

## مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية

دراسة ميدانية بمدينة ورقلة (الجزائر)

أ. قوارح محمد

أ.زكري نرجس

جامعة ورقلة ( الجزائر )

### 1- إشكالية الدراسة.

تهتم المجتمعات المعاصرة بالتعرف على الضغوط وكيفية تأثيرها على حياة الناس بصفة عامة والعمال بصفة خاصة، فالضغوط تؤثر في حياة العمال اليومية والعملية، حيث يتعرضون لتوترات وضغوط متعددة المصادر والأشكال وذلك للمتطلبات الكثيرة التي تفرض عليهم والتي تفوق في كثير من الأحيان القدرات والإمكانات المتاحة لهم، وبالتالي يجب علينا معرفة مصادر ضغوط العمل ومستوياته لدى العمال، وما هي السبل والكيفيات التي يلجأ إليها العمال قصد مواجهة هذه الضغوط للتغلب على آثارها السلبية.

لذا نرى انه من المهم دراسة مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، وذلك بغية التعرف على أبعادها المختلفة، وعليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية وما هي

سبل مواجهتها ؟

### 2- تساؤلات الدراسة.

1- ما مستوى ضغط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية ؟

2- ما مصادر ضغوط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية ؟

3- ما هي الأساليب التي يلجأ إليها العمال في المؤسسات الاقتصادية لمواجهة ضغوط العمل؟

**4- أهمية الدراسة:**

تتبقى أهمية هذه الدراسة في تحديد مدى أهمية ضغوط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية وكيفية مواجهتها والسيطرة عليها والاستفادة من النتائج في كيفية سبل مواجهة ضغوط العمل لدى العمال، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في الوقوف على مستويات ومصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها.

**5- أهداف الدراسة:**

- التعرف على مستويات الضغط لدى عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر).
- التعرف على مصادر الضغط لدى عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر).
- التعرف على الأساليب التي يلجأ إليها عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر) لمواجهة ضغوط العمل.

**6- المفاهيم الإجرائية للدراسة:**

- 1- **المستوى:** هو درجة الإحساس بالتوتر وعدم الارتياح والرضا الناتج عن الإرهاق البدني أو العقلي أو النفسي، ويختلف من فرد إلى آخر حيث يكون مستوى الضغط إما مرتفع أو منخفض.
- 2- **ضغوط العمل:** هو التوتر وعدم الارتياح الذي يشعر به العامل في المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر) تجاه المواقف التي يتعرضون لها والتي ينتج عنها عواقب سلبية تؤثر على العمل والعمال.

**7- عينة الدراسة:**

تتكون عينة الدراسة من مجموعة الأفراد الذين يزاولون عملهم بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بمدينة ورقلة (الجزائر) والبالغ عددهم 30 عامل، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

**8- أداة الدراسة:**

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل وسبل مواجهتها وعلى الأدبيات النظرية للدراسة وفي إطار مشكلة الدراسة وتساؤلاتها فقد قمنا ببناء أداة الاستبيان حيث تكون هذا الأخير من جزئين:

1- الجزء الأول: ويضم البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة.

2- الجزء الثاني: ويضم ثلاث محاور.

2-1- المحور الأول:

مستويات ضغوط العمل من حيث تطابق متغيرات المحور مع واقع العمل في المؤسسة التي ينتسب إليها العامل ويتكون من (15) عبارة.

2-2- المحور الثاني:

مصادر ضغوط العمل من حيث معرفة إلى أي مدى تساهم متغيرات المحور في إحداث ضغوط العمل لدى العمال في المؤسسات الاقتصادية وقد تضمن خمسة أبعاد وهي العبء الوظيفي، بيئة العمل المادية، غموض الدور، عدم المشاركة في صنع القرار، العلاقات في العمل ويتكون من (22) عبارة.

2-3- المحور الثالث:

الأساليب التي يلجأ إليها عمال المؤسسات الاقتصادية لمواجهة ضغوط العمل من حيث معرفة ما هو الأسلوب الذي يلجأ إليه العامل عندما يشعر بأعراض ضغوط العمل ويتكون من (15) عبارة.

