

دراسة وتحليل مستويات ومصادر الضغوط النفسية في المؤسسة الصناعية

دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة.

Study and analysis of levels and sources of stress in the industrial institution An analytical study of the opinions of a sample of workers in the upper plateaus tannery in Djelfa

بن عودة مصطفى^{1*}¹ مخبر (MQEMADD). جامعة الجلفة، (الجزائر)، benaoudamoustapha@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/02/ 28

تاريخ القبول: 2021/02/ 01

تاريخ الاستلام: 2021/01/ 27

ملخص: تناولت هذه الدراسة موضوع دراسة وتحليل مستويات ومصادر الضغوط النفسية في المؤسسة الصناعية، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (47) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (94) موظف. حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وتم توزيع الاستبيان عشوائياً على مختلف العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من نتائج من أهمها ما يلي:

- ارتفاع مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة.
 - تعددت مصادر الضغوط النفسية المتأتية من البيئة الداخلية ومن أهمها وأكثرها تأثيراً على العاملين نجد: ظروف العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل.
 - تعددت مصادر الضغوط النفسية المتأتية من البيئة الخارجية ومن أهمها وأكثرها تأثيراً على العاملين نجد: الضغوط الاجتماعية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية، الضغوط السياسية.
- كلمات مفتاحية: الضغوط النفسية، مصادر الضغوط النفسية، مدبغة الهضاب العليا بالجلفة.
- تصنيف JEL : M19.

Abstract: This study dealt with the issue of study and analysis of Levels and sources of psychological stress in the industrial institution, The study was applied to a sample of (47) employees, out of a study population of (94) employees. The study used a questionnaire as a key tool for gathering information and data, The questionnaire was distributed randomly on various workers in the upper plateaus tannery in Djelfa, The study concluded to a set of results including the following:

- The **high level of the psychological stress** among workers in the the upper plateaus tannery in Djelfa.
- There are multiple sources of psychological stress resulting from the internal environment and the most important and influential on the workers we find: **working conditions, role ambiguity, role conflict, and workload.**
- There are many sources of psychological stress resulting from the external environment and the most important and most influential on the workers we find: **social pressures, cultural pressures, economic pressures, political pressures.**

Keywords: psychological stress, sources of psychological stress, the upper plateaus tannery in Djelfa.

Jel Classification Codes: M19.

1. مقدمة:

يتعرض الإنسان في حياته للعديد من المواقف الصعبة والأحداث التي تقابله وتؤثر على حياته اليومية وعلى طاقاته النفسية، وهذه المواقف والأحداث التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية، والتي لا تساعده طاقاته النفسية والبدنية على مواجهتها والتعامل معها أطلق عليها الباحثون (الضغوط Stresses).

كما يتعرض الأفراد في القطاعات المهنية والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المهنية التي تؤثر على صحتهم النفسية وتنعكس على أدائهم، ومن ثم تنعكس على مدى تحقيق أهداف الوحدة التي يعملون فيها، فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل يلعب دور حاسم في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ مهما توفرت الأجهزة والتقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف الوحدة مرهونا بالعقل البشري والناحية النفسية للإنسان الذي يعمل فيها.

وتحتل الوحدات الاقتصادية أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، إذ أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع ومن ثم تحولت النظرة للوحدات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيس في تطور المجتمعات، باعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه الوحدة، إذ إن لم يكن أهمها، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، على نحو يصعب التعايش والتكيف معها، واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى الفرد.

في هذا الإطار تأتي دراستنا هذه لدراسة وتحليل مستويات الضغوط النفسية في المؤسسة الاقتصادية، انطلاقا من محاولة التعريف بمفهوم الضغوط النفسية ومعرفة أهم مصادرها وذلك بتسليط الضوء على هذا الموضوع ودراسته من عدة جوانب وذلك بالتطبيق على قطاع صناعة الجلود بالجزائر، متخذين مدبغة الهضاب العليا بالجلفة كعينة عن المؤسسات الجزائرية في الدراسة الميدانية.

مشكلة الدراسة:

إذا أمعنا النظر في الأوضاع المالية للمنظمات الجزائرية والخصائص البيئية التي تعمل في ظلها لأدركنا مدى أهمية التحديات التي تواجه هاته المنظمات، والتي من أهمها انخفاض الانتماء والولاء التنظيمي، تغير نسق قيم الأفراد العاملين بالمنظمة، المنافسة المحلية والعالمية، تزايد المطالب المجتمعية وكذا تزايد مطالب الجمهور وتوقعاته من هذه المنظمات، ولذلك أصبحت الحاجة ملحة ومتزايدة لتوجه نحو تقليل مستويات الضغوط النفسية في المؤسسة الاقتصادية. ولهذا فإن إشكالية دراستنا يمكن صياغتها على النحو التالي:

من خلال ما سبق الإشارة إليه فإن عدد من الدراسات يرى بأن للضغوط النفسية انعكاسات سلبية تؤثر على صحة ونفسية العامل، ومن ثم على أدائه وإنتاجيته في العمل، لذا جاءت هذه الدراسة بهدف الكشف عن مصادر الضغوط النفسية لعينة من العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة. ولهذا فإن إشكالية دراستنا يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مستويات الضغوط النفسية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة وما أهم مصادرها؟

واستنادًا إلى ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مفهوم الضغوط النفسية؟ وما أهم مصادرها؟

2. ما مستوى إدراك الضغوط النفسية في مدبغة الهضاب العليا بالجلفة من وجهة نظر العاملين فيها ؟

فرضيات الدراسة:

وانطلاقاً من هذه الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة، قمنا بتبني فرضيتين أساسيتين والتي سنحاول اختبار مدى صحتها إحصائياً، وهي:

■ الفرضية الأولى: «يتعرض العاملون بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة لضغوط نفسية متأتية من البيئة الداخلية؛ وأهم مصادرها (عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور).».

