

أثر الضغوط النفسية في الأوساط المهنية على صنع القرار -دراسة مسحية على المسؤولين في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة-

*The impact of psychological stress in professional circles on decision-making
-A survey of officials at a number of train stations in the state of Skikda-*

*L'impact du stress psychologique dans les milieux professionnels sur le processus décisionnel
-Etude faite auprès des fonctionnaires dans plusieurs gares dans la wilaya de skikda-*

حسين بلعجوز أستاذ جامعة محمد بوضياف المسيلة h_beladjouz@yahoo.fr 05 55 64 48 98	إيمان بن محمد شهادة دكتوراه جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة Imane_benmohamed@yahoo.fr	منال شبل طالبة دكتوراه جامعة محمد بوضياف المسيلة manal.chebel.ch@gmail.com 0675789120
---	---	---

الملخص:

يسعى هذا البحث إلى معرفة أثر الضغوط على عملية صنع القرار لدى مسؤولين في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين اتجاهات الباحثين حول أثر الضغوط الممتدة بمصادرها على عملية صنع القرار لديهم، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانته لجمع البيانات، طبقت على عينة مكونة من (35) مسؤول في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة من أصل (100) عامل فيها. وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر الضغوط (المصادر الإدارية والتنظيمية، والمصادر الإنسانية) لدى مسؤولين في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في وجهات نظر المسؤولين وفقا للمتغيرات الشخصية (السن، الأقدمية) وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في وجهات نظر المسؤولين وفقا للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي)، وفي ضوء هذه النتائج اختتم البحث ببعض التوصيات لدعم عملية اتخاذ القرار وجعلها أكثر دقة.

الكلمات المفتاحية: الضغوط، مصادر الضغوط، القرار.

Abstract:

This paper aims to clarify the impact of pressure on the decision-making process of officials in a number of train stations in the state of Skikda and to detect the statistical differences between the trends of the respondents about the impact of the pressures represented by their sources of decision-making. To achieves the objectives of this study, was applied to a sample of (35) officials in a number of train stations in the state of Skikda out of (100) workers. The results showed that there was a statistically significant effect on the sources of stress (administrative, organizational, and humanitarian sources) among officials in a number of train stations in the state of Skikda. The results also showed that there were statistically significant differences ($\alpha \leq 0.05$) (age, seniority) and the absence of statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the views of officials according to the personal variables (gender, educational level). In light of these results, the research ended with some recommendations to support the decision making process and make it more accurate.

Keywords: pressure, the sources of stress, the decision.

مقدمة:

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع ضغوط العمل، لما له من آثار كبيرة على أداء الأفراد العاملين، ومن ثم أداء المنظمات، حيث تنشأ الضغوط نتيجة عوامل موجودة في العمل أو البيئة المحيطة أو حتى نتيجة عوامل شخصية، فتجعل الفرد قلقا وسهل الاستثارة والانفعال، الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي.

ولما للضغوط النفسية في بيئة العمل من آثار سلبية على الفرد وعلى المنظمة التي يعمل بها، تحتتم على هذه الأخيرة فهم الضغوط ومواجهتها حتى تتمكن من تحقيق أهدافها المحددة وتحسين أدائها، لكن عنصر الأداء يتأثر عندما يعاني الموظف، وبالأخص المديرين والمسؤولين، من الشعور بالإرهاق النفسي أو الإحساس بضغوط نفسية داخل العمل، مما يؤثر ذلك على عملية صنع القرار.

ويعد صنع القرار محور العملية الإدارية والقلب النابض في أي منظمة، إذا توقفت توقفت معه كافة الأنشطة الإدارية، حيث يواجه المديرين يوميا مواقف وحالات تتطلب اتخاذ العديد من القرارات، فلا يمكن أداء أي نشاط ما لم يتخذ بشأنه قرار، وعليه فنجاح المنظمة متوقف بدرجة كبيرة على قدرة وكفاءة صانع القرار.

من هنا تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على الضغوط النفسية في بيئة العمل وأثرها على عملية صنع القرار من طرف مسؤولين في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة.

وفي هذا الإطار تم تقسيم الورقة البحثية إلى العناصر التالية:

✓ أولا: عملية صنع القرار؛

✓ ثانيا: الضغوط في الأوساط المهنية؛

✓ ثالثا: الدراسة التطبيقية.