الجزء الأول: ويضم البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة

مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها

داخل المؤسسات الاقتصادية

بيانات عامة:

اسم العامل / العاملة أو رقمه:

المؤسسة / أو المديرية:

الوظيفة:

العمر: السنة ( ) الشهر ( )

الحالة الاجتماعية:

تعليمات:

أخي العامل / أختي العاملة، في إطار إجراء دراسة حول مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها داخل المؤسسات الاقتصادية، يرجى الإجابة على بنود هذا الاستبيان بوضع علامة (x)

في إحدى الخانات المقابلة لكل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان، وذلك من وجهة نظرك ومن واقع خبرتك، وإجابتك ستكون موضوع دراسة علمية مفيدة، وستحفظ بسرية تامة.

(يمكن عدم كتابة الاسم).

#### المحور الأول: مستويات ضغوط العمل

الرقم	العبارات	دائما	نادرا	ابدأ
01	اشعر بالقلق عندما أتأخر في انجاز المهام التي توكل إلي			
02	أجد صعوبة في الحصول على العطل التي تريحني من العمل			
03	اشعر بالتعب والإجهاد أثناء الدوام			
04	عدم التمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب ضغوط العمل			
05	اشعر بالتوتر بسبب طبيعة عملي			
06	إن طبيعة وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية			
07	أعاني من نفاذ الصبر أثناء أداء عملي			
08	كثرة الأعباء تجعلني أتعامل مع المسؤولين بعصبية			
09	أشكو من تعرضي للصداع أثناء فترة عملي			
10	إن متطلبات الوظيفة تنعكس سلبا على حياتي الخاصة			
11	اشعر أن انجاز عملي بمعدل يقل على ما تعودت عليه من قبل			
12	إن كثرة الأعباء تجعلني أخطئ في أداء عملي			
13	اشعر بالاكنتاب وضيق الصدر عندما أكون في العمل			
14	ارفع صوتي في العمل مع من أتعامل معهم			
15	إن ضغط العمل يضطرني لكثرة الغياب			

## المحور الثاني: مصادر ضغوط العمل

الرقم	العبارات	دائما	نادرا	ابدأ
01	تجهيزات مكان العمل غير مناسبة			
02	إن عدم ملائمة المكتب بضائقتي			
03	لا نتاح لدي الفرصة في المشاركة في صنع القرار			
04	بعد مكان العمل عن إقامتي يسبب لي المتاعب			
05	كثرة المسؤولين يؤدي إلى صعوبة التعامل معهم			
06	لا توجد فترات راحة كافية أثناء العمل			
07	كمية العمل الموكل إلي فوق طاقتي			
08	لا نتاقش الإدارة الآراء والاقتراحات التي أقوم بتقديمها			
09	العلاقات الرسمية هي السائدة في أجواء العمل			
10	أتلقي مهام من أكثر من مسئول واحد			
11	غموض السياسات تسبب في عدم تنفيذ مهامي			
12	عدم تطابق صلاحيتي مع مستوياتي			
13	الإضاءة في مكان العمل غير مناسبة			
14	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العمال			
15	العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه			
16	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح			
17	أعاني من نقص المعلومات لأداء الواجب المكلف به			
18	أجواء العمل تتسم بالتوتر			
19	لا تشجع الإدارة على العمل الجماعي			
20	بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق مجالي			
21	عدم معرفة الواجب المكلف به			
22	عدم وجود علاقات مودة وألفة بين الزملاء			

**المحور الثالث: الأساليب التي يلجأ إليها عمال المؤسسات الاقتصادية لمواجهة ضغوط العمل**

الرقم	العبارات	دائما	نادرا	ابدأ
01	أحرص على تحديد أولويات عملي اليومي			
02	أتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل			
03	أناقش المشكلات مع زملائي في العمل			
04	أكثر من قراءة القرآن والأذكار			
05	أحتفظ بانفعالاتي ومشاعري داخل نفسي			
06	أكظم غيظي ولا أتحدث عنه			
07	ألجأ إلى التمتع بإجازة من العمل			
08	أزاول بعض التمارين الرياضية			
09	أصارع مسئولتي الأعلى بما أعاني منه			
10	اعتذر عن المهام التي قد تتسبب في ضغوط العمل			
11	أقدم بشكوى لمن يهمله الأمر			
12	أتناول بعض المسكنات والمهدئات			
13	أسعى في التنقل إلى مكان آخر			
14	أميل إلى مناقشة مشكلات العمل مع أسرتي			
15	أتجاهل وأتجاهر مع الآخرين			

