

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

ISSN: 1112-9751

عنوان المقال:

الضغوط النفسية لدى القيادة الوسطى في منظمة فرتيال

د. لعريط بشير ، جامعة باجي مختار عنابة ، الجزائر

أ. هادف رانيا ، جامعة باجي مختار عنابة ، الجزائر

الضغوط النفسية لدى القيادة الوسطى في منظمة فرتيال

د. لعريب بشير / أ. هادف رانيا

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التقصي عن واقع الضغوط النفسية الناجمة عن البيئة التنظيمية لدى القيادة الوسطى وذلك من خلال إجراء عملية تشخيصية لمنظمة البحث (فرتيال)، وقد تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (85) إطار، ضمت خمسة أبعاد موزعة على (24) فقرة -تدور حول الأعراض السيكماتية المختلفة-، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن:

- 1- أن نسبة (50.6%) من عمال القيادة الوسطى يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية تراوحت من المتوسط إلى المرتفع أثرت سلباً على مختلف جوانب شخصيتهم وخاصة من الناحية (الجسدية، الفكرية، السلوكية، النفسية-الاجتماعية، النفسية) 2- انخفاض مستوى دافعيتهم للعمل. 3- قلة أدائهم. 4- عدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية (السن، الجنس، الأقدمية، طبيعة العمل).

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية، القيادة الوسطى، فرتيال.

Abstract:

This study aims to investigate the reality of psychological stressors in Organizational environment among the middle level of leaders in Fertial company in Annaba, the participants were 85 leader, we collect data by a questionnaire of 24 item measure the different psychosomatic symptoms.

The results show that 1- 50.6% of mid-leaders have a medium to high level of stressors witch affect their personality (Phisicaly, Mentaly, Psychologicly and their social behavior) 2- They have a low level of motivation. 3- Low performance. 4- There's no differences in stress due to age, sex, experience, job nature.

Key words: Psychological stressors, Mid-leaders, Organizational environment.

الإشكالية:

- ماهي أهم الأعراض الانفعالية السلبية التي يعاني منها مفردات عينة البحث؟
- ماهي أهم الاضطرابات النفسية- الاجتماعية التي تعاني منها القيادة الإدارية الوسطى بمنظمة البحث؟
- ماهي أهم الاضطرابات السلوكية التي تعاني منها عينة البحث؟
- ماهي أهم الاضطرابات الفكرية التي تعاني منها القيادة الإدارية الوسطى بمنظمة البحث؟

أهداف الدراسة:

الهدف الأساسي من هذه الدراسة يتمثل في محاولة تشخيص واقع الضغوط النفسية الناجمة عن ضغط العمل التي يعاني منها العمال في منظمة -فرتيال- وتأثير ذلك في الناحية السيكماتية (الإضطرابات النفسية - الجسدية، السلوكية) وتأثيرها في الناحية المعرفية (الفكرية). كما هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة أنماط التوافق التي لجأ إليها العمال للتغلب على ضغوط العمل، ومحاولة وضع استراتيجيات لإدارة تلك الضغوط والتخفيف من حدتها.

الدراسات السابقة:

من الدراسات الأولى التي عرفت الضغط النفسي (stress) دراسة سليبي (Selye, 1976) التي عرفت أنه رد فعل فسيولوجي لأحداث خارجية مهددة. والمقصود برد الفعل الفسيولوجي أي عرض جسمي كالتيقؤ وفقدان الشهية والإسهال والأرق وغير ذلك من الأعراض الجسمية التي تعقب التعرض لتغير كبير في الحياة الشخصية بشكل سلبي كالطلاق والتهجير والنفي والسجن. وقد تكون الضغوط أقوى من ذلك كالعرض لحادث مروع سواء كان طبيعيا كالكوارث الطبيعية أم ناجما عن فعل إنساني كالحروب والعنف السياسي(ii).

وعرف لازاروس وفولكمان (Lazarus&Folkman, 1984) العامل الضاغط (stressor) بأنه أي منبه خارجي يقوم به شخص ما بأنه فوق طاقته ويتعدى قدراته وموارده ويضر بوجوده(iii). وقد ميز لازاروس بين الضغوط الفيزيقية(الظروف البيئية)، مثل الحرارة أو البرودة الشديدة الإصابات الجسمية،

تحتل الضغوط البيئية في الآونة الأخيرة مكانها البارز في أعلى قائمة مسببات الأمراض بشقيها العضوي والنفسي، ومن المعروف أن الضغوط تمثل خطراً على صحة الفرد وتوازنه، كما تهدد كيانه النفسي، وما ينشأ عنها من آثار سلبية، كعدم القدرة على التكيف وضعف مستوى الأداء، والعجز عن ممارسة الحياة اليومية، وانخفاض الدافعية للعمل، والشعور بالإرهاك النفسي...وتلك الأسباب وغيرها من دفعتنا إلى محاولة إجراء دراسة ميدانية للوقوف على أهم أسباب ومصادر تلك الضغوط، وإبراز أهم الأعراض الناجمة عنها والتي تؤثر سلباً على الصحة النفسية والجسدية للفرد العامل، ومحاولة وضع استراتيجيات وأساليب لإدارة تلك الضغوط والتقليل من حدتها من أجل إعادة التوافق بين العامل وبيئته عمله، كونه أساس نجاح كل العمليات الإدارية والإنتاجية داخل أية منظمة كانت. وانطلاقاً مما سبق ستحاول الباحثة تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين: فصل نظري يتعلق بإبراز كل ما تعلق بمتغير البحث(الضغط النفسي)، من خلال الإلمام بأدبيات الدراسة ذات الصلة المباشرة بها، والفصل الثاني تطبيقي يتضمن الجانب الميداني للدراسة.

وقد فضلنا في هذه الدراسة أسلوب طرح الأسئلة بدلاً من صياغة فرضيات محددة وذلك نظراً لعدم اعتمادنا على أي إطار نظري قد يصلح إطاراً لاقتباس فرضيات منه واختبارها.

ولا شك أن أسلوب طرح الأسئلة العلمية الذي اعتمدته الباحثة في هذه الدراسة سيؤدي بنا بعد القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات التي سنجمعها من المنظمة إلى توليد فرضيات، وعليه يمكن إدراج هذا البحث من الناحية المنهجية تحت مسمى بحوث (توليد الفروض)(i).