■ الفرضية الثانية: «يتعرض العاملون بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة لضغوط نفسية متأتية من البيئة الخارجية؛ وأهم مصادرها (الضغوط الاقتصادية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط الثقافية، الضغوط السياسية).».

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

■ توضيح الخلفية النظرية لمفهوم الضغوط النفسية وأهم مصادرها:

■ التعرف التحليلي الميداني على واقع الضغوط النفسية وأهم مصادرها، طبقاً للآراء عينة الدراسة، ودعم النتائج الواردة بالتفسيرات المناسبة؛

■ الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للممارسين من المديرين والمسؤولين عن إدارة مدبغة الهضاب العليا بالجلفة.

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها مما يلي:

■ أنه يعد مكملاً لما سبق من دراسات في هذا المجال الحيوي خاصة وأن هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحوث الميدانية المرتبطة بتفسير محددات السلوك الإنساني خصوصاً في المنظمات الإنتاجية الجزائرية.

■ أن الموضوع يعتبر من الموضوعات المهمة التي تهتم بالجانبين الاجتماعي والسيكولوجي للمنظمة والتي تعتبر من الأبعاد المهمة في العديد من منظماتنا ولا تحظى بالأهمية والاهتمام اللازمين.

■ تكوين تصور واضح لمستوى الضغوط النفسية السائد لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة.

■ تحليل الضغوط النفسية ومعرفة أسبابها ومصادرها يساعد في إيجاد الطريقة المثلى لمعالجة ومواجهة الضغوط النفسية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة.

أسلوب ومنهج البحث:

من أجل تأكيد أو نفي الفرضيات السابقة التي تسعى للإجابة على المشكلة المطروحة، تم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي، الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض هذه الدراسة.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم دراستنا إلى جزأين أحدهما نظري يتعلق بالمفاهيم الأساسية الخاصة بالدراسة والآخر تطبيقي يعاين عن

كثب واقع الضغوط النفسية بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة.

2. الإطار النظري للبحث:

يتعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى دراسة وتحليل مستويات ومصادر الضغوط النفسية في المؤسسة الصناعية.

1.1. مفهوم الضغوط النفسية: من أجل تبسيط متغيرات الدراسة وتوضيحها، فإنه من المفيد تحديد أهمها وذلك على

النحو الآتي:

1.1.2. تعريف الضغوط النفسية: في الحقيقة هناك عدة اتجاهات بين الباحثين حول تعريف الضغوط النفسية:

■ الاتجاه الأول/ الضغوط النفسية كمثيرات:

تعرف الضغوط النفسية بأنها الأحداث والمواقف التي تحدث في الحياة اليومية، وتمثل مثيرات تسبب المضايقات والتوتر لدى الفرد، وتتطلب من الفرد قدرات خاصة لاستخدام أساليب معينة من الدفاع والتعامل المرن الذي يساعد على تجنب آثارها. (عواطف صالح، 1993: 465)

في حين تعرف الضغوط النفسية بأنها تلك المؤثرات الداخلية أو البيئية التي تكون على درجة من الشدة والدوام بما يثقل القدرة التوافقية للفرد والتي تؤدي في ظروف معينة إلى الاختلال الوظيفي أو السلوكي. (حسين مصطفى، 2006: 30)

كما تعرف الضغوط النفسية بأنها عوامل خارجية ضاغطة تؤثر على الفرد جزئياً أو كلياً بدرجة عالية تولد لديه إحساس بالتوتر، وزيادة هذه الضغوط تفقد الفرد قدرته على التوازن، وقد تؤدي إلى الإجهاد ثم الاحتراق النفسي. (عبد العزيز محمد، 2007: 18)

فوفقاً لهذا الاتجاه يتضح من خلال التعريفات السابقة بأن المسئول عن الضغوط النفسية مجموعة من المثيرات البيئية سواء كانت اقتصادية، مهنية، عاطفية، أسرية، صحية ... الخ؛ وهي بمثابة متطلبات على الفرد أن يقوم بإشباعها لحدوث نوع من التوافق، وأن عدم إشباعها يؤدي إلى الشعور بالتوتر والقلق وعدم الاستقرار والاتزان الانفعالي، مما قد يهدد حياة الفرد؛ كما أنه لا بد من توافر قدرات خاصة، وقدر من المرونة لمواجهة هذه الضغوط.

■ الاتجاه الثاني/ الضغوط النفسية كاستجابات:

ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن الضغوط النفسية تعتبر نوعاً من الاستجابة أورد الفعل المثير موجود في البيئة، أي أنها نتيجة لبعض المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد.

لذا تعرف اعتدال معروف الضغوط النفسية بأنها حالة نفسية وذهنية وجسمية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسدي والبدني الذي قد يصل إلى الاحتراق، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم الرضا عن النفس والمنظمة والمجتمع عامة. (اعتدال معروف، 2001: 21)

وتشير كل من أمسية الجندي ونبيلة مكاري إلى أن الضغوط النفسية هي استجابات تكيفية لمختلف المواقف الخارجية، والتي يترتب عليها حدوث بعض الاختلالات العضوية، الانفعالية، والسلوكية لدى الأفراد. (أمسية الجندي ونبيلة مكاري، 2006: 61)

ويلاحظ من خلال التعريفات السابقة أن الضغوط النفسية ما هي إلا استجابات أو ردود أفعال لبعض المواقف الموجودة في البيئة، والتي يترتب عليها العديد من الآثار النفسية والجسمية والسلوكية للفرد.