**8- الخصائص السيكومترية للأداة.**

**أ- دراسة ثبات الاستبيان:**

قمنا في هذه الدراسة بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية، التي تقوم بتصنيف المقياس إلى بنود فردية وبنود زوجية، ثم يحسب معامل الارتباط بيرسون بين نصفي درجات المقياس وتستعمل معادلة سبيرمان براون التصحيحية للحصول على معامل الثبات الكلي للمقياس وذلك بعد تطبيقه على نفس العينة الاستطلاعية السابقة، والجدول الموالي يوضح معامل ثبات الاختبار:

**الجدول رقم (01) يوضح ثبات الاستبيان.**

مستوى الدلالة	معامل الثبات	معامل الارتباط	الاستبيان
0.01	0.88	0.78	

يلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن معامل الثبات قدر بـ0.88 وهو دال عند مستوى 0.01 وبالتالي يمكن الحكم بثبات استبيان المعرفة المسبقة بأساليب التقويم.

#### ب- دراسة صدق الاستبيان:

##### 1- الطريقة الأولى:

باعتبار صدق المحكمين "من أكثر أنواع الصدق استخداما وانتشارا خصوصا في الاختبارات التي يراد منها معرفة صدق المضمون أو المحتوى ومفاد هذه الطريقة، هو أن يعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ممن لهم سابق الخبرة والمعرفة بالمجال الذي وضع فيه المقياس وتؤخذ آرائهم حول المقياس" (أحمد محمد الطيب 1999، ص : 212).

وعليه فقد تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من أساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا ذوي خبرة في الاختصاص .

وقد طلب منهم إبداء آرائهم حول النقاط التالية

- مدى ملائمة المعلومات الشخصية.

- مدى ملائمة بدائل الأجوبة.

- مدى ملائمة ووضوح محتوى الفقرات.

- مدى قياس الفقرات للسمة التي وضعت من أجلها.

##### 2- الطريقة الثانية:

وللتأكد من صدق هذا المقياس قمنا بتطبيق طريقة صدق المقارنة الطرفية على نفس العينة الاستطلاعية والمساوية 40 عامل، وذلك بتطبيق اختبار(ت) لدلالة الفروق، حيث تم ترتيب الدرجات تنازليا واعتماد نسبة 25% التي تمثل 13 فردا من القيم العليا و13 فردا من القيم الدنيا والجدول الموالي يوضح النتائج المحصل عليها :

الجدول رقم (02) يوضح صدق استبيان

القيم العليا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
88.5	4.03	12.06	1.65	24	دالة عند 0.01	
60.46	6.94					

من خلال الجدول رقم (02) يتضح لنا أن قيمة (ت) المحسوبة لاستبيان المعرفة المسبقة بأساليب التقويم والمساوية 12.06 أكبر من القيمة (ت) المجدولة والمساوية 1.65 عند مستوى دلالة 0.01 أي أن الاختبار يتمتع بالقدرة على التمييز بين المجموعات القوية والمجموعات الضعيفة وعليه فالاختبار صادق.

يتبين من خلال معاملات الثبات والصدق التي تم استخراجها لهذا الاستبيان، أن هذه المعاملات كانت مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وهذا ما يجعل هذا الاستبيان صالحاً للاستخدام في هذه الدراسة بكل ثقة واطمئنان.

### 9- نتائج الدراسة.

أولاً التعرف على مستويات ضغط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر)

من خلال التحليل الإحصائي للإجابات المتحصل عليها من عينة الدراسة توصلنا إلى ترتيب مستويات ضغوط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

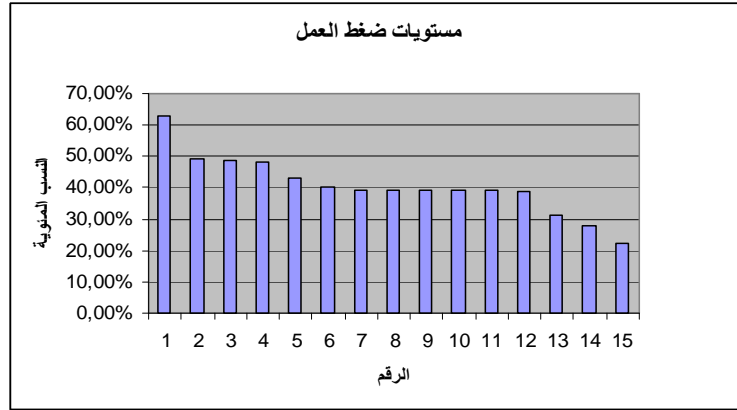
جدول رقم (03) : يوضح ترتيب مستويات ضغط العمل لدى عمال

المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر).