إشكالية البحث:

تتمحور إشكالية الدراسة في تعرض العديد من العمال ولاسيما المسؤولين منهم إلى الإحساس بضغوط نفسية من العمل، نتيجة عوامل موجودة في العمل أو في البيئة المحيطة، الأمر الذي يؤدي إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي، ولاسيما فيما يخص عملية صنع القرار، باعتبارها عملية حساسة تتأثر بنفسية صانع القرار.

وعليه تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

✓ ما أثر ضغوط العمل على عملية صنع القرار لدى المسؤولين في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة ؟

ولدعم التساؤل الرئيس تم طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

✓ ما مدى تأثير مصادر الضغوط في بيئة العمل (الضغوط الإدارية التنظيمية والضغوط الإنسانية) على عملية صنع

القرار في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة ؟

✓ ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين حول أثر مصادر الضغوط في بيئة العمل على

عملية صنع القرار، باختلاف سماتهم الشخصية المتمثلة في: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية) ؟

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من النقاط التالية:

✓ يعد موضوع الضغوط في الأوساط المهنية من المواضيع الهامة، كونها تتعلق بعنصر مهم في المنظمات وهو العنصر

البشري، فأحد مجالات التركيز في إدارة الموارد البشرية اليوم هو مواجهة مشاكل ضغوط العمل، نظرا لما تملكه من

تأثيرات سلبية على أداء الأفراد، ومن ثم المنظمات؛

- ✓ إدارة الضغوط في بيئة العمل والاهتمام بالصحة النفسية للعاملين عموماً، والمسؤولين منهم على وجه الخصوص، يساهم في خلق بيئة مناسبة للعمل واتخاذ القرارات، مما ينعكس إيجاباً على أداء المنظمة؛
- ✓ القرار جوهر العملية الإدارية، ونجاح المنظمة متوقف بدرجة كبيرة على قدرة وكفاءة صانع القرار، حيث يواجه المديرين يومياً مواقف و حالات تتطلب اتخاذ العديد من القرارات، في ظل ظروف قد تسبب ضغوطات نفسية لصانع القرار، وعليه فمعرفة مسببات الضغوط وحسن إدارتها يؤدي إلى تحقيق الصحة النفسية مما يؤثر إيجاباً على صنع القرار.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على مايلي:

- ✓ التعرف على أبرز ضغوط العمل التي يواجهها المسؤولين في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة؛
- ✓ التعرف على آثار الضغوط على عملية صنع القرار لدى المسؤولين في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة؛
- ✓ معرفة علاقة متغيرات الدراسة (السن، الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي) بكل من ضغوط العمل وعملية صنع القرار لدى المسؤولين بعدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة.

منهجية البحث:

يستند البحث الحالي إلى المنهج الاستطلاعي لجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها، فضلاً عن استخدام المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي الاستدلالي في تحليل النتائج عبر ما أثير من تساؤلات، بهدف تحليل وقياس العلاقات السببية بين متغيرات البحث.

أولاً: عملية صنع القرار

يعد القرار في الفكر الإداري جوهر العملية الإدارية، حيث يواجه المديرين يومياً مواقف و حالات تتطلب اتخاذ العديد من القرارات، في ظل ظروف قد تسبب ضغوطات نفسية لصانع القرار، وعليه قبل التطرق إلى الضغط في مجال العمل سنعرج أولاً على صنع القرار وأهميته في المؤسسة.

1-1- تعريف صنع القرار:

تعددت تعريفات صنع القرار، فوفقاً لما أورده "عبد السلام بدوي" إن هذا المفهوم يشير إلى مرحلة الإعداد والتحضير والتكوين، حيث تسهم فيه جهود الآخرين، وذلك من أجل التوصل إلى القرار والمتمثل في الاختيار الموضوعي لبدل واحد من بين بدلين أو أكثر، وبذلك يكون القرار هو الموقف النهائي لصانع القرار فيما يجب أو ما لا يجب عمله والقرار يجب أن يكون رشيداً ومن ثم يجب أن يتبع الأسلوب العلمي وأن يبني على حقائق، وأن يقوم على التفكير المنطقي الذي يعتمد على الطريقة القياسية أو الاستقرائية¹.

