدى الباحثين يزيدهم تحفيزاً وتفاؤلاً.

جدول رقم (2-15): يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط	القوة التفسيرية	تعديل القوة التفسيرية	التقدير القياسي للخطأ
1	.163 ^a	.027	.015	.36013

a. Predictors: (Constant) b. المتغير المستقل: ضغوط العمل
b. المتغير التابع: رأس المال النفسي الايجابي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من الجدول السابق أن معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل كمتغير مستقل ورأس المال النفسي الإيجابي كمتغير تابع هو (16.3%) أي أن هناك ارتباط ضعيف، أما قيمة القوة التفسيرية بلغت (2.7%)، بمعنى (2.7%) من التأثير على رأس المال النفسي الإيجابي يعود لضغوط العمل، والنسبة المتبقية (97.3%) ترجع لعوامل أخرى أو الخطأ.

3: تبين خط الانحدار

جدول رقم (2-16): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

النموذج	قيمة فيشر	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مستوى الدلالة
1 الانحدار	2.358	.306	1	.306	
الباقى		.130	86	11.154	.128 ^a
المجموع			87	111.460	

a. Predictors: (Constant) b. المتغير المستقل: ضغوط العمل
b. المتغير التابع: رأس مال النفسي الايجابي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.306 ومجموع مربعات البواقي هو 11.154 ومجموع المربعات الكلي يساوي 11.460 ؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 86؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.306 ومعدل مربعات البواقي 0.130؛
- قيمة فيشر المحسوبة هي 2.358 ؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.128 أكبر من مستوى دلالة 0.05 وبالتالي وجود علاقة غير دالة إحصائية بين ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

1- دراسة معاملات خط الانحدار

جدول رقم (2-17): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب.

Coefficients ^a				
النموذج	t	معاملات معيارية		مستوى الدلالة
		Beta	Std. Error	
1 (الثابت)	10.491		.276	.000
المتغير المستقل ضغوط العمل	-1.536	-.163	.125	.128

a. Dependent Variable: رأس المال النفسي الايجابي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

- قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل ضغوط العمل هي (0.128) وهي قيمة مرفوضة لأنها أكبر من 0.05 مما يدل على وجود علاقة غير دالة إحصائيا بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (رأس المال النفسي الإيجابي) لذا لا يمكن وضع معادلة خط الانحدار البسيط، مما يستدعي اللجوء إلى طريقة الانحدار المتعدد التدريجي.

التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة المتغير المستقل ضغوط العمل مع رأس المال النفسي الإيجابي وذلك من خلال بعدين فقط هما صراع الدور وغموض الدور.

الجدول رقم (2-18): التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

Variables Entered/Removed ^a			
النموذج	المتغيرات المتبقية	المتغيرات المزاحة	الطريقة
1	. ثانيا : صراع الدور		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
. 2	. ثالثا : غموض الدور		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: رأس المال النفسي الايجابي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة هما (صراع الدور وغموض الدور فقط).

الجدول رقم (2-19): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

النموذج	معامل الارتباط	القوة التفسيرية	تعديل القوة التفسيرية	التقدير القياسي للخطأ
1	.272 ^a	.074	.063	.35126
2	.386 ^b	.149	.129	.33871

a. Predictors: (Constant), ثانياً صراع الدور
 b. Predictors: (Constant), ثانياً: صراع الدور ثالثاً: غموض الدور
 c. Dependent Variable: رأس المال النفسي الإيجابي
 المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج 3 متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما غموض الدور وصراع الدور وهذا ما يتوافق تماماً مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة. حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (صراع الدور وغموض الدور) والمتغير التابع (رأس المال النفسي الإيجابي) نسبة (38.6%) وهو دليل على وجود ارتباط بينها، حيث أن (14.9%) من رأس المال النفسي الإيجابي تعود إلى صراع الدور وغموض الدور والنسبة المتبقية (85.1%) ترجع لعوامل أخرى. علماً أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل صراع الدور فهو لوحد يضمن ارتباط خطي بنسبة (27.2%) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقاً.

جدول رقم (2-20): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwis

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
1 الانحدار	.8486	1	.848	.876	.010 ^a
الباقى	10.611	86	.123		
المجموع	11.460	87			
2 الانحدار	1.7087	2	.854	.444	.001 ^b
الباقى	9.752	85	.115		
المجموع	11.460	87			

a. Predictors: (Constant), ثانياً: صراع الدور
 b. Predictors: (Constant), ثانياً: صراع الدور ثالثاً: غموض الدور
 c. Dependent Variable: رأس المال النفسي الإيجابي
 المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.708 ومجموع مربعات البواقي هو 9.752 ومجموع المربعات الكلي يساوي 11.460؛
- درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 85؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.854 ومعدل مربعات البواقي 0.115؛
- قيمة فيشر المحسوبة هي 7.444؛

. مستوى دلالة الاختبار 0.001 أقل من مستوى دلالة 0.05 وهي قيمة مرفوضة، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (2-21): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients ^a					
النموذج	t	معاملات معيارية		معاملات غير معيارية	
		Beta	Std. Error	a	مستوى الدلالة
1 (الثابت)	18.762		.153	2.866	.000
ثانيا : صراع الدور	-2.622	-.272	.072	-.190	.010
2 (الثابت)	9.494		.245	2.329	.000
ثانيا : صراع الدور	-2.857	-.286	.070	-.199	.005
	2.737	.274	.093	.253	.008

a. Dependent Variable: رأس المال النفسي الايجابي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لنمط صراع الدور وميل خط الانحدار بالنسبة لغموض الدور وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+Cx1$$

$$Y= 2 . 329 -0.199X2+0 .253X3$$

ومنه عند دراسة قيم مستوى الدلالة لصراع الدور وغموض الدور وهي على التوالي (0.008, 0.005) نجد أن القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 ، ونستنتج أن أكثر الأبعاد تأثيرا على رأس المال النفسي الإيجابي هما صراع الدور وغموض الدور.

اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

1- متغير الجنس:

جدول رقم (2-22): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

ANOVA					
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي					
مستوى الدلالة	قيمة فيشر	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.376	.793	.105	1	.105	بين المجموعات
		.132	86	11.355	داخل المجموعات
			87	11.460	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي (0.376) وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول رأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير الجنس، ومنه متغير الجنس للباحثين لا يؤثر على رأس المال النفسي الإيجابي.

2- متغير العمر:

جدول رقم (2-23): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

ANOVA					
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي					
مستوى الدلالة	قيمة فيشر	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.555	.699	.093	3	.279	بين المجموعات
		.133	84	11.181	داخل المجموعات
			87	11.460	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين الأحادي لمتغير العمر للمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب كانت القيمة الإحصائية (0.555)، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول رأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير العمر، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على رأس المال النفسي الإيجابي.

3 متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (2-24): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

ANOVA					
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي					
مستوى الدلالة	قيمة فيشر	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.111	2.066	.262	3	.787	بين المجموعات
		.127	84	10.672	داخل المجموعات
			87	11.460	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي لموظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بناء على قيمة مستوى الدلالة وهي (0.111) وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فرقة ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول رأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير المستوى التعليمي ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على رأس المال النفسي الإيجابي.

4-متغيرالخبرة:

جدول رقم(2-25): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

ANOVA					
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي					
مستوى الدلالة	قيمة فيشر	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.641	.563	.075	3	.226	بين المجموعات
		.134	84	11.234	داخل المجموعات
			87	11.460	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة بناء على قيمة مستوى الدلالة وهي (0.641) وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة ورأس المال النفسي الإيجابي ، ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على رأس المال النفسي , أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

5-متغير الوظيفة:

جدول رقم (2-26): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط

العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

ANOVA					
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي					
مستوى الدلالة	قيمة فيشر	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.181	1.666	.215	3	.644	بين المجموعات
		.129	84	10.816	داخل المجموعات
			87	11.460	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة بناء على قيمة مستوى الدلالة وهي (0.181) وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات المبحوثين حول رأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير الوظيفة، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على رأس المال النفسي .

6-متغير الحالة العائلية:

جدول رقم (2-27) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي

الإيجابي.

ANOVA					
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي					
مستوى الدلالة	قيمة فيشر	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.091	2.929	.377	1	.377	بين المجموعات
		.129	86	11.082	داخل المجموعات
			87	11.460	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة العائلية بناء على قيمة مستوى الدلالة وهي (0.091) وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات المبحوثين حول رأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير الحالة العائلية، ومنه متغير الحالة العائلية للمبحوثين لا يؤثر على رأس المال النفسي .

-متغير ديمومة الوظيفة:

جدول رقم (2-28) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي.

ANOVA					
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي					
	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.007	1	.007	.056	.814
داخل المجموعات	11.452	86	.133		
المجموع	11.460	87			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير ديمومة الوظيفة بناء على قيمة مستوى الدلالة وهي (0.814) وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول رأس المال النفسي الإيجابي حسب متغير ديمومة الوظيفة، ومنه متغير ديمومة الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على رأس المال النفسي.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

مناقشة نتائج ضغوط العمل:

- بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (2-10) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل قد تراوحت بين (1.67-2.81)، أي أنها تحققت بدرجات متوسطة ، وقد بلغ المتوسط العام لضغوط العمل (2.19) وهو بدرجة متوسطة، وفيما يلي بعض المؤشرات التي تدعم نتائج الاستبيان و المتعلقة بضغوط العمل في المؤسسة خلال سنة 2017.

الجدول رقم(2-29): مؤشرات عن ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب بجامعة

النسبة	المؤشر
0.71%	نسبة حوادث العمل
11.39%	معدل الغيابات
51.28%	نسبة التأخر عن العمل
51 شكوى خلال سنة 2017	معدل الشكاوى والتظلمات
7 موظفين من أصل 281	معدل الدوران الوظيفي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسة

- حيث تتفق نتائج الدراسة الحالية في كون ضغوط العمل في المؤسسة كانت بمستوى متوسط مع دراسة (ليندا محمد صالح 2016)، ودراسة (فريدة بوغازي 2016)، وكذلك دراسة (محمد حسن أبو رحمة 2012)، ويعود ذلك إلى أن جميع المصادر المذكورة في الاستبيان تعتبر مصادر ضغوط العمل لدى عينة الدراسة ولكن بدرجة متوسطة، فالموظفون في المؤسسة يدركون جيدا أن الضغوط الحاصلة لديهم كانت نتيجة لمتطلبات ممارستهم لوظائفهم نظرا لكون مهنة التمريض من أثار المهنة الضاغطة والتي

