
الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها



الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج البحث، والبدائية بعرض لخصائص العينة، ثم نختم الفصل بتقديم بعض التوصيات والمقترحات. أولاً: خصائص عينة البحث

يقوم هذا الجزء باستعراض استمارة المعلومات الديموغرافية لعينة البحث:

1. سنوات الخبرة:

يتضح من الجدول (11) أن نسبة (51.2%) من عينة البحث تقع ضمن سنوات الخبرة من عشر سنوات فأقل، بينما تأتي نسبة (34.4%) في المرتبة الثانية من ناحية التسلسل في النسبة المئوية التي تمثل فئة سنوات الخبرة من 11 - 20 سنة، أما سنوات الخبرة من 21 سنة فأكثر فقد جاءت بأقل نسبة مئوية وهي (14.4%). ويرجع ارتفاع نسبة العاملين ذوي الخبرة المحدودة (من 10 سنوات فأقل) للإقبال الملاحظ في السنوات العشر الأخيرة على العمل بالشركة العامة للكهرباء، وبخاصة من الشباب حديثي الخبرة، وكذلك إلى عدم استمرار الكثير من العاملين في العمل حيث هناك نسبة كبيرة من الانقطاع والاستقالة من العمل، والجدول التالي يلخص ما سبق ذكره.

الجدول (11)

يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير سنوات الخدمة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
من سنة - 10 سنوات	128	51.2%
من 11 سنة - 20 سنة	86	34.4%
من 21 فأكثر	36	14.4%
المجموع	250	100%

2. المستوى التعليمي:

يتضح من الجدول (12) أن نسبة (20%) من أفراد عينة البحث يحملون مؤهل التدريب المهني وأن نسبة (46.4%) يحملون المؤهل الدبلوم المتوسط، وأن نسبة (33.6%) يحملون المؤهل الجامعي. وقد كانت نسب أفراد العينة وفقاً لهذا المتغير متفاوتة. ولعل ارتفاع نسبة حملة الدبلوم المتوسط على علاقة بسياسة الشركة في القبول، حيث أن هذه الفئة تضم العديد من التخصصات التي تحتاج إليها الشركة وخاصة في المهن الفنية، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (12)

يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير المستوى العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
20%	50	تدريب مهني
46.4%	116	دبلوم متوسط
33.6%	84	مؤهل جامعي
100%	250	المجموع

3. الوضع الوظيفي:

يتبين من الجدول (13) أن عينة البحث اشتملت على التخصصات الثلاثة والموجودة في الشركة، إلا أن نسبة توزيع أفراد العينة على هذه التخصصات كانت متفاوتة؛ فقد كانت نسبة الوظائف القيادية (14.8%) وهي أقل نسبة في العينة. بينما كانت نسبة فئة الوظائف الإدارية (40.4%) ونسبة الوظائف الفنية (44.8%)، وهي متقاربة. ويرى الباحث أن قلة نسبة القياديين تعود إلى أن طبيعة العمل التي تتطلب مهناً إدارية وفنية أكثر من رؤساء

ومراقبي للعمل. وقد تم اختيار هذه العينة بالطريقة العشوائية الطبقية النسبية بنسبة (30%) من المجتمع الأصلي، وقد اتبع الباحث الخطوات التي سبق ذكرها في اختيار عينة البحث، والجدول التالي يوضح أنواع الوظائف التي يمارسها أفراد العينة.

الجدول (13)

يوضح عينة البحث حسب متغير الوضع الوظيفي

الوضع الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
وظيفة قيادية	37	14.8%
وظيفة إدارية	101	40.4%
وظيفة فنية	112	44.8%
المجموع	250	100%

ثانياً: عرض النتائج ومناقشتها:

يتناول هذا الجزء من الفصل عرضاً لنتائج البحث ومناقشة ما أسفرت عنه عمليات الإحصاء الوصفي وعمليات تحليل التباين الأحادي وبما ينسجم وأسئلة البحث.

1. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي ينص على الآتي:

- ما مدى تعرض العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته للضغط المهني؟

للإجابة عن السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لكل مجال وللدرجة الكلية والجدول رقم (14) يبين ذلك.

الجدول (14)

يوضح الترتيب والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط المهنية لدى العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته.

الترتيب	المجالات	الدرجة القصوى للمجال	متوسط الدرجات	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة حدة الضغط
11	الراتب والحوافز التشجيعية	35	16.40	5.23	46.85	قليلة
5	حجم العمل	25	14.75	3.98	59	متوسطة
6	نوع العمل	40	21.08	4.18	52.7	متوسطة
2	صراع الدور	30	19.54	4.75	65.13	متوسطة
3	غموض الدور	25	16.10	4.46	64.4	متوسطة
8	النمو والتقدم المهني	35	17.79	5.29	50.82	قليلة
10	الاستقرار الوظيفي	25	12.54	4.04	50.16	قليلة
4	العلاقة مع الرؤساء	45	28.79	6.67	63.97	متوسطة
1	العلاقة مع الزملاء	45	30.66	5.52	68	متوسطة
7	العلاقة مع المنتفعين	30	15.32	3.79	51.06	قليلة
9	الهيكل التنظيمي	25	12.63	3.52	50.52	قليلة
	الدرجة الكلية	360	93.44	28.57	25.95	قليلة جداً

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

لتحديد درجة حدة الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعا لأبعاد المقياس، استخدم الباحث درجة

الحدة وذلك بقسمة عدد المسافات التي تفصل بين البدائل على عددها، وحيث أن المقياس خمسة بدائل تفصلها أربع مسافات تقسم $0.8 = \frac{4}{5}$ ثم نقوم بإضافة هذا العدد إلى أوزان البدائل لنحصل على معيار للحكم على درجة حدة الضغوط المهنية. (عثمان أميمن، بدرية السامرائي، 2001: 184).

وبما أن وزن البدائل الأعلى (5) ووزن البدائل الأدنى (1) إذاً فإن المستويات الخمسة للحكم هي:

درجة الحدة	مستوى الحدة
1 - 1.80	قليلة جداً
1.80 - 2.60	قليلة
2.60 - 3.40	متوسطة
3.40 - 4.20	كبيرة
4.20 - 5	كبيرة جداً

ولتطبيق هذا المعيار على مجالات المقياس نقوم بضرب حدود كل مستوى من المستويات الخمس في عدد فقرات كل مجال، فالمجال الأول الذي يبلغ عدد فقراته (7) يكون مستويات الحكم بالتحليل التالي:

درجة الحدة	مستوى الحدة
7 - 12.6	قليلة جداً
12.6 - 18.2	قليلة
18.2 - 23.8	متوسطة
23.8 - 29.4	كبيرة
29.4 - 35	كبيرة جداً

ويتضح من الجدول (14) ما يلي:

- إن درجة حدة الضغوط المهنية كانت متوسطة في مجالات حجم العمل، ونوع العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع الزملاء حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (68% ، 52.7%)، وكانت قليلة في مجالات الراتب والحوافز التشجيعية، والنمو والتقدم المهني، والاستقرار الوظيفي، والعلاقة مع المنتفعين، والهيكل التنظيمي، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (51.06% ، 46.85%).
- أما ترتيب المجالات تبعاً لدرجة حدة الضغوط المهنية جاء على النحو التالي:
 - المرتبة الأولى: العلاقة مع الزملاء.
 - المرتبة الثانية: صراع الدور.
 - المرتبة الثالثة: غموض الدور.
 - المرتبة الرابعة: العلاقة مع الرؤساء.
 - المرتبة الخامسة: حجم العمل.
 - المرتبة السادسة: نوع العمل.
 - المرتبة السابعة: العلاقة مع المنتفعين.
 - المرتبة الثامنة: النمو والتقدم المهني.
 - المرتبة التاسعة: الهيكل التنظيمي.
 - المرتبة العاشرة: الاستقرار الوظيفي.
 - المرتبة الحادية عشر: الراتب والحوافز التشجيعية.
- يتضح مما سبق أن الدرجة الكلية في حدة الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته كانت قليلة جداً، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (25.95%).
- وبينت النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق حساب متوسطات أفراد

عينة البحث على فقرات مقياس الضغوط المهنية أن العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته يواجهون ضغوطاً مهنية بدرجة قليلة جداً حيث بلغ متوسط استجاباتهم (93.44) من حد أعلى يبلغ (360) أي بنسبة مئوية قدرها (25.95%).

