

## دور ضغوط العمل في ادارة الذات

دراسة استطلاعية لآراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد

الباحث/عدي حسين شعلان

أ.م.د. هديل كاظم سعيد

كلية الادارة و الاقتصاد/ جامعة بغداد

## المستخلص

يهدف البحث الى اختبار علاقة وتأثير ضغوط العمل بإبعاده (صراع الدور و غموض الدور و عبء العمل و طبيعة العمل) كمتغير مستقل في ادارة الذات بإبعاده(ضبط النفس و المبادرة و التكيف و الجدارة بالثقة و الضمير الحي) كمتغير معتمد على اعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات جامعة بغداد العلمية متمثلة ب(كليات الطب و الهندسة) والانسانية متمثلة ب ( كليات التربية و الاداب)، واي من مصادر ضغوط العمل الاكثر تأثيرا بإدارة الذات على عينة البحث، باعتماد استمارة الاستبيان التي تضمنت (36) فقرة غطت متغيرات البحث الرئيسة و ابعادها الفرعية، و التي وزعت على عينة البحث المتكونة من (306) استاذًا و تدريسيًا في الكليات المبحوثة، و استعمال عدد من الوسائل الاحصائية التي تلائم البحث و متغيراته، اما ابرز النتائج التي تم التوصل اليها تمثلت ب(اظهار المتغير المستقل ضغوط العمل بعلاقة ارتباط معنوية ايجابية طردية مع المتغير المعتمد ادارة الذات و ابعادها الخمس، وضعف تأثير ضغوط العمل على المستوى الاجمالي على ادارة الذات بالرغم من انها على المستوى الكلي اعلى تأثيرا من المستوى الفردي)، و في ضوء ذلك خرج الباحث بجملة من التوصيات ابرزها (ضرورة الانتباه للآثار السلبية لضغوط العمل وتجاوزها من خلال تعزيز الجانب النفسي و الانساني والمهني لعينة البحث، والمتابعة الشخصية المستمرة لهم، و اشعارهم بانهم جزء لا يتجزأ من المنظمة، وتعزيز قدرتهم على ادارة ذاتهم، فضلا عن تعزيز ابعاد ادارة الذات التي اظهرها الجانب العملي لدى عينة البحث).

المصطلحات الرئيسة للبحث: ضغوط العمل، ادارة الذات.

**Abstract**

The study aims to test the relation and effect of work stress by on its dimensions (role conflict, ambiguity of role, workload and nature of work) as an independent variable in the self-management dimensions (self-control, initiative, adaptation, trustworthiness and living conscience) as a variable dependent on teachers and teachers of some faculties University of Baghdad scientific represented by (medical and engineering colleges) and humanity represented by (faculties of education and literature), and any of the sources of work stress most influential self-management on the sample research, the adoption questionnaire questionnaire, which included (36) covered the main search variables and sub-dimensions , Which was distributed on the sample of the research consisting of (306) ASTA And the use of a number of statistical means that fit the research and its variables. The most prominent results were (b) the independent variable showed the stress of work with a positive positive correlation relationship with the variable adopted self-management and its five dimensions, (The work on the overall level of self-management, although it is at the macro level higher than the individual level). In light of this, the researcher came out with a number of recommendations, most notably (the need to pay attention to the negative effects of work pressures and overcome them by strengthening the psychological, human and professional aspects of the research sample, Follow-up of their continuing personality, their knowledge that they are an integral part of the organization, and enhance their ability to manage

themselves, as well as enhancing the dimensions of self-management demonstrated by the practical aspect of the research sample.

**Key word:** Work Stress, self-management

## مقدمة

تعد ضغوط العمل من الموضوعات المهمة التي لفتت انظار الكتاب و الباحثين، لما له من انعكاسات سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، و لامتداد هذه الظاهرة و ارتباطها بحياة الافراد في مكان العمل، و تعدد التفسيرات و المفاهيم التي تناولتها و المشكلات التي تتسبب بها، وما ينجم عن هذه المشكلات من اثارا نفسية وسلوكية عميقة على العاملين في المنظمات العامة العراقية ومنها منظمات التعليم العالي متمثلة بكليات جامعة بغداد و الاساتذة و التدريسيين في هذه الكليات التي تناولها الجانب الميداني للبحث، كون هذه العينة تمثل النخبة الفكرية والطبقة العلمية للمجتمع، بالشكل الذي يدفع جامعة بغداد لايلاء هذه النخبة الالهية و مراعاة جوانبها النفسية و الصحية و السلوكية هذا من جهة، و من جهة اخرى اصبحت ضغوط العمل تمثل تحديا نفسيا و تنظيميا كبيرا للعاملين في اماكن عملهم، خصوصا و انهم لا يعيشون بمعزل عن بيئتهم المحيطة من اشخاص و احداث و مواقف، ثم تاتي ادارة الذات بما تحمله من ابعاد للتقليل من الاثار السلبية و ما تسببه ضغوط العمل للعاملين من مشكلات كبيرة، لتضمنها جوانب سلوكية ونفسية وتنظيمية وهذا ما سيتناوله الباحثان في بحثهما الذي يتكون من اربعة محاور يتضمن المحور الاول منهجية البحث و المحور الثاني يغطي الجانب النظري لمتغيري البحث (ضغوط العمل باعتباره المتغير المستقل بابعاده عبء العمل و صراع الدور و غموض الدور و طبيعة العمل، و ادارة الذات باعتباره المتغير المعتمد بابعاده ضبط النفس و الجدارة بالثقة و التكيف و المبادرة و الضمير الحي) اما المحور الثالث فيتضمن الجانب العملي للبحث و المحور الرابع و الاخير فينصرف الى استعراض استعراض اهم الاستنتاجات و التوصيات التي توصل اليها البحث ، ثم يختتم البحث بالمصادر و الملحق الخاص بالاستبانة.

## المحور الاول/ منهجية البحث

يسلط هذا المحور الضوء على فقرات البحث المنهجية المتمثلة بمشكلة البحث و اهميته و اهدافه و فرضياته و مخططة الفرضي و المنهج المعتمد و الاساليب الاحصائية ومجتمع البحث وعينته.