- تتطلب مجهودات إضافية كما أن إدراك الموظفين لآثار هذه الضغوط ومصادرها يجعلهم يرغبون في تنمية وتطوير مهاراتهم للتخفيف منها.
- وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (حمدوني رشيد 2015-2016)، ودراسة (لعجايلية يوسف 2014-2015)، ودراسة (خليل حجاج 2007) التي تحققت فيها ضغوط العمل بمستويات مرتفعة وذلك نظرا لمتطلبات كل وظيفة، وعدم توفر ظروف العمل الملائمة واختلافها من بيئة إلى أخرى.
 - حيث جاء في المرتبة الأولى بعد بيئة العمل المادية، ثم بعد فرص التقدم الوظيفي، يليه بعد عبء العمل، ثم بعد غموض الدور، ثم بعد صراع الدور ويرجع ذلك لطبيعة البيئة الجزائرية.
 - وتختلف الدراسة الحالية في ترتيب مصادر ضغوط العمل مع دراسة (فريدة بوغازي 2015)، ودراسة (لعجايلية يوسف 2015، 2014)، ودراسة (ليندا محمد صالح 2016)، التي رتبته حسب أهميتها إلى (عبء العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور)، وأخرى إلى (بيئة العمل، مصادر شخصية، مصادر اجتماعية).
 - ويرجع هذا الاختلاف إلى طبيعة الباحثين ووجهات نظرهم حول هذه المصادر، أيضا متغيرات الدراسة التي تم توحيدها في الدراسة حسب كل بحث وما يقتضيه من متغيرات.
 - فيما يخص بعد بيئة العمل المادية والذي كان بمستوى متوسط فقد وجدنا أن ظروف العمل في المؤسسة حسب وجهة نظر الباحثين تتسم بوجود نقائص في بيئة العمل تعيق أداء مهامهم، أي أن ظروف العمل غير ملائمة لعدم توفر أهم وسائل السلامة والأمان وعدم توفر التكييف لمواجهة الحرارة والبرودة، كما يوجد لدى الباحثين نوع من عدم الرضا عن الإضاءة وعن التجهيزات اللازمة لأداء العمل.
 - وبالنسبة لبعث فرص التقدم الوظيفي فقد تبين أن الموظفين في المؤسسة غير راضين عن نظام الترقية، حيث أظهرت إجاباتهم أن المؤسسة لا تولي اهتماما كبيرا بمسارات الموظفين أو فرص الترقية المتاحة لهم مما يجعلهم يرغبون في تحسين مراكزهم وإبراز مواهبهم وقدراتهم مما يجعلهم أكثر عرضة للضغوط.
 - أما بالنسبة لبعث عبء العمل فقد لاحظنا أنه يوجد لدى الموظفين في المؤسسة عبء عمل بمستوى متوسط يعزى ذلك إلى أن الموظفين يشعرون بالإرهاق نتيجة أعباء العمل الكثيرة المطلوب منهم إنجازها، وأن عملهم في المستشفى يتطلب اليقظة والسرعة، كما تبين أن الموظفين يعانون من مشاكل صحية بسبب هذه الأعباء وعدم الحصول على الوقت الكافي للراحة.
 - وفيما يخص بعد غموض الدور فإن الموظفين لديهم غموض في أدوارهم بمستوى متوسط، وهذا راجع لعدم إدراكهم لمتطلبات الوظيفة بشكل جيد، وكذلك وجود بعض الغموض في القواعد والإجراءات مما يصعب مهام الوظيفة، ويعزى ذلك إلى قلة برامج التنمية المهنية المقدمة للموظف وعدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين في بعض الأحيان.
 - لكن في نفس الوقت فإن الموظفين لديهم الثقة التامة بأن الوظائف التي يشغلونها تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية رغم أن النتائج تشير إلى وجود مستوى متوسط من الغموض.
 - أما بالنسبة لبعث صراع الدور فقد تبين أن الموظفين يعانون من بعض المشاكل والتي من بينها وجود تضارب بين وظائفهم وقناعاتهم الخاصة، وأن أن وظائفهم تؤثر على التزاماتهم الشخصية أو حياتهم الخاصة بما فيها الأسرة والعلاقات مع المحيط الخارجي، ويعزى ذلك إلى كثرة المهام المطلوب منهم إنجازها، وكذلك نظرا للجهد الكبير المبذول في تقديم الخدمات الصحية، وهذا ما يخلق نوعا من الضغوط لدى الموظفين، لذلك فقد كان هذا البعد بمستوى متوسط أيضا.