ويعرف كل من "Gould & Colb" مفهوم صنع القرار بأنه عملية ديناميكية يتم فيها التفاعل بين كافة المشاركين والذين يناط بهم تحديد واختيار سياسة معينة، وذلك من أجل التوصل إلى اختيار القرار المناسب².

أما "فيري تانبوم" فقد عرف صنع القرار بأنه عملية ديناميكية تتضمن مراحلها تفاعلات متعددة، تبدأ من مرحلة التصميم، وتنتهي بمرحلة اتخاذ القرار³.

ويرى "الجوهري" أن صنع القرار هو سلسلة من الاستجابات الفردية أو الجماعية التي تنتهي باختيار البديل الأنسب في مواجهة موقف معين⁴.

ويعرف حسين أحمد "الطراونة وآخرون" صناعة القرار بأنها العملية التي تتضمن كافة الخطوات الخاصة بالتوصل لحل للمشكلة الإدارية التي تواجه المنظمة⁵.

في ضوء ما تقدم يمكن تعريف القرار بأنه مجموعة من الخطوات المتسلسلة التي يتبناها صانع القرار من أجل حل مشكلة معينة أو تحقيق نتيجة أو هدف مخطط مسبقاً.

2-1- أهمية صنع القرار

يعد صنع القرار محور العملية الإدارية والقلب النابض في أي منظمة، إذا توقفت توقفت معه كافة الأنشطة الإدارية. ويستقيم هذا مع ما يراه أحد الكتاب أن صنع القرار هو أساس وجوهر الإدارة والقوة المحركة لدورة النشاط الإداري وبالدرجة التي يمكن معها النظر للإدارة على أنها اتخاذ للقرارات⁶. ذلك أن مهمة اتخاذ القرار تعم جميع نواحي المنظمة الإدارية كما هو الحال تماماً وبنفس القدر بالنسبة للفعل أو التنفيذ⁷.

في هذا السياق يرى "جين سميث" بأن القرارات مهمة لأن لديها القوة لتحفيز عملية تحويل الطموحات والأهداف إلى حقائق ملموسة⁸. ونظراً لأهمية صنع القرار يرى "جريفيت" أن موقع عملية صنع القرارات يكون في المركز بالنسبة للإدارة الخاصة بتطوير عملية صنع القرارات وتنظيمها يعتبر أهم الوظائف الإدارية⁹.

نستنتج مما سبق أنه لا يمكن أداء أي نشاط ما لم يُتخذ بشأنه قرار، حتى إن عملية صنع القرار مرتبطة بكل وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، توجيه، تنسيق ورقابة. وعليه نجاح المنظمة متوقف بدرجة كبيرة على قدرة وكفاءة صانع القرار.

ثانياً: الضغوط في الأوساط المهنية

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع الضغوط النفسية في مجال العمل نظراً لتأثيرها على أداء الموظفين عموماً وصناع القرار على وجه الخصوص، فمعرفة مسببات الضغوط وحسن إدارتها يؤدي إلى تحقيق الصحة النفسية مما يؤثر إيجاباً على صنع القرار.

1-2- تعريف ضغوط العمل:

تطرق العديد من الكتاب والباحثين إلى تعريف ضغوط العمل من وجهات نظر عديدة، فقد عرف الضغوط بصفة عامة على أنه "حالة ديناميكية تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم وتدفعهم عن الانحراف عن أدائهم الطبيعي"¹⁰، وكذلك عرف على أنه "مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديداً له"¹¹.

وتشير الضغوط في مجال العمل إلى مجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به، والتي تمثل تهديداً له، حيث تظهر ضغوط العمل بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية، وبالأعمال التي يعملونها، مما يحدث تغييرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية¹².

وعليه تعرف ضغوط العمل بأنها "كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد اتجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية"¹³.

كما تعرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب بحالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق¹⁴.