■ الاتجاه الثالث/ الضغوط النفسية كعملية إدراكية تفاعلية بين المثير والاستجابة:

ويتضمن هذا الاتجاه العديد من الآراء والتعريفات التي أشارت إلى أهمية الجانب الإدراكي، ومدى التفاعل بين المثيرات والاستجابات في المواقف الضاغطة؛ ومن بين هذه التعريفات التالي:

وتعرف بدرية أحمد الضغوط النفسية بأنها ادراك الإنسان لعدم قدرته على إصدار استجابات مناسبة تكيفية للمواقف الحياتية التي يقابلها. (بدرية أحمد، 1992: 56)

ويعرف مصطفى المظلوم الضغوط النفسية بأنها عبارة عن حالة عدم توازن يتعرض لها الفرد نتيجة عدم قدرته على الاستجابة للمتطلبات المفروضة عليه. (مصطفى المظلوم، 2002: 107)

بينما يرى علي عسكر أن الضغوط النفسية هي الحمل الذي يقع على كاهل الفرد وما يتبعه من استجابات من جانبه ليتكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه. (علي عسكر، 2003: 25)

ووفقاً لهذا الاتجاه فإن الضغوط النفسية تحدث نتيجة لعدم قدرة الفرد على القيام باستجابات تكيفية مناسبة للمثيرات التي تسبب الضغوط؛ مما يترتب عليه ردود فعل عضوية وعقلية وانفعالية؛ وأن درجة الإحساس بالضغط تتوقف على درجة شدة المثير الضاغط، وأيضاً على الفترة الزمنية المصاحبة لهذا المثير، كما أنه توجد فروق فردية من شخص لآخر في الإحساس بالضغط وذلك تبعاً لخصائص شخصيته. (حبارة محمد، 2015: 31)

■ الاتجاه الرابع/ الضغوط النفسية كحالة وجدانية:

يرى كل من (kelloway and barling, 1991) إلى أن الضغوط النفسية هي عبارة عن محصلة للتفاعل الدائم بين كل من الفرد وعناصر البيئة المختلفة المحيطة به، وقد تصل به إلى حالة وجدانية تؤثر بشكل واضح على طاقته الجسمية والانفعالية. (حبارة محمد، 2015: 31)

كما تؤكد (نعمة عبد الكريم، 1999)، أن الضغوط النفسية هي حالة وجدانية من الاضطراب الانفعالي، وعدم التوازن النفسي بسبب ضغوط العمل، أو ضغوط الحياة، أو ضغوط المرض. (حبارة محمد، 2015: 31)

ومما سبق يتضح وفقاً لهذا الاتجاه أن الضغوط النفسية تسبب نوعاً من الاضطراب وعدم توازن انفعالي، وذلك نتيجة لعدم قدرة الفرد على مواجهة المشكلات والمتطلبات المختلفة.

وانطلاقاً من التعريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن الضغوط النفسية هي استجابات أو ردود أفعال في شكل حالة وجدانية من الاضطراب الانفعالي، وعدم التوازن النفسي الناتج عن بعض المثيرات البيئية سواء كانت اقتصادية، مهنية، عاطفية، أسرية، صحية ... الخ؛ وذلك نتيجة لعدم قدرة الفرد على مواجهة هذه المثيرات المختلفة والتي يترتب عليها العديد من الآثار النفسية والجسمية والسلوكية للفرد والتي تتفاوت في درجة خطورتها تبعاً لشدة الموقف الضاغط واستمرارته؛ وسمات شخصية الفرد، ودرجة مرونته، وصلابته النفسية، وكذا قدرته على التوافق السليم.

1.2. تعريف الضغوط النفسية: هنالك عدد من مصادر أو مسببات للضغط المتولد من البيئة الداخلية أو الخارجية كما ذكرها عدد أو جملة من المفكرين والباحثين وهي كالآتي:

■ مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية: تتمثل البيئة العامة للمؤسسة في تلك المتغيرات الاقتصادية، التكنولوجية، السياسية، القانونية والثقافية ... الخ التي تؤثر بشكل غير مباشر في نشاط المؤسسة، (عبد الرضا، دهشي جلات، 2008: 109)، ولهذه المتغيرات دور كبير في توليد الضغوط النفسية نظراً لمالها من تأثير على بيئة العمل التي ينشط فيها الأفراد. وبناء على هذا سنحاول التطرق إلى أهم المتغيرات الخارجية التي تولد الضغوط النفسية على النحو التالي:

● العوامل الاقتصادية: تعتبر البيئة بمفهومها العام مصدراً خصباً لضغوط العمل، فمن ينكر أثر الحالة الاقتصادية العامة ومستويات الأجور والتضخم واتجاهات الأسعار والانفتاح الاقتصادي والخصخصة على سلوك الأفراد في بحثهم عن مصادر الرزق وإشباع حاجاتهم الأساسية أو الوفاء بالتزاماتهم المادية والاجتماعية بل أنه ليس من قبيل المبالغة القول بأن الظروف الاقتصادية تمثل أهم مصادر الضغوط النفسية على الأفراد في الوقت الحالي. (محمد مرسي، إدريس، 2005: 525)

● العوامل الاجتماعية والثقافية: وهي تشكل الحجر الأساسي في تماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتتم على الفرد الالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية، فبذلك تصبح هي سبباً في إحداث الضغط النفسي، ويتضح ذلك من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة

الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم، وقد تكون الأسرة مصدر لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض. (سعيد بنات، 2009: 16)

• **العوامل السياسية والقانونية:** يمكن للمتغيرات السياسية أن تكون سببا مهما لضغوط النفسية، حيث تتزايد الضغوط الواقعة على المدراء والموظفين على حد سواء خلال فترة الانتخابات، نظرا للغموض الذي يكشف سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم (غموض حول السياسة الضريبية، غموض حول موقف القادة الجدد من الاستثمارات الأجنبية ... الخ، وكذلك فإن المتغيرات القانونية يمكن أن تكون سببا في إحداث الضغوط النفسية، مثال ذلك القوانين المرتبطة بالبيئة والقوانين الخاصة بحماية الموارد البشرية والمستهلكين إذ نادرا ما تقوم المؤسسة بأداء عمل معين دون أن تصطدم بقانون أو أكثر يحد من نشاطها ويعيق حركتها. (شفيق، 2009: 85، 86، بتصرف)