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

بينت النتائج بأن هناك علاقات إرتباطية دالة إحصائيا وعند المستويات سلبية بين أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل، والتابع رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة العمومية الإستشفائية بجامعة، بما فيها (صراع الدور، بيئة العمل المادية، فرص التقدم الوظيفي) وهي نتيجة معقولة كون هذه العوامل تؤثر سلبا على نفسية الموظف، حيث كانت أقوى العلاقات مع بعد فرص التقدم الوظيفي بنسبة (30.4%)، وهي قيمة سلبية تدل على التأثير السلبي لهذا البعد على رأس المال النفسي الإيجابي حيث ينبغي على المؤسسة الإهتمام بمسار الموظف وإتاحة فرص الترقية له، يليها بعد صراع الدور بنسبة (30.2%)، هو أيضا له تأثير سلبي على رأس المال النفسي الإيجابي وبالتالي هنا يجب على المؤسسة البحث عن الخلل وسبب هذا الصراع في الأدوار وإيجاد الحلول المناسبة، ثم بعد بيئة العمل المادية بنسبة (28%)، وهذا البعد يؤثر أيضا بالسلب على المتغير التابع مما يحتم على المؤسسة ضرورة تحسين ظروف العمل وتوفير الإمكانيات اللازمة لأداء العمل، كما توجد علاقة موجبة غير دالة إحصائيا بين بعد غموض الدور و رأس المال النفسي الإيجابي بنسبة (20.8%)، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الإرتباطية لضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي (23.8%) وهي قيمة تؤكد على وجود علاقة سلبية ضعيفة بينهما.

وأنة لا توجد علاقة إرتباطية بين بعد عبء العمل ورأس المال النفسي الإيجابي حيث كانت العلاقة بمستوى دلالة (0.51) وهي أكبر من 0.05

كما لاحظنا أن قيمة مستوى الدلالة للعلاقة بين متغير المستقل ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي هي (0.128)، وهي قيمة مرفوضة لأنها أكبر من 0.05 مما يدل على وجود علاقة غير دالة إحصائيا بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (رأس المال النفسي الإيجابي) لذا لا يمكن وضع معادلة خط الانحدار البسيط، مما يستدعي اللجوء إلى طريقة الانحدار المتعدد التدريجي.

من خلال التحليل المتعدد التدريجي يتضح لنا بقاء بعدين فقط وهما البعد الثاني (صراع الدور)، والبعد الثالث (غموض الدور). وخروج 3 متغيرات مستقلة وهي عبء العمل، بيئة العمل المادية، فرص التقدم الوظيفي.

حيث بلغ معامل الإرتباط بين هذين المتغيرين المستقلين (صراع الدور وغموض الدور) والمتغير التابع (رأس المال النفسي الإيجابي) نسبة (38.6%) وهو دليل على وجود ارتباط بينها، حيث أن (14.9%) من رأس المال النفسي الإيجابي تعود إلى صراع الدور وغموض الدور والنسبة المتبقية (85.1%) ترجع لعوامل أخرى مثلا نظام الأجور والحوافز في المؤسسة، العدالة التنظيمية في المؤسسة، الصراع والنزاع التنظيمي، نمط القيادة، الإتصال، شبكة المشورة وغيرها.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل صراع الدور فهو لوحده يضمن ارتباط بنسبة (27.2%) مع المتغير التابع.

وفي الأخير تم التوصل إلى معادلة خط الانحدار التي تربط بين الأبعاد المتبقية والمتغير التابع رأس المال النفسي الإيجابي كما يلي:

$$Y = 2.329 - 0.199X_2 + 0.253X_3$$

في الأخير توصلت الباحثة أن المبحوثين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة يتميزون بنفسية إيجابية عالية رغم الظروف السائدة في المؤسسة والمستوى المتوسط من الضغوط والتي من المفروض أن يكون لها تأثير سلبي كبير على رأس المال

النفسي الإيجابي، إلا أن الدراسة أثبتت عكس ذلك، وترى الباحثة أن النتائج لا تتوافق مع الواقع السائد في المؤسسة حيث لاحظت من خلال فترة التريص تدمير الموظفين وشكواهم من ضغوط العمل والتي كان من المتوقع أن تكون بمستوى مرتفع، ولم تلمس أي نظرة إيجابية لهم حول المستقبل، وأن الدافع الوحيد للإستمرار في العمل رغم الظروف هو الأجر من أجل مجابهة متطلبات الحياة وليس لكونهم لديهم طاقة إيجابية وحب العمل.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة حول واقع رأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل، حيث تم التطرق فيه إلى تقديم عام المؤسسة محل الدراسة، تم عرض نتائج الدراسة الميدانية والتي اقتصرت على 88 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية Spss، وبعدها تم تفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة ومن أهم النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

بحيث تبين أن هناك مستوى مرتفع لحالة رأس المال النفسي الإيجابي لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع إلى امتلاك المبحوثين نوع من الثقة والتفاؤل رغم الظروف السائدة في المؤسسة.

كما تبين وجود مستوى متوسط لضغوط العمل لدى الموظفين نظرا لطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة وعدم توفر الإمكانيات اللازمة وكذا صعوبة ظروف العمل.

خاتمة

خاتمة

إيماننا منا بجهد الموظف وعطاءه المستمر، وعرفانا بالمعوقات التي قد يواجهها وكذا المواقف والظروف التي قد يتعرض لها في عمله وما لها من تأثير في مستوى أدائه وكفاءته في العمل وكذلك على حالته الصحية والنفسية وجب الإهتمام بدراسة العوامل المؤثرة على مشاعره وسلوكياته الإيجابية والسلبية المنعكسة على المؤسسة، وانطلاقاً من ذلك جاء هذا البحث للتعرف على ضغوط العمل التي تواجه الموظفين في القطاع الصحي وتحديد مصادرها وأسبابها والآثار المترتبة عليها ومدى علاقتها برأس المال النفسي الإيجابي سعياً لمواجهة هذه الضغوط والسيطرة عليها.