ومن خلال ما سبق تنطلق مشكلة بحثنا من التساؤل المركزي التالي:

- ماهي أهم أعراض الضغط النفسي التي تعاني منها القيادة الإدارية الوسطى بمنظمة فرتيال؟
- وتندرج تحته الأسئلة الفرعية الآتية:

والضغوط النفسية الاجتماعية كتلك التي تضر بالذات.

أما بتروفسكي ياروشفسكي فيرى أن الضغط مفهوم يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ككثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي خاصة إذا تم إدراك كل من التهديد والخطر، وبالتالي تؤدي إلى تغيرات في طبيعة العمليات العقلية، والتفاعل بين ما هو انفعالي وعقلي غالباً ما يؤدي إلى سلوكي لفظي وحركي قاصر (iv). أي أن الضغط ينشأ بفعل عوامل ومنبهات خارجية تؤدي إلى انفعالات شديدة قد تكون لفظية أو حركية تتميز بعدم تلاؤمها مع حجم تلك المنبهات.

أما ولكنسون (1989)، فقد حاول في دراسة الكشف عن التأثيرات الفيزيولوجية للضغط الناتج عن ظروف العمل القاسية وأن عبء العمل يؤثر سلباً على العديد من أعضاء الجسم البشري ويسهم إسهاماً فعالاً في نشوء الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية وذلك إن عدم التعامل مع تلك الوضعية بشكل سليم يؤدي في النهاية إلى الزيادة في إفرازات الهرمونات كالأدرينالين والكورتيزول مما ينجم عنه اضطراب في نبضات القلب وارتفاع مستوى الضغط الدموي، وكل ذلك يثير الاستجابات التالية: ضغط عضلي، صعوبة التنفس، اضطراب الشهية، الارتعاش، أوجاع الرأس، كراهية الذات القوية، ضعف الأعضاء، التعب والوهن، القلق، الإسهال (v).

في حين نجد أن محمد حمزة الزيودي (2004)، حاول في دراسته الكشف عن مصادر ظاهرة الضغط النفسي و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في إقليم الجنوب و علاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية كالجنس و العمر والحالة الاجتماعية و سنوات الخبرة و المؤهل العلمي... كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين كانوا يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من المعلمات، كذلك كانت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة و الدخل الشهري (vi).

كما أجرى عمر وصفي عقيلي وعبد المحسن النعساني (2006) بدراسة بغية اختبار تأثير بعض المتغيرات التنظيمية (صراع الدور، بيئة العمل المادية) والمتغيرات الفردية (العمر، سنوات الخبرة) في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات السورية، و قد تم استطلاع رأي (385) موظف من المستويات الوظيفية المختلفة باستخدام أسلوب الاستبيان، ومن ثم استخدام أسلوب تحليل الانحدار التدريجي في تحليل البيانات، و قد توصلت النتائج إلى وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية و ضغط العمل.

• وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية بين العمر و ضغط العمل (vii).

رغم كثرة الدراسات حول الضغط النفسي وما ينجم عنه من آثار سلبية مضرّة بصحة النفسية والبدنية، إلا أن مصادر تلك الضغوط تختلف من بيئة عمل إلى أخرى، وبالتالي فالأعراض الناجمة عنه تختلف من شخص إلى آخر وذلك نظراً لطبيعة شخصية هؤلاء الأفراد ومدى مقاومتهم للموقف الضاغط.

التعريف الإجرائي للضغط النفسي (Stress):

المقصود بالضغط النفسي في هذه الدراسة كتعريف إجرائي هو ردود الأفعال السلبية وخاصة الانفعالات السلبية كالغضب والحزن والخوف، وبعض الاضطرابات النفسية والجسمية (السيكوماتية) كالصداع والأرق وفقدان الشهية، وضعف التركيز... التي لوحظت عند عمال منظمة البحث أثناء إدخال بعض التغيرات في القيم التنظيمية والتي كثيراً ما تتعارض مع قيمهم الشخصية وخاصة في ظل الشراكة الأجنبية.

1 - مصادر ضغوط العمل:

تنشأ ضغوط العمل من مسببات كثيرة موجودة في العمل أو بيئته وهي استجابات لا يستطيع جميع الأفراد التوافق معها حيث يختلف الأفراد في درجة توافقهم وحسب طبيعة شخصياتهم وبشكل عام يمكن تقسيم مصادر الضغوط في العمل الى قسمين : مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم أو العمل، ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية .

مصادر الضغوط التي ترجع إلى العمل:

1 - إن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية work – Related Causes of Stress

فهناك بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية كمهن الأطباء وكبار المديرين ورجال الإطفاء لأن مثل هذه الوظائف تحتاج إلى اتخاذ قرارات خطيرة أو تركيز مستمر أو العمل في بيئة غير آمنة فهذه الوظائف تحتاج إلى القيام بواجبات غير نمطية وتحتاج إلى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص وجهد لإرضاء رغبات هؤلاء (vii).

2 - صراع الدور RoleConflict: ويحدث الصراع عندما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسؤولين حول نفس العمل أو الدور وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل مثل واجباته الأسرية (ix).

3- غموض الدور RoleAmbiguity: ويحدث ذلك حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما مطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله.

4- عبء العمل Over load and Under load : تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط وقد تفوق زيادة الأعباء Over load من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلاءم استعداداته وقدراته الخاصة (X).

-مراحل التعرض للضغط النفسي:

يعتبر هانز سيلاي (Hans Selye) من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغط النفسي ونتائجه السلبية والمرضية حيث وجد أن المثيرات الضارة (العوامل الضاغطة) كالتهرض للحرارة الشديدة والإصابة الجسدية...تثير نمطاً متماثلاً من التغيرات الفيزيولوجية في مجموعة معينة من أعضاء الجسم ووضع تصور للاستجابات الجسدية أطلق عليها اسم الأعراض العامة للتكيف Syndnome

« Général d'Adaptation » وفقاً لهذا التصور فإن استجابة الإنسان للضغوط تمر بثلاث مراحل وهي (X):

1-5 مرحلة الإنذار: période d'Alarme

وتسمى أيضاً بمرحلة التحذير، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً حيث تنشيط العضوية لمواجهة التهديد وتقوم بإفراز الهرمونات ويتسارع النبض والتنفس، ويصبح فيها الشخص في حالة متأهبة للمواجهة أو الهرب (xi).