■ **مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية:** رغم تعدد مصادر الضغوط النفسية وتنوعها فإن البيئة الداخلية تظل أحد أهم هذه المصادر وأخطرها؛ حيث أن العمل هو السبيل الأهم لرفاهية الفرد ورخاء المجتمع، ومن ثم فإن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد العامل لا تقتصر تأثيراتها عليه وحده إنما يشمل المؤسسة التي يعمل بها ويمتد بعد ذلك إلى المجتمع بأسره، كما أن تأثيرها على الفرد يمتد ليغطي جوانب أخرى من حياته خارج نطاق العمل مما يؤثر على علاقته داخل أسرته ومع أصدقائه وجيرانه وبقية أفراد المجتمع. (سيد يوسف، 2004: 03)، ومن مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية نذكر ما يلي:

• **ظروف العمل:** يعتبر (هانس سيلبي، 1979)، من أوائل الباحثين الذين وجهوا اهتمامهم إلى مصادر الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة العمل المادية، حيث أشار إلى أن الكثير من ظروف العمل المادية تسبب الضغط النفسي للأفراد، وتتضمن هذه الظروف: الحرارة الشديدة، والرطوبة، الضوضاء، الإضاءة، التهوية، الروائح الكريهة، والازدحام، الضجيج، التلوث، وكذا ترتيب مكان العمل، والمناوبات، طول ساعات العمل، السفر المرتبط بالعمل، وكذا إدخال التقنيات الجديدة. وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر وزيادة الضغوط النفسية والمهنية. (هيجان، 1998: 133)، (ماهر، 2002: 133)

• **عبء العمل:** يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات ذواتهم، وذلك لما تحمله في طياتها من خصائص التحدي والتجديد، على أن لا تكون هذه الأعمال تحمل طابع الضغط عليهم، أو أنها مملدة لدرجة أنهم يفقدون الحماس في أدائها، ويلزم هنا أن نفرق بين نوعين من عبء الدور، هما: (جريندبرج، بارون، 2004: 260)، (محمد راشد، 1992: 67، 68، بتصرف)، (عسكر أحمد، 1998: 44، 45)

❖ **زيادة عبء الدور:** وهو قيام الفرد بمهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها، أو لا يستطيع إنجاز هذه المهام في الوقت المتاح، وتنقسم زيادة عبء الدور هي الأخرى إلى قسمين: عبء كمي؛ والذي يحدث عندما تسند إلى الفرد مهام كثيرة ومختلفة ولا يكون للفرد الوقت الكافي لإنجاز هذه المهام؛ عبء نوعي؛ وينشأ عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بجزء من العمل، أو يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين تفوق مهاراته الحالية.

❖ **انخفاض عبء الدور:** كما يعد العمل القليل من أسباب الضغوط النفسية، ويرجع ذلك إلى أن العمل القليل يتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد، وهو غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتمامه، فالأعمال التي لا تتطلب من الشخص

المتخصص استخدام مهاراته وخبرته بكفاءة، تؤدي بالفرد إلى الشعور بالملل والرتابة، وهو ما يؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر وزيادة الضغوط النفسية والمهنية لدى الأفراد.

• **غموض الدور:** يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل، أو عدم وضوح الأهداف التي يحققها وذلك عند غياب المعلومات الكافية التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته وسلطته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وكذا طرق تقييم الأداء، ويترب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته، مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء، وكيفية تحقيق هذه التوقعات؛ الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغط النفسي. (ناظم حسن، 2016: 70 بتصرف)، (حمداش نوال، 2004: 29)

• **صراع الدور:** يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقا لتعليمات وتوجيهات المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية أو التي لا يعتقد أنها جزء من عمله؛ كالتعارض بين الممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للفرد، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص، مما يشعر الفرد بعدم الاستقرار، وهو ما يجعله يقع تحت طائلة ضغوط نفسية مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من هذه الضغوط. (عطا الله حسين، 2014: 180 بتصرف)، (مسلم، 2007: 13 بتصرف)

3. الإطار التطبيقي للبحث:

إن إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على أرض الواقع يتطلب كخطوة أولية توفير إطار منهجي واضح يحدد الملامح والقواعد الأساسية التي تجرى من خلالها الدراسة الميدانية، وذلك من خلال:

إن إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على أرض الواقع من خلال دراسة وتحليل الضغوط النفسية يتطلب كخطوة أولى توفير إطار منهجي واضح يحدد الملامح والقواعد الأساسية التي تجرى من خلالها الدراسة الميدانية، وذلك من خلال:

1.3 **مجتمع الدراسة:** بالنسبة لدراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة والبالغ عدد موظفيها (94) موظف.

2.3 **عينة الدراسة:** تمثلت عينة الدراسة في جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا، الوظائف النمطية)، والبالغ عددهم (47) موظفاً، أي ما يمثل ما نسبته (48.45%)، من مجتمع الدراسة.

3.3 **المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة:** استخدمنا في تحليل بيانات الدراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي: التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع الدراسة؛ مقاييس الإحصاء الوصفي **descriptive Statistic Measures**. وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة؛ معامل كرونباخ ألفا **Cronbach's Alpha (α)** وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة.