حيث تبرز أهمية هذه الدراسة في التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج الخاصة باختبار الفرضيات والمتمثلة بما يلي:

- **النتيجة الأولى:** أثبتت الدراسة أن ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة توجد بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.19) وهو مستوى متوسط. وهذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة أن مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة مرتفع.

النتيجة الثانية: أثبتت الدراسة أن مستوى رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام لرأس المال النفسي الإيجابي (2.47)، وهو مستوى مرتفع. وهذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة أن مستوى رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة منخفض.

النتيجة الثالثة: أثبتت الدراسة أنه يوجد تأثير ضعيف غير دال إحصائياً بين ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة، ولإثبات ذلك تم استخدام معامل الارتباط بيرسون حيث كشف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرين والتي كانت بمستوى ضعيف.

وهو ما ينفي صحة الفرضية الثالثة: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة الدراسة.

النتيجة الرابعة: تم اختبار صحة الفرضية باستخدام اختبار Anouva، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال النفسي الإيجابي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، ديمومة الوظيفة، المستوى التعليمي، الخبرة، الحالة العائلية، الوظيفة)، لأن مستوى دلالة sig لهذه المتغيرات جاء محصور بين (0.091 و 0.814) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.005).

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال النفسي الإيجابي تعزى للمتغيرات الشخصية.

1- الاقتراحات

يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات انطلاقاً من النتائج وتتمثل فيما يلي:

- ✓ ضرورة إجراء برامج تدريبية في المؤسسة محل الدراسة بحيث يكون الموظف قادراً على العمل تحت ظروف الضغط، بحيث تكون هذه الضغوط ضغوطاً إيجابية لصالح الموظف والمنظمة؛
- ✓ ضرورة تحسين ظروف العمل وتوفير الإمكانيات اللازمة، للتخفيف من الضغوط؛
- ✓ ضرورة توعية وتحسيس العمال بضغوط العمل والآثار المترتبة عنها؛
- ✓ ضرورة تركيز المؤسسة على الإهتمام بجوانب الصحة النفسية لمواردها البشرية من خلال إقامة مؤتمرات والتدريب، وتكثيف الجهود المتعلقة ببناء وتنمية رأس المال النفسي الإيجابي أكثر مما هو عليه الآن وذلك لما له من تأثير واضح على سلوك الموظف؛
- ✓ ضرورة تبني المؤسسة لمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي كحل أساس للقضاء على ضغوط العمل كونها ظاهرة إنسانية تستدعي الإهتمام.

2- آفاق البحث

وفي ختام البحث وبناءاً على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث على سبيل المثال:

- أثر ضغوط العمل على التقاعد المبكر؛
- أثر ضغوط العمل على الإحباط الوظيفي؛
- أثر رأس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- دور رأس المال النفسي في بناء المناخ التنظيمي الإيجابي.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- 1- محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012-2013م.
- 2- يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2016م.

2_ الأطروحات والمذكرات:

- 1- جهاد بن محمد الرشيد، إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، (غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض و الدمام، 2003م.
- 2- حمدوني رشيد، الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، (غير منشورة)، جامعة مغنية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، 2015-2016م.
- 3- سحر أحمد كرجي العزاوي، رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني و تأثيرهما في الأداء الإستراتيجي للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والإقتصاد، 2014م.
- 4- عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال/موارد بشرية، (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، 2009م.
- 5- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009م.
- 6- غنوة محمد نادر، أثر ضغوط الوظيفة على المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، (غير منشورة)، جامعة تشرين، كلية الإقتصاد، 2013م.
- 7- لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعمالية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، 2014 - 2015م.
- 8- محمد جمال عبد القادر علي عوض، تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (منشورة)، جامعة المنصورة، كلية التجارة، الدهقلية، 2016م.
- 9- محمد فوزي أمين البردان، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة و الارتباط بالعمل، أطروحة دكتوراه في فلسفة العلوم التجارية، (غير منشورة)، جامعة مدينة السادات، قسم إدارة أعمال، 2007م.
- 10- مريم سلمان عباس الدليمي، خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي: اختبار الدور المعدل لقوة الخبرة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، عمان، 2016م.

- 1- إحسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، تأثير رأس المال النفسي الإيجابي على الأداء الإبداعي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، قسم إدارة أعمال، 2015، المجلد 17، العدد 3.
- 2- إسماعيل طه، أطفاف ياسين، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، كلية التربية للبنات، العدد 12.
- 3- بلراهيم جمال، مزيان حمزة، دور علم النفس الصناعي والتنظيمي في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.
- 4- حنان شهاب أحمد، العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والارتجال التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية دراسة مسحية لآراء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة أهل البيت (ع) الأهلية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 7، العدد 3، 2017م.
- 5- خليل حجاج، تأثير ضغط العمل على كل من الإلتزام والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، 2008 م، المجلد 9، العدد 2.
- 6- رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، العدد 37، الرصافة، 2013م.
- 7- سعد علي حمود العنزري، إبراهيم خليل إبراهيم، رأس المال النفسي الإيجابي منظور فكري في المكونات والمرتكبات الجوهرية للبناء والتطوير، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، قسم إدارة الأعمال، المجلد 18، العدد 65.
- 8- سليمان سالم الحجايا، ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة الطفيلة التقنية، قسم علم النفس التربوي، المجلد 13، العدد 1، مارس 2012م. صباح محمد موسى، سحر أحمد كرجي، أثر رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الهندسة، المجلد 38، العدد 105، المستنصرية، 2015م.
- 9- عبد الحق منصور، أ. شويطر خيرة، مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات، مجلة دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، جامعة وهران، جوان 2013م، العدد 10.
- 10- عبد الفتاح صالح خليفات، شيرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد (2+1)، الأردن، 2001.
- 11- فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2015م، العدد 11.
- 12- كمال كاظم طاهر الحسني، رأس المال النفسي وأثره في الإستغراق الوظيفي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، المجلد 3، العدد 6، 2013م.
- 13- ليندا محمد صالح، مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات بمستشفى القدموس الوطني، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، قسم ترميز صحة المجتمع، المجلد (38)، العدد (4)، اللاذقية، سورية، 2016م.