الرقم	المستوى	النسبة المئوية
01	اشعر بالقلق عندما أتأخر في إنجاز المهام التي توكل إلي	62.7%
02	أجد صعوبة في الحصول على العطل التي تريحنى من العمل	49.08%
03	اشعر بالتعب والإجهاد أثناء الدوام	48.75%
04	عدم التمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب ضغوط العمل	48.06%
05	اشعر بالتوتر بسبب طبيعة عملي	43.02%
06	إن طبيعة وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية	40.08%
07	أعاني من نفاذ الصبر أثناء أداء عملي	39.15%
08	كثرة الأعباء تجعلني أتعامل مع المسؤولين بعصبية	39.45%
09	أشكو من تعرضي للصداع أثناء فترة عملي	39.15%
10	إن متطلبات الوظيفة تنعكس سلباً على حياتي الخاصة	39.15%
11	اشعر أن إنجاز عملي بمعدل يقل على ما تعودت عليه من قبل	39.15%
12	إن كثرة الأعباء تجعلني أخطئ في أداء عملي	38.55%
13	اشعر بالانقباض وضيق الصدر عندما أكون في العمل	31.02%
14	ارفع صوتي في العمل مع من أتعامل معهم	28.08%
15	إن ضغط العمل يضطرني لكثرة الغياب	22.05%



الشكل رقم (01) يوضح



ومما سبق يتضح لنا أن آراء العمال داخل المؤسسات الاقتصادية بخصوص

مستويات ضغوط العمل والتي تتمثل في الأعراض التالية:

- الشعور بالقلق نتيجة لضغوط العمل.
- قلت العطل والتي تعتبر حافز مهم لدى العمال.
- التعب والإرهاق نتيجة العمل الكثير.
- عدم حضور المناسبات الاجتماعية.
- التوتر الناتج عن ضغوط العمل.

ثانيا التعرف على مصادر ضغط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر)

من خلال التحليل الإحصائي للإجابات المتحصل عليها من عينة الدراسة

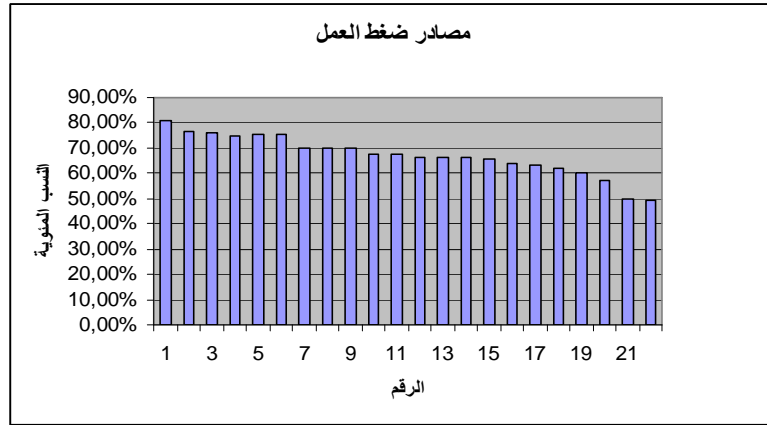
توصلنا إلى ترتيب مصادر ضغوط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة

ورقلة وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (04) يوضح ترتيب مصادر ضغط العمل لدى عمال المؤسسات  
الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر)

النسبة المئوية	المصدر	الرقم
%80.74	تجهيزات مكان العمل غير مناسبة	01
%76.34	إن عدم ملائمة المكتب بضائقي	02
%76.12	لا تتاح لدي الفرصة في المشاركة في صنع القرار	03
%75.09	بعد مكان العمل عن إقامتي بسبب لي المتاعب	04
%75.68	كثرة المسؤولين يؤدي إلى صعوبة التعامل معهم	05
%75.68	لا توجد فترات راحة كافية أثناء العمل	06
%70.04	كمية العمل الموكل إلي فوق طاقتي	07
%70.18	لا تناقش الإدارة الآراء والاقتراحات التي أقوم بتقديمها	08
%69.74	العلاقات الرسمية هي السائدة في أجواء العمل	09
%67.54	أنتلني مهام من أكثر من مسئول واحد	10
%67.54	غموض السياسات تسبب في عدم تنفيذ مهامتي	11
%66.44	عدم تطابق صلاحياتي مع مستوياتي	12
%66.22	الإضاءة في مكان العمل غير مناسبة	13
%66	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العمال	14
%65.56	العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه	15
%64.09	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح	16
%63.08	أعاني من نقص المعلومات لأداء الواجب المكلف به	17
%62.07	أجواء العمل تنتم بالتوتر	18
%60.06	لا تشجع الإدارة على العمل الجماعي	19
%57.02	بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق مجالي	20
%50.16	عدم معرفة الواجب المكلف به	21
%49.06	عدم وجود علاقات مودة وألفة بين الزملاء	22

الشكل رقم (02) يوضح



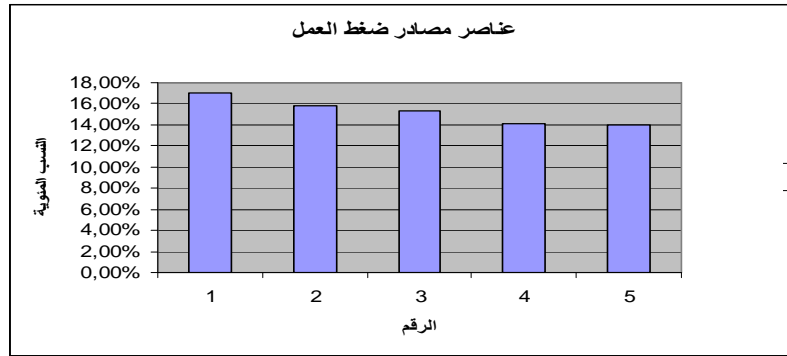
ومما سبق تتضح لنا آراء أفراد عينة الدراسة من عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر) بخصوص مصادر ضغوط العمل والتي تمثلت أهمها في ما يلي:

- تجهيزات العمل غير مناسبة
  - عدم ملائمة المكتب لطبيعة العمل
  - عدم إتاحة الفرصة في المشاركة.
  - بعد مكان العمل عن الإقامة.
  - كثرة المسؤولين وصعوبة التعامل معهم.
  - فترات الراحة الخاصة بالعمال أثناء يوم العمل محدودة.
- وقد تم تلخيص هذه المصادر في خمسة عناصر رئيسية كتعبير عن مجمل هذه المصادر المسببة لضغوط العمل والجدول الموالي يوضح ترتيب هذه العناصر.

جدول رقم (05) يوضح العناصر الأساسية المكونة لمصادر ضغط العمل لدى عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر)

الرقم	المستوى	النسبة المئوية
01	بيئة العمل المادية	%17.05
02	عدم المشاركة في صنع القرار	%15.77
03	العبء الوظيفي	%15.28
04	غموض الدور	%14.15
05	العلاقات في العمل	%13.97

الشكل رقم (03) يوضح

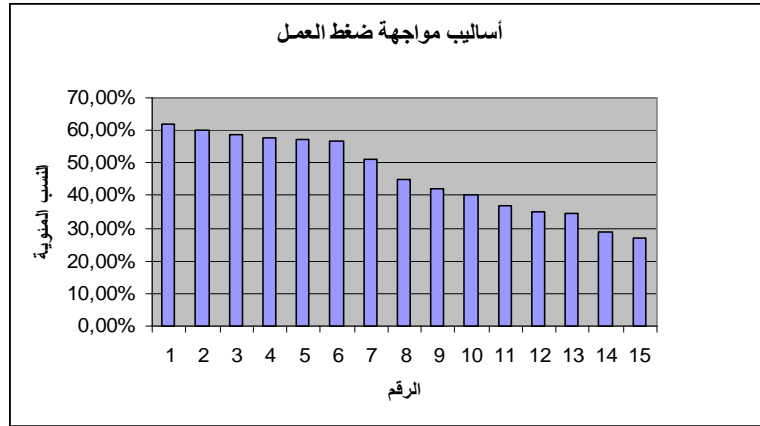


ثالثا التعرف على الأساليب التي يلجأ إليها عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة(الجزائر) لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها. من خلال التحليل الإحصائي للإجابات المتحصل عليها من عينة الدراسة توصلنا إلى ترتيب الأساليب التي يلجأ إليها عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها. وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (06) يوضح ترتيب الأساليب التي يلجأ إليها عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة(الجزائر) لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.

النسبة المئوية	الاسلوب	الرقم
61.95%	احرص على تحديد أولويات عملي اليومي	01
60.15%	أتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل	02
58.65%	أناقش المشكلات مع زملائي في العمل	03
57.75%	أكثر من قراءة القرآن والأذكار	04
57.15%	أحتفظ بانفعالاتي ومشاعري داخل نفسي	05
56.85%	أكظم غيظي ولا أتحدث عنه	06
51.15%	ألجأ إلى التمتع بإجازة من العمل	07
44.85%	أزاول بعض التمارين الرياضية	08
42.15%	أصارع مسؤولي الأعلى بما أعاني منه	09
40.35%	أعتذر عن المهام التي قد تتسبب في ضغوط العمل	10
37.08%	أنتقم بشكوى لمن يهيمه الأمر	11
34.95%	أتناول بعض المسكنات والمهدئات	12
34.65%	أسعى في التنقل إلى مكان آخر	13
28.95%	أميل إلى مناقشة مشكلات العمل مع أسرتي	14
27.09%	أتجاهل وأتساجر مع الآخرين	15

الشكل رقم (03) يوضح



ومما سبق نتضح لنا آراء أفراد عينة الدراسة من عمال المؤسسات الاقتصادية بمدينة ورقلة (الجزائر) بخصوص الأساليب التي يلجأ إليها عمال المؤسسات لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها والتي تمثلت أهمها في ما يلي:

- الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي.
- أتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل.
- مناقش المشكلات مع زملائي في العمل.
- أكثر من قراءة القرآن والأذكار.

**10- التوصيات**

- من خلال دراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها وبعد الإجابة على تساؤلات الدراسة قصد إبراز مستويات ومصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى العمال في المؤسسات الاقتصادية يمكننا أن نقدم التوصيات التالية:
- ضرورة توفير بيئة عمل تشجع العمال، وذلك بهدف زيادة الكفاءة.
  - التركيز على الحوار داخل جماعات العمل، وذلك حتى يتسنى للعمال الاستفادة من خبرة بعضهم البعض وعرض مشاكلهم ومقترحاتهم.
  - خلق جو المنافسة الايجابية بين العمال، مما يؤدي إلى رفع كفاءتهم، وهذا ما قد يساعدهم في مواجهة ضغوط العمل.
  - إتاحة الفرصة للعمال المتميزين أن يشغلوا مناصب عليا ومتابعة نشاطهم من خلالها.
  - الوقوف على الأسباب في حالة التأخير في انجاز الأعمال الموكلة للعمال لكي لا تظل مصدرا مستمرا في ضغوط العمل.
  - غرس روح الثقة بالنفس والتحلي بالصبر عند العمال وذلك من خلال توسيع صلاحياتهم ومسؤولياتهم.
  - توفير أخصائي اجتماعي أو نفسي قصد حل مشاكل العمال الشخصية خارج نطاق العمل.
  - تحسين العوامل الميئذية (إضاءة، تهوية... الخ) بأماكن العمل.
  - توفير وسيلة نقل للعمال قصد التخفيف من معاناة العامل في التنقل بين مكان الإقامة ومكان العمل.
  - التفكير في إنشاء مجمعات سكنية للعمال بالقرب من مقر عملهم.
  - غرس روح العمل الجماعي بين العمال وذلك من خلال لقاءات اجتماعية وبرامج ترفيهية.
  - ضرورة تعلم مهارات جديد لمواجهة المواقف الطارئة والأزمات والظروف الاستثنائية.