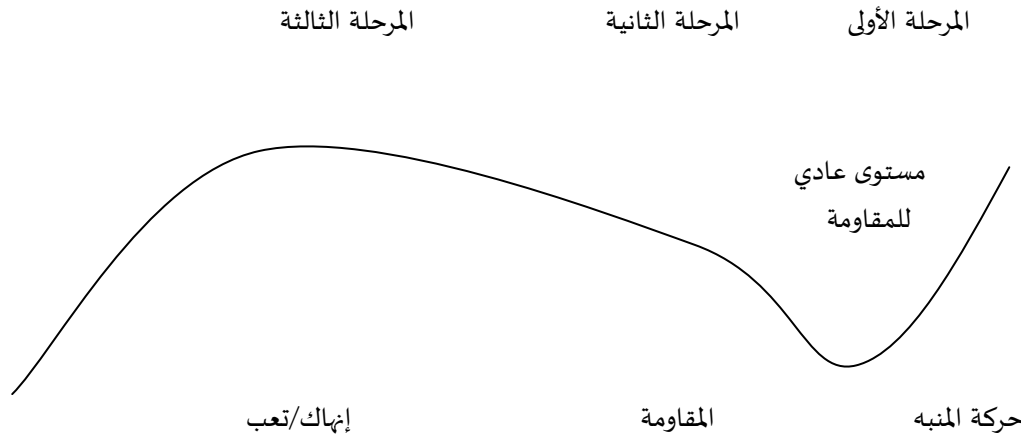
وعليه تُؤلّد ضغوط العمل حالات عدم الاتزان النفسي والجسدي، وتنشأ هذه الضغوط عادة من عوامل موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلة عدم الاتزان النفسي والجسدي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل الأمر الذي يدفع المنظمات الحديثة إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل¹⁵.

2-2- مراحل ضغوط العمل:

كانت أول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط قام بها الطبيب والعالم (Hans silay) حيث اقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما¹⁶:

- الإنذار **Alarm reaction**: ففي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغط بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي، وتتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب، وارتفاع معدل التنفس، وارتفاع ضغط الدم.
- المقاومة **Resistance**: وإذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط التكيف وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها: إصدار قرارات متعددة وعاجلة، وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.
- الاستنزاف **Exhaustion**: مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليهما، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط، وتنهك نظم ووسائل التكيف، وتظهر العديد من الأعراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل: ارتفاع ضغط الدم، أو الصداع المستمر، أو قرحة المعدة، وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.

الشكل رقم 1: مراحل الضغوط عند سيلاي



المرحلة الأولى:	المرحلة الثانية:	المرحلة الثالثة:
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة

المصدر: خديجة عاشور، ضغوط العمل-النظريات والنماذج-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس والعشرون، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2012، ص: 200.

2-3- مصادر ضغوط العمل:

تعددت مسببات ضغوط العمل، وقد قسم أحد الباحثين مصادر ضغوط العمل إلى أربعة مجموعات كالتالي¹⁷:

- ✓ عوامل ضغوط بيئة العمل المادية: وتشمل طريقة تصميم مكان العمل، ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة والرطوبة تلوث الهواء وغيرها.
 - ✓ عوامل ضغوط فردية: تشمل عوامل مثل صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل وغيرها.
 - ✓ عوامل ضغوط تنظيمية: تشمل عناصر مثل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي.
 - ✓ عوامل ضغوط جماعية: مثل ضعف العلاقة مع الزملاء والرئيس والمرؤوسين.
- توجد العديد من التقسيمات لضغوط العمل، وقد تم اعتماد التقسيم التالي في الدراسة الميدانية:
- ✓ ضغوط العمل الإدارية التنظيمية: وهي تلك الضغوط التي يكون مصدرها المنظمة، سواء من حيث التنظيم أو الوظيفة إلي يشغلها العامل:
 - ✓ ضغوط العمل الإنسانية: وهي تلك الضغوط التي يكون مصدرها الفرد من حيث شخصيته أو قدراته وتقديره لذاته، وأيضا تلك الضغوط التي يكون مصدرها علاقات الفرد بأصدقائه وزملائه في العمل.

ثالثا: الجانب التطبيقي للبحث

3-1- الإجراءات المنهجية للبحث

تتضمن هذه الفقرة مجتمع وعينة البحث وهم الفئة المدروسة، ثم أداة البحث أو الوسيلة المستخدمة لقياس أثر الضغوط في بيئة العمل على صنع القرار في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة، والخطوات التنفيذية لاعتمادها، وهل هي صادقة وثابتة. وتقاس ما وضعت لقياسه، ثم أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.