- ويرى الباحث أن هذه النتيجة يمكن أن تعود إلى عدة عوامل وهي:
1. إن العاملين في قطاع الكهرباء يتوقعون دائماً وجود الكثير من المواقف التي يمكن أن تكون ضاغطة، لذلك فهم سيتعاملون معها بعناية وبتصورات مسبقة تمكنهم أحياناً من معالجتها والتغلب عليها.
 2. وجود ما يمكن أن يسمى - إلى حد ما - بتكامل الأدوار من خلال تحمل كل موظف المسؤولية كاملةً عن العمل المكلف به مما قد يجعل مستوى الضغوط هنا قليلاً.
 3. وجود نظام حوافز تشجيعية ومكافآت جيدة، بالإضافة إلى أن الرواتب التي يتحصل عليها الموظفون تتناسب مع المجهود والأداء المهني الذي يقومون به قد يؤثر على الحالة النفسية للفرد مما يساهم في جعل مستوى الضغوط المهنية قليلاً.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة في هذا المجال التي تنفي عدم وجود الضغوط المهنية، ولكنها لا تتفق مع نتائج الدراسات السابقة في حدة ودرجة الضغوط المهنية من عينة لأخرى. فعلى سبيل المثال دراسة عسكر (1988)، ودراسة داود (1991)، ودراسة العدوان (1992)، ودراسة حرب (1998)، ودراسة قيسي (2000) كانت نسبة الضغوط المهنية فيها متوسطة، أما دراسة عسكر وعبد الله (1988)، ودراسة دربي (1999) فكانت نسبة الضغوط المهنية فيها فوق المتوسط. بينما دراسة ستورا كوبر (1988)، ودراسة الديبش (1994) ودراسة أبولبادة (1995)، ودراسة الزعبي (1997) فكانت درجة المعاناة من الضغوط المهنية فيها مرتفعة وعالية، ولعل

اختلاف حدة الضغوط المهنية في نتائج الدراسات السابقة مع نتائج البحث الحالي يعود لاختلاف طبيعة المهن التي أجريت عليها الدراسات، وإلى أن متطلبات المهن تعد غير متقاربة، وكذلك إلى الاختلاف البيئي والحضاري الذي يتمتع به أفراد كل عينة وإلى اختلاف حدة مصادر الضغوط المهنية من عينة لأخرى.

2. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي ينص على الآتي:

- هل تختلف الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟

للتعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغيرات الخبرة، استخدمت نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق. والجدول (15) يبين ذلك.

جدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	النسبة الفئوية	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مجالات الضغوط
0.055	2.937	79.136	2	158.271	بين المجموعات	الراتب والتجديع والحوافز
		26.947	247	6655.925	داخل المجموعات	
			249	6814.196	الكل	
0.573	0.559	8.901	2	17.803	بين المجموعات	حجم العمل
		15.924	247	3933.321	داخل المجموعات	
			249	3951.124	الكل	
0.370	0.999	17.486	2	34.972	بين المجموعات	نوع العمل
		17.504	247	4323.428	داخل المجموعات	
			249	4358.400	الكل	
0.123	2.114	47.366	2	94.731	بين المجموعات	صراع الدور
		22.403	247	5533.445	داخل المجموعات	
			249	5628.176	الكل	
0.557	0.587	11.740	2	23.480	بين المجموعات	غموض الدور
		19.988	247	4937.020	داخل المجموعات	
			249	4960.500	الكل	
0.622	0.475	13.346	2	26.691	بين المجموعات	النمو والتقدم المهني
		28.067	247	6932.493	داخل المجموعات	
			249	6959.184	الكل	

يتبع

تابع جدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	النسبة الفئوية	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مجالات الضغوط
0.007	5.093	80.353	2	160.706	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		15.779	247	3897.310	داخل المجموعات	
			249	4058.016	الكل	
0.575	0.555	24.761	2	49.522	بين المجموعات	العلاقة مع الرؤساء
		44.630	247	11023.662	داخل المجموعات	
			249	11073.184	الكل	
0.436	0.833	25.406	2	50.811	بين المجموعات	العلاقة مع الزملاء
		30.508	247	7535.385	داخل المجموعات	
			249	7586.196	الكل	
0.253	1.384	19.863	2	39.725	بين المجموعات	العلاقة مع المتنفذين
		14.352	247	3545.031	داخل المجموعات	
			249	3584.756	الكل	
0.609	0.497	6.185	2	12.369	بين المجموعات	الهيكل التنظيمي
		12.444	247	3073.775	داخل المجموعات	
			249	3086.144	الكل	
0.592	0.526	431.249	2	862.499	بين المجموعات	الدرجة الكلية للضغوط المهنية
		819.583	247	202437.0	داخل المجموعات	
			249	203299.5	الكل	

ويتضح من الجدول (15) باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته والتي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وهذا يعني أنه ليس لسنوات الخبرة تأثير على شعور العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته بالضغوط المهنية.

ويرى الباحث أن السبب في عدم الفروق يعود إلى تحديد الأدوار والمهام ووضوحها للفرد العامل، مما يزيد من سهولة أدائه لعمله ويدل عليه الكثير من الصعوبات التي تعترضه، ويزداد تبعاً لذلك اتقاناً لعمله وبساعده على التخلص من كل السلبات التي قد يتعرض لها أثناء قيامه بالعمل وبالتالي لم تكن هناك فروق بين العاملين في مستوى الضغوط المهنية بغض النظر عن خبرتهم.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الزعبي (1997)، ودراسة عسكر وعبدالله (1998)، ودراسة قيسي (2000) في عدم وجود فروق في مستوى الضغوط المهنية التي ترجع لمتغير سنوات الخبرة.

في حين تعارضت هذه النتيجة مع دراسة داود (1991) التي أظهرت أن الشعور بمستوى ضغط العمل يقل بارتفاع سنوات الخبرة لدى الفرد ، وتتعارض أيضاً مع دراسة الكخن (1997) التي بينت أن العاملين ذوي الخبرة الأكبر يعانون من ضغوط مهنية أكبر، ولم تتفق مع دراسة الدبيش (1994) ودراسة دربي (1999) التي كشفت عن وجود ارتباط بين الإجهاد و متغير الخبرة.

3. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي ينص على الآتي:

- هل تختلف الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وفقاً لمتغير المستوى التعليمي؟

وللتعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير المستوى التعليمي استخدمت نتائج تحليل التباين الأحادي لحساب دلالة الفروق في الضغوط المهنية، والجدول (16) يبين ذلك.

الجدول رقم (16)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى العاملين
بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لتغير المستوى التعليمي

مستوى الدلالة	النسبة الفائية	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مجالات الضغوط
0.054	2.962	79.803	2	159.607	بين المجموعات	التراتب والتفاوت التشجيعية
		26.942	247	6654.589	داخل المجموعات	
			249	6814.196	الكل	
0.562	0.577	9.184	2	18.368	بين المجموعات	حجم العمل
		15.922	247	3932.756	داخل المجموعات	
			249	3951.124	الكل	
0.748	0.291	5.117	2	10.234	بين المجموعات	نوع العمل
		17.604	247	4348.166	داخل المجموعات	
			249	4358.400	الكل	
0.061	2.826	62.954	2	125.908	بين المجموعات	صراع الدور
		22.276	247	5502.268	داخل المجموعات	
			249	5628.176	الكل	
0.238	1.445	28.677	2	57.354	بين المجموعات	غموض الدور
		19.851	247	4903.146	داخل المجموعات	
			249	4960.500	الكل	
0.119	2.145	59.413	2	118.827	بين المجموعات	النمو والتقدم المهني
		27.694	247	6840.357	داخل المجموعات	
			249	6959.184	الكل	

يتبع

تابع الجدول رقم (16)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

مستوى الدلالة	النسبة الفائنية	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مجالات الضغوط
0.296	1.224	19.908	2	39.816	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		16.268	247	4018.200	داخل المجموعات	
			249	4058.016	الكل	
0.082	2.528	111.076	2	222.151	بين المجموعات	العلاقة مع الرؤساء
		43.931	247	10851.033	داخل المجموعات	
			249	11073.184	الكل	
0.703	0.354	10.829	2	21.658	بين المجموعات	العلاقة مع الزملاء
		30.626	247	7564.538	داخل المجموعات	
			249	7586.196	الكل	
0.977	0.023	0.339	2	0.679	بين المجموعات	العلاقة مع المتفقيين
		14.510	247	3584.077	داخل المجموعات	
			249	3584.756	الكل	
0.891	0.116	1.442	2	2.884	بين المجموعات	الهيكل التنظيمي
		12.483	247	3083.260	داخل المجموعات	
			249	3086.144	الكل	
		1822.957	2	3645.914	بين المجموعات	الدرجة الكلية للضغوط المهنية
		808.314	247	199653.6	داخل المجموعات	
			249	203299.5	الكل	

ويتضح من الجدول (16) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة (0.05) على أغلب مجالات الضغوط المهنية لدى

العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته والتي تعزى لمتغير المستوى التعليمي. بينما كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الاستقرار الوظيفي.