4.3 **تصميم أداة الدراسة:** تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية للدراسة. وللتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين أساساً في مجالات إدارة الأعمال والإحصاء ومنهجية البحث العلمي، وقد استجابنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم وتوصياتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية مشتملاً على ثلاثة أجزاء، وهي:

الجزء الأول: خصص للرسالة التعريفية والتحفيزية:

الجزء الثاني: خصص للمعلومات الشخصية والوظيفية ممثلة في (النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، طبيعة الوظيفة، طبيعة عقود العمل)؛

الجزء الثالث: خصص لقياس مصادر الضغوط النفسية، وانقسم بدوره إلى قسمين: قسم الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية وتكون من (12)، فقرة وزعت على أربعة مصادر؛ المصدر الأول عبء العمل وتقيسه الفقرات: (1 . 3)؛ والمصدر الثاني ظروف العمل: وتقيسه الفقرات: (4 . 6)؛ والمصدر الثالث صراع الدور وتقيسه الفقرات: (7 . 9)؛ والمصدر الرابع غموض الدور وتقيسه الفقرات: (10 . 12)؛ وقسم الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية وتكون من (12)، فقرة وزعت على أربعة مصادر؛ المصدر الأول عبء العمل وتقيسه الفقرات: (13 . 15)؛ والمصدر الثاني ظروف العمل: وتقيسه الفقرات: (16 . 18)؛ والمصدر الثالث صراع الدور وتقيسه الفقرات: (19 . 21)؛ والمصدر الرابع غموض الدور وتقيسه الفقرات: (22 . 24)؛

5.3. ثبات أداة الدراسة: أما في تقدير ثبات الدراسة اعتمدنا على معامل كرونباخ ألفا (Cronbachs' Alpha)، لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدها الدراسة حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (1)، أن معامل الثبات للمحور الأول الخاص بالضغوط النفسية كانت قيمته (0.857)، وهي قيمة ممتازة، تدل على ثبات جد عالٍ تتمتع به الدراسة ككل، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

الجدول رقم (1): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.857	24	الضغوط النفسية

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات (spss).

4. تحليل النتائج و مناقشتها:

1.4. تشخيص وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

يتضح من خلال الجدول (2)، بأن أفراد عينة الدراسة تشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (89.4%)، كما لا حضا أن ما نسبته (83%)، من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (تزيد عن 25 سنة فما فوق)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (تقني سامي)، بنسبة تقدر بـ (74.5%)، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة واعين ومؤهلين بمستوى عالي، وهو ما يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وبالشفافية المطلوبة عن واقع الموضوع المدروس، وهو ما ساعدنا أكثر على تشخيص وتحليل الضغوط النفسية داخل مدبغة الهضاب العليا بالجلفة.

الجدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية لعينة الدراسة

البيانات الشخصية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	42	89.4%
	انثى	5	10.6%
	المجموع	47	100%
عمر الموظف	أقل من 25 سنة	8	17%
	بين 26 و35 سنة	24	51.1%
	بين 36 و45 سنة	10	21.3%
	بين 46 و55 سنة	4	8.5%

2.1%	1	أكثر من 56 سنة
100%	47	المجموع
74.5%	35	تقني سامي
17%	8	ليسانس
6.4%	3	ماستر
2.1%	1	مهندس
0%	0	ماجستير
100%	47	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات (spss).

2.4. تشخيص وتحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة:

يتضح من خلال الجدول (3)، أن ما نسبته (68.1%)، من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة (تفوق 5 سنوات)، كما لاحظنا أن الوظيفة الأكثر انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة هي الوظيفة الإنتاجية بنسبة مئوية بلغت (44.7%)، وهي نسبة جد متوقعة بالنسبة لمؤسسة دباغة الجلود التي تتطلب وظائف من هذا النوع، كما أن الملفت للانتباه أن ما نسبته (42.6%)، من أفراد عينة الدراسة يشغلون وظائف مؤقتة، وهذا راجع إلى طبيعة العقود المؤقتة التي تعقدها مؤسسة دباغة الجلود بالجلفة مع العاملين وذلك لعدم توفر المادة الأولية من الجلود وصعوبة الحصول عليها في الأوقات المناسبة خاصة مع ازدياد الطلب على منتجات دباغة الجلود المصنعة ونصف المصنعة من طرف العديد من الجهات الخارجية.

الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

البيانات الوظيفية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	15	31.9%
	بين 5 و 10 سنوات	16	34.1%
	بين 11 و 15 سنة	9	19.1%
	أكثر من 16 سنة	7	14.9%
	المجموع	47	100%
طبيعة الوظيفة	إدارية	14	29.8%
	إنتاجية	21	44.7%
	تقنية	5	10.6%
	أخرى	7	14.9%
	المجموع	47	100%
طبيعة عقود العمل	دائمة	27	57.4%
	مؤقتة	20	42.6%
	المجموع	47	100%

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات (spss).

3.4. مستوى إدراك مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية:

يتضح من خلال الجدول رقم (4)، أن مستوى إدراك مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية بأبعادها كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح إذ بلغ (2,51)، بانحراف معياري قدره (0.61)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذه الدراسة. ومن حيث ترتيب

إدراك أبعاد الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية فقد جاء إدراك مصدر ظروف العمل في المرتبة الأولى، يليه مصدر غموض الدور في المرتبة الثانية، يليه مصدر صراع الدور في المرتبة الثالثة، يليه مصدر عبء العمل في المرتبة الرابعة، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه المحور كانت أقل تشبثاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهمية لمتغيرات الدراسة.