✓ مجتمع وعينة البحث:

تم حصر مجتمع البحث، وذلك من خلال تحديد عدد المسؤولين في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة. وقد بلغ عددهم (35) مسؤول، وهذا العدد يمثل ما نسبته (35%) من مجتمع البحث. وكانت تفاصيل عينة البحث موضحة في الجدول رقم (01) كما يلي:

الجدول رقم (01): توزيع أفراد عينة البحث

النسبة	التكرار	الفئة	المتغير
74.28	26	ذكر	الجنس
25.71	09	أنثى	
34.28	12	أقل من 30 سنة	العمر
42.85	15	30 أقل من 40 سنة	
22.85	08	40 سنة فأكثر	
17.14	06	متوسط أو أقل	المستوى الدراسي
54.28	19	ثانوي	
28.57	10	جامعي	

42.85	15	أقل من 10 سنوات	
28.57	10	من 10 إلى 20 سنة	الأقدمية
17.14	06	أكثر من 20 سنة	
%100	35	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على استبانته البحث.

✓ أداة البحث:

تمثل الاستبانته المصدر الرئيس الذي اعتمد عليه البحث الحالي في الإجابة عن التساؤلات وتحقيق الأهداف المحددة، وقد قسمت على جزأين أساسيين هما:

أ- الجزء الأول: للمعلومات الشخصية: وشملت (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية والمنصب الوظيفي)؛

ب- الجزء الثاني: يضم (28) فقرة ذات إجابات مقيدة مقسمة إلى المحاور التالية:

✓ المحور الأول: يركز هذا المحور على الضغوط في بيئة العمل؛ ويتكون من (18) فقرة، موزعة على مجالين:

– المجال الأول: الضغوط الإدارية التنظيمية (الضغوط الخاصة بالتنظيم والوظيفة): ويضم (18) فقرة.

– المجال الثاني: الضغوط الإنسانية (الخاصة بالفرد وعلاقته مع الآخرين) ويضم (10) فقرات.

✓ المحور الثاني: يركز هذا المحور على صنع القرار لدى المسيرين، ويتكون من (9) فقرات؛

ويشير الباحثان إلى أنه قد تم الاستعانة بمقياس ليكرت الخماسي الذي تتراوح درجاته بين الموافقة بشدة وعدم الموافقة

بشدة. والجدول رقم (02) يوضح سلم المقياس المستخدم في البحث.

الجدول رقم (02): سلم المقياس المستخدم في البحث

الدرجة	منخفض	متوسط	مرتفع
المستوى	من 1- أقل من 2.60	من 2.61- أقل من 3.40	من 3.41 فأعلى

المصدر: من إعداد الباحثين.

✓ ثبات أداة البحث

من أجل التأكد من ثبات أداة البحث (الاستبانته)، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alfa)، بحيث يكون مقبولاً إذا كانت قيمته مساوية أو أكبر من (0.70) حسب ما اقترح (Hair et al,2010)^[26]، وبالإطلاع على نتائج الاختبار الإحصائي تبين أن معامل الثبات العام للاستبيان عالٍ، حيث بلغ (0.82)، وهو ما يدل على أن الاستبانته تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الجدول رقم (03): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانته

محاور الاستبانته	عدد الفقرات	ثبات المحور
الضغوط	18	0.863
عملية صنع القرار	10	0.876
معدل الثبات العام		0.821

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على استبانته الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.V.22.

✓ أساليب المعالجة الإحصائية:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة البحث؛
- تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression): لاختبار تأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع؛
- الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لاختبار تأثير كل متغير مستقل لوحده على المتغير التابع؛
- اختبار (T) في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة؛
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات؛

2-3- عرض نتائج البحث ومناقشتها

- ✓ النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول: ما مدى تأثير مصادر الضغوط في بيئة العمل (الضغوط الإدارية التنظيمية والضغوط الإنسانية) على عملية صنع القرار في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة؟ وللإجابة عن هذا التساؤل، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (04)
- الجدول رقم (04): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر مصادر الضغوط في مكان العمل على عملية اتخاذ القرار لدى مسؤولين في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة

قرار الشراء	المتغير التابع المتغير المستقل	
	0.681	B ₀
0.528	B ₁	الضغوط
0.711*	معامل الارتباط (R)	
0.597	معامل التفسير (R ²)	
0.000	مستوى دلالة (F)	
33.141	المحسوبة	قيمة (F)
8.619	الجدولية	قيمة (F)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على استبانته الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.V.22. N=30 $\alpha \leq 0.05$ *

يبين الجدول (04) وجود أثر وبشكل دال إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) بين الضغوط في بيئة العمل وعملية صنع القرار في العينة المدروسة، حيث أن قيمة (F) المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط بلغت (33.141) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (8.619) عند مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) وأن مستوى دلالة (F) قد بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$).