للتعرف على اتجاه الفروق استخدم اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين متوسط الضغوط المهنية لمجموعات الاستقرار الوظيفي لمتغير المستوى التعليمي، والجدول (17) يبين ذلك.

الجدول رقم (17)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال الاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	متوسط مجموعات الاستقرار الوظيفي	تدريب مهني	دبلوم متوسط	جامعي
تدريب مهني	11.39		0.93	*2.18
دبلوم متوسط	12.31			1.25
جامعي	13.56			

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول (17) ما يلي:

أ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط

المهنية لمجال الاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بين:

- حملة التدريب المهني وحملة الدبلوم المتوسط.

- حملة الدبلوم المتوسط وحملة المؤهل الجامعي.

ب. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في

الضغوط المهنية لمجال الاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

بين حملة التدريب المهني وحملة المؤهل الجامعي ولصالح حملة المؤهل

الجامعي.

أظهرت نتائج البحث باستخدام تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته والتي ترجع لمتغير المستوى التعليمي، باستثناء مجال واحد حيث كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط لمجال الاستقرار الوظيفي بين العاملين ممن يحملون مؤهلاً جامعياً ومؤهل التدريب المهني ولصالح فئة المؤهل الجامعي. بمعنى آخر أن مستوى الضغوط المهنية كانت أعلى عند حملة المؤهل الجامعي.

يعود سبب عدم تأثر مستوى شعور العاملين بالضغوط المهنية تبعاً لمستوياتهم التعليمية إلى حدة وتجانس الضغوط التي تقع على جميع الموظفين؛ فالمسألة لها علاقة بحجم الضغوط وليس بالمستوى التعليمي للعاملين.

يرى الباحث أن السبب في وجود فروق في مجال الاستقرار الوظيفي ولصالح المؤهل الجامعي من حملة التدريب المهني يرجع إلى فئة المؤهل الجامعي تعطى الفرصة الأوفر للحصول على الترقية، والوظائف القيادية والإدارية العليا، وإلى أنهم يتحملون مسؤوليات أكبر، في حين لا يتحمل حملة التدريب المهني مثل هذه المسؤوليات، هذا بالإضافة إلى أن المؤسسات تفضل المؤهلات الجامعية في شغل الوظائف بصفة عامة، كما أن حملة الشهادة الجامعية يتطلعون إلى ظروف عمل أفضل تميزهم عن غيرهم من حملة الشهادات المنخفضة، كما يتوقعون الكثير من الحوافز المالية وفرص التقدم المهني والحصول على نوع عمل أفضل. فكل هذه الأسباب وغيرها قد تكون سبباً في شعورهم بالضغوط المهنية ما لم تتوفر لهم مثل هذه الظروف المهنية. تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات سابقة عديدة مثل دراسة عسكر، عبدالله (1988) ودراسة داود (1991) ودراسة حرب (1998) ودراسة دربي (1999)، ودراسة قيسي (2000) التي بينت عدم وجود علاقة بين الضغوط المهنية والمستوى التعليمي.

ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الزعبي (1997)، ودراسة الكخن (1997)، التي بينت وجود فروق في مستوى ضغط العمل والتي ترجع لمتغير المستوى التعليمي.

4. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي ينص على الآتي:
هل تختلف الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته وفقاً لمتغير الوضع الوظيفي؟
للتعرف على الفروق بين الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي استخدمت نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية والجدول (18) يبين ذلك.

الجدول (18)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الضغوط المهنية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	النسبة الفائية	مستوى الدلالة
التراتب والحوافز التشجيعية	بين المجموعات	908.246	2	454.123	18.992	0.000
	داخل المجموعات	5905.950	247	23.911		
	الكل	6814.196	249			
مج العمل	بين المجموعات	206.228	2	103.114	6.801	0.001
	داخل المجموعات	3744.896	247	15.162		
	الكل	3951.124	249			

يتبع

تابع الجدول (18)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى العاملين
بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

مستوى الدلالة	النسبة الفائية	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	م.م. الضغوط
0.078	2.578	44.552	2	89.103	بين المجموعات	نوع العمل
		17.285	247	4269.297	داخل المجموعات	
			249	4358.400	الكل	
0.003	5.871	127.713	2	255.425	بين المجموعات	صراع الدور
		21.752	247	5372.751	داخل المجموعات	
			249	5628.176	الكل	
0.028	3.630	70.824	2	141.649	بين المجموعات	غموض الدور
		19.510	247	4818.851	داخل المجموعات	
			249	4960.500	الكل	
0.311	1.173	32.733	2	65.466	بين المجموعات	النمو والتقدم المهني
		27.910	247	6893.718	داخل المجموعات	
			249	6959.184	الكل	
0.000	10.318	156.450	2	312.900	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		15.162	247	3745.116	داخل المجموعات	
			249	4058.016	الكل	

تابع الجدول (18)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى العاملين
بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

مستوى الدلالة	النسبة الفائية	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مجال الضغوط
0.001	7.338	310.524	2	621.049	بين المجموعات	العلاقة مع الرؤساء
		42.316	247	10452.135	داخل المجموعات	
			249	11073.184	الكل	
0.270	1.316	39.986	2	79.972	بين المجموعات	العلاقة مع الزملاء
		30.390	247	7506.224	داخل المجموعات	
			249	7586.196	الكل	
0.076	2.597	36.921	2	73.842	بين المجموعات	العلاقة مع المتفقيين
		14.214	247	3510.914	داخل المجموعات	
			249	3584.756	الكل	
0.0333	3.455	41.997	2	83.994	بين المجموعات	الهيكل التنظيمي
		12.154	247	3002.150	داخل المجموعات	
			249	3086.144	الكل	
0.000	11.924	8950.446	2	17900.892	بين المجموعات	الدرجة الكلية للضغوط المهنية
		750.602	247	185398.6	داخل المجموعات	
			249	203299.5	الكل	

ويتضح من الجدول (18) باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق ما يلي:

أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي على مجالات (نوع العمل، والنمو والتقدم المهني، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع المتفاعلين).

ويرى الباحث أن غياب الفروق الإحصائية على هذه المجالات، قد يعود إلى الآتي:

- تشابه الفروق المهنية ووضوح سياسة الشركة في جميع المهن فيما يتعلق بنوع العمل.
- توفر فرص النمو المهني لدى العاملين بالشركة بنفس المستوى، وإلى وجود نظام واحد لتقييم أداء الموظفين، ووجود علاقة بين مستوى الأداء والترقية.
- عدم وجود اختلاف كبير في القيم والعادات بين العاملين. فالعاملون يتأثرون بالقيم السائدة في العمل ولديهم رغبة في التعاون والاستعداد لتقديم المساعدة.
- وفيما يتعلق بمجال العلاقة مع المتفاعلين، فغياب الفروق تعزى إلى أن المتفاعلين لا يختلفون مع بعضهم البعض ومتشابهون إلى حد كبير من حيث الأوضاع الاجتماعية والثقافية والنفسية، ومن ثم فآلية العمل والتعامل مع المتفاعلين متشابهة إلى حد كبير، وقد تعود أيضاً إلى أن علاقة الموظفين مع المتفاعلين جيدة وأن الموظفين يتفانون في تقديم الخدمات المميزة للجمهور، ويرفعون دائماً شعار المواطن على حق حتى ولو كان على خطأ، وهذا من شأنه أن يقلل أي ضغوط يشعرون بها من جراء هذه العوامل.

ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي على مجالات (الراتب والحوافز التشجيعية، وحجم العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، والاستقرار الوظيفي، والعلاقة مع الرؤساء، والهيكل التنظيمي، والدرجة الكلية للضغوط المهنية). لتحديد الفرق بين أي من مجموعات الوضع الوظيفي استخدم الباحث اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين متوسط الضغوط المهنية لمجموعات الوضع الوظيفي لجميع المجالات التي بها فروق عدا مجال الهيكل التنظيمي فلم تظهر به هذه الفروق، فاعتمد الباحث استخدام اختبار (L.S.D) للمقارنات البعدية، ونتائج الجداول (23، 22، 21، 20، 19، 25، 24) تبين ذلك.

1. مجال الراتب والحوافز التشجيعية:

الجدول (19)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال الراتب والحوافز التشجيعية تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط مجموعات الراتب والحوافز التشجيعية	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	15.35		3.35 *	0.67
إدارية	18.70			4.02 *
فنية	14.68			

* دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

ويتضح من الجدول (19) ما يلي:

أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الراتب والحوافز التشجيعية تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة القيادية والوظيفة الفنية.

ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الراتب والحوافز التشجيعية تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين:

- الوظيفة القيادية والوظيفة الإدارية ولصالح الوظيفة الإدارية .
- الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية ولصالح الوظيفة الإدارية.

وتعود الفروق إلى الاختلاف في مستوى المعيشة، وإلى اختلاف الرواتب التي يحصل عليها الموظفون وأن الرواتب التي يتقاضاها الإداريون قليلة ولا تتناسب مع المجهود الذي يقومون به ولا تتناسب مع مستوى المعيشة وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود نظام حوافز جيد خاص بهم كما أن المكافآت قليلة جداً أو معدومة.

2. مجال حجم العمل:

الجدول (20)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال حجم العمل تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط مجموعات حجم العمل	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	12.76		*2.76	*1.96
إدارية	15.51			0.80
فنية	14.71			

* دالة إحصائية عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول (20) ما يلي:

(أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال حجم العمل تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية.

(ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال حجم العمل تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين:

- الوظيفة القيادية والوظيفة الإدارية ولصالح الوظيفة الإدارية.

- الوظيفة القيادية والوظيفة الفنية ولصالح الوظيفة الفنية.
- وتعود هذه الفروق إلى أن هناك اختلافاً في طبيعة العمل. فالعمل الإداري يحتاج إلى الدقة في الأداء وإلى اليقظة دائماً، وإلى السرعة في الإنجاز وإلى تحمل المسؤولية كاملة عن أي خطأ، وربما يعود إلى فقر في الكفاءة الإدارية وانعدام الحوافز التشجيعية التي تساعد على النمو والتقدم المهني، كذلك فإن حجم العمل المطلوب إنجازه يختلف، فقد يكون حجم عمل الإداريين والفنيين أكبر من القياديين، ويتطلب منهم العودة للعمل بعد ساعات الدوام الرسمي وفي المساء من أجل إنجائه.

3. مجال صراع الدور:

الجدول (21)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال صراع الدور تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط مجموعات صراع الدور	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	18.30		*2.45	0.56
إدارية	20.74			*1.89
فنية	18.86			

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (21) ما يلي :

أ (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال صراع الدور تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة القيادية والوظيفة الفنية.

ب (ولكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال صراع الدور تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين:

- الوظيفة القيادية والوظيفة الإدارية ولصالح الوظيفة الإدارية.
- الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية ولصالح الوظيفة الإدارية.

4. مجال غموض الدور:

الجدول (22)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال غموض الدور تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط مجموعات غموض الدور	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	15.65		*1.36	0.22
إدارية	17.01			*1.58
فنية	15.43			

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول (22) ما يلي:

أ (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال غموض الدور تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة القيادية والوظيفية الفنية.

- ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط
- لمجال غموض الدور تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين:
 - الوظيفة القيادية والوظيفة الإدارية ولصالح الوظيفة الإدارية.
 - الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية ولصالح الوظيفة الإدارية.
 - وتعود الفروق الموجودة بمجالي صراع الدور وغموض الدور إلى السياسة والنظام الذي يتبع في الشركة العامة للكهرباء الأمر الذي يؤدي إلى هذا الاختلاف، وقد يعود أيضاً إلى عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين أحياناً، وإلى وجود تضارب في الصلاحيات المفوضة.

5. مجال الاستقرار الوظيفي:

الجدول (23)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة دلالة الفروق بين المتوسطات
لمجال الاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط الاستقرار الوظيفي	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	13.43		1.6	*2.13
إدارية	13.59			*2.29
فنية	11.30			

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول (23) ما يلي:

- أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة القيادية والوظيفية الفنية.
- ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الاستقرار الوظيفي تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين:

- الوظيفة القيادية والوظيفة الإدارية ولصالح الوظيفة القيادية
- الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية ولصالح الوظيفة الإدارية.
- وتعود الفروق إلى عدم شعور الموظفين بالمهن الإدارية والقيادية بالاستقرار الوظيفي بسبب كثرة التنقلات التي تحدث لهم وشعورهم بإمكانية الاستغناء عن خدماتهم في أي وقت.

6. مجال العلاقة مع الرؤساء:

الجدول (24)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال العلاقة مع الرؤساء تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط مجموعات العلاقة مع الرؤساء	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	29.08		1.54	1.96
إدارية	30.53			*3.41
فنية	27.13			

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول (24) ما يلي:

أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال العلاقة مع الرؤساء تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة القيادية والوظيفية الفنية.

ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال العلاقة مع الرؤساء تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية لصالح الوظيفة الإدارية.

- وتعود الفروق أيضاً إلى السياسة المستقلة التي تتبعها الشركة في تعاملها مع موظفيها والتي قد تخلق فروقاً بينهم من حيث توفير الأجواء المهنية والنفسية الجيدة للعاملين.

7. الهيكل التنظيمي:

الجدول (25)

يوضح نتائج اختبار (L.S.D) لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال الهيكل التنظيمي تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط مجموعات الهيكل التنظيمي	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	11.86		*1.45	0.40
إدارية	13.32			*1.05
فنية	12.27			

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول (25) ما يلي:

- (أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الهيكل التنظيمي تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة القيادية والوظيفية الفنية.
- (ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الهيكل التنظيمي تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين :
- الوظيفة القيادية والوظيفة الإدارية ولصالح الإدارية.
 - الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية ولصالح الإدارية.

- وتعود الفروق أيضاً إلى الاختلاف في طبيعة المهن، فالعمل الإداري يتصف بالروتين والإجراءات المعقدة، وكذلك التسلسل الهرمي، وغالباً ما تتمركز السلطة في يد المدير أو رئيس القسم.

8. الدرجة الكلية لضغوط المهنية:

الجدول (26)

يوضح نتائج اختبار توكي للمقارنات المتعددة لدلالة الفروق بين المتوسطات الدرجة الكلية للضغوط المهنية تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي.

الوضع الوظيفي	متوسط مجموعات الدرجة الكلية للضغوط المهنية	قيادية	إدارية	فنية
قيادية	187.35		16.35*	1.16
إدارية	203.70			17.52*
فنية	186.19			

* دال إحصائية عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول (26) ما يلي:

(أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للضغوط المهنية لدى العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين الوظيفة القيادية والوظيفية الفنية.

(ب) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للضغوط المهنية لدى العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي بين:

- الوظيفة القيادية والوظيفة الإدارية ولصالح الوظيفة الإدارية.
- الوظيفة الإدارية والوظيفة الفنية ولصالح الوظيفة الإدارية.