1. Luthans.F and others , :(2008)the mediating role of psychological capital in the supportive organisationalclimateemploye performance relationship, journal of organisational behavior J. organize-hehav . 29, (www . inter science. Wiley/.com) do :(10.1002) job 507.
2. Malone.L :(2011) , individual differences and stress reactions as predictors of performance in pilot trainees, master thesis, KANSAS STATE UNIVERSITY, Manhattan,kansas.
3. Millard .M (2011)Psychological Net Work : Finding the balance between psychological capital and psychological debt , A Dissertation Presented to the Faculty of the Graduate college at the university of NEBRASKA in partial faculty of the graduate college for the degreeof doctor of philosophy.
4. Luthans.F and others ,(2008)the mediating role of psychological capital in the supportive organisationalclimateemploye performance relationship,journal of organizational Behavior, 29(2).
5. Kyung-Sum .Han , Kyung-Hee.Chung, positive psychological capital,organizational commitment and job stress of Nurses in Small and Medium-Sized Hospitals, Advanced Science and Technology Letters,vol.88(Healthcare and Nursing 2015).
6. Fred Luthans, Bruce Avolio,et al, (2007), positive psychological capital : Measurement and relationship with performance and Satisfaction, University of Nebraska-Lincoln, Leadership personnel psychology60
7. Waelthabet ,and others, Authentic ledership and organisational commitment : the Mediating Role of positive psychological capital caze of Alazhar university-Gaza,Journal of Business and management, vol 19.
8. Shamas-ur,and others, (2010)positive psychological capital as a Source of sustainable competitive Advantage for organisations, journal of construction Engineering and Management, Vol.136,No.3.
9. Fred Luthans ,and others, positive psychological capital : Measurement and relationship with performance and satisfaction,personnelpsychology,university of Nebraska-lincoln, 2007.
10. Fred Luthans and others, Impact of psychological capital on Employee well-being over time, journal of Occupational Health psychology , Vol.15, No.1.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم(01): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	التخصص	جهة العمل
01	الأستاذة أسماء يوسف	علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-
02	الأستاذة قداش سمية	علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-
03	الأستاذ الحاج عرابة	علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح -ورقلة
04	الأستاذة تيشات سلوى	علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-
05	الأستاذ عبد الحق بن تفات	علوم التسيير	جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-

المصدر: من إعداد الطلبة

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية تحت عنوان "أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي - دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب - جامعة ولاية الوادي"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.
ولكم منا كل الشكر والتقدير. بودرهم كنزة

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة
المحور الأول: ضغوط العمل

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
أولاً: عبء العمل				
1	يتم استدعائي للعمل في أيام إجازتي بصفة متكررة ؛			
2	أستطيع الحصول على وقت كاف للراحة أثناء الدوام ؛			
3	حجم العمل الذي أقوم به يتطلب أوقات إضافية خارجة عن وقت العمل ؛			
4	عملي يتطلب اليقظة والانتباه و السرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطيبة ؛			
5	أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل .			
ثانياً : صراع الدور				
1	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء ؛			
2	يؤثر عملي على التزاماتي الشخصية ؛			
3	اشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة وقناعاتي الخاصة ؛			
4	أعاني من خلافات مهنية بيني وبين زملائي في العمل ؛			
5	يتدخل المسؤولون في أداء عملي بشكل كبير .			
ثالثاً : غموض الدور				
1	أقوم بأعمال أشعر بأنها لا تدخل في حدود عملي؛			
2	حدود صلاحياتي غير واضحة ؛			
3	القواعد والإجراءات والأوامر في المؤسسة مفهومة للجميع ؛			

الملاحق

4	مؤهلي العلمي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها ؛			
5	لدي رئيس مباشر يمكنني الرجوع إليه وقت الحاجة لمساعدتي في شرح بعض المهام .			
رابعا : بيئة العمل المادية				
1	الإضاءة والتهوية غير مناسبة لطبيعة عملي ؛			
2	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل ؛			
3	عملي غير مدعم بوسائل السلامة والأمان ؛			
4	أعاني من اكتضاض الموظفين في القاعة الواحدة مكان العمل ؛			
5	الإمكانات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز العمل غير متوفرة .			
خامسا : فرص التقدم الوظيفي				
1	لا أتحصل على التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة ؛			
2	اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي ؛			
3	لا توجد فرص للترقية والتقدم في عملي الحالي؛			
4	لا توجد فرص متاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي ؛			
5	لا يوجد نظام واضح للترقية في المؤسسة .			