2-5 مرحلة المقاومة :

حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد وكما زادت حدة الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة، وفيها يشعر بالقلق والتوتر مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة، والعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة كون الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام (xii).

3-5 مرحلة الإنهاك:

عندما تنهار المقاومة فإن الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي ستبرز، فالتعرض المستمر للإجهاد يضعف ميكانيزمات المقاومة فتعجز عن المواجهة، ومن بين أعراض الأمراض التي تنتج عن إنهاك جهاز المناعة نجد كل من: القرحة المعدية، الصداع، ارتفاع ضغط الدم...الخ (XV).

-الأعراض الناجمة عن ضغوط العمل: تتمثل فيما يلي:

- الآثار السلوكية: ويقصد بها مختلف التغيرات السلوكية الفردية التي تحدث نتيجة موقف مجهد والتي تترجم جانباً آخر هو الجانب الفكري وتحدد جانباً آخر وهو الجانب المعرفي، كالانسحاب من الآخرين، تدهور الصحة الشخصية، تغير في أنماط السلوك الاعتيادية (XV).

- الأعراض النفسية: كالقلق، والاحباط، والخوف، والاكتئاب، والاحتراق، والانخفاض في الرضا الوظيفي، والنظرة السلبية للأمور ضعف التركيز، عدم القدرة على اتخاذ القرارات (XVI).

روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات العمل.

-الإجراءات الميدانية للدراسة:

1- نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من نوع البحوث الاستطلاعية الهادفة إلى استقصاء مستوى الضغوط النفسية التي يعاني منها عمال منظمة -فرتيال-، ولتوليد فروض مرتبطة بالموضوع. وقد اعتمدنا في ذلك على استعمال استبانة في شكل مسح:

1- لأهم الانفعالات السلبية التي يشعر بها

العمال داخل بيئة عملهم.

2- لأهم الاضطرابات النفسية -الجسمية التي

يعانوا منها.

3- لأهم الاضطرابات السلوكية التي تبدوا

عليهم.

4- لأهم الاضطرابات الفكرية التي يعاني منها

هؤلاء العمال.

2- مجتمع البحث وعينة البحث:

نظراً لصغر حجم مجتمع هذا البحث والذي شكل مجموع القيادة الوسطى بإدارة الموارد البشرية في منظمة فرتيال عمدنا إلى تطبيق أسلوب المسح الشامل والذي قدر ب (162) إطاراً تقني وإداري. ولضمان الدقة في جمع البيانات تم توزيع الاستبانة شخصياً على عينة البحث والتي قدرت ب (140) إطاراً، وبعد جمع الاستبانات الموزعة استطاعت الباحثة أن تسترجع (110) استبانة، علماً أنه تم استبعاد حوالي (25) استبانة لعدم استفاء معلوماتها. وبالتالي قدر عدد الاستبانات الصالحة للبحث ب (85).

4- أداة الدراسة: بناءً على مراجعة بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الضغوط النفسية وما يصاحبها من اضطرابات تمت صياغة استبانة تتكون من (24) فقرة ذات علاقة بالجانب الانفعالي (الوجداني) وبالجانب السلوكي وبالجانب (النفس- اجتماعي) وبالجانب الفكري(الذهني) لدى القيادة

-الأعراض الجسمية: يظهر تأثير الضغط النفسي على هذه الناحية من خلال مجموعة من الأعراض الجسمية أو النفسية منها: توتر عضلات الرقبة والظهر خاصة آلام البطن التي تؤدي إلى الإمساك أو الإسهال. الاضطرابات الجنسية: ضيق التنفس. اضطرابات النوم (الاستيقاظ المبكر، كوابيس، وأحلام مزعجة)، الوهن العضلي، اضطرابات قلبية، القرحة المعدية (xi).

-الأعراض المعرفية(الفكرية): الاختلاط في التفكير، شروذ الذهن، عدم القدرة على التركيز، صعوبة اتخاذ القرارات، انخفاض في كل الوظائف المعرفية العليا (xii).

استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط:

(ix)

هناك بعض الأساليب المتخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناتجة

عن التعرض للضغوط ومن هذه الأساليب .

1 - تطوير نظم الاختيار والتعيين: فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.

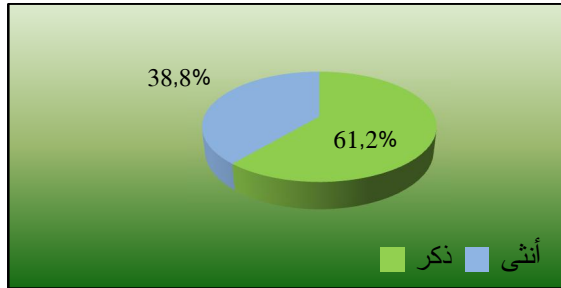
2 - برامج مساعدة العاملين: وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين .

3 - نظم الحوافز وتقييم الأداء: إن إحساس الفرد بأن أدائه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته إلى حد كبير.

4 -الأنشطة الاجتماعية: الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة

للمذكور المشاركين في الدراسة أكبر من النسبة المئوية للإناث.

شكل رقم (2): يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس



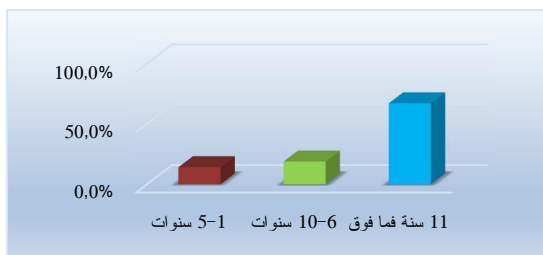
الأقدمية (عدد سنوات الخبرة):

جدول رقم (3): يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
1-5 سنوات	12	14.1%
6-10 سنوات	16	18.8%
11 سنة فما فوق	57	67.1%
المجموع	85	100%

تشير البيانات الخاصة بتوزيع عينة الدراسة وفقاً للأقدمية (سنوات الخبرة) أن (67.1%) من المبحوثين كانت لديهم سنوات خبرة في العمل الحالي 11 سنة فما فوق، في حين كانت نسبة من تتراوح خبرتهم من 6-10 سنوات (18.8%) أما من كانت خبرتهم ما بين سنة إلى خمس سنوات كانت نسبتهم (14.1%). عليه نجد أن أفراد العينة محل البحث هم من الذين يتصفون بالخبرة الطويلة في مجال عملهم.