كما يبين الجدول (04) قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.597) وهذا يعني أن نسبة ما تفسره الضغوط في مكان العمل من التغيرات التي تطرأ على عملية صنع القرار لدى المسؤولين في عدد من محطات القطارات بولاية سكيكدة هي (59.7%) أما نسبة (39.3%) الباقية فتعود لمساهمة متغيرات أخرى تؤثر على عملية صنع القرار غير داخلة في نموذج البحث.

ولمقارنة مقدار الأثر لكل مصدر من المصادر المعتمدين، فقد تم اللجوء إلى استخدام اختبار الانحدار المتعدد، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (05).

المتغيرات المستقلة Indep.Var	معامل الانحدار العادي (B)	معامل الانحدار المعياري (Beta)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.
الضغوط الإدارية التنظيمية	0.237	-0.222	5.977	0.000
الضغوط الإنسانية	0.512	-0.499	5.701	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22. $\alpha \leq 0.05$ * N=30

$$T_{tab}(\alpha = 0,05; df = 25) = 1.708$$

يبين الجدول رقم (05) أن عملية صنع القرار لدى مسؤولين في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة يتأثر سلبياً وبشكل دال إحصائياً بالضغوط في بيئة العمل، وبكل من الضغوط الخاصة بالتنظيم والوظيفة ($B = -0.222; \alpha \leq 0.05$)، والضغوط الإنسانية (خاصة بالفرد وعلاقته مع الآخرين) ($B = -0.499; \alpha \leq 0.05$).

✓ النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثاني: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين حول أثر مصادر الضغوط في مكان العمل على عملية صنع القرار، باختلاف سماتهم الشخصية المتمثلة في: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية)؟ وللإجابة عن هذا التساؤل، تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين، إضافة إلى استخدام اختبار التباين الأحادي (F) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج الموضحة في الجداول (06)، (07)، (08)، (09).

الجدول رقم (06): نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفروق بين اتجاهات المبحوثين حول أثر الضغوط في بيئة العمل على عملية صنع القرار في لدى مسؤولين في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة تعزى لمتغير الجنس.

الأدوات		قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة
الضغوط الإدارية التنظيمية		2.699	0.001
الضغوط الإنسانية		2.905	0.002
الضغوط في بيئة العمل			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على استبانته الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.V.22. $\alpha \leq 0.05$ *

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (06) أن القيمة الاحتمالية المرتبطة بقيم (F) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل الأدوات منفردة وكذلك مجتمعة معاً، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين حول أثر الضغوط في بيئة العمل على عملية صنع القرار، والتي تُعزى إلى متغير الجنس.

➤ يعزون الباحثين النتيجة إلى أن استجابة الذكر ليست كاستجابة الأنثى للضغط والطاقة الاحتمالية للذكر ليست كالطاقة الاحتمالية للأنثى.

الجدول رقم (07) نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفروق بين اتجاهات المبحوثين حول أثر الضغوط في بيئة العمل على عملية صنع القرار في لدى مسؤولين من عدة محطات قطار بولاية سكيكدة تعزى لمتغير السن.

الأدوات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة
الضغوط الإدارية التنظيمية	0.997	0.129
الضغوط الإنسانية	1.103	0.627
الضغوط في بيئة العمل	0.522	0.394

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22. $\alpha \leq 0.05$ * N=30

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (07) أن القيمة الاحتمالية المرتبطة بقيمة (F) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل الضغوط في بيئة العمل، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول أثر الضغوط في بيئة العمل على عملية صنع القرار في عدد من محطات القطار، والتي تُعزى إلى متغير السن.