- أن ما بينت نتائج الجداول (19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26) لاختبار توكي واختبار (L.D.S) لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجموعات الوضع الوظيفي وجود فروق على مجالات (الرواتب والحوافز التشجيعية- حجم العمل - صراع الدور - غموض الدور - الاستقرار الوظيفي - العلاقة مع الرؤساء - الهيكل التنظيمي - الدرجة الكلية للضغوط المهنية) وكانت أغلب الفروق الموجود بين جماعات الوضع الوظيفي - القيادية، الإدارية، الفنية - ولصالح جماعات الإداريين، أي بمعنى أن أصحاب المهن الإدارية أكثر ضغوطاً من القياديين والفنيين ما عدا مجالين والتي كانت فيها الفروق بين القياديين والفنيين، وهي مجال حجم العمل وكان لصالح الفنيين ومجال الاستقرار الوظيفي وكان لصالح القياديين.
- وقد اتفقت نتائج هذا البحث مع دراسة كل من حرب (1998)، وقيسي (2000) في مجالات (صراع الدور، وغموض الدور، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع المتفاعلين، والهيكل التنظيمي) واختلفت معها في مجالات (حجم العمل، ونوع العمل، والاستقرار الوظيفي). واتفقت مع دراسة حرب (1998) في مجال العلاقة مع الزملاء واختلفت معها في مجال النمو والتقدم المهني. واتفقت أيضاً مع دراسة قيسي (2000) في مجال الراتب والحوافز التشجيعية ومجال النمو والتقدم المهني، واختلفت معها في مجال العلاقة مع الزملاء والدرجة الكلية للضغوط.

9. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي ينص على الآتي:

هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته؟

للتعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته استخدم معامل الارتباط بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية فيما بين الضغوط المهنية والصحة النفسية ونتائج الجدول رقم (27) تبين ذلك.

الجدول (27)

يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته.

مستوى الدلالة	القيمة الجدولية	معامل الارتباط	الصحة النفسية		الضغوط المهنية	
			الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط
غير دال إحصائياً	0.18	0.08	10.43	73.84	28.57	193.44

يتضح من الجدول رقم (27) أن العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية ضعيفة جداً لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته، حيث بلغ معامل الارتباط (0.08) وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) التي تساوي (0.18).

فالنتائج التي تم التوصل إليها باستخدام معامل الارتباط بيرسون تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كيلي كوبر (1981). بينما اختلفت مع عدد من الدراسات منها دراسة أويكيل (1985) التي بينت أن التفاعل مع الزملاء والدعم الاجتماعي من العوامل التي تساعد على وقاية الفرد من الاضطرابات النفسية. أما دراسة أبو النيل (1993)، ودراسة Toon (1993) فقد أكدت على أن العلاقة بين أداء العمل والصحة النفسية علاقة تبادلية. فكلاهما يؤثر على الآخر. كما بينت دراسة الجعافرة (2003) ودراسة ستورا كوبر (1988) وجود علاقة بين ضغوط العمل والاضطرابات النفسية.

ويفسر الباحث ذلك بأن قلة الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بالشركة العامة للكهرباء، من أهم ما يؤكد على تكيفهم مع ظروف العمل، ويؤكد على أن نسبة المشاكل التي يتعرضون لها قليلة، بالإضافة إلى أن

الرواتب والحوافز التشجيعية التي يتقاضاها العاملون مناسبة، وكانت من أقل مجالات الضغوط حدة. فكل هذه الأمور وغيرها من العوامل التي تعد إيجابية تقلل من مستوى الضغوط المهنية وتحول دون تدهور الصحة النفسية للعاملين.

ثالثاً: التوصيات والمقترحات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم التوصيات والمقترحات الآتية:

1- التوصيات:

يوصى الباحث بالآتي:

1. يتعين على إدارة الشركة العامة للكهرباء والقائمين عليها ضرورة الالتفات لمجالات الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة ومحاولة احتوائها وتخفيضها للرفع من مستوى أدائهم والمحافظة على صحتهم النفسية.
2. عقد الندوات، والمحاضرات التثقيفية للعاملين بمختلف تخصصاتهم المهنية لتعريفهم بمفهوم الضغوط المهنية وأبعادها العلمية، وتزويدهم بالمعلومات الوافية حول أساليب التعايش مع الضغوط المهنية وتوضيح مضاعفاتها في حالة استمراريتها وساليبها التي تتركها على الفرد العامل والمؤسسة لتطوير أساليب تعاملهم إزاء الضغوط المهنية.
3. وضع امتيازات للعاملين بجميع المهن وإتباع نظام زمني ثابت في تقاضيها ليشعر الموظف بالاستقرار والأمن النفسي، ومن ثم دفعه لأن يعطي أفضل ما عنده من إنجاز.
4. تخفيض حجم العمل، حيث لوحظ وجود عبء كمي زائد بصورة واضحة لدى بعض التخصصات وذلك بزيادة الكوادر العاملة، ومنح الحوافز والمكافآت التشجيعية التي تتناسب مع الجهد المبذول.
5. تدوين القرارات التي تحدد المهام والصلاحيات لكل موظف وتحدد العلاقة بين الموظفين وجميع الأقسام والدوائر بما يضمن علاقة مهنية داعمة للعمل الاجتماعي بعيداً عن الروتين الإداري.

6. توفير فرص النمو المهني للعاملين ووضع نظام حوافز لمن يحصل منهم على مؤهل أعلى.
7. زيادة الاهتمام بالأمن والاستقرار الوظيفي وتقرير كافة التشريعات والقوانين التي تكفل حقوق الموظفين.
8. تحسين نظام الإشراف الإداري والارتقاء به ومحاولة إتاحة الفرص وتبادل الآراء بحرية الأمر الذي يقلل من التوتر والضغط.
9. اختيار العاملين القيايين بناء على معطيات وأسس علمية ومهنية وذلك لاختيار أصحاب الكفاءة المهنية والعلمية.
10. عقد اللقاءات بين العاملين والاهتمام بالنشاط الرياضي وإقامة الرحلات والحفلات الترفيهية، لتحسين العلاقة بين الزملاء، ولخلق التواصل الدائم، وتوفير الجو المهني اللازم للعمل الاجتماعي.
11. منح العاملين الفرص الكافية للتعبير عن النفس ومناقشة المشكلات مع الإدارة والمشرفين والزملاء لبناء علاقة إيجابية ومنح مزيد من الثقة بالنفس.
12. القيام بحملة إعلامية وطنية شاملة تهدف إلى توعية المواطنين بالدور الذي تقوم به الشركة العامة للكهرباء مما يستدعي احترام العاملين بها ومساعدتهم من أجل القيام بأعمالهم.
13. العمل على توفير فريق من المرشدين النفسيين لتقديم النصح والإرشاد للعاملين ومساعدتهم على حل مشاكلهم وكيفية التعامل مع الحالات الطارئة والمواقف الصعبة التي يتعرضون لها أثناء العمل.
14. العمل على مواجهة ظاهرة الضغوط المهنية بصورة متكاملة والعمل على نشر بعض الكتيبات ونشرات التوعية لتحديد مفهوم الضغوط المهنية، وكيفية تفاديها ومواجهتها، سواء أكانت ذات علاقة ببيئة العمل أو خاصة بالفرد، مما يكون انعكاساً إيجابياً للوصول إلى مستوى مناسب من الصحة النفسية يُمكن العاملين من القيام بمهامهم على نحو أفضل.

يوصي الباحث بأنه يجب أن يكون الفرد واقعياً لكي يتمتع بمستوى مناسب من الصحة النفسية، ويجب أن يدرك حدود قدراته ويقبل حقيقة أن الأشخاص الآخرين لهم حدودهم وقدراتهم ومن ثم لا يحبط عندما يفشل في عمل ينجح فيه الآخرون.