المحور الثاني :أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
أولا : الكفاءة الذاتية				
1	أشعر بالثقة في أداء عملي رغم الضغط والظروف الصعبة ؛			
2	أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون تخوف ؛			
3	أشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة بالعمل ؛			
4	أشعر بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء ؛			
5	أشعر بالثقة في تحقيق أهداف عملي .			
ثانيا : التفاؤل				
1	أرى نفسي كشخص ناجح جدا في عملي ؛			
2	أشعر أن العمل الصعب هو أساس النجاح ؛			
3	عادة ما أنظر إلى الجانب الإيجابي في عملي ؛			
4	عادة ما أتوقع الأفضل عندما تحيط بي ظروف عدم التأكد ؛			
5	أتفاءل بشأن ما سيحدث مستقبلا في عملي .			
ثالثا : المرونة				
1	أشعر انه باستطاعتي إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في العمل ؛			
2	لدي إمكانية لتجاوز الظروف الصعبة في العمل ؛			
3	أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل ؛			
4	أستطيع أن أكون موجودا في المستشفى في أي وقت لو تطلب الأمر ذلك ؛			

الملاحق

5	عادة ما أتصدى للمهام ذات الأعباء الكبيرة لأني واجهت الأصعب منها .
رابعا : الأمل	
1	أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة ؛
2	لدي الإمكانية في التفكير بالمسارات الكفيلة بتجاوز ضغط العمل ؛
3	عندما أجد تقييم أدائي أقل من المتوقع أحاول التفكير بعدة طرق لتحسينه ؛
4	لدي القدرة على التفكير بطرق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية ؛
5	أمتلك الكثير من المسارات لحل المشكلات التي تعترض عملي .

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالموظف:

الجنس	ذكر	أنثى		
ديمومة الوظيفة	موظف دائم	موظف متعاقد		
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة و أكثر
مستوى التعليم	دون الليسانس	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	ماستر أو ماجستير	دكتوراه
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة
الوظيفة	إداري	ممرض	قابلة	طبيب
الحالة العائلية	عازب(ة)	متزوج(ة)	أرمل(ة)	مطلق(ة)

الملحق رقم (03): نتائج التحليل الإحصائي

نتائج تحليل استبيان أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي - دراسة حالة في المؤسسة العمومية الإستشفائية
سعد دحلب_بجامعة_ولاية الوادي

معامل اتساق الفا كرونبيخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	45

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي لمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	28	31.8	31.8	31.8
2.00	60	68.2	68.2	100.0
Total	88	100.0	100.0	

الديمومة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	79	89.8	89.8	89.8
2.00	9	10.2	10.2	100.0
Total	88	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	21	23.9	23.9	23.9
2.00	49	55.7	55.7	79.5
3.00	15	17.0	17.0	96.6
4.00	3	3.4	3.4	100.0
Total	88	100.0	100.0	

التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	38	43.2	43.2	43.2
2.00	32	36.4	36.4	79.5
3.00	5	5.7	5.7	85.2
4.00	13	14.8	14.8	100.0
Total	88	100.0	100.0	

الملاحق

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	26	29.5	29.5	29.5
2.00	38	43.2	43.2	72.7
3.00	11	12.5	12.5	85.2
4.00	13	14.8	14.8	100.0
Total	88	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	28	31.8	31.8	31.8
2.00	43	48.9	48.9	80.7
3.00	5	5.7	5.7	86.4
4.00	12	13.6	13.6	100.0
Total	88	100.0	100.0	

العائلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	30	34.1	34.1	34.1
2.00	58	65.9	65.9	100.0
Total	88	100.0	100.0	

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (ضغوط العمل) والمتغير التابع هو (رأس المال النفسي الإيجابي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل ضغوط العمل	.	Enter

a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable:

الملاحق

Model Summary^u

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.163 ^a	.027	.015	.36013

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل ضغط العمل
b. Dependent Variable: المتغير التابع أسالما لالنفسي ا لاجابي

ANOVA^u

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.306	1	.306	2.358	.128 ^a
Residual	11.154	86	.130		
Total	11.460	87			

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل ضغط العمل
b. Dependent Variable: المتغير التابع أسالما لالنفسي ا لاجابي

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.897	.276		10.491	.000
المتغير المستقل ضغط العمل	-.191	.125	-.163	-1.536	.128

a. Dependent Variable: المتغير التابع أسالما لالنفسي ا لاجابي

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3536	2.6063	2.4773	.05929	88
Residual	-1.09099	.50855	.00000	.35806	88
Std. Predicted Value	-2.085	2.176	.000	1.000	88
Std. Residual	-3.029	1.412	.000	.994	88