➤ يعزون الباحثين النتيجة إلى إن الضغط يؤثر على كل الفئات العمرية وقد يختلف التأثير لعوامل أخرى مثل ما رأينا سابقا الجنس، أما بالنسبة للعمر فليس له تأثير حسب العينة المدروسة.

جدول رقم (08) نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفروق بين اتجاهات المبحوثين حول أثر الضغوط في بيئة العمل على عملية صنع القرار في لدى مسؤولين في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الأدوات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة
الضغوط الإدارية التنظيمية	0.896	0.143
الضغوط الإنسانية	1.251	0.235
الضغوط في مكان العمل	0.325	0.521

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22. $\alpha \leq 0.05$ *

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (08) أن القيمة الاحتمالية المرتبطة بقيمة (F) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل الضغوط في بيئة العمل، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول أثر الضغوط في مكان العمل على عملية صنع القرار في عدد من محطات القطار بولاية سكيكدة، والتي تُعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (09) نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفروق بين اتجاهات المبحوثين حول أثر الضغوط في مكان العمل على عملية صنع القرار لدى مسؤولين من عدة محطات قطار بولاية سكيكدة تعزى لمتغير الأقدمية.

الأدوات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة
الضغوط الإدارية التنظيمية	0.632	0.001
الضغوط الإنسانية	1.452	0.002
الضغوط في مكان العمل	0.749	0.003

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22. $\alpha \leq 0.05$ *

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (09) أن القيمة الاحتمالية المرتبطة بقيم (F) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل الضغوط في بيئة العمل، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول أثر الضغوط في بيئة العمل على عملية صنع القرار لدى مسؤولين من عدة محطات قطار بولاية سكيكدة، والتي تُعزى إلى متغير الأقدمية.

➤ يعزون الباحثين النتيجة إلى أنه كلما طالت مدة عمل العامل في المؤسسة كلما تأقلم بشكل أكبر مع الظروف والعوامل المسببة للضغط وكانت طريقة الاستجابة والمواجهة لها أكثر دقة وفعالية.

الخاتمة:

تشتمل الخاتمة على الاستنتاجات والتوصيات التالية:

الاستنتاجات:

- ✓ توصلت نتائج البحث إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط في بيئة العمل (الضغوط الخاصة بالوظيفة والتنظيم، والضغوط الخاصة بالفرد وعلاقته مع الآخرين)، حيث بينت النتائج أن (59.7%) من المتغير (المتغير التابع) عملية صنع القرار تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية (39.3%) قد ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في نموذج البحث.
- ✓ أظهرت النتائج وجود أثر وعلاقة سلبية بين المتغير المستقل (الضغوط) والمتغير المستقل (عملية صنع القرار) من خلال معامل الارتباط R البالغ عدده 0.711 ومعامل الانحدار المعياري السالب والذي يعبر عن عكسية العلاقة بين كل الضغوط في بيئة العمل مجتمعة أو منفردة أي (الضغوط الخاصة بالتنظيم والوظيفة والضغوط الخاصة بالفرد وعلاقته بالآخرين).
- ✓ بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات المبحوثين حول تأثير الضغوط في بيئة العمل على عملية صنع القرار لدى مسؤولين من عدة محطات قطار بولاية سكيكدة بالنسبة لمتغير السن والمستوى التعليمي، أما بالنسبة لمتغير الجنس و متغير الأقدمية فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

التوصيات:

- ✓ في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث، يوصي الباحثين بما يلي:
- ✓ الاهتمام أكثر بالعامل البشري، من حيث إخضاعهم لدورات تدريبية لاستخدام الأساليب الحديثة في مواجهة الضغوط، وكذا تنمية المهارات القيادية لديهم مثل الإصغاء والإنصات والمهارات الاتصالية وغيرها؛
- ✓ التركيز على الأساليب العلمية في اتخاذ القرارات؛
- ✓ تسبيق المصلحة العامة لمتخذ القرار على المصلحة الخاصة أو مصلحة أي زميل أو صديق؛
- ✓ التحلي بالقوة والشجاعة، لأن عملية اتخاذ القرار عملية مصيرية يتعقبها مصير بعض العمال خاصة في مجال الترقية أو العلاوات أو حتى الفصل؛
- ✓ المتابعة الجدية لتنفيذ القرار، لأن اتخاذ القرار الصائب لا يعني الوصول إلى الأهداف، بل تحقيقه بالطريقة الصحيحة واللازمة هو من يوصلنا إلى تحقيق الهدف؛
- ✓ التحليل الجيد لبيئة الأعمال الداخلية والخارجية قبل اتخاذ أي قرار؛
- ✓ التحديد الجيد والواضح للأهداف المراد الوصول إليها؛
- ✓ أخذ الراحة الكافية، ومحاولة الاستفادة من الأشخاص ذوي الخبرة ومن المستشارين المتخصصين في الموضوع المراد حله.