2- المقترحات:

1. يقترح الباحث إقامة بحوث أخرى حول الضغوط المهنية مع مراعاة الاهتمام ببعض العوامل الديموغرافية الأخرى مثل الجنس ، الحالة الاجتماعية ، العمر، الدخل الشهري ، مكان العمل .
2. إجراء بحوث ميدانية في مستوى الضغوط المهنية مقارنة بين العاملين في جميع القطاعات المهنية بمدينة مصراته.
3. إجراء بحوث مشابهة في مناطق وقطاعات أخرى لم تجرَ عليها بحوث مشابهة.
4. إجراء بحوث حول علاقة الضغوط المهنية بالمتغيرات النفسية والسلوكية والشخصية.
5. إجراء بحوث حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي .
6. إجراء بحوث حول علاقة الضغوط المهنية بمستوى الأداء .
7. إجراء بحوث حول الضغوط المهنية وعلاقتها بمفهوم الذات والاتجاه نحو المهنة.
8. إعداد اختبارات تقيس ظاهرة الضغوط المهنية حسب كل مهنة.
9. بناء برنامج إرشادي لخفض مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين .

ملخص البحث باللغة العربية

ملخص

الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية

(لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته)

يتعرض العاملون 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 المؤسسة التي يعملون فيها. فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل تلعب دوراً حاسماً في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ أنه مهما توفرت الأجهزة والتقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة مرهوناً بالعقل البشري والناحية النفسية للإنسان الذي يعمل فيها.

يعد قطاع الكهرباء من بين هذه القطاعات التي يتعرض العاملون بها إلى الضغوطات المهنية، ويهدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته، وما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية وبعض العوامل الديموغرافية التي تناولها البحث وهي: سنوات الخدمة، والمستوى التعليمي، الوضع الوظيفي.

وتكونت عينة البحث من (250) فرداً بنسبة 30% من مجتمع البحث - والبالغ عددهم (822) فرداً - اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية النسبية. واستخدم الباحث مقياس أمجد عبد الحميد أبونبعة (1999) لقياس الضغوط المهنية، ومقياس عبداللطيف أمين القريطي، وعبد العزيز السيد الشخص (1992) لقياس الصحة النفسية، وقد تم إيجاد معاملات الصدق والثبات للمقياسين. ولحساب الصدق أعتمد الباحث على صدق المحتوى، والصدق الظاهري، والصدق الإحصائي، ولحساب الثبات أعتمد الباحث طريقة التطبيق وإعادة التطبيق باستخدام معامل ارتباط بيرسون. واستخدم الباحث عدة وسائل

إحصائية لعرض ومناقشة النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (S.P.S.S)، وحللت باستخدام الإحصاء الوصفي تارة، وتحليل التباين الأحادي تارة أخرى، باستخدام اختبار توكي لدلالة الفروق بين المتوسطات، واختبار (L.S.P) للمقارنات البعدية وقد أسفر البحث عن عدة نتائج أهمها:

1. يتعرض العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته إلى درجة قليلة جداً من الضغوط المهنية بنسبة 25.9%.
2. أن مستوى إدراك العاملين لمجالات الضغوط المهنية المتمثلة في الراتب والحوافز التشجيعية، والنمو والتقدم المهني، والاستقرار الوظيفي، والهيكل التنظيمي قليلة حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (51.06% ، 46.85%). وكانت متوسطة لمجالات حجم العمل، ونوع العمل وصراع الدور، وغموض الدور، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع الزملاء. وتراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (68% ، 52.7%).
3. دلت النتائج المتعلقة بمتوسط أوزان مجالات الضغوط المهنية الإحدى عشر، أن هناك ضغوطاً مهنية يعاني منها العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته أكثر من غيرها وهي على التوالي: "العلاقة مع الزملاء، يليه صراع الدور، ثم غموض الدور، والعلاقة مع الرؤساء، ثم حجم العمل، فنوع العمل، فالعلاقة مع المتفيعين، ثم النمو والتقدم المهني، ثم الهيكل التنظيمي، فالاستقرار الوظيفي، ويأتي في المرتبة الأخيرة الراتب والحوافز التشجيعية".
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) على أغلب مجالات الضغوط المهنية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية لمجال الاستقرار الوظيفي بين حملة التدريب المهني وحملة المؤهل الجامعي ولصالح حملة المؤهل الجامعي.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي على مجالات (نوع العمل، النمو والتقدم المهني، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع المتفيعين).
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الوضع الوظيفي على مجالات (الراتب والحوافز التشجيعية، حجم العمل، صراع الدور، غموض الدور، الاستقرار الوظيفي، العلاقة مع الرؤساء، الهيكل التنظيمي، الدرجة الكلية للضغوط المهنية)، وكانت أغلب الفروق الموجودة بين جماعات الوضع الوظيفي لصالح الإداريين، أي بمعنى أن أصحاب المهن الإدارية أكثر ضغوطاً من القياديين والفنيين، ما عدا مجالين كانت الفروق بين القياديين والفنيين وهي مجال حجم العمل وكان لصالح الفنيين ومجال الاستقرار الوظيفي كان لصالح القياديين.
8. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الضغوط المهنية والصحية النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته.

وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة الالتفات لمجالات الضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة ومحاولة احتوائها وتخفيفها للرفع من مستوى أدائهم والمحافظة على صحتهم النفسية.
- الاهتمام بالعاملين مهنيًا من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية للرفع من مستوى أدائهم والوصول بهم إلى الكفاءة العالية في مهنتهم.
- اختيار العاملين والقياديين بناءً على معطيات وأسس علمية ومهنية.
- العمل على الاهتمام بالرواتب والحوافز التشجيعية بجميع المهن وبما يتناسب مع الأداء المبذول ومستوى المعيشة، ليشعر الموظف بالاستقرار والأمن النفسي.
- الاهتمام بالنشاط الرياضي وإقامة الرحلات والحفلات الترفيهية لتحسين العلاقات بين الزملاء.
- العمل على إجراء المزيد من البحوث في قطاعات ومؤسسات أخرى وفي مناطق أخرى في هذا المجال.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. القرآن الكريم.
2. إبراهيم عبد الهادي علم النفس الصناعي، بغداد: دار الحكمة للطباعة والنشر، (1991).
3. أبو عبد الله محمد الزبيري الجامع لأحكام القرآن، الطبعة الثانية، تصحيح أحمد عبدالعليم البردونى، القاهرة: غير مبين القرطبي. مكان النشر، (1952).
4. أحمد زكي بدوي. معجم ومصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت: مكتبة لبنان، (1977).
5. أحمد عزت راجح. أصول علم النفس، الإسكندرية: المكتب المصري الحديث، (1973).
6. أصول علم النفس، الإسكندرية: المكتب المصري الحديث للطباعة والنشر، (1972).
7. أحمد فائق، محمود عبدالقادر. مدخل إلى علم النفس العام، القاهرة: مكتبة الانجلو، (1972).
8. أحمد فوزي بشرى. العلاقات الإنسانية في المنظمات الصناعية، القاهرة: جامعة حلوان، (1985).
9. أحمد ماهر. السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، (1986).
10. علاقة ضغوط العمل بالأداء الإداري، مجلة الدراسات، العدد (45)، (55)، مسقط، سلطنة عمان، (1991).
11. أحمد محمد عبد الخالق. الآثار السلبية للعدوان العراقي على الكويت، المجلد (22)، العدد (1) الكويت: عالم الفكر، (1993).

12. ----- أصول الصحة النفسية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، (1993).
13. أحمد محمد عبد الخالق. أساس علم النفس، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، (1996).
14. ----- أصول الصحة النفسية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، (1991).
15. أمجد عبد الحميد أبونبعة. الضغوط المهنية، التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية، فلسطين، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، (1999).
16. أسلي جوردون، وآخرون. اتجاهات علم النفس المعاصر، ترجمة عبدالله محمد عريف، راجعه بشير الشيباني، بنغازي: منشورات جامعة قاريونس، (1993).
17. السيد محمد خيرى. الصحة النفسية والصناعة، مجلة الصحة النفسية، مجلد (1) عدد (1)، القاهرة، (1958).
18. المعجم الوجيز. مجتمع اللغة العربية، الإسكندرية: الهيئة العامة لشئون المطابع، (1996).
19. امطانبوس ميخائيل. التقويم التربوي الحديث، سبها: منشورات جامعة سبها، (1995).
20. اندرودي سيزلافي، ألاس مارك جي. السلوك التنظيمي والإدارة، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، الرياض: معهد الإدارة العامة، (1991).