شكل رقم (4): يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الأقدمية



الوسطى بمنظمة فرتيال. وقد ضمت الاستبانة أربعة فقرات ديمغرافية تتعلق بـ (السن، الجنس، الأقدمية، وطبيعة العمل) للعمال، كما سيشار إليه في الجداول الآتية:

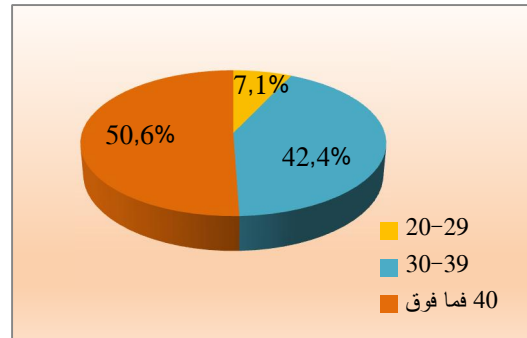
السن:

جدول رقم (1): يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
20-29	6	7.1%
30-39	36	42.4%
40 فما فوق	43	50.6%
المجموع	85	100%

يشير الجدول أعلاه إلى أن أكبر نسبة مئوية لتوزيع السن هي 50.6% وكانت في الفئة العمرية 40 سنة فما فوق، تليها الفئة العمرية من 30-39 سنة بنسبة مئوية 42.4% وأخيراً كانت أقل نسبة مئوية للفئات العمرية المشاركة في الدراسة هي 7.1% في الفئة العمرية 20-29 سنة.

شكل رقم (2): يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن



الجنس:

جدول رقم (2): يوضح لتوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	النسبة المئوية	التكرار
ذكر	61.2%	52
أنثى	38.8%	33
المجموع	100%	85

يتضح من الجدول أعلاه أن النسبة المئوية للمذكور هي 61.2%. بينما كانت النسبة المئوية للإناث هي 38.8% وبالتالي نستنتج أن النسبة المئوية

طبيعة العمل:

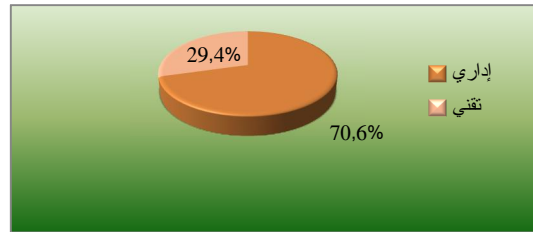
جدول رقم (4): يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
إداري	60	6.0%
تقني	25	29.4%
المجموع	85	100%

معظم مفردات الدراسة يشغلون وظيفة إدارية حيث بلغت نسبتهم (70.6%) يليهم أولئك الذين يشغلون وظيفة تقنية، وبلغت نسبتهم (29.4%). وبالتالي نستنتج أنَّ النسبة المئوية للإداريين المشاركين في الدراسة أكبر من النسبة المئوية للتقنيين.

شكل رقم (4): التوزيع النسبي لأفراد

عينة الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل

**5-الصدق والتبث:**

عرضت الاستبانة على أربعة محكمين -من نفس التخصص - ملحق(1)، واقترحت بعض التعديلات في الصياغة، وتم اعتماد أربعة وعشرون فقرة لقياسها باستعمال مقياس ليكرت. وقد أخضعت فقرات الاستبانة لدراسة ثباتها بتطبيق معامل كرونباخ ألفا الذي قدر ب 0.82 وهي قيمة مرتفعة مما يدل على أن الاستبانة المصممة من قبل الباحثة لقياس أبعاد الضغط النفسي إذا طبقت على فرد أو مجموعة من الأفراد من مجتمع البحث عدة مرات فإنها ستعطي نفس النتائج والتقدير مما يجعلنا نصف الاستبانة بأنها تتميز بالتبث والاتساق الداخلي بين فقراتها. ويوضح الجدول رقم (5) التالي قيمة مقياس الثبات (ألفا كرونباخ) لعينة الدراسة في أعراض الضغط النفسي.

جدول رقم (5): قيم مقياس الثبات أو الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) للضغط النفسي

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
24	0.822

يشار إلى أن أهم المتغيرات التي تضمنتها الاستبانة هي: 1-الأثار الجسدية الناجمة عن الضغط النفسي وتضمنت الأبعاد من {1-5}. 2- الأثار النفسية وتضمن الأبعاد: {6-9}، 3-الأثار السلوكية وتضمن الأبعاد: {10-17}، الأثار الذهنية(الفكرية) من {18-20}، الأثار النفسية- الاجتماعية وتضمن الأبعاد من {21-24}.

6- أسئلة البحث:

1- ماهي أهم الأعراض الجسدية الناجمة عن الضغوط النفسية التي يعاني منها مفردات البحث؟
2- ماهي أهم الأعراض النفسية الناجمة عن الضغوط النفسية لدى عينة البحث داخل بيئة العمل؟

3- ماهي أهم الأعراض السلوكية السلبية التي يعاني منها الاطارات الوسطى في منظمة فرتيال؟
4- ماهي أهم الأعراض الذهنية(الفكرية) التي

يعاني منها الإطارات الوسطى في بيئة عملهم؟
5- ماهي أهم الأعراض النفسية- الاجتماعية الناجمة عن الضغط النفسي لدى مفردات البحث؟

6- هل توجد فروق دالة احصائية لدى أفراد عينة البحث في مستوى الضغط النفسي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (السن، الجنس، الأقدمية، وطبيعة العمل)؟

-الأساليب الاحصائية المعتمدة في البحث:

بعد إدخال البيانات في الحاسوب باستعمال برنامج إحصائي (SPSS) تم حساب التكرارات لاستخراج نسب الإجابات لكل فقرة من فقرات الاستبيان حسب مقياس رباعي الأبعاد (من واحد إلى أربعة) (حيث يمثل رقم واحد الموافقة على البند بقوة ويمثل الرقم 4 عدم التأثر بقوة من الأثار الناجمة عن الضغط النفسي). و لمعالجة البيانات قد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً: الإحصاء الوصفي: تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي لعبارات كل بعد من أبعاد الاستبانة. ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويفيد غرض الدراسة في وصف عينة الدراسة وكذلك لكل بعد.