وما يمكن أن نستنتجه كذلك من خلال الجدول رقم (4)، بأن مستوى إدراك الضغوط النفسية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة يتميز بمجموعة من الخصائص والسمات والتي يمكن أن نوجزها في مايلي:

■ خلصنا إلى أن إدراك مستوى مصادر ضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المتوسط لأغلب مصادرها. حيث جاء مصدر ظروف العمل في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة: ذلك أنه في كثير من الأحيان ما يعاني العاملون من الضوضاء والضجيج ونقص الإضاءة وانخفاض مستوى التهوية في مكان العمل، يليه مصدر غموض الدور في المرتبة الثانية وبدرجة متوسطة: ذلك أن العاملين أحياناً ما يعانون من وجود رئيس مباشر يعودون إليه عند الحاجة، وأحياناً ما تكون المسؤوليات وصلاحيات الموكلة إليهم محددة تحديداً دقيقاً، كما أنه نادراً ما يكون هناك غموض في الأنظمة والقوانين المطبقة داخل المنظمة. يليه مصدر صراع الدور في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، ذلك أن العاملين يؤكدون بأنه نادراً ما يتدخل الآخريين في عملهم، ونادراً ما يطلب منهم إنجاز أعمال يعتقدون أنها غير صحيحة، كما أنه أحياناً ما يتلقون أوامر مختلفة من عدة مشرفين. أما مصدر عبء العمل والذي جاء في المرتبة الرابعة وبدرجة منخفضة، ذلك أنه نادراً ما يسمح لي الوقت المخصص لعملية بأداء كل ما هو مطلوب مني، ونادراً ما تفوق الأعمال الموكلة لي قدراتي وطاقتي الاستيعابية، ونادراً ما تشعرني كثرة المهام والواجبات بالتعب والإرهاق. وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الأولى، والتي تنص على أنه: «يتعرض العاملون بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة لضغوط نفسية متأتية من البيئة الداخلية؛ وأهم مصادرها (عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور)».

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة

الداخلية

ترتيب كل مصدر	الاتجاه العام	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية
4	نادراً	1,05	2,062	1 الوقت المخصص للعمل لا يسمح لي بأداء كل ما هو مطلوب مني.
	نادراً	1,09	2,36	2 كثرة المهام و الواجبات تشعرني بالتعب والإرهاق.
	نادراً	0,97	2,40	3 الأعمال الموكلة لي تفوق قدراتي وطاقتي الاستيعابية.
	منخفض	0,87	2,27	المستوى العام لعبء العمل
1	أحياناً	1,15	2,63	4 أعاني من كثرة الضوضاء والضجيج في مكان العمل.
	أحياناً	1,20	2,74	5 أعاني من نقص الإضاءة في مكان عملي.
	أحياناً	1,37	3,12	6 مستوى التهوية في عملي غير ملائم.
	متوسط	1,07	2,83	المستوى العامل ظروف العمل
3	أحياناً	1,24	3,08	7 أتلقى أوامر مختلفة من عدة مشرفين.

2	8	يتدخل الآخرين في عملي بشكل ويجعلني غير قادر على أداء عملي بشكل جيد.	2,02	0,82	نادراً
	9	يطلب مني انجاز الأعمال بطريقة اعتقد أنها غير صحيحة.	2,19	1,05	نادراً
	المستوى العام لصراع الدور				
	10	لدي غموض في الأنظمة والقوانين داخل المنظمة.	2,23	0,96	نادراً
	11	المسؤوليات وصلاحيات الوكالة لي غير محددة تحديداً دقيقاً.	2,59	0,99	أحياناً
2	12	أعاني من عدم وجود رئيس مباشر أعود إليه عند حاجتي له.	2,72	1,15	أحياناً
	المستوى العام لغموض الدور				
	المستوى العام لمصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية				
	متوسط	2,51	0,88	متوسط	
متوسط	2,51	0,61	متوسط		

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات (spss).

4.4. مستوى إدراك الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية:

يتضح من خلال الجدول رقم (5)، أن مستوى إدراك مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح إذ بلغ (2,57)، بانحراف معياري قدره (0,63)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذه الدراسة. ومن حيث ترتيب مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية فقد جاء مصدر الضغوط الاجتماعية في المرتبة الأولى، يليه مصدر الضغوط الثقافية في المرتبة الثانية، يليه مصدر الضغوط الاقتصادية في المرتبة الثالثة، يليه مصدر الضغوط السياسية في المرتبة الرابعة، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه المحاور كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهمية لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية

ترتيب كل مصدر	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية
3	نادراً	1,41	2,57	راتبك يلي احتياجاتك المعيشية.
	أحياناً	1,50	2,82	الأجر الذي أتقاضه لا يتناسب مع علمية خبراتي ومؤهلاتي.
	نادراً	1,26	2,40	توجد حوافز ومكافآت مادية تكافئ الجهد الذي أقوم به.
	متوسط	1,13	2,60	المستوى العام للضغوط الاقتصادية
1	أحياناً	1,19	2,68	عائلي غير راضية عن مجال عملي.
	أحياناً	1,12	2,76	أعاني من مشاكل عائلية بسبب أوقات عملي.
	أحياناً	1,31	2,61	الخدمات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة لا تلي احتياجاتي.
	متوسط	0,89	2,68	المستوى العام للضغوط الاجتماعية
2	نادراً	1,21	2,57	أعاني من التمييز العنصري داخل مكان عملي.
	أحياناً	1,10	2,68	هنالك تفريق بين الجنسين داخل العمل.
	أحياناً	1,21	2,68	هنالك اختلاف في أسلوب التفكير بين العاملين فيما يتعلق بمعالجة مشاكل العمل.

		متوسط	0.98	2,64	المستوى العام للضغوط الثقافية
4	10	أحياناً	1,34	2,91	هنالك تمييز من قبل الإدارة ما بين العاملين بناء على انتماءاتهم السياسية.
	11	نادراً	0,85	2,08	هنالك تمييز في تطبيق القوانين والتشريعات بناء على الانتماءات السياسية .
	12	نادراً	1,03	2,12	يوجد نوع من التفاهم بيني وبين زملائي رغم انتماءاتنا السياسية.
	المستوى العام للضغوط السياسية				
		متوسط	0.83	2,37	
		متوسط	0.63	2,57	المستوى العام لمصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات (spss).