21. إيمان محمد زيدان. مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمات، رسالة دكتوراه (غير منشورة) في الإرشاد النفسي، كلية الآداب، جامعة القاهرة، (1998).
22. بشير سالم القبي. السلوك، الدار الجماهيرية للنشر، (1986).
23. بطرس البستاني. محيط المحيط، المجلد الثاني، بيروت: مكتبة لبنان، (1870).
24. بلقيس حمد جباري. الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة، دراسة نفسية تطبيقية، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة اليمن، (1998).
25. بيتر هاتسون. ضغط العمل طريقك إلى النجاح، الطبعة الأولى، الرياض: مكتبة جرير، (2000).
26. جابر عبد الحميد جابر. مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي، رسالة دكتوراه، تخصص إرشاد نفسي، كلية الآداب، جامعة القاهرة، (1998).
27. جوليان روتر. علم النفس الاكلينيكي، ترجمة عطية هنا، الطبعة الثانية، القاهرة: دار الشروق، (1984).
28. حامد عبد السلام زهران. قاموس علم النفس، القاهرة: عالم الكتب، (1987).
29. الصحة النفسية والعلاج النفسي، الطبعة الثانية، القاهرة: عالم الكتب، (1978).

30. حسن الموسوي. الضغوط النفسية، المجلة التربوية، المجلد الثاني عشر، جامعة الكويت، (1998).
31. ----- الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية، المجلة التربوية، المجلد الثاني عشر، العدد السابع والتسعون، جامعة الكويت، (1998).
32. حسن منسي. الصحة النفسية، الأردن: دار الكندري للنشر والتوزيع، (1998).
33. حسين الجريم. السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد في المنظمات، الأردن: دار الورق. (1997).
34. حمدي الفرماري، ورضا أبوسريع. الضغوط النفسية تغلب عليها وأبدأ الحياة، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، (1993).
35. حمدي ياسين، وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، القاهرة: دار الكتاب الحديث، (1999).
36. حنان عبد الرحيم الأحمدي. ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض، الرياض: مجلة الإدارة العامة، (2002).
37. خالد الكخن. الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، (1997).
38. خالد محمد المدني. بناء مقياس مقنن للسلوك العصابي لدى طلبة المرحلة الثانوية في شعبية مصراته، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة مصراته، (2001).

39. ديفيد فونتانا. الضغوط النفسية تغلب عليها وابدأ الحياة، ترجمة حمدي على الفرماوين رضا عبد الله، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، (1993).
40. ريتشارد لازاروس. الشخصية، ترجمة سيد غنيم، الطبعة الثانية، القاهرة: دار الشروق، (1984).
41. رشاد على موسى. أساسيات الصحة النفسية والعلاج النفسي، القاهرة: المختار للنشر والتوزيع، (2001).
42. رولان بارو دورون. موسوعة علم النفس، ترجمة فؤاد شاهين، المجلد الثالث، بيروت: دار عويدات، (1997).
43. رونالدي ريجبو. المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، عمان: دار الشروق، (1999).
44. زهير الصباغ. ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد (2)، حزيران، عمان، (1988).
45. سارة زيف جابر. إدارة الضغوط من أجل النجاح، القاهرة: مكتبة حرير، (1999).
46. سامر حسني قيسي. العلاقة بين الضغوط المهنية والشعور بالوحدة النفسية لدى العاملين بمديرية الشؤون الاجتماعية في محافظات الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، فلسطين، (2000).
47. سامي عبد القوي. مقدمة في علم النفس البيولوجي، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، (1994).

48. سعد جلال. المرجع في علم النفس، الطبعة الثالثة، القاهرة: دار المعارف للنشر والتوزيع، (1967).
49. سعد عبدالرحمن، وإيمان زكي. الاستعداد لتعلم القراءة وتنميته وقياسه في مرحلة رياض الأطفال، مصر: مكتب الفلاح، (2002).
50. سعيد عبد الله الدبيش. الضغوط المهنية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة وعلاقتها بوجه الضبط، بحث مقبول للنشر، كلية التربية، جامعة قطر، (1994).
51. سليم إبراهيم الحسنية. السلوك الإداري والتنظيمي والعلوم السلوكية، عمان: دار الورق، (1998).
52. سمية عبد الحميد الجعافرة. الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض المتغيرات في بيئة العمل، رسالة ماجستير في علم النفس، الجامعة الأردنية، عمان، (2003).
53. سمير أحمد عسكر. متغيرات ضغط العمل، دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، المجلد (28)، العدد (60)، الرياض، (1988).
54. صفاء الأعسر. التوتر النفسي العام وعضوية الشخص في مجتمع تربوي معين، مجلة التربية الحديثة، المجلد (1)، العدد (30)، (1961).
55. صلاح مخيمر. المدخل إلى الصحة النفسية، الطبعة الثالثة، القاهرة: مكتبة الانجلو، (1979).

56. طلعت منصور، فيولا البيلاوي. قائمة الضغوط النفسية للمعلمين، دليل التعرف على الصحة النفسية للمعلمين، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، (1989).
57. طلعت منصور غبريال. الشخصية السوية، مجلة عالم الفكر، مجلد (13)، العدد (2)، الكويت، وزارة الإعلام، (1982).
58. عادل صادق. في بيتنا مريض نفسي، بيروت: الدار العربية للموسوعات، (1990).
59. عادل محمد عبد ربه. الصحة النفسية للعاملين بالقطاع العام والقطاع الاستثماري (دراسة مقارنة)، رسالة دكتوراه في علم النفس، كلية الآداب، جامعة القاهرة، (1988).
60. عبد الحكيم أحمد الخزامي. آفة العصر ضغوط العمل بين المدير والخبير، القاهرة: مكتبة ابن سينا، (1998).
61. آفة العصر (ضغوط العمل والحياة). القاهرة: مكتبة ابن سينا للطباعة، (1998).
62. عبدالرحمن بن أحمد هيجان. ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: مجلة الإدارة العامة، (1998).
63. عبدالرحمن محمد عيسوي. علم النفس ومشكلات الفرد، بيروت: دار النهضة العربية، (1992).
64. علم النفس والإنتاج، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، (1982).

65. ----- علم النفس بين النظرية والتطبيق، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، (1985).
66. عبدالرحمن محمد عيسوي. **مناهج البحث في علم النفس، الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، (1999).**
67. عبد الستار إبراهيم. **الاكتئاب اضطراب العصر الحديث مهيته وأساليب علاجه، الكويت: سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني الثقافي والفنون، (1998).**
68. عبد السلام عبد الغفار. **مقدمة في الصحة النفسية، القاهرة: دار النهضة العربية، (2001).**
69. عبدالعزيز القوصي. **أسس الصحة النفسية، الطبعة التاسعة، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، (1988).**
70. عبدالله البستاني. **البستان (معجم لقوى مطول)، بيروت: مكتبة لبنان، (1992).**
71. عبدالله الهمالى. **أسلوب البحث العلمي وتقنياته، بنغازي: منشورات جامعة قاربيونس، (1980).**
72. عبدالمجيد أونيس. **تأثير العلاقات الإنسانية على إنتاجية العمل في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر، (1995).**
73. عبدالمطلب أمين القريطي. **عبدالعزیز السيد الشخص. مقياس الصحة النفسية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، (1992).**
74. عثمان على أميمن. **في الصحة النفسية، الكتاب الأول، بنغازي: دار الكتاب الوطنية، (2004).**

75. ----- بدرية على السامرائي. الاختبار النفسي أسسه ومعالجته الإحصائية، الخمس: مطابع عصر الجماهير، (2001).
76. علاء الدين كفاقي. الصحة النفسية، القاهرة: مكتبة الأنجلو، (1984).
77. علي عسكر. ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الطبعة الثانية، القاهرة: دار الكتاب الحديث، (2000).
78. -----، عبدالله عباس أحمد. مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (16)، العدد (4)، العدد (3)، جامعة الكويت، (1988).
79. عماد الدين نصير. ضغوط الحياة، الخطوط الجوية العربية السعودية، (1993).
80. عمار الطيب كشروود. علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، المجلد الأول، والمجلد الثاني، بنغازي: منشورات جامعة قاريونس، (1995).
81. ----- الإجهاد في العمل، مجلة قاريونس العلمية، العدد (11)، بنغازي: منشورات جامعة قاريونس، (1998).
82. عويد المشعان. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (28)، العدد الأول، جامعة الكويت، (2000).