ثانياً: الإحصاء الاستدلالي:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الاختبارات غير المعلمية مثل اختبار الإشارة (SignTest) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 2.5 بالنسبة للبيانات المتعلقة بأبعاد الضغط النفسي، بالإضافة إلى اختباري (مان-وتني، واختبار كروسكال-واليس). وتعتبر هذه الاختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس (ليكرت) المستخدم في الدراسة يعتبر مقياساً ترتيبياً. وأخيراً تم حساب الفروق بين إجابات أفراد عينة البحث بحسب اختلاف

السن والجنس والأقدمية وطبيعة العمل باستعمال مربع كاي لبيرسون.

-نتائج الدراسة:

وفيما يأتي النتائج المحصل عليها انطلاقاً من الأسئلة المطروحة سابقاً.

1- ماهي أهم الأعراض الجسدية الناجمة عن الضغوط النفسية التي يعاني منها مفرادت البحث؟ ركزت الدراسة على محاولة معرفة أهم أعراض الجسدية السلبية لدى القيادة الوسطى بسبب ضغوط العمل، وما مدى انتشار هذه الأعراض وشدتها(قوتها). وتبين من تحليل النتائج أن أغلبية العمال قد شعروا بأعراض جسدية سلبية قوية كما سيأتي شرح ذلك أدناه.

أ-الأعراض الجسدية السلبية الناجمة عن الضغوط النفسية:

جدول رقم (6): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي ومستوى الدلالة باستخدام اختبار الإشارة لبعد الآثار الجسدية الناجمة عن الضغط النفسي

الترتيب	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	المتوسط	النسبة المئوية	الإشارة	الأهمية الإحصائية
1	التكرار	23	26	28	7	3.19	+	0.057
	النسبة المئوية	27.1%	30.6%	32.9%	8.2%			
2	التكرار	39	24	21	1	3.21	+	0.046
	النسبة المئوية	45.9%	28.2%	24.7%	1.2%			
3	التكرار	44	24	18	4	3.0	+	0.045
	النسبة المئوية	51.9%	28.2%	21.2%	4.7%			
4	التكرار	34	23	20	7	2.66	-	0.934
	النسبة المئوية	40.0%	27.1%	23.5%	8.2%			
5	التكرار	27	18	24	16	1.70	-	0.004
	النسبة المئوية	31.8%	21.2%	28.2%	18.8%			

من الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

1- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى (أحس بالضيق بسبب كثرة الشغل) يساوي 3.19، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %79.75 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.057 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 2.5.

2- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية (أعاني من الصداع) يساوي 3.21، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %80.25 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.046 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 2.5، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة (أعاني من اضطرابات هضمية) يساوي 3.00، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %75.00 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.045 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 2.5، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة (أشكو من آلام عضلية مزمنة) يساوي 2.66، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %66.50 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.934 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 2.5.

5- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة (نظام نومي مضطرب) يساوي 1.70، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %42.50 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.004 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند

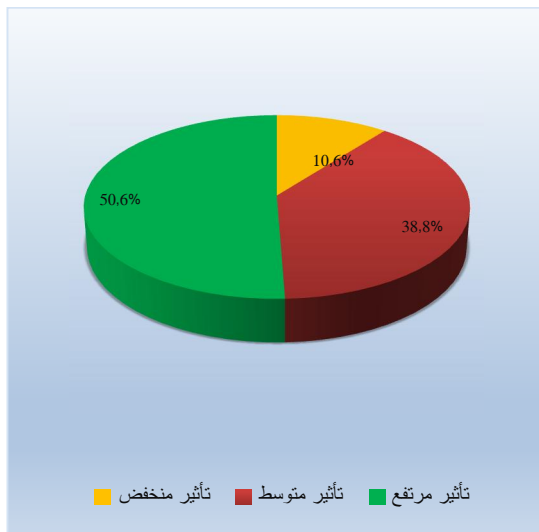
مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة ينقص عن درجة الحياد وهي 2.5، وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

جدول رقم (7): التوزيع التكراري والنسبي لمستوى التأثير الجسدي الناجم عن الضغوط النفسية

النسبة المئوية	التكرار	مستوى التأثير الجسدي
10.6%	9	تأثير منخفض
38.8%	33	تأثير متوسط
50.6%	43	تأثير مرتفع
100%	85	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنَّ غالبية المبحوثين (50.6%) كان مستوى تأثيرهم الجسدي الناجم عن الضغوط النفسية مرتفعاً، بينما كان 38.8% مستوى تأثيرهم متوسطاً، في حين أن 10.6% فقط منهم مستوى تأثيرهم الجسدي الناجم عن الضغوط النفسية منخفضاً.

شكل رقم (5): التوزيع النسبي لمستوى التأثير الجسدي الناجم عن الضغوط النفسية.



2- الآثار النفسية الناجمة عن الضغط النفسي

جدول رقم (8): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي ومستوى الدلالة باستخدام اختبار الإشارة لبعء الآثار النفسية الناجمة عن الضغط النفسي

رقم العبارة	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	المتوسط	الوزن النسبي	الإشارة	الدلالة الإحصائية
6	1	10	36	38	1.94	48.50%	-	0.000
	1.2%	11.8%	42.4%	44.7%				
7	4	23	22	36	2.96	74.00%	-	0.000
	4.7%	27.1%	25.9%	42.4%				
8	35	19	24	7	2.21	55.25%	-	0.696
	41.2%	22.4%	28.2%	8.2%				
9	5	20	44	15	2.06	51.50%	-	0.000
	5.9%	23.5%	51.8%	17.6%				

متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 2.5.

4- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة (أغضب بسرعة) يساوي 2.06، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 51.50% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5، وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

جدول رقم (9): التوزيع التكراري والنسبي لمستوى التأثير النفسي الناجم عن الضغوط النفسية

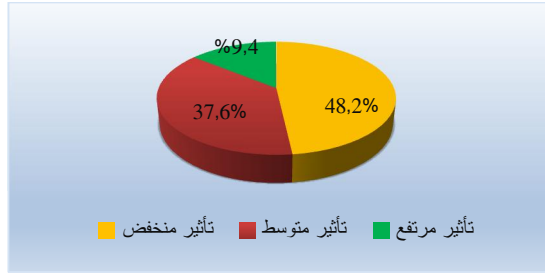
مستوى التأثير النفسي	التكرار	النسبة المئوية
تأثير منخفض	36	42.4%
تأثير متوسط	41	48.2%
تأثير مرتفع	8	9.4%
لمجموع	85	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين (48.2%) كان مستوى تأثيرهم النفسي الناجم عن الضغوط النفسية متوسطاً، بينما كان 42.4%

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: 1- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة (أتصرف بعدوانية مع زملائي) يساوي 1.94، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 48.50% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5. وهذا ما يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد عينة البحث على هذه الفقرة.

2- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة (أشعر برغبة في البكاء) يساوي 2.96، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74%، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 2.5. وهذا ما يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة البحث على هذه الفقرة.

3- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة (دافعتي لعملي منخفض) يساوي 2.21، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 55.25% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.696. لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. مما يدل على أن



مستوى تأثيرهم منخفضاً. في حين أن 9.4% فقط منهم مستوى تأثيرهم النفسي الناجم عن الضغوط النفسية مرتفعاً.

شكل رقم (6): التوزيع النسبي لمستوى التأثير النفسي الناجم عن الضغوط النفسية

3- الآثار السلوكية الناجمة عن الضغط النفسي

جدول رقم (10): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي ومستوى الدلالة باستخدام اختبار الإشارة لبعد الآثار السلوكية الناجمة عن الضغط النفسي

رقم العبارة	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	المتوسط	الوزن النسبي	الإشارة	الدلالة الإحصائية
10	13	17	17	38	2.06	51.50%	-	0.000
	15%	20%	20%	45%				
11	24	18	12	31	2.41	60.25%	-	0.000
	28%	21%	14%	36%				
12	9	4	30	42	1.76	44.00%	-	0.000
	11%	5%	35%	49%				
13	39	24	11	11	3.06	76.50%	+	0.586
	46%	28%	13%	13%				
14	7	22	24	32	2.05	51.25%	-	0.000
	8%	26%	28%	38%				
15	4	7	40	34	1.78	44.50%	-	0.000
	5%	8%	47%	40%				
16	1	6	30	48	1.53	38.25%	-	0.000
	1%	7%	35%	56%				
17	0	5	38	42	1.56	39.00%	-	0.000
	0%	6%	45%	49%				

2- المتوسط الحسابي للفقرة الحادي عشر (أتناول المنبهات) يساوي 2.41، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.25% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

تضح من الجدول أعلاه ما يلي: 1- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة (أتناول المهدئات) يساوي 2.06، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 51.50% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

8-المتوسط الحسابي للفقرة السابعة عشرة (أسيء تنظيم وقتي) يساوي 1.56، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %39.00 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

جدول رقم (11): التوزيع التكراري والنسبي لمستوى التأثير

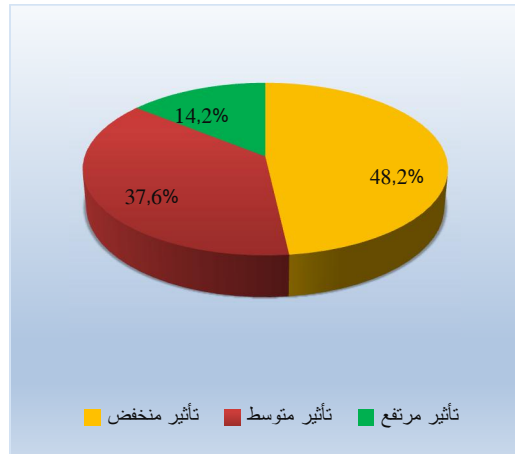
السلوكي الناجم عن الضغوط النفسية

مستوى التأثير السلوكي	التكرار	النسبة المئوية
تأثير منخفض	41	48.2%
تأثير متوسط	32	37.6%
تأثير مرتفع	12	14.2%
المجموع	85	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنَّ غالبية المبحوثين (48.2%) كان مستوى تأثيرهم السلوكي الناجم عن الضغوط النفسية منخفضاً، بينما كان 37.6% مستوى تأثيرهم متوسطاً، في حين أن 14.2% منهم مستوى تأثيرهم النفسي الناجم عن الضغوط النفسية مرتفعاً.

شكل رقم (7): التوزيع النسبي لمستوى التأثير السلوكي الناجم

عن الضغوط النفسية



3-المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشرة (أتهاون في عملي) يساوي 1.76، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %44.00 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4-المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة عشرة (ميل إلى إنجاز مهامتي بدرجة عالية من التحفظ) يساوي 3.06، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %76.50 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.586، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 2.5.

5-المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة عشر (اتصيد(أتبع) أخطاء غيري) يساوي 2.05، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %51.25 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.000، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

6-المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة عشر (أتردد في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي) يساوي 1.78، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %44.50 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

7-المتوسط الحسابي للفقرة السادسة عشر (أفتعل الأسباب للتوقف عن العمل) يساوي 1.53، أي أن المتوسط الحسابي النسبي %38.25 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما

4- الآثار الذهنية (الفكرية) الناجمة عن الضغط النفسي

جدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي ومستوى الدلالة باستخدام اختبار الإشارة لبعث الآثار الذهنية (الفكرية) الناجمة عن الضغط النفسي

رقم التجربة	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	المتوسط	النسبي الوزن	الإشارة	الدلالة الإحصائية
18	7	6	28	44	1.72	43.0%	-	0.000
	8%	7%	33%	52%				
19	26	15	23	21	2.54	63.5%	-	0.000
	31%	18%	27%	25%				
20	22	19	27	17	2.54	63.5%	-	0.000
	26%	22%	32%	20%				

زاد عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

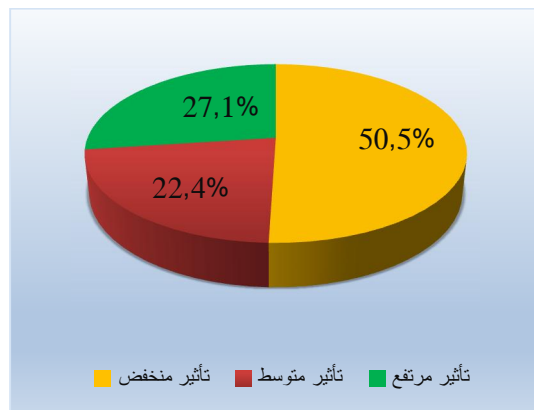
جدول رقم (13): التوزيع التكراري والنسبي لمستوى التأثير

الذهني الناجم عن الضغوط النفسية

مستوى التأثير الذهني	التكرار	النسبة المئوية
تأثير منخفض	43	50.5%
تأثير متوسط	19	22.4%
تأثير مرتفع	23	27.1%
المجموع	85	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين (50.5%) كان مستوى تأثرهم الذهني الناجم عن الضغوط النفسية منخفضاً، بينما كان 27.1% مستوى تأثرهم مرتفعاً، في حين أن 22.4% منهم مستوى تأثرهم النفسي الناجم عن الضغوط النفسية متوسط.