وما يمكن أن نستنتجه كذلك من خلال الجدول رقم (5)، بأن مستوى إدراك مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة يتميز بمجموعة من الخصائص والسمات والتي يمكن أن نوجزها في مايلي:

■ خالصنا إلى أن إدراك مستوى مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المتوسط لجميع مصادرها. حيث جاء مصدر الضغوط الاجتماعية في المرتبة الأولى ؛ ذلك أنه في كثير من الأحيان ما يعاني العاملون من مشاكل عائلية بسبب أوقات عملهم، كما تكون عائلاتهم في كثير من الأحيان غير راضية عن مجال عملي، كما أنه أحياناً فقط ما تلي الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم احتياجاتهم، يليه مصدر الضغوط الثقافية في المرتبة الثانية ؛ ذلك أنه في كثير من الأحيان ما يكون هناك تمييز ما بين الجنسين داخل المنظمة، كما أنه في كثير من الأحيان ما يكون هنالك اختلاف في أسلوب التفكير بين العاملين، كما أنه نادراً ما يعاني العاملين من التمييز العنصري داخل مكان عملي. يليه مصدر الضغوط الاقتصادية في المرتبة الثالثة ؛ ذلك أنه نادراً ما تلي الرواتب الشهرية للعاملين احتياجاتهم المعيشية، ونادراً ما يكون هناك حوافز ومكافآت مادية تكافئ العاملين على المجهودات التي يقومون بها، كما أنه في كثير من الأحيان لا تتناسب الأجور الممنوحة للعاملين مع خبراتهم ومؤهلاتهم، يليه مصدر الضغوط السياسية في المرتبة الرابعة ، ذلك أنه في كثير من الأحيان ما يكون هناك تمييز ما بين العاملين بناء على انتماءاتهم السياسية، كما أنه نادراً ما يكون هناك تمييز في تطبيق القوانين والتشريعات ما بين العاملين، كما أنه أحياناً ما يوجد نوع من التفاهم بين العاملين رغم انتماءاتهم السياسية.

وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الثانية، والتي تنص على أنه: « يتعرض العاملون بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة لضغوط نفسية متأتية من البيئة الخارجية؛ وأهم مصادرها (الضغوط الاقتصادية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط الثقافية، الضغوط السياسية)».

5.الخاتمة:

لقد توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والمقترحات الآتية:

1.5. الاستنتاجات:

■ تعد الضغوط النفسية من أبرز التحديات التي تواجه الفرد في بيئة عمله، على نحو تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد تحقيق الاستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق، والإجهاد، وتفشي القلق، ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب.

■ إن البحث عن تعريف دقيق ومضبوط للضغوط النفسية يعد أمراً في غاية الصعوبة، لذا تعددت التعاريف التي قدمتها مختلف أدبيات إدارة الأعمال وعلوم النفس، وتوصلنا من خلال الدراسة والتحليل إلى أنه وبالرغم من تعدد هذه التعاريف والتصنيفات للضغوط النفسية واختلافها عن بعضها البعض في بعض النقاط إلا أنه يمكن تجميعها في شكل أربع اتجاهات رئيسية وهي: الضغوط النفسية كمثيرات، الضغوط النفسية كاستجابات، الضغوط النفسية كعملية إدراكية تفاعلية بين المثير والاستجابة، الضغوط النفسية كحالة وجدانية.

■ ينظر للضغوط النفسية على أنها استجابات أو ردود أفعال في شكل حالة وجدانية من الاضطراب الانفعالي، وعدم التوازن النفسي الناتج عن بعض المثيرات البيئية سواء كانت اقتصادية، مهنية، عاطفية، أسرية، صحية ... الخ؛ وذلك نتيجة لعدم قدرة الفرد على مواجهة هذه المثيرات المختلفة والتي يترتب عليها العديد من الآثار النفسية والجسمية والسلوكية للفرد والتي تتفاوت في درجة خطورتها تبعاً لشدة الموقف الضاغط واستمراريته؛ وسمات شخصية الفرد، ودرجة مرونته، وصلابته النفسية، وكذا قدرته على التوافق السليم.

■ اتضح من خلال تشخيص وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة بأنها تشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (89.4%)، كما لاحظنا أن ما نسبته (83%)، من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (تزيد عن 25 سنة فما فوق)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (تقني سامي)، بنسبة تقدر بـ (74.5%)، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة واعين ومؤهلين بمستوى عالي، وهو ما يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وبالشفافية المطلوبة عن واقع الموضوع المدروس، وهو ما ساعدنا أكثر على تشخيص وتحليل مستوى ومصادر الضغوط النفسية داخل مديعة الهضاب العليا بالجلفة.

■ اتضح من خلال تشخيص وتحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة بأن ما نسبته (68.1%)، من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة (تفوق 5 سنوات)، كما لاحظنا أن الوظيفة الأكثر انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة هي الوظيفة الإنتاجية بنسبة مئوية بلغت (44.7%)، وهي نسبة جد متوقعة بالنسبة لمؤسسة دباغة الجلود التي تتطلب وظائف من هذا النوع، كما أن الملفت للانتباه أن ما نسبته (42.6%)، من أفراد عينة الدراسة يشغلون وظائف مؤقتة، وهذا راجع إلى طبيعة العقود المؤقتة التي تعقدها مؤسسة دباغة الجلود بالجلفة مع العاملين وذلك لعدم توفر المادة الأولية من الجلود وصعوبة الحصول عليها في الأوقات المناسبة خاصة مع ازدياد الطلب على منتجات دباغة الجلود المصنعة ونصف المصنعة من طرف العديد من الجهات الخارجية.

■ خلصنا إلى أن إدراك مستوى مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الداخلية كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة وهذا ما يعكسه المستوى المتوسط لأغلب مصادرها. حيث جاء مصدر ظروف العمل في المرتبة الأولى، يليه مصدر غموض الدور في المرتبة الثانية، يليه مصدر صراع الدور في المرتبة الثالثة، وكلها جاءت بدرجة متوسطة، ما عدا مصدر عبء العمل جاء في المرتبة الرابعة وبدرجة منخفضة.

■ خلصنا إلى أن إدراك مستوى مصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالبيئة الخارجية لدى أفراد عينة الدراسة وهذا ما يعكسه المستوى المرتفع لجميع مصادرها. حيث جاءت الضغوط الاجتماعية في المرتبة الأولى، تليها

الضغوط الثقافية في المرتبة الثانية، تليها الضغوط الاقتصادية في المرتبة الثالثة، تليها الضغوط السياسية في المرتبة الرابعة، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات متوسطة.

1.5. التوصيات:

■ يجب على مدبغة الهضاب العليا بالجلفة إعطاء قدر كبير من الأهمية لموضوع لضغوط النفسية، وضرورة تبني استراتيجية ملائمة للقضاء عليها أو التقليل منها، وذلك من خلال معرفة وتحليل الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الفرد في العمل.

■ العمل على التخفيف من مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة، وذلك من خلال توفير بيئة مهنية ملائمة للحد من آثارها السلبية على العاملين من حيث كفاءة أدائهم في العمل وحالتهم النفسية والمعنوية.

■ ضرورة توعية وتحسيس العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة بضرورة الاهتمام بظاهرة الضغط النفسي، وخاصة مع ارتفاع مستوياته، وتعدد مصادره ومسبباته، وذلك بالقيام بمراجعة دورية وتقييم مستمر للضغط النفسي لديهم عن طريق الكشف عن مستويات الضغط، وتشخيص أسباب ارتفاعه وانخفاضه عن المستويات المعتدلة والبحث في العوامل المتسببة في إحداث الضغط النفسي.

■ إعداد برامج ودورات تدريبية للعاملين في كيفية التعامل، أو التكيف، أو مواجهة الضغوط النفسية التي تعوق مشوارهم المهني وتبصيرهم بالطرق والأساليب العلمية للتغلب عليها.

■ ضرورة سعي مدبغة الهضاب العليا بالجلفة إلى تحسين الظروف المادية للعمل والتقليل من الضغوط الناجمة عن الروائح الناتجة من المصنع والتي تسبب إزعاج للعاملين.

■ توفير الرعاية النفسية للمدرسين من خلال إنشاء وحدات العلاج النفسي للتخفيف من مصادر الضغوط النفسية التي يوجهونها، ومساعدتهم من خلال تدريبهم على استخدام الأساليب المناسبة للتعامل مع الضغوط النفسية المختلفة.

6. قائمة المراجع:

● بدرية، كمال أحمد. (1992). رؤية سيكولوجية لمرضى الشرايين التاجية، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الثامن لعلم النفس، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.

● جريندبرج، جيرالد. بارون، روبرت. (2004). إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة رفاعي رفاعي وبسيوني إسماعيل. الرياض: دار المريخ النشر.

● حبارة، محمد (2015). مصادر الضغوط النفسية وعلاقتها بأساليب المواجهة والعوامل الخمسة الكبرى لسمات الشخصية: دراسة ميدانية لأساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي لولاية المسيلة. أطروحة دكتوراه غير منشورة في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية. تخصص إرشاد نفسي رياضي، معهد التربية البدنية والرياضية. جامعة الجزائر3. الجزائر.

● حسين، مصطفى عبد المعطي. (2006). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

● حمداش، نوال. (2004). قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني. مجلة العلوم الإنسانية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر العدد (21)، ص: 17 . 39.

- سعيد بنات، عبد القادر (2009). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة. الجامعة الإسلامية بغزة.
- السيد الجندي، أمسية. ميخائيل مكاري، نبيلة. (2006). الضغوط النفسية كما يدركها معلمي المواد التطبيقية بالمرحلة الثانوية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، قسم علم النفس التربوي، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، المجلد (17)، العدد (55)، ص: 53 . 106.
- سيد يوسف، جمعة. (2004). إدارة ضغوط العمل. القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
- شاطر، شفيق (2009). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. رسالة ماجستير في العلوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة بومرداس. الجزائر.
- عبد الرضا، صالح رشيد. دهشي جلات، إحسان. (2008). الإدارة الاستراتيجية بمدخل تكاملي. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- عبد العزيز، عبد المجيد محمد. (2007). سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، الطبعة الثانية، القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
- عسكر أحمد، سمير. (1988). متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، العدد (60)، ص: 07 . 59.
- عسكر، علي. (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. القاهرة: دار الكتب الحديث.
- عطا الله حسين، حفصة. (2014). ضغوط العمل على الاستاذ الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من اساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الانبار، العراق: كلية الادارة والاقتصاد / الرمادي، المجلد (06)، العدد (11)، ص: 173 . 193.
- علي رمضان المظلوم، مصطفى. (2002). فاعلية برنامج ارشادي لخفض الضغوط النفسية لدى الأمهات واثره في توافق أطفالهن ضعاف السمع. مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، مصر، المجلد (1) ، العدد (31)، ص: 101 . 157.
- عواطف، صالح. (1993). الفاعلية الذاتية وعلاقتها بضغط الحياة لدى الشباب الجامعي، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، العدد (23)، ص: 461 . 487.
- ماهر، أحمد. (2002). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الطبعة الثامنة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- محمد راشد، لطفي. (1992). نحو إطار شامل لتسيير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، العدد (75)، ص: 69 . 95.
- محمد مرسي، جمال الدين. إدريس، ثابت عبد الرحمان. (2005). السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- مسلم، عبد القادر أحمد (2007). مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة. مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال. كلية التجارة. قسم إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.

- معروف، اعتدال. (2001). مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة، في العمل، في المجتمع. المملكة العربية السعودية: مكتبة الشرقاوي.
- ناظم حسن، رشيد. (2016). تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين: دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق: كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (49)، ص: 61 . 94.
- هيجان، عبد الرحمان بن أحمد. (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA: (يجب كتابة هذه العبارة)
مصطفى بن عودة، (2021)، دراسة وتحليل مستويات ومصادر الضغوط النفسية في المؤسسة الصناعية: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 04، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، الصفحات.