a. Dependent Variable: المتغير التابع أسالما لالنفسي ا لاجابي

حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبي

الملاحق

مصفوفة الارتباطات

		المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي	المتغير المستقل ضغوط العمل
Spearman's rho	اولا: عبء العمل	Correlation Coefficient	.485
		Sig. (2-tailed)	.071
		N	88
	ثانيا: صراع الدور	Correlation Coefficient	.742
		Sig. (2-tailed)	-.302-
		N	.004
	ثالثا: غموض الدور	Correlation Coefficient	.225
		Sig. (2-tailed)	.208
		N	.051
	رابعا: بيئة العمل المادية	Correlation Coefficient	.739
		Sig. (2-tailed)	-.280-
		N	.008
	خامسا: فرص التقدم الوظيفي	Correlation Coefficient	.670
		Sig. (2-tailed)	-.304-
		N	.004
	المتغير المستقل ضغوط العمل	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	-.238-
		N	.025
	اولا: الكفاءة الذاتية	Correlation Coefficient	-.066-
		Sig. (2-tailed)	.777
		N	.000
	ثانيا: التفاؤل	Correlation Coefficient	-.182-
		Sig. (2-tailed)	.718
		N	.000
ثالثا: المرونة	Correlation Coefficient	-.125-	
	Sig. (2-tailed)	.589	
	N	.000	
رابعا: الأمل	Correlation Coefficient	-.203-	
	Sig. (2-tailed)	.789	
	N	.000	
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي	Correlation Coefficient	-.238-	
	Sig. (2-tailed)	1.000	
	N	.025	

الانحدار المتدرج:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ثانيا: صراع الدور	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	ثالثا: غموض الدور	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.272 ^a	.074	.063	.35126
2	.386 ^b	.149	.129	.33871

a. Predictors: (Constant), صراع الدور
 b. Predictors: (Constant), صراع الدور, ثالثا: غموض الدور
 c. Dependent Variable: المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي

الملاحق

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.848	1	.848	6.876	.010 ^a
	Residual	10.611	86	.123		
	Total	11.460	87			
2	Regression	1.708	2	.854	7.444	.001 ^b
	Residual	9.752	85	.115		
	Total	11.460	87			

a. ثانيا : صراع الدور
b. ثانيا : صراع الدور ، ثالثا : غموض الدور
c. Dependent Variable: المتغير التابع أسامالالانفسياالاجابي

Coefficients^d

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.866	.153		18.762	.000
	ثانيا : صراع الدور	-.190	.072	-.272	-2.622	.010
2	(Constant)	2.329	.245		9.494	.000
	ثانيا : صراع الدور	-.199	.070	-.286	-2.857	.005
	ثالثا : غموض الدور	.253	.093	.274	2.737	.008

a. Dependent Variable: المتغير التابع أسامالالانفسياالاجابي

تحليل التباين أحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثير المتغير المستقلة على المتغير التابع؛
أولا علاقة الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا الجنس

ANOVA

المتغير التابع رأس المال النفسي الإيجابي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.105	1	.105	.793	.376
Within Groups	11.355	86	.132		
Total	11.460	87			

ثانيا علاقة ديمومة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا ديمومة الوظيفة

ANOVA

المتغير التابع رأس المال النفسي الإيجابي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.007	1	.007	.056	.814
Within Groups	11.452	86	.133		
Total	11.460	87			

ثالثا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع رأس المال النفسي الإيجابي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.279	3	.093	.699	.555
Within Groups	11.181	84	.133		
Total	11.460	87			

الملاحق

رابعا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.787	3	.262	2.066	.111
Within Groups	10.672	84	.127		
Total	11.460	87			

خامسا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.226	3	.075	.563	.641
Within Groups	11.234	84	.134		
Total	11.460	87			

سادسا علاقة بالوظيفة الحالية لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.644	3	.215	1.666	.181
Within Groups	10.816	84	.129		
Total	11.460	87			

سابعا علاقة بالحالة العائلية لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA
المتغير التابع رأس المال النفسي الايجابي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.377	1	.377	2.929	.091
Within Groups	11.082	86	.129		
Total	11.460	87			

الفهرس

الصفحة	البيانات
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل
03	المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي الإيجابي
03	الفرع الأول: مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي
04	الفرع الثاني: أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي
05	أولا : الكفاءة الذاتية
06	ثانيا : الأمل
07	ثالثا: التفاؤل
07	رابعا: المرونة
09	الفرع الثالث: فوائد رأس المال النفسي الإيجابي
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل.
12	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل
12	الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل ومصادرها
12	أولا: أنواع ضغوط العمل
14	ثانيا: مصادر ضغوط العمل
16	الفرع الثالث: إستراتيجيات التعامل مع الضغوط وأساليب التعرف عليها
16	أولا: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
18	ثانيا: أساليب التعرف على ضغوط العمل
18	الفرع الرابع: أهمية دراسة ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها
18	أولا: أهمية دراسة ضغوط العمل

19	ثانيا: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي الإيجابي وضغوط العمل
22	المطلب الأول: الدراسة السابقة
22	الفرع الأول: دراسات المتغير المستقل
25	الفرع الثاني: دراسات المتغير التابع
28	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لحالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الطرق والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
34	الفرع الأول: تقسيم العينة
34	الفرع الثاني: منهج الدراسة وطبيعة المتغيرات
34	أولا: مجتمع و عينة الدراسة
35	ثانيا: متغيرات الدراسة
35	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
35	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
37	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
37	المطلب الأول: نتائج الدراسة التطبيقية
37	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
40	الفرع الثاني: تحليل البيانات
48	المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها
48	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات
55	الفرع الثاني: مناقشة النتائج
59	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
63	المراجع
67	الملاحق
78	الفهرس