المراجع:

1. حسين أحمد الطراونة، محمد ياسين موسى، اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال. دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
2. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2013.
3. أحمد حلبي جمعة، المحاسبة الإدارية، التخطيط والرقابة وصنع القرار، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015.
4. هيربرت أي سايمون، السلوك الإداري، دراسة لعمليات اتخاذ القرار في المنظمات الإدارية، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد هيجان، عبد الله بن أهنية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2003.
5. جين سميث، فن اتخاذ القرارات الصائبة خلال ثلاثين دقيقة، الدار العربية للعلوم، الطبعة الأولى، 1999.
6. فاروق عبد الله فليته، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، الأردن، 2005.
7. ماجد عبد المهدي مساعده، السلوك التنظيمي، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
8. ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
9. صالح بن ناصر شغرد القحطاني، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.
10. محمد محمود نجيب، المشاركة في صنع القرار وعلاقتها بكل من: الرضا عن العمل، ووجهة الضبط، ونوع الرؤوس، مجلة علم النفس، يناير، فبراير، مارس 2002.
11. صفية جدوالي، مهارات صنع القرار في الإدارة التربوية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014.

12. حمزة خليل الخدام، عادل سعد البلاونة، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية الأردنية، دراسة حالة محافظة البلقاء، مجلة الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، مجلد 27، العدد 1، 2015.
13. خديجة عاشور، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2012.
14. السيد رجب السيد إبراهيم عيد، التميز المؤسسي وصناعة القرار، ملتقى حول: صناعة القرار والتميز المؤسسي من منظور قانوني وإداري، الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2013.

الهوامش والإحالات:

- ¹ محمد محمود نجيب، المشاركة في صنع القرار وعلاقتها بكل من: الرضا عن العمل، ووجهة الضبط، ونوع المرؤوس، مجلة علم النفس، يناير، فبراير، مارس 2002، ص 150.
- ² مرجع سابق، ص 150.
- ³ السيد رجب السيد إبراهيم عيد، التميز المؤسسي وصناعة القرار، ملتقى حول: صناعة القرار والتميز المؤسسي من منظور قانوني وإداري، الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2013، ص 39.
- ⁴ مرجع سابق، ص 39.
- ⁵ حسين أحمد الطراونة، محمد ياسين موسى، اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- ⁶ أحمد حلبي جمعة، المحاسبة الإدارية، التخطيط والرقابة وصنع القرار، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015، ص 336.
- ⁷ هيربرت أي سايمون، السلوك الإداري، دراسة لعمليات اتخاذ القرار في المنظمات الإدارية، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد هيجان، عبد الله بن أهنية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2003.
- ⁸ جين سميث، فن اتخاذ القرارات الصائبة خلال ثلاثين دقيقة، الدار العربية للعلوم، الطبعة الأولى، 1999، ص 17.
- ⁹ صفية جدوالي، مهارات صنع القرار في الإدارة التربوية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014، ص 139.
- ¹⁰ حمزة خليل الخدام، عادل سعد البلاونة، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية الأردنية، دراسة حالة محافظة البلقاء، مجلة الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، مجلد 27، العدد 1، 2015، ص 187.
- ¹¹ ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
- ¹² فاروق عبد الله فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، الأردن، 2005، ص 305.
- ¹³ بن ناصر شغروود القحطاني، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص 15.
- ¹⁴ حمزة خليل الخدام، عادل سعد البلاونة، المرجع السابق، ص 187.
- ¹⁵ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2013، ص 383.
- ¹⁶ ماجد عبد المهدي مساعده، السلوك التنظيمي، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص 186.
- ¹⁷ حمزة خليل الخدام، عادل سعد البلاونة، المرجع السابق، ص 187.