## منهجية البحث

### اولا:- مشكلة البحث

في ظل التغييرات التي تشهدها البيئة المحيطة بالمنظمات المعاصرة كالتطور التقني الهائل، التعقيد و الاتمته، التغير الديناميكي للبيئة، مشاكل الحياة الشخصية، الازمات و الكوارث و الحروب، الازمات الاقتصادية و السياسية و الثقافية و الاجتماعية وغيرها) هذه الامور وغيرها اصبحت تفرض ضغوطا على المجتمعات بنحو عام و العاملين بنحو خاص، حتى اصبحت سمة ملازمة لهم في اماكن عملهم، ويشير الواقع الحالي الى صعوبة وجود وظيفة خالية من الضغوط وهذا ما يفرز نتائج و اثار سلبية على نفسية و صحة العاملين و صفاءهم الذهني و النفسي و البدني مما يتسبب بحالات من القلق و التوتر و الغضب وهذا ما يؤثر سلبا على مستويات اداؤهم و مواقفهم تجاه عملهم و منظماتهم، خصوصا اذا ما اخذنا بنظر الاعتبار ان العاملين يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في تلك المنظمات، لذلك اتجه الباحثان لدراسة هذا الموضوع المهم ذو التأثير المتعدد الجوانب على حياة العاملين، لذلك اختار الباحثان ادارة الذات الذي يعد احد المواضيع السلوكية الذاتية التي ترتبط بنفسية الفرد وشخصيته ومدى قدرته على ضبط انفعالاته و ثقته بنفسه و مدى استطاعته على التكيف مع المواقف المتغيرة التي يتعرض لها في مكان عمله كنقله من قسم لآخر او

ترقيته من مكان عمله الحالي الى مكان اكثر مسؤولية .. الخ من الامور التنظيمية التي تحدث في المنظمات و هذه بمجملها تشكل ابعاد ادارة الذات الذي يعد احد المواضيع الحديثة و المهمة و الذي له انعكاس كبير على ادراك الفرد لانفعالاته و مشاعره في المواقف المختلفة و السيطرة عليها، بما يمكنه من اقامة علاقات ايجابية و تواصل دائم مع ذاته و الاخرين مما يعكس ايجابيا على نفسيته و تطوير قدراته و تحسن من ادائه لواجباته و مهامه المكلف بها، كون ادارة الذات بابعاها تساهم في بناء شخصيته و بلورتها ومدى صمود هذه المواصفات التي تحملها شخصية الفرد امام ما تتسبب به ضغوط العمل من اثار وما تؤدي الى من نتائج لها تأثير عميق على العاملين في المنظمات، وعليه تكمن مشكلة البحث في التساؤل الرئيس (هل تؤثر ضغوط العمل في ادارة الذات) و تتبثق منه عدد من التساؤلات الفرعية منها:

1. ما مستوى توفر ابعاد ضغوط العمل و ادارة الذات لدى اساتذة و تدريسيي الكليات المبحوثة؟ وهل هناك تباين في توفرهما لدى عينة البحث؟

2. هل هناك علاقة ارتباط اوتأثير لضغوط العمل بادارة الذات ؟

3. ما مستوى و طبيعة تأثير ضغوط العمل بادارة الذات؟

ثانيا: أهمية البحث:

استمد البحث اهميته من اهمية المتغيرات المبحوثة، وتظهر تلك الاهمية في جانبين: الاول تنظيمي متمثل بالكشف عن مستويات ضغوط العمل واي مصدر من مصادر ضغوط العمل الاكثر تأثيرا والجانب الثاني نفسي سلوكي قائم على اساس الكشف عن امكانية ادارة عينة البحث لذاتهم من خلال ابعادها، لفئة مهمة و تمثل نخبة المجتمع وواجهته العلمية والمتمثلة باعضاء الهيئات التدريسية في الكليات و كيفية تأثير ضغوط العمل في ادارة ذاتهم في مكان العمل، فضلا عن تسليط الضوء و من خلال الجانب النظري على اخر ما ورد على متغيرات البحث من مفاهيم في الفكر الاداري و التنظيمي و الكشف عن العمق الفكري لها، و اما الاهمية العملية فتتجسد في التعرف لرصد تقديرات عينة البحث الاثر بين متغيرات البحث و ما تتمخض عنه من نتائج ممكن ان ترشد عينة البحث.

ثالثا: اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الاتي:

1. بناء اطار نظري يغطي متغيرات البحث بما توفر من مصادر و بحوث، وذلك بواسطة تحديد المفاهيم، والاهمية، والابعاد.

2. قياس مستوى ضغوط العمل لدى عينة البحث ومدى توافر كفايات ادارة الذات لديهم.

3. فتح المجال للباحثين للانطلاق نحو اجراء دراسات و بحوث مستقبلية حول دور و تأثير (ضغوط العمل بادارة الذات) او علاقتها بمتغيرات اخرى.

4. المساعدة في الوصول الى توصيات قد تساعد على التقليل او الحد من ظاهرة ضغوط العمل و تعزيز ابعاد ادارة الذات لدى الكليات المبحوثة و عينة البحث.

رابعا: فرضيات البحث

يتمحور البحث حول مجموعتين رئيسيتين من الفرضيات هما فرضيات الارتباط و التأثير و تتبثق منها عددا من الفرضيات الفرعية وكالاتي:

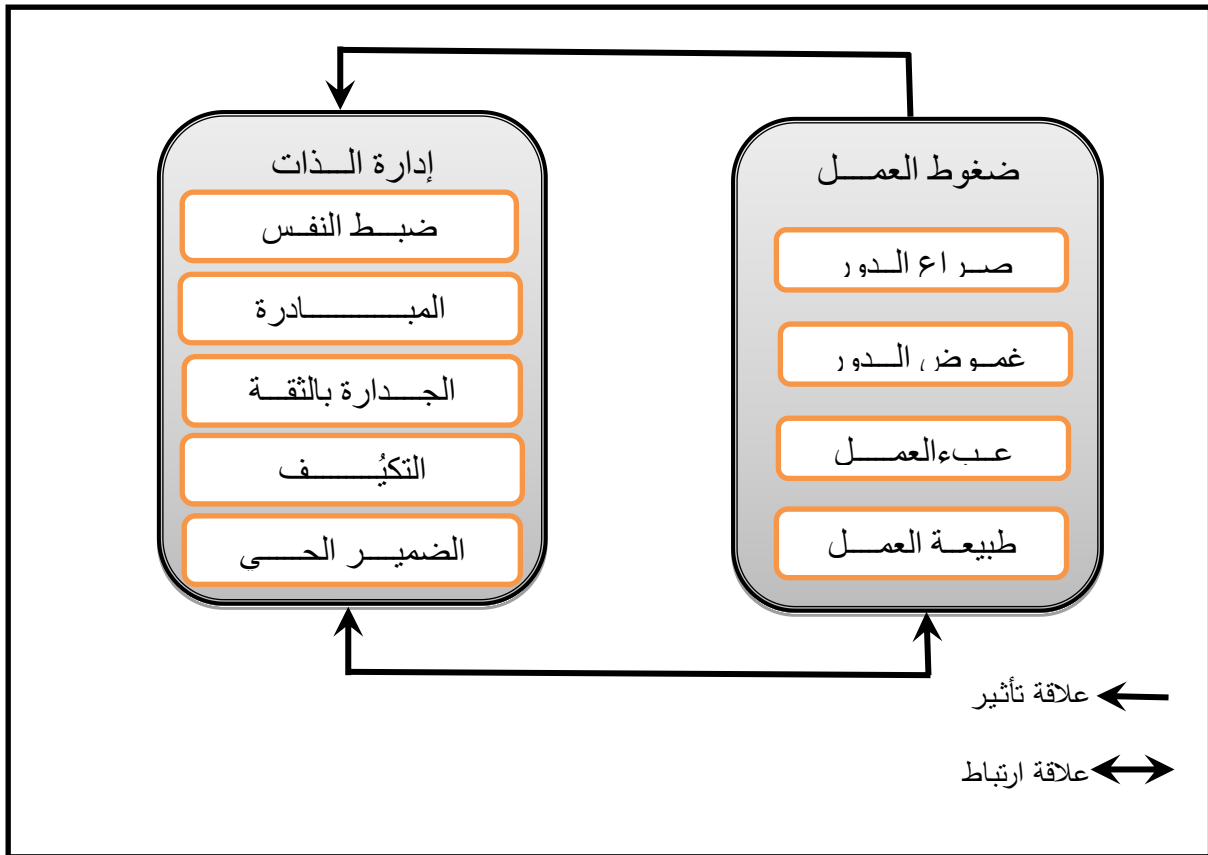
أولاً: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية دالة احصائياً بين ضغوط العمل و ادارة الذات بأبعادها وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صراع الدور و ادارة الذات بأبعادها.
  2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور و ادارة الذات بأبعادها.
  3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عبء العمل و ادارة الذات بأبعادها.
  4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة و ادارة الذات بأبعادها.
- ثانياً: وجود تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل في ادارته الذات بأبعادها، وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً ذات دلالة احصائية بادرته الذات.
2. يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً ذات دلالة احصائية بادرته الذات.
3. يؤثر عبء العمل تأثيراً معنوياً ذات دلالة احصائية بادرته الذات.
4. تؤثر طبيعة العمل تأثيراً معنوياً ذات دلالة احصائية بادرته الذات.

#### خامساً: النموذج الفرضي للبحث

تم بناء النموذج النظري للبحث استناداً الى مشكلة البحث و فرضياته و تم اختيار ابعاده الفرعية بناء على الجانب النظري للبحث، و تتمثل متغيرات البحث الرئيسية ب(ضغوط العمل باعتبارها المتغير المستقل بابعادها الفرعية صراع الدور و غموض الدور و عبء العمل و طبيعة العمل وادارة الذات باعتبارها المتغير المعتمد بابعادها الفرعية ضبط النفس و المبادرة و الجدارة بالثقة و التكيف و الضمير الحي)، ويوضح الشكل (1) هذا النموذج.



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

سادسا: مجتمع وعينة البحث:

يعد تحديد الموقع الذي يجري فيه البحث امرا مهما في اجراء البحوث، واختبار الفرضيات ميدانيا فقد اختار الباحثان اربع كليات من كليات جامعة بغداد(الطب و الهندسة و التربية و الاداب) كونت مجتمع البحث، اما عينة البحث فقد تمثلت باعضاء الهيئة التدريسية في تلك الكليات، و الذين جرى اختيارهم بواسطة اعتماد اسلوب العينة العشوائية الطبقية، وهي احدى الاساليب الاحصائية المستعملة في اختيار عينة البحث، والبالغ عددها (306) فردا من مجموع مجتمع البحث و البالغ عدده (1223) فردا.

الجدول (1) عينة البحث

النسبة	عدد العينة	الكلية
17.6%	54	كلية الطب
34.3%	105	كلية الهندسة
21.6%	66	كلية الاداب
26.5%	81	كلية التربية
100%	306	المجموع

سابعا:- حدود البحث:

تمثلت حدود البحث بالاتي:

1. الحدود المكانية: وتمثلت باربعة كليات من كليات جامعة بغداد اثنتان منها علمية (الطب . الهندسة) واثنتان

انسانية(التربية . الاداب)

2. الحدود الزمانية: حددت المدة الزمنية للدراسة بجانبها الميداني من تاريخ 2017/3/14 ولغاية 2017/6/25.

ثامنا: منهج البحث:-

المنهج يمثل انعكاس لفكرة الباحث، وذلك كنتيجة لادراكه بالمشكلة، ومحاولته ايجاد الحلول لها(قنديلجي،2010:98)، و اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في اغناء الجانب النظري، واعداد الجانب العملي والذي يعرّف ب(محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة او ظاهرة قائمة ، لتحقيق فهم افضل وادق، و وضع السياسات والاجراءات المستقبلية الخاصة بها) (الرفاعي،2009:122)، بالاستناد الى متغيراته و الاهداف المتوخاة منها، فضلا عن طبيعة البيانات والمعلومات التي سيتم دراستها والحصول عليها(عطية،2010:138).

تاسعا:- اساليب جمع البيانات

تمثلت اساليب جمع البيانات بالجانب النظري اعتمادا على ما توفر للباحثان من مصادر وكتب و رسائل و اطاريح عربية و اجنبية فضلا عن المقابلات الشخصية التي اجراها الباحثان مع عينة البحث، و الاستبانة التي مثلت اداة البحث الرئيسة لجمع البيانات التي تتعلق بالجانب الميداني والمتكونة من (36) فقرة غطت متغيرات البحث الرئيسة و الفرعية البالغة (9) ابعاد فرعية، واعتمدت الاجابة على فقرات الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي، و تتكون الاستبانة من جزئين الجزء الاول يتضمن المعلومات الشخصية لعينة البحث و الجزء الثاني تضمن الفقرات التي تقيس الابعاد الرئيسة و الفرعية لمتغيرات البحث، الجدول الاتي يوضح تركيبة الاستبانة ومصادر بنائها و تصميمها:

الجدول (2) تركيبة الاستبانة ومصادر قياسها

ت	المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	عدد الفقرات	رقم الفقرة	مصدر القياس
1	المتغيرات التعريفية	النوع، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، اللقب العلمي، نوع الكلية، سنوات الخدمة	8	8-1	اعداد الباحث
2	ضغوط العمل	1- صراع الدور	4	4-1	(Spooner,2004 & Antonova,2016)
		2- غموض الدور	4	8-5	
		3- عبء العمل	4	12-9	
		4- طبيعة العمل	4	16-13	
3	ادارة الذات	1- ضبط النفس	4	20-17	(حسون،2011 & Gadot & others ,2007)
		2- المبادرة	4	24-21	
		3- التكيف	4	28-25	
		4- الجدارة بالثقة	4	32-29	
		5- الضمير الحي	4	36-33	

عاشرا:- قياس صدق وثبات الاستبانة:-

لغرض التحقق من صدق وثبات الاستبانة تم الاعتماد على صدق الاستبانة الظاهري و التي اخضعت بموجبه الاستبانة لعدد من الخبراء و المحكمين لابداء اراؤهم حول مدى ملائمة فقرات الاستبانة مع المتغيرات الرئيسة للبحث و ابعاده الفرعية و ذلك بالحذف و التعديل و الاضافة ، كما تم اعتماد معامل الفا كرونباخ باعتباره واحدا من اختبارات الثبات الاحصائية المهمة لتحليل البيانات للاستبانة الاحصائية و بلغ معامل الثبات العام للاستبانة (0,868) و كانت قيمة صدق الاستبانة لجميع محاورها(0,932)، كما تم اعتماد اختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية اذ قسمت فقرات المقياس الى نصفين يضم النصف الاول الفقرات الزوجية و الثاني الفقرات الفردية واستخرج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الاسئلة الفردية و الزوجية، و باستعمال معادلة سبيرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (0,897) وهو معامل ثبات عالي.

حادي عشر:- الاساليب الاحصائية:- تم استعمال عددا من الوسائل والاساليب الاحصائية في انجاز الجانب العملي التي تمثلت بالاتي:-

- التوزيع التكراري و النسب المئوية لوصف اجابات عين البحث.
- الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت النسبي لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي.
- الوسط الحسابي لعرض نتائج كل متغير و التعرف على مستواه.
- معامل الارتباط لقياس قوة العلاقات الارتباطية بين متغيرين.
- معامل الانحدار البسيط لتحديد تأثير متغير مستقل واحد في متغير معتمد واحد.
- معامل التحديد ( $R^2$ ) يوضح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المستجيب والتي من الممكن تفسيرها عن طريق المتغير التفسيري.
- التحليل العاملي التوكيدي:- يستعمل لتوكيد مقاييس لدراسات سابقة لمتغيرات البحث، تجمع بمقياس واحد لتكون مقياس مؤكد يلائم البحث الحالي.

- مقياس الالتواء والتقلطح : يستعمل لبحث خصائص التوزيعات التكرارية واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، وتكون مقبولة بين (-2 + 2) بالاعتماد على حجم العينة ومستوى المعنوية.

## المحور الثاني/الجانب النظري

اولا- ضغوط العمل

أ- مفهوم ضغوط العمل:- لقد قدم علماء النفس التنظيمي الكثير من الدراسات لمعرفة ماهية ضغوط العمل، و المساهمات التي قدمت من قبل من الاختصاصات الاخرى ك(الأطباء وعلماء النفس والهندسة واقتصاديات العمل و السلوك التنظيمي وغيرها)، فضلا عن استعمال العديد من المصطلحات لوصف الضغوط والدلالة عليها، وبالرغم من ذلك لم يتوصل المجتمع العلمي الى تعريف متفق عليه، ويُعزى ذلك الى كونه من المواضيع السلوكية التي يختلف الكتاب والباحثين في تناولها وتفسيرها(عبد الحسن،2014:54)، تمثل ضغوط العمل جانبا مهما في حياة العاملين، بسبب الأثر الذي تتركه على صحتهم ونفسياتهم وسلوكياتهم في مكان العمل، ان ضغوط العمل تحدث نتيجة لعدم توافق مطالب العمل مع امكانيات وقدرات الفرد العقلية والجسمية والفسولوجية، وهذا ما يؤدي به الى انعدام التوازن في اداء ما يكلفون به (Greiner & Krause, 2005: 145)، كما تمثل رد الفعل الصادر من الفرد على خصائص بيئة العمل التي تهدده جسديا ونفسيا، وذلك لسوء التوافق بين قدرات الفرد وبيئة عمله والتي تفرض مطالب مفرطة على الفرد، او ان الاخير غير مستعد للتعامل معها فكلما زاد سوء التوافق كلما كانت الضغوط اعلى (Jamal، 2011:20)، و بشكل عام اختلف الكتاب و الباحثين حول مفهوم ضغوط العمل و هذا الامر انسحب على تعريفاته ايضا بالتالي فان من المشكلات التي تواجه المهتمين بهذا الموضوع هي محاولة التوصل الى تعريف متفق عليه، بالرغم من وجود عددا من النقاط التي يشترك بها الباحثين في هذا المجال، ومرد ذلك يعود الى اختلاف التجارب الشخصية واهتمامات وخلفيات الباحثين الفكرية والمعرفية، فضلا عن ارتباط ضغوط العمل بعلوم عديدة ومجالات عمل مختلفة، ومن اهم التعاريف التي تطرقت لضغوط العمل الحالة التي تكون فيها العوامل المتعلقة بالعمل في تفاعل مع الفرد بالشكل الذي يؤدي الى تغيير حالته النفسية والفسولوجية مما يضطره الى الانحراف عن الاداء الطبيعي، والذي ياخذ شكلا سلبيا عندما ينظر ظروف وخصائص بيئة العمل بانها تشكل تهديدا له(Hartman & Harris,2002:399)، و هي حالة غير مريحة من التوتر النفسي تتجم عن تقييم مفاده أن المطالب المتصورة لمكان العمل تتجاوز الموارد التي يتصورها الفرد لتلبية تلك المطالب بنجاح، وهو تفاعل بين الفرد وهذه المطالب لمكان العمل، مما يؤدي الى نتائج عاطفية واجتماعية ومعرفية وتحفيزية في مكان العمل(Bruin,2006: 69-68)، و هي ردود الفعل السلبية للأفراد والناجمة من مجموعة المخاطر والمطالب والضغوطات الداخلية (النفسية)والخارجية (مكان العمل)المفرطة، او انواع من المطالب او المواقف الاخرى التي تتجاوز قدرة الفرد على مواجهتها(Palmer & Cooper,2010:142)، وهناك من ينظر الى ضغوط العمل بوصفها شكل من أشكال الإثارة الفسيولوجية والعاطفية" التي يعاني منها الفرد عند تعرضه إلى حالة تهديد أو صراع مع موقف ما، او زميل آخر أو زبون(Antonova,2016:16)، من خلال التعاريف التي تم استعراضها وغيرها من التعاريف التي اطلع عليها الباحثان نستخلص وجود تباين في مضمونها، وان حصيلة هذا التباين ناجم عن الاختلاف في اتجاهات الباحثين والكتاب ورؤاهم الفكرية والفلسفية، لذلك تبنى الباحثان تصنيف للتعاريف المذكورة من خلال اربعة اتجاهات جسدت ضغوط العمل من خلالها وهذه الاتجاهات:..

1.الاتجاه الاول: ينظر الى ضغوط العمل بانها حالة ادراكية من قبل الافراد، عندما لا تتطابق قدراتهم وامكانياتهم مع متطلبات واحتياجات العمل، مما ينجم عنه حالة غير مريحة وتوتر نفسي وعاطفي، واثارا سلبية تحد من قدرتهم على التعامل مع هذه الضغوط.

2الاتجاه الثاني: ينظر الى ضغوط العمل بانها تفاعل ديناميكي بين الفرد والمطالب المتصورة لمكان العمل، يؤدي الى نتائج اجتماعية ومعرفية وتحفيزية، اذ تكون العوامل المتعلقة بالعمل او العوامل الخارجية في تفاعل مع العامل، والتي تتشكل نتيجة لعدم تماثل العلاقة بين الضغوط المفروضة بواسطة المهام او الدور، وما بين قدرة الموظفين على المواجهة او التكيف معها، تؤدي الى تغيير حالته النفسية والفسولوجيه او السلوكية.

3الاتجاه الثالث: ينظر الى ضغوط العمل باعتبارها احدى المثيرات الفسيولوجية والعاطفية التي يعاني منها الموظف عند تعرضه إلى حالة تهديد أو صراع مع موظف آخر أو عميل او قد تنشأ بسبب ظروف البيئة الخارجية.

4الاتجاه الرابع: ينظر الى الضغوط باعتبارها ردود فعل نفسية وجسدية وسلوكية، لها اثار سلبية على الافراد نتيجة لادراك الافراد بان هناك احداثا شاقة وتشكل تهديدا، و انها تمثل عدم توازن بينهم وبين خصائص بيئة العمل والضغوطات الداخلية لهذه البيئة.

ب . ابعاد ضغوط العمل: تتعدد ابعاد ضغوط العمل وتتوحد ما بين العوامل الداخلية و الخارجية والتنظيمية و الفردية، اذ كشفت احدى الدراسات عن (60) بعدا لضغوط العمل(الدوسري،2005:51)، ونظرا لهذا التعدد و عدم اتفاق الكتاب و الباحثين حولها، فقد قام الباحث وبعد الاطلاع على الادبيات التنظيمية العربية والاجنبية بتحديد الابعاد الاكثر تكرارا في تلك الادبيات لذلك فقد اعتمد الباحث على الجدول التكراري في تحديد الابعاد الاكثر تأثيرا في المنظمات المبحوثة والتي حصلت على اعلى نسبة من التكرارات والجدول الاتي يوضح الابعاد التي حصلت على اعلى نسبة تكرارات:

الجدول (3) النسب المئوية لابعاد ضغوط العمل وفقا للجدول التكراري

ت	البعد	النسبة المئوية
1	صراع الدور	76%
2	غموض الدور	71%
3	عبء العمل	82%
4	طبيعة العمل	71%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نسب التكرارات

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى نسبة مئوية حصل عليها بعد عبء العمل ويليه صراع الدور، ثم طبيعة العمل وغموض الدور بنفس النسبة

1. عبء العمل: ويقصد به مجموعة الواجبات والمهام التي تسند الى الفرد من اجل اداءها، وقد تكون هذه المهام اكثر او اقل مما يجب القيام به(Salleh & Others , 2008:66)، كما يشير الى كمية الضغط التي يعاني منها الافراد بسبب اعتقادهم بانهم غير قادرين على المواجهة، او الانتاج مع كمية ونوعية العمل المخصص لهم (Coetzee & Villiers, 2010:30)، ان زيادة عبء العمل يعد سببا اساسيا من اسباب ضغوط العمل، نظرا للنتائج التي تترتب عليه ككثرة الاخطاء وتأثيره الصحي على العاملين(Hasin & Omar, 2007: 25).

اما نقصان العمل والذي يشير الى قلة الواجبات والمهام التي يؤديها العاملين، وعدم وجود ما يكفي من الاعمال للقيام بها خصوصا بالنسبة لأولئك الذين يتمتعون بالحماس والقدرة والامكانية على الاداء، وهذا من شأنه ان يكون مصدر توتر لهم اذ يشعرون بالرتابة وبطء يوم العمل(George & Jones,2012:256-255).



ان العمل القليل يُشعر العامل بالملل، وبن عمله ليس ذات اهمية كبيرة، وهذا ما يجعله غير مستقر نفسيا وذهنيا، في حين ان الزيادة فيه تؤدي الى معاناة العاملين و انخفاض في الاداء و الانتاجية و هذا ما يسبب لهم الاجهاد و الارهاق، وقد اظهرت الاستطلاعات ان عبء العمل يعد المصدر الرئيس للضغوط من بين جميع مصادر الضغوط الاخرى المسببة لها (Hellriegel & Slocum, 2011:223-224)، وبالرغم من ان كلا النوعين هما يمثلان عبء العمل الا ان نقصان العمل ربما لا يصل بالفرد الى مرحلة الاجهاد او الارهاق، لانه بامكانه استثمار طاقته في نشاطات اخرى (Cordsc & others , 1997 :12)، ويشير عبء النوعي الى شعور الافراد ان المهارات المطلوبة لانجاز اداء معين اكبر من قدراتهم، اي انهم يفتقرون للقدرة اللازمة لاداء العمل بالمستويات المطلوبة، خصوصا عندما يدركون انهم يمتلكون قدرات وامكانيات اكبر من العمل الذي يشغلونه (الملحم:2007،45)، ويدخل ضمن هذا المصدر ايضا حتى المهمات الشاقة ذهنيا، اذ يجب ان تكون المهام المسندة للعامل مقبولة من حيث التحدي العقلي، وزيادة العبء العقلي على سبيل المثال يحدث عندما يطلب من الموظف التفكير والتخطيط والعمل في واحد (2002:406-403، Harris & Hartman).

2. غموض الدور يشير الى عدم وضوح مطالب المهام في العمل ويحدث ذلك عندما لا يفهم الموظف او يدرك التوقعات و المتطلبات، و عدم وجود التدريب الكافي و المعلومات اللازمة عن الدور الوظيفي (Weinberg others،20) 10:121-120 & ، كما يشير إلى النقص الحاصل في المعلومات الضرورية للقيام بالدور المتوقع من الافراد (Bhajat,2010:15)، مثلما هو الحال عندما لا يمتلك أصحاب الوظائف رؤية واضحة بشأن أهداف عملهم أو متطلباتهم، و انهم غير متأكدين من ما هو متوقع منهم، وكيف سيتم تقييمهم، او ان دور الفرد غير واضح ويصعب فهمه (Hit & others,2011:254)، و ضعف معرفته بحدود واجباته وصلاحياته المكلف بها لاداء عمله (Manzoor & Mariam, 2012: 21)، وهناك مجموعة واسعة من ظروف العمل يمكن أن تسبب غموض الدور على سبيل المثال (بداية العمل في وظيفة جديدة، الترقيّة لمنصب جديد، النقل، وجود مدير جديد، تغييرات في بنية العمل أو الأنظمة وغيرها) كل هذه العوامل يمكن ان تكون ظروف عمل غامضة (Weinberg & others 2010:120-121)، كما يحدث غموض الدور عندما تكون المعلومات مفتوحة لأكثر من تفسير واحد، و الفرد ليس لديه فكرة عما هو متوقع منه، بعبارة اخرى ان صاحب الدور ليس لديه القدرة على رؤية نتائج افعاله (-2005:48، Stranks،21)، بالتالي كلما زاد غموض الدور كلما انخفض الرضا الوظيفي وهذا ما ينعكس سلبا على الاداء والانتاجية وشخصية الفرد وسلوكياته داخل المنظمة (Wolverton & others,1999 :80)، هناك الكثير من الادوار التي يمكن ان يقوم بها الافراد في العمل و هذا يوضح مدى تعقيد العمليات التي تحدث يوميا في المنظمات المختلفة مما يشكل سببا رئيسا لغموض الدور للعاملين (Riggio,2013:309-310).

3. صراع الدور يمثل الحالة التي تكون فيها توقعات الدور متناقضة او يستبعد بعضها البعض الاخر (Vijaya & Hemamalini, 2012: 576)، او التعارض الذي يحدث للافراد نتيجة لوجود مطالب عمل مختلفة، وعدم انسجام توقعات الافراد مع مطالب العمل المرتبطة بادوارهم (Idris, 2011:155)، يحدث صراع الدور عندما تكون الرسائل والإشارات التي تشكل الدور متناقض، وعندما يتلقى الشخص مطالب متضاربة من مصادر مختلفة في إطار نفس الدور، مثلا يطلب المدراء من المشرفين ممارسة المزيد من الضغوط على المرؤوسين من اجل اتباع قواعد عمل جديدة، في الوقت نفسه المرؤوسين يتوقعون من المشرفين تغيير هذه القواعد لهم (Griffin & Moorhead,2014:187) ويظهر الصراع في الدور عندما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من مستوى اشرافي، ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة، وهناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات

ومنها)تعارض أولويات و مطالب العمل، تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة، تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها، مواجهة الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة او عمله أشياء لا يرغبها أصلا او لا يعتقد انها جزء من عمله) (السقا،2009:13)، ومن نتائج صراع الدور على الافراد حدوث تناقض بين متطلبات دوره و شخصيته و قيمه، و المواقف و الاحتياجات، كأن يكون العمل غير مرغوبا به، او كأخبار الموظف بفعل شيء غير قانوني، و الذي تجدر الاشارة اليه ان جميع اشكال صراع الدور تمثل مصدرا للقلق في المنظمات، ويؤدي الى حدوث الاثار السلبية عليها و على العاملين فيها) (Griffin & Moorhead,2014:187)

4 طبيعة او مطالب العمل: المصدر الرابع من مصادر ضغوط العمل الذي تم تناوله في البحث، اذ تولد طبيعة العمل اشكالا مختلفة من الضغوط، فبعض الاعمال بطبيعتها تسبب الضغط، كرجال الاطفاء والاطباء الجراحين مقارنة ببعض الوظائف الاخرى كوظيفة المحاسب مثلا، وقد تم اجراء مقارنة بين مجموعة من الوظائف من ناحية درجة الضغوط التي يتعرض لها شاغليها من خلال مجموعة من المعايير، كالوقت الاضافي والمتطلبات البيئية والبدنية، ومقدار المخاطر وغير ذلك، اما اهم الاسباب التي تم التوصل لها في جعل وظيفة معينة اكثر ضغطا من غيرها فتتمثل بـ:

أ. الخطورة في القرارات التي تتطلبها الوظيفة، كالقادة العسكريون الذين يكونون مسؤولين عن حياة الاف الاشخاص خصوصا في فترات الحروب.

ب . الحاجة الى اليقظة العالية والتركيز المستمر، الذي تتطلبه بعض الوظائف، كمراقبين الحركة الجوية، كونه يركز كثيرا على الرادار في عملية المراقبة.

ج . الحاجة الى التكرار في تبادل المعلومات مع الاخرين.

د . صعوبة الظروف المادية للعمل كالعمل في الظلام اوفي بيئة غير نظيفة.

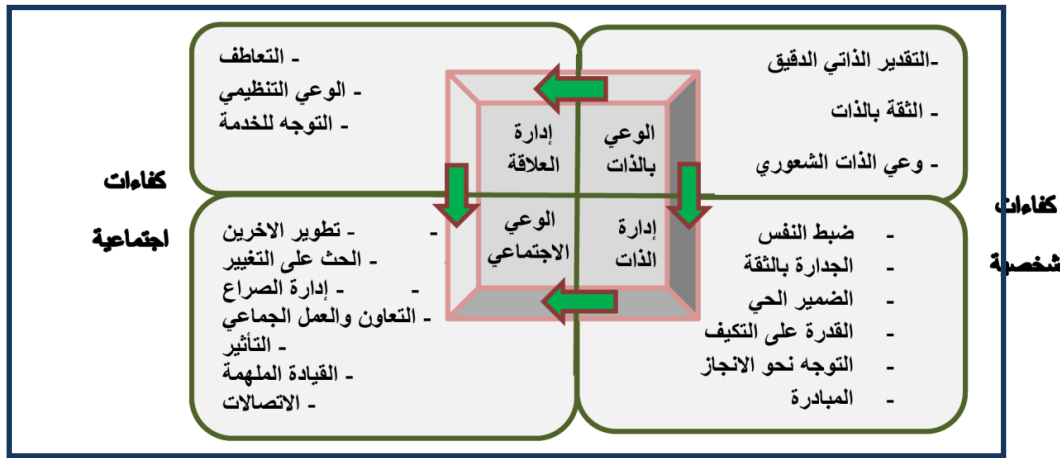
هـ . الواجبات غير الروتينية، كالوظائف التي تحتاج الى معاناة فكرية مثل كاتب القصص او الروايات، و بعض الاعمال تتضمن التفاعل مع الجماهير مثل هذه الاعمال تتطوى على مصاعب ومشقات لارضاء الرغبات، ان التعقيد في العمل وما تتطلبه بعض المهام من مهارات وامكانيات معينة تدخل ضمن هذا المصدر من الضغوط، و ان لمعنى العمل تأثير كبير على العاملين، اذ انهم عندما يدركون ان لعملهم تأثير مهم على الاخرين فانهم اكثر استعدادا للعمل لساعات طويلة، بالتالي فانهم لا يستسلمون كثيرا او سريعا لضغوط عملهم والعكس صحيح ايضا ، فضلا عن ان مصطلح التمكين والاستقلالية يجعل الافراد قادرين على عرض كفاءتهم وهذا يؤثر على مستوى دوافعهم الذاتية (Wagner & Hollenbeck,2010:116-115)، ومن جهة اخرى و بالرغم من فائدة التكنولوجيا المتطورة الكبيرة للمجتمع بشكل عام، الا ان كثير من الأفراد على وجه الخصوص قد جعلتهم ظروف التكنولوجيا يعيشون حالة شديدة من الضغوط، اذ يتلقى العديد من الموظفين كميات هائلة من البريد الإلكتروني والرسائل النصية والمكالمات الهاتفية ورسائل البريد الصوتي، وبما انها تجعل الموظف قادرا على انجاز عمله في اي وقت واي مكان، لكن هذا يجعل من الصعب رسم الحدود العقلية والذهنية الفاصلة بين العمل والمنزل(Hellriegel & Slocum,2011:224)، خصوصا في ظل شيوع الهياكل التنظيمية الافتراضية، فالتنوع الحاصل فيما يطلب من الفرد من واجبات ومسؤوليات والاهمية التي يتمتع بها العمل وماهية ونوعية المعلومات الراجعة من تقييم الاداء من الممكن ان تشكل ضغوطا تنعكس سلبا على اداء العمل(العميان،2010:163)

### ثانياً: إدارة الذات

أ. مفهوم إدارة الذات: لا يوجد معيار محدد يمكن من خلاله وضع مفهوم لإدارة الذات، بل ان هناك عدة مصطلحات ومفاهيم استعملت للإشارة اليه اعتماداً على السياق والتركيز على المناقشة والبحث ومجال التطبيق ( McGowan, 2005:1)، اذ تحاول المنظمة المعنية ان ترتقي بافرادها الى مستويات عالية من خلال ترسيخ فهمهم وتدعيم ادراكهم باهمية ادارة ذاتهم (سموعي، 2016:18)، وتتطلب ادارة الذات الخوض والبحث في عدة اتجاهات مختلفة كعلم الانسان وعلم النفس والطب والاجتماع وغيرها من العلوم الاخرى، تبعاً لذلك فقد تعددت مفاهيم و تصورات الباحثين في وصفها على اساس اهداف وتوجهات وسمات بحوثهم كما ظهرت عدة نظريات حولت وضع اطار محدد لمفهوم ادارة الذات كالنظرية السلوكية التي تستعمل على نطاق واسع لدراسة المحددات المعرفية لسلوكيات الافراد، وتحتمل جانبين ( معرفي وسلوكي)، باعتبار ان ادارة الذات تفكير يتحول الى تطبيق عملي من خلال السلوكيات التي يقوم بها الفرد، واستناداً لهما يتم تحديد السلوك من خلال ارادة الفرد لتنفيذه، وما يمتلكه من جانب معرفي وقدرات ذاتية تمكنه من السيطرة الفعليه على السلوك (عوض، 2016:32)، نظرية تنظيم الذات (الاحساس السليم) نظرية غنية تزداد من خلالها قدرة فهمنا لكثير من جوانب ادارة الذات، والتي تفسر اي تغييرات في السلوك ينجم عنها تغييرات في الاداء، وكيف يطور الفرد استراتيجيات التكيف لمواجهة التغييرات، وهي تنظر الى الفرد باعتباره (حالاً للمشاكل)، وتشدّد على دور العمليات الادراكية والعاطفية في التأثير على تصورات الافراد وسلوكياتهم، وتشمل هذه النظرية ثلاثة مراحل (التمثيل، والمواجهه والتقييم) (Newman & others, 2009:48-50)، النظرية المعرفية يؤكد المنظرون المعرفيون على النشاطات العقلية كالانتباه والتعلم والمراقبة، وهم يركزون على الاحداث اللاحقة او التابعة ونتائج السلوك، فضلاً عن معتقدات التعلم المنظم ذاتياً (الكيلاني واحمد، 2014:10)، و التعزيز الذاتي يتطلب اعتماد معايير اداء لتحديد الحالات التي يستوجب فيها سلوك معين تعزيز ذاتي، وتُحجب المعززات في حال ظهور سلوك غير مرغوب به، وهذه المعايير تختلف من فرد لآخر فلا يوجد اطلاق لها، ومن هذه المعايير معرفة انجازات الاخرين، او المقارنة باشخاص اخرين في اوضاع مماثلة، او استخدام السلوك السابق كمعيار للحكم (Bandura, 1976:137)، نظرية العلاقات المتبادلة تعد الشخصية كيانا ليس بالمقدور عزله أو فصله عن المواقف الشخصية المتبادلة، فبروز الشخصية وسماتها وامكانية الحكم عليها يستند الى العلاقات المتبادلة باعتبارها الاطار الذي بواسطته يمكن تحليل وتفسير الشخصية بشكل دقيق، ثم بعد ذلك نستطيع الكشف عن عاداتها وخصالها السيئة وثم نعالجها، او الايجابية وندعمها داخل الشخصية، لكي تتمكن من التنظيم و السيطرة على المشاعر و الاحداث (فاضل، 2011:32)، نظرية التغيير او مراحل التغيير وبمقتضاها فان التغيير في السلوك يمر بعدة مراحل منفصلة، وعدد من العوامل المختلفة، تؤثر على هذه المراحل ومنها (التظير المسبق، والتامل والتحضير، والعمل والحفظ) المراحل الثلاثة الاولى هي ما قبل العمل والمرحلتين الاخيرتين هما ما بعد العمل (Newman & others, 2009:55)، وهناك نظرية خماسية التغيير النفسي، تشتمل على مبادئ يتبعها الفرد لكي يحدث تغييراً في ذاته، ومن هذه المبادئ (ان الفرد يسمو باحلامه، يحدد رسالته في الحياة ويتمسك بالرسائل الايجابية لبناء الثقة بالنفس، تحديد الاهداف وكتابتها واعلانها، تغيير المعتقدات التي تعيق تحقيق اهدافه) (عوض، 2016:17)، ان هذا التعدد والاختلاف في النظريات التي تناولت مفهوم الذات لم يؤدي الى اختلاف و تباين في تعريفاتها اذ ان اغلب التعاريف ترى بانها تمثل القدرة على التحكم و السيطرة الداخلية على الانفعالات و المشاعر والعواطف في المواقف و الاحداث المزعجة اذ عرفت بتنظيم الفرد لذاته لانجاز الاهداف المحددة لتحقيق اقصى قدر من الاداء للعمليات التنظيمية (McGowan, 2005:1)، ادارة الاندفاع والمشاعر المؤلمة والتعامل مع الاضطرابات من خلال عمل المراكز العاطفية جنباً الى جنب مع المراكز التنفيذية في الدماغ في منطقة ما قبل الفص

الجبهي والكفايات الخمسة لإدارة الذات (Goleman,1998:6)، القوة الشخصية للسيطرة على ما يحدث في المجال والمساحة العقلية والجسدية للفرد وقدرته على التحكم على ما يقوم به وكيف يفعله وقدرته على الكفاءة والالتزام لإدارة حياته الخاصة وتحقيق طموحاته السامية واحتياجاته (Weiss,1999:8) قدرة الفرد على إدارة مشاعره، وردود أفعاله، وإمكانيته على تحقيق التكيف بحسب الظروف والأحداث والمواقف، (Halsell,2006:9)، و غيرها من التعاريف الأخرى التي ترى بأن إدارة الذات تمثل القدرة على التحكم بالانفعالات و المشاعر في المواقف و الأحداث المختلفة.

ب. أبعاد إدارة الذات.: إن أبعاد إدارة الذات أو كما يسميها بعض الباحثين بـ(كفايات إدارة الذات) ظهرت في النموذج المعدل الذي قدمه (Goleman) كأحد أبعاد الذكاء الوجداني وكما موضح في الشكل (2)، إذ لم يجد الباحث على حد علمه نموذجا مستقلا لأبعاد إدارة الذات، بل أغلب المصادر التي تناولت هذا الموضوع اعتمدت على هذا النموذج.



Source: Mullins, L.J. (2010). Management & Organizational Behavior .Pearson Education Ltd ., England, Ninth edition : P 144

ويشير (Cherniss,2001) الى ان ادارة الذات تتكون من مجموعتين من الابعاد(مجموعة الزامية) و(مجموعة اضافية)، فالمجموعة الاولى شملت (ضبط النفس، الجدارة بالثقة، الضمير الحي، التكيف)، والثانية شملت(المبادرة والتوجه نحو الانجاز، وبالنسبة لهذين البعدين يمكن اعتبارهما مجتمعين وان احدهما يمكن ان يعوض عن الاخر والفرد يستطيع اظهار احدهما اما المبادرة او التوجه نحو الانجاز)(Cherniss & Goleman,2001:165) وانسجاما مع هذا البحث فقد اختار الباحثان ابعاد ادارة الذات الاكثر تكرارا (فضلا عن النموذج المشار اليه اعلاه مع دمج بعد الدافع للانجاز مع بعد المبادرة) إذ اختار الباحثان الابعاد التي حققت نسبة اتفاق (50%) فاكثر والتي تمثلت بـ (بعدي التكيف والثقة بالنفس وبعدي يقظة الضمير وضبط النفس وبعد المبادرة)

1. ضبط النفس يشير ضبط النفس الى القدرة على تغيير الذات وتكييفها وذلك من اجل تكوين توافق افضل بينها وبين المحيط الخارجي، و تجاوز او تغيير الاستجابات الداخلية، ووقف النزعات السلوكية غير المرغوبة، والامتناع عنها وعن التصرف بها، وفقا لهذا المنظور يفترض ان يحقق ضبط النفس نتائج ايجابية في الحياة وللأفراد الذين يتمتعون به ودرجات عالية و في مختلف المجالات (Tangney & others,2004:274-275)، فالأفراد الذين لديهم شعور قوي بالسيطرة على انفسهم والأحداث هم اقل عرضة للغضب والاكتئاب، و لديهم القدرة على التحكم الذاتي و العاطفي وتحقيق التوازن بين طموحاتهم ودوافعهم وانشطتهم(Cherniss & Goleman,2001:34)، فهؤلاء الأفراد يتميزون بقدراتهم وتفوقهم على الآخرين في التعبير عن افكارهم بصورة جيدة ومنطقية، والتركيز في ما يخططون لتنفيذه ومتابعته

لتحقيق الاهداف (80: Rahim & Psenicka,1996) ، وحدد (سكينر) نوعين مختلفين من الاستجابات التي تنطوي على ضبط النفس، هما (استجابة السيطرة و الاستجابة المسيطر عليها)، وتحدث الاستجابة الاولى للسيطرة على الثانية، وضبط النفس ينطوى على الاختيار بين العواقب المباشرة والعواقب المتأخرة، كما حدد (سكينر) عدة تقنيات لضبط النفس كردود فعل ضبطية يمكن للأفراد من خلالها تعلم السيطرة على سلوكياتهم ومنها ( ضبط النفس الجسدي، الحرمان والاشباع، معالجة الحالة العاطفية، استخدام التحفيز، العقاقير، فعل اشياء اخرى) (Dollar,2013:7-8).

2. الضمير الحي يُعرف بأداء الاعمال التي تتجاوز متطلبات الدور في الوظيفة وحماية موارد المنظمة والتفاهم والانسجام بين الزملاء (Wang & Wong,2014:360-361)، و الالتزام بالحضور والمواعيد والمستوى المطلوب من الاداء والحفاظ على مكان العمل وممتلكاته (Mehboob & Bhutto,2012:1448)، ويوصف بقدرة الفرد على الانضباط، اليقظة، الحرص، الدقة في الحضور، القدرة على تحمل المسؤوليات (Hellriegel & others,2002:216) و يمثل السلوكيات التي تلتزم بالمتطلبات الاساسية من ناحية الامتثال لقواعد العمل حرفيا، والاداء الوظيفي العالي، وبعبارة اخرى يعني الضمير الحي التقيد التام بالقواعد والاجراءات التنظيمية حتى عند عدم وجود من يراقب، وان الفرد يعتبر نفسه جