

## [ضغوط العمل وعلاقته في الضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل]

[الباحث: عماد يوسف المزيني]

[دكتوراة - علم النفس - جامعة الملك خالد - المملكة العربية السعودية ] 2019 - 2020 م

[imad\_yoseef42@gmail.com]

### ملخص الدراسة

جاءت الدراسة لتوضيح ضغوط العمل وعلاقته في الضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يفيد في فهم أفضل وأدق لجوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة حيث يصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً وكماً. حيث استنتجت الدراسة ان هناك وجود علاقة ارتباط طردية عالية موجبة بين ضغوط العمل ومستوى الضغوط النفسية في المؤسسة.

مصطلحات البحث: ضغوط العمل، الضغوط النفسية.

### Abstract

The study came to clarify the work stress and its relationship to the psychological pressure of employees during the work period.

The study relies on the descriptive analytical approach, which is useful for a better and accurate understanding of the aspects and dimensions of the phenomenon under study, as it describes it accurately and expresses it qualitatively and quantitatively.

Where the study concluded that there is a positive positive correlation between work stress and the level of psychological pressure in the institution.

**Keywords:** Work stress, Psychological Pressure.

## مقدمة البحث

تعتبر ضغوط العمل من أخطر ما يبدد طاقات الانسان، حتى سمي عصرنا بعصر القلق والضغوط، حيث أصبحت فيه الضغوط تشكل جزءاً لا يتجزأ من الحياة المعاصرة، بل من مفردات الحياة اليومية، بالإضافة إلى الفاقد الاقتصادي التي تسببه، وإهدار الملايين على العلاج من أثرها (الكلاب، 2010م)

تحدث الضغوط نتيجة إدراك الفرد بوجود حوادث تشكل خطر أو تهديداً، أو تعيق إشباع حاجاته أو تحقيق أهدافه، أو وجود أعباء يجد الإنسان نفسه معها غير قادر على تحملها، أو أن متطلباتها تفوق قدرته كفرد، فيشعر مع ذلك بحالة من عدم الارتياح والوطأة والعبء الذي يقع على كاهله والذي يزيد من نسبة الضغوط عليه (الخرابشة، وآخرون، 2009م)

تعتبر الضغوط النفسية هي حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الجسمية والسلوكية الناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف والأحداث الضاغطة، وقد ينشأ هذا الضغط نتيجة التفاعل ما بين الفرد ومجموعة العوامل الخارجية أو الداخلية البيئية منها أو الشخصية أو قد تنشأ من داخل الشخص نفسه نتيجة الأزمات التي يعيشها وتسمى ضغوط داخلية أو قد تكون من محيطية الخارجي مثل العمل والعلاقة مع الأصدقاء أو الاختلاف معهم في الرأي والإضرابات الأسرية، حيث إن الضغوط يمكن أن تتنوع بحيث تشمل كافة مناحي الحياة التي يعيشها الفرد والتي تتضمن النواحي الاقتصادية والاجتماعية ونفسية وعاداتاً ما تترك الضغوط النفسية أثراً سلبية ومدمره أحياناً ومهددة لحياة الأفراد وسعادتهم وترتبط الضغوط النفسية بالخبرات الحياتية المختلفة وطبيعة عمل الأفراد (الغريز، ابو اسعد، 2009م)

كما أكد (O'Driscoll:2010) أن دراسة الضغوط لا تتمثل فقط في كونها عنصر مهم في الصحة النفسية، بل أيضاً تعطينا الكثير من المعلومات عن وظائف الإنسان ككل، ومن هذا المنظور تعتبر الضغوط، والصحة، والعمل، والرفاهية كلها مرتبطة ببعضها البعض.

## مشكلة البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى الاجابة عن السؤال الرئيسي وهو:

- ما العلاقة بين ضغوط العمل والضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟
- 2- ما مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟
- 3- هل توجد علاقة بين مستويات ضغوط العمل والضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (العمر-الجنس-الدخل الشهري-المسمى الوظيفي-عدد سنوات الخدمة)؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية تعزى لمتغيرات (العمر-الجنس-الدخل الشهري-المسمى الوظيفي-عدد سنوات الخدمة)؟

## فروض البحث:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات ضغوط العمل والضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (العمر-الجنس-الدخل الشهري-المسمى الوظيفي-عدد سنوات الخدمة)؟
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية تعزى لمتغيرات (العمر-الجنس-الدخل الشهري-المسمى الوظيفي-عدد سنوات الخدمة)؟

## أهداف البحث:

1. معرفة مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟
2. بيان مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟
3. التعرف إذا كانت هناك علاقة بين مستويات ضغوط العمل والضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل؟
4. إظهار الفروق في مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين أثناء فترة العمل تعزى لمتغيرات (العمر-الجنس-الدخل الشهري-المسمى الوظيفي-عدد سنوات الخدمة)؟
5. الكشف عن الفروق في مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل تعزى لمتغيرات (العمر-الجنس-الدخل الشهري-المسمى الوظيفي-عدد سنوات الخدمة)؟

**أهمية البحث:****أ: الأهمية النظرية:**

1. من المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية بمراجع تساعد الباحثين القادمين في دراستهم عبر الاطلاع على النتائج والتوصيات.

2. من المتوقع أن تساهم الدراسة في تطوير قدرات الباحث البحثية وفق المنهجية العلمية.

**ب: الأهمية التطبيقية:**

1. تسليط الضوء على أهم العوامل التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى الموظفين أثناء فترة العمل والعمل على تجاوزها.

2. من المنتظر أن تقدم الدراسة الحالية توصيات تساهم في الكشف عن الحلول المناسبة في خفض مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل.

3. تتجلى أهمية هذه الدراسة في كون فوائدها المرتقبة لا تقتصر الاستفادة منها على مؤسستنا بل في كافة القطاعات الأخرى والتي تواجه تحديات مشابهة في بروز نفس تلك العلامات.

**منهج البحث:**

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يفيد في فهم أفضل وأدق لجوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة حيث يصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً وكماً.

**وسيتم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:**

1. البيانات الأولية: وتتمثل في أدوات الدراسة (الاستبانة)، التي سيتم تصميمها خصيصاً للتعرف العلاقة بين ضغوط العمل والضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل.

2. البيانات الثانوية: وتتمثل في الدراسات السابقة والأدب السابق وما تحويه المكتبات من دراسات وأبحاث وكتب ومراجع في مجال موضوع الدراسة.

**مصطلحات البحث:**

**ضغوط العمل وعلاقته في الضغوط النفسية لدى الموظفين أثناء فترة العمل**

**-الضغط:**

يعرف الضغط بأنه: تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي، أو تؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء. (محمد، 1992م)

**-الضغوط:**

وتعرف الضغوط بأنها: الصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها سواء أكان في مجال العمل أو في الحياة العامة مما يؤدي إلى تغيرات في التوازن النفسي". (النعاس، 2008م)

**-ضغوط العمل:**

تعرف بانها: "مجموعة من التجارب التي تؤثر على الأفراد، بسبب عوامل شخصية أو بيئية ترتبط مع عملهم في المؤسسة، حيث ينتج عنه ظهور آثار جسمية ونفسية وسلوكية على الأفراد". (بوغازي، 2015)

**-الضغط النفسي:**

عرف تايلور الضغط النفسي بأنه: عملية تقييم الأحداث كمهددات، والاستجابة الفسيولوجية والانفعالية والمعرفية والسلوكية لهذه الأحداث. (الحمدي، 2013م).

**-الضغوط النفسية:**

تعرف الضغوط النفسية بانها: حالة يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف وإن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض والإضطراب وسوء التوافق. (يوسف، 2007م).

**الدراسات السابقة****اولا: الدراسات المتعلقة بضغط العمل:**

1-دراسة ابو رحمة، (2012م). وهي بعنوان: " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة".

هدفت الدراسة الى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم بمحافظات غزة لمستويات ضغوط العمل ، وكذلك معرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم، والكشف عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من المشرفين والمشرفات في المدارس الحكومية والمدارس التابعة

وكالة الغوث في محافظات غزة والبالغ عددهم (219) مشرفا ومشرفة حسب احصائية وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث للعام 2012م، ولقد شملت عينة الدراسة الاستطلاعية (30) مشرفا ومشرفة من مشرفي المدارس الحكومية ووكالة الغوث. وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: أن أعلى نسبة من ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين هي ناجمة عن النمو المهني والارتقاء الوظيفي ويليها الضغوط الناجمة عن تقويم الأداء، وأن هناك كثرة وتنوع في الاعمال الادارية التي يقوم بها المشرف التربوي تسبب ضغوط عمل بنسبة مرتفعة.

### 2-دراسة (خليفات والمطارنة، 2010م) بعنوان: "أثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية في اقليم جنوب الاردن".

هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية في جنوب الاردن، ومتوسطات تقدير افراد عينة الدراسة لأثر الضغوط تبعا لمتغيرات الدراسة (الجنس، سنوات الخدمة، العمر، الحالة الاجتماعية)، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصمم الباحثان استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة البالغ عددها (331) مديرا ومديرة، و(985) معلما ومعلمة.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس جاء بدرجة متوسطة، وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقدير افراد العينة لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير النوع لصالح الاناث، وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقدير افراد العينة لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح الاقل خدمة.

### 3-دراسة (باي لند Boyland، 2011) بعنوان: "ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له عند مديري المدارس الابتدائية-الولايات المتحدة الامريكية".

#### "Job Stress and Coping Strategies of Elementary Principals".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية انديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت إلى الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في التصدي ومواجهة ضغوط العمل. كما هدفت إلى التعرف على الفروق في متوسطات قدرات عينة الدراسة لمتغيرات العمر والجنس وسنوات الخبرة كمدير مدرسة، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (140) مديراً واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة صممت لهذا الغرض.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: هناك مستويات إجهاد متوسطة لدى مدراء المدارس في ولاية إنديانا، لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط تقديرات عينة الدراسة تبعا للمتغيرات المستخدمة.

#### -الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية:

### 1-دراسة الخيري (2013) بعنوان " الذكاء الوجداني وعلاقته بالضغوط النفسية لدى عينة من الأمهات العاملات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية والأسرية في محافظة محابيل عسير.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته بالضغوط النفسية لدى عينة من الأمهات العاملات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية والأسرية في محافظة محابيل عسير، وتكونت العينة من (251) أم من الأمهات العاملات بمحافظة

محايل عسير، وقامت الباحثة بتطبيق مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عثمان ورزق النسخة المعدلة للبلوي (2004)، واختصار مقياس الصبان (2003).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى الضغوط النفسية منخفض لدى الأمهات العاملات بمحافظة محایل عسير، ووجود علاقة ارتباطية سلبية بين درجات الذكاء الوجداني ودرجات الضغوط النفسية لدى الأمهات العاملات بمحافظة محایل عسير.

## 2 . دراسة ابو سخيله (2011) بعنوان " الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة المدمرة منازلهم بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة بمحافظة الشمال المدمرة منازلهم وعلى أكثر الضغوط انتشاراً حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وطبقت دراستها على عينة قصدية مكونة من 200 طالب وطالبة من الجامعة بمحافظة الشمال، واستخدمت الباحثة في دراستها مقياس الضغوط النفسية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن من أكثر مجالات الضغوط انتشاراً الضغوط الانفعالية في الترتيب الأول 27,50% ثم الضغوط الجسمية 25,94% ثم المعرفية 24,35% وأخيراً الضغوط السلوكية 22,21%. كما أظهرت النتائج أن هناك فروق دالة احصائية في الضغوط لصالح الطلبة المدمرة بيوتهم كما أن الضغوط النفسية لدى الإناث أكثر منها لدى الذكور، وأشارت النتائج أن نسبة من يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة من طلبة الجامعة المدمرة منازلهم بلغت 89% في حين بلغت نسبة الذين يعانون من ضغوط نفسية قليلة 11% أي غالباً الطلاب المدمرة منازلهم يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة.

## النتائج والتوصيات

### -النتائج:

- الاهمال في وضع خطط تطويرية تهدف إلى تخفيف ضغوط العمل تساهم بتوفير بيئة ملائمة لمعالجة الضغوط النفسية.
- وجود علاقة ارتباطية عالية موجبة بين ضغوط العمل ومستوى الضغوط النفسية في المؤسسة.

### -التوصيات:

- تكثيف الدعم والاهتمام بالموظفين بشكل أوسع يضمن التخفيف عن الضغوط النفسية التي يعانون منها.
- ضرورة اقرار برامج تثقيفية لحلول مخاطر الضغوط النفسية، وكيفية التخلص منها.
- تعزيز الاهتمام من قبل المؤسسات بموضوع ضغوط العمل لما له من انعكاسات سلبية على سير العمل.
- ضرورة اجراء دورات تدريبية بشكل مستمر لمعرفة كيفية مواجهة ضغوط العمل ومعالجتها.

## المراجع

### أولاً : المراجع العربية

الكلاب، مريد (2010): "كيف تسعد أبناءك"، دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان.

الخرابشة، عمر محمد، والقمشي، مصطفى نوري(2009): "مصادر الضغط لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة البلقاء في الاردن"، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، مجلد1، العدد 2.

الغريبي، احمد و ابو اسعد، احمد ( 2009 ) التعامل مع الضغوط النفسية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.  
خليفات، عبد الفتاح. والمطارنة، شيرين(2010). أثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية في اقليم جنوب الاردن. مجلة جامعة دمشق، مجلد 26، العدد 1، 599-642.

بوغازي، فريدة (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الاقتصادية .مجلة البحوث والدراسات الانسانية، مجلد 1، العدد11، 318-343.

النعاس، عمر(2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية .ط1. الإدارة العامة

للمكتبات، جامعة السابع من أكتوبر، مصر.

محمد، لطفي (1992م) "نحو اطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها"، مجلة الإدارة العامة. ع 75.

يوسف، جمعة (2007م). إدارة الضغوط ، الطبعة الاولى ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية. جامعة القاهرة ، مصر.

الحمد، نايف (2013). الضغوط النفسية التي تواجه طالبات كلية إربد الجامعية في ضوء بعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المملكة العربية السعودية المجلد14، العدد 3، ص ص 129-154.

ابو سخيله، عفيفة (2011). "الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة المدمرة منازلهم بمحافظة غزة"، مجلة جامعة الأزهر، المجلد13، العدد1، غزة، فلسطين، ص ص 689-720.

ابو رحمة، محمد(2012م). " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة"،الجامعة الاسلامية-غزة.

الخيري، صفية (2013) بعنوان " الذكاء الوجداني وعلاقته بالضغوط النفسية لدى عينة من الأمهات العاملات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية والأسرية في محافظة محاليل عسير، جامعة ام القرى-السعودية.

### ثانيا : المراجع الاجنبية:

-Boyland L (2011). "Job Stress and Coping Strategies of Elementary Principals".Current Issues in Education, Indiana.14(3),1-11.