شكل رقم (8): التوزيع النسبي لمستوى التأثير الذهني الناجم عن الضغوط النفسية



من خلال قراءة الجدول أعلاه نستخلص ما يلي:

1- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة عشر (أعاني من نسيان مواعيد عملي) يساوي 1.72، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 43.0% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

2- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة عشر (أجد صعوبة التركيز على المهام الموكلة لي من قبل رئيسي) يساوي 2.54 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 63.5% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3- المتوسط الحسابي للفقرة العشرين (أشكو من اضطراب على مستوى التفكير) يساوي 2.54، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 63.5% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد

5- الآثار النفسية-الاجتماعية الناجمة عن الضغط النفسي

جدول رقم (14): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي ومستوى الدلالة باستخدام اختبار الإشارة لبعد الآثار النفسية-الاجتماعية الناجمة عن الضغط النفسي

الدرجة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	النسبة النسبية	الدرجة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	النسبة النسبية
21	التكرار	8	8	32	أبداً	37	44%	1.85	46.25%
	النسبة المئوية	9%	9%	38%	نادراً	32	44%	1.85	46.25%
22	التكرار	11	18	20	أبداً	36	42%	2.05	51.25%
	النسبة المئوية	13%	21%	24%	نادراً	20	42%	2.05	51.25%
23	التكرار	17	19	17	أبداً	32	38%	2.25	56.25%
	النسبة المئوية	20%	22%	20%	نادراً	17	38%	2.25	56.25%
24	التكرار	6	13	33	أبداً	33	39%	1.91	47.75%
	النسبة المئوية	7%	15%	39%	نادراً	33	39%	1.91	47.75%

من خلال الجدول أعلاه نستخلص:

يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. 24-المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة والعشرين (أفتقد مهارات التواصل مع غيري) يساوي 1.91 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 47.75% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. جدول رقم (15): التوزيع التكراري والنسبي لمستوى التأثير النفسي-الاجتماعي الناجم عن الضغوط النفسية

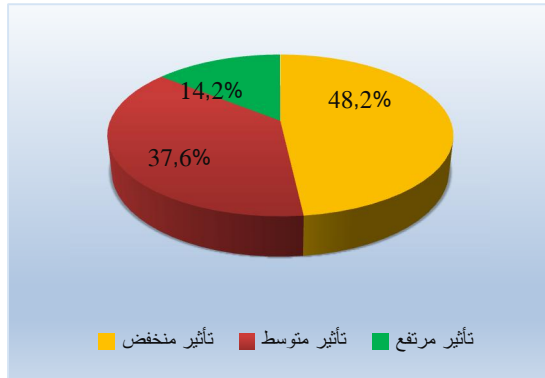
مستوى التأثير النفسي-الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
تأثير منخفض	48	56.5%
تأثير متوسط	27	31.7%
تأثير مرتفع	10	11.8%
المجموع	85	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنَّ غالبية المبحوثين (56.5%) كان مستوى تأثرهم النفسي-الاجتماعي الناجم عن الضغوط النفسية منخفض. بينما كان 31.7% مستوى تأثرهم متوسط. في حين أن 11.8% منهم مستوى تأثرهم النفسي-الاجتماعي الناجم عن الضغوط النفسية مرتفع.

1-المتوسط الحسابي للفقرة الحادية والعشرين (علاقاتي مع زملائي متوترة) يساوي 1.85 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 46.25% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. 2-المتوسط الحسابي للفقرة الثانية والعشرين (أجد صعوبة في إقامة علاقات ودية مع زملائي في العمل) يساوي 2.05 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 51.25% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الحياد وهي 2.5 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

3-المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة والعشرين (أجد صعوبة في تلبية الالتزامات العائلية) يساوي 2.25 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 56.25% والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000. لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. مما

شكل رقم (9): التوزيع النسبي لمستوى التأثير النفسي- الاجتماعي الناجم عن الضغوط النفسية



- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الضغط النفسي لدى القيادة الوسطى تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟

- لم يظهر من خلال تطبيق مربع كاي لبيرسون بين مختلف إجابات مفردات العينة رغم تباين مستوياتهم من حيث (السن، الجنس، الأقدمية، طبيعة العمل) أي فروق، مما يدل على أنهم يعانون من نفس مستوى الضغوط النفسية داخل بيئة العمل، وهذا ما يتفق مع دراسة (وصفي وعبد المحسن النعساني 2005)، ويتعارض مع دراسة (محمد حمزة الزيودي 2004) التي انبثت نتائجها وجود فروق دالة احصائية تعزى لمتغيري (الجنس وسنوات الخبرة)

مناقشة النتائج:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن عمال منظمة - فرتيال- يعانون فعلاً من ضغوط نفسية تتعلق أساساً بالانفعالات السلبية وخاصة من الناحية الجسدية كالإحساس بالضيق، الصداع المستمر، اضطراب نظام النوم، اضطرابات في المعدة، آلام عضلية، وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة (ولكسون 1989) التي تؤكد أن التأثيرات الفيزيولوجية للضغط الناتج عن ظروف العمل تثير أعراض صحية كما سبق وذكرنا.

كما بينت الدراسة إضافة إلى تأثير الجانب الجسدي تأثرت أيضاً وبصورة سلبية الجوانب الأخرى من الشخصية مثل الجوانب الذهنية (الفكرية) كعدم القدرة على التركيز في العمل، الجوانب السلوكية)

تناول المنبهات والمهدئات، الجوانب النفس-اجتماعية (توتر العلاقات الإيجابية)، الجوانب النفسية (الإحباط، القلق، دافعية منخفضة، تقدير ذات منخفض)، الشيء الذي أدى بهم إلى تقديم ملفات التقاعد قبل السن القانوني لهم.

كما بينت الدراسة أن أهم أنماط التوافق التي لجأ إليها العمال داخل التنظيم للتخفيف من وطأة الضغوط تمثلت أساساً في استعمال الأدوية والعقاقير (المنبهات والمهدئات) وخاصة (الشاي والتدخين).

-وأخيراً فإنه لا يمكن تعميم نتائج هذا البحث على كل المنظمات، بل تبقى حكراً على عمال منظمة فرتيال نظراً لاختلاف نمط التسيير فيها على غيرها من المنظمات (الاستثمار الأجنبي)، وعليه ينبغي قراءة هذه النتائج باعتبارها بحث ميداني استطلاعي تشخيصي، كونها محدودة الزمان والمكان والموضوع، وإن كانت نتائج البحث قد تؤدي إلى توليد فرضية حول تشخيص واقع الضغوط النفسية لدى القيادة الإدارية الوسطى في منظمة البحث وتأثيرها السلبي على صحتهم النفسية والجسدية.

قائمة المراجع العربية:

1. مصطفى عشوي، مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، بن عكنون، الجزائر، 2010.
2. مصطفى عشوي، تأثير ضغوط الحرب في مذاكرة الطلاب الجامعيين، مجلة الثقافة النفسية المتخصصة، المجلد 16، رقم 63، 2005.
3. السيد عثمان فاروق، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، 2001.
4. محمد حمزة الزيودي، مصادر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد الثاني، 2007.
5. عمر وصفي عقيلي، عبد المحسن النعساني، اختبار أثر المتغيرات التنظيمية في تشكيل ضغط العمل، "دراسة ميدانية في الجامعات السورية"، مجلة بحوث جامعة حلب، سوريا، 2008.
6. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1986.

7. م. سحراء أنور، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، العدد 26، بغداد، 2013.
 8. ندرؤ سيزلاقي، مارك جي ولاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة، جعفر أبو قاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، لندن 1991.
 9. بن زروال فتحة، علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، عدد 29، جوان 2008.
 10. وليد السيد أحمد خليفة، مراد علي عيسى سعد، الضغوط النفسية والتخلف العقلي، دار الوفاء لدنيا النشر والطباعة، الإسكندرية، 2008.
 11. لعريط بشير، - لعريط بشير، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف لوكيا الهاشمي، قسم علم النفس، جامعة قسنطينة، 2007.
 12. سيزلاقي أندرودي، والاس مارك جي، مرجع سابق.
 13. عثمان حمود الخضر، علم النفس التنظيمي- رؤية معاصرة-، آفاق للنشر والتوزيع، ط2، 2012.
 14. محمد قاسم، مدخل إلى الصحة النفسية، دار الفكر والنشر، ط1، دون بلد، 2001.
 15. وليد السيد أحمد، مراد علي عيسى سعد، الضغوط النفسية والتخلف العقلي، مرجع سابق.
 16. جمعة يوسف السيد، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، ط1، القاهرة، 2007.
- المراجع الأجنبية:**
1. Selye, H, the stress of life, McGraw-Hill Company, New-York-Springer 1976.
 2. Lazarus, R. S & Folmmans, Stress appraisal and Coping, New-York, Springer 1984..
 3. Wilkinson (R) and all: Alterness of night nurses: two shift system compard, ergonomics, 32, 1989..
- الهوامش**
-
- ⁱ - مصطفى عشوي، مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، بن عكنون، الجزائر، 2010، ص 303.
- ⁱⁱ Selye, H, the stress of life, McGraw-Hill Company, New-York-Springer 1976.
- نقلا عن مصطفى عشوي، تأثير ضغوط الحرب في مذاكرة الطلاب الجامعيين، مجلة الثقافة النفسية المتخصصة، المجلد 16، رقم 63، 2005، ص 29.
- ⁱⁱⁱ Lazarus, R. S & Folmmans, Stress appraisal and Coping, New-York, Springer 1984.P23.
-
- ^{iv} السيد عثمان فاروق، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، 2001، ص 18.
- ^v Wilkinson (R) and all: Alterness of night nurses: two shift system compard, ergonomics, 32, 1989, p, p: 290, 291.
- ^{vi} محمد حمزة الزيودي، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد الثاني، 2007، ص 189.
- ^{vii} عمر وصفي عقيلي، عبد المحسن النعساني، اختبار أثر المتغيرات التنظيمية في تشكيل ضغط العمل، "دراسة ميدانية في الجامعات السورية"، مجلة بحوث جامعة حلب، سوريا، 2008، ص 159.
- ^{viii} أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1986، ص ص 424-427.
- ^{ix} م. سحراء أنور، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، العدد 26، بغداد، 2013، ص 214.
- ^x يوسف جمعة سيد، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، ط1، القاهرة، 2007، ص ص 45-48.
- ^{xi} أندرو سيزلاقي، مارك جي ولاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة، جعفر أبو قاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، لندن 1991، ص 190.
- ^{xii} بن زروال فتحة، علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، عدد 29، جوان 2008، ص 121.
- ^{xiii} وليد السيد أحمد خليفة، مراد علي عيسى سعد، الضغوط النفسية والتخلف العقلي، دار الوفاء لدنيا النشر والطباعة، الإسكندرية، 2008، ص 146.
- ^{xiv} - لعريط بشير، مرجع سابق، ص 121.
- ^{xv} سيزلاقي أندرودي، والاس مارك جي، مرجع سابق، ص 189.
- ^{xvi} عثمان حمود الخضر، علم النفس التنظيمي- رؤية معاصرة-، آفاق للنشر والتوزيع، ط2، 2012، ص 124.
- ^{xvii} قاسم محمد قاسم، مدخل إلى الصحة النفسية، دار الفكر والنشر، ط1، دون بلد، 2001، ص 118.
- ^{xviii} - وليد السيد أحمد، مراد علي عيسى سعد، الضغوط النفسية والتخلف العقلي، -المفاهيم- النظريات- البرامج-، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2008، ص 136.
- ^{xix} - جمعة يوسف السيد، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، ط1، القاهرة، 2007، ص ص 45-48.