83. فؤاد البهي السيد. علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، القاهرة: دار الفكر العربي، (1978).
84. فؤاد مرسى. هذا الانفتاح الاقتصادي، الطبعة الثانية، القاهرة: دار الثقافة الجديدة، (1984).
85. فخر عاقل. معجم علم النفس، بيروت: دار العلم للملايين، (1985).
86. فارس حلمي. المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار الشروق للنشر والتوزيع، (1999).
87. فاروق السيد جبريل. الضغوط المهنية لدى العاملين مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، (1991).
88. فاروق شوقي البوهي. مناهج وتقنيات البحث العلمي في التربية وعلم النفس، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، (2000).
89. فايزة الفاعوري. مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، (1991).
90. فدوى فرحات دربي. علاقة الإجهاد المهني بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب، جامعة قاريونس، (1999).
91. فرج عبد القادر طه. أصول علم النفس الحديث، القاهرة: دار المعارف، (1989).

92. ----- قراءات في علم النفس الصناعي والتنظيمي،
الطبعة الثالثة، القاهرة: دار المعارف،
(1982).
93. ----- سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج،
القاهرة: مكتبة الخازنجي، (1980).
94. فرج عبد القادر التحليل النفسي، بيروت: دار النهضة العربية،
طه. (1987).
95. فيولا البيلاوي. مقياس ضغوط الوالدية، كراسة التعليمات،
القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، (1988).
96. قاسم حسين صالح. اضطرابات ما بعد الضغوط، مجلة الثقافة
النفسية، المجلد (13)، العدد (49)، بيروت:
دار النهضة العربية، (2002).
97. لطفي راشد محمد. إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية
مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، العدد (75)،
الرياض، (1992).
- لندال دافيدوف. مدخل إلى علم النفس، ترجمة سيد الطواب
وآخرون، الطبعة الثانية، القاهرة: ماكجروهيل
للنشر، (1983).
98. لويس كامل مليكة. سيكولوجية الجماعات والقيادة، القاهرة:
مكتبة النهضة، (1963).
99. مايكل أرجايل. سيكولوجية السعادة، ترجمة فيصل عبد القادر
يونس، الكويت: المجلس الوطني للثقافة
والفنون والآداب، (1993).
100. محسن عروق. مستويات ضغط العمل بين المرضى
القانونيين، دراسة مقارنة بين مستشفيات
الوالتلي.

وزارة الصحة والمستشفيات الخاصة، رسالة
ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد،
جامعة اليرموك، الأردن، (1998).

102. محمد أبو العلاء. علم النفس الاجتماعي، القاهرة: جامعة عين
شمس، (1991).

103. محمد الدسوقي. ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغوط بعض
المهن الأخرى، وعلاقتها بالمعتقدات التربوية
للمعلمين، المجلة التربوية، المجلد (12)، العدد
(48)، الكويت: مجلس النشر العلمي،
(1998).

104. محمد الزعبي. ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة
المصرفية في عمان الكبرى، رسالة ماجستير
(غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان،
(1997).

105. محمد السيد الهابط. دعائم صحة الفرد النفسية، الإسكندرية:
المكتب الجامعي الحديث، (1987).

106. ----- التكيف والصحة النفسية، الإسكندرية: المكتب
الجامعي الحديث، (1958).

107. محمد العدوان. مستوى ضغط العمل ومصادره لدى المدارس
الثانوية في محافظة البلقاء، رسالة ماجستير
(غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان،
(1992).

108. محمد تركي. ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة
المدنية في عمان، (دراسة ميدانية)، رسالة

- ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الأردنية،
(1997).
109. محمد شحاته ربيع. تاريخ علم النفس ومدارسه، القاهرة: دار
الصحة، (1986).
110. محمد شفيق. البحث العلمي، الخطوات المنهجية لأعداد
البحوث، الإسكندرية: المكتب الجامعي
الحديث، (1998).
111. محمد طاهر الخلف. الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الروح
المعنوية والإنتاجية، رسالة ماجستير (غير
منشورة)، سوريا: جامعة حلب، (1992).
112. محمد عبد العزيز. في علم النفس التربوي، الطبعة الثالثة، الكويت:
دار البحوث العلمية للنشر والتوزيع، (1979).
113. محمد عثمان. القرآن وعلم النفس، الطبعة الثانية، القاهرة:
دار الشروق، (1985).
114. محمد علي شهاب، مدحت مصطفى راغب. العلاقات الإنسانية
مدخل سلوكي، القاهرة: الشركة العربية للنشر
والتوزيع، (1992).
115. محمد قاسم عبدالله. مدخل إلى الصحة النفسية، عمان: دار الفكر،
(2001).
116. محمود السيد أبو النيل. علاقات الاضطرابات السلوكية بالتوافق
المهني لعمال الصناعة، رسالة دكتوراه،
القاهرة: الخارنكي، (1972).
117. الأمراض السيكوموماتية في الصحة النفسية،
المجلد الأول، بيروت: دار النهضة العربية،
(1994).

118. محمود السيد أبو النيل. علاقة نوع الصناعة بالاضطرابات
السيكوسوماتية في ضوء الاستجابة على
قائمة كورنل: في كتاب الأمراض
السيكوسوماتية في الصحة النفسية، المجلد
(2)، بيروت: دار النهضة العربية، (1993).
119. ----- علم النفس الصناعي، بيروت: دار النهضة
العربية، (1985).
120. محمود المحمداوي. قياس الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة
التدريس في الجامعة، رسالة ماجستير (غير
منشورة)، الجامعة المستنصرية، العراق،
(1990).
121. محمود شوقي عبد التواب. ضغوط الحياة وعلاقتها بوجه الضبط في
المجتمع الريفي، رسالة دكتوراه (غير منشورة)،
كلية الآداب، جامعة عين شمس، (1997).
122. مصطفى عمر التير. مقدمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي،
الطبعة الثالثة، طرابلس: منشورات الجامعة
المفتوحة، (1995).
123. مفتاح محمد عبدالعزيز. الاحتراق النفسي للمعلمين، مجلة الآداب
والعلوم، العدد الأول، المرج: تصدر عن كلية
الآداب، (1997).
124. موسى سلطان. الضغوط الإدارية وأثرها على اتخاذ القرارات
في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة
ماجستير (غير منشورة)، جامعة عين شمس،
(1999).

125. ناصر إبراهيم. ضغوط النفس والاكتئاب، مجلة الدراسات النفسية، المجلد (3)، العدد (3)، القاهرة: المحارب.
- تصدر عن رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، (1993).
126. ناصر محمد. إدارة السلوك التنظيمي، الرياض: دار مرمر، العدلي.
- (1993).
127. نعمة عبدالكريم. أسس علم النفس، الإسكندرية: دار الفكر الحديث، (1992).
128. نعيم داود. مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، (1991).
129. هارون الرشدي. الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها، القاهرة: الانجلو المصرية، (1999).
130. هدى عاصم خليفة. نوعية الحياة وعلاقتها بالضغط لدى المرأة العاملة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، القاهرة: جامعة عين شمس، كلية الآداب، (2004).
131. هشام إبراهيم. أحمد الزيايدي. الصحة النفسية، عمان: الدار العلمية الدولية للنشر، (2001).
132. هند عبد المجيد. مصادر ضغط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك. رسالة ماجستير، الأردن عمان، (1995).
133. وفاء عبد الجواد. فعالية برنامج إرشادي في خفض الضغوط لدى عينة من المعلمين، رسالة دكتوراه (غير

منشورة)، القاهرة: جامعة عين شمس، كلية الآداب، (1994).

134. وفيه الهنداوي. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، العدد (58)، مسقط: سلطنة عمان، (1994).

135. يحي الرخاوي. دراسة في علم السيكوياتولوجي، القاهرة: دار الغد للثقافة والنشر، (1979).

136. يورك يرس. الحد من ضغوط العمل، لبنان: مكتبة لبنان ناشرون، (2001).

137. يوسف حرب. ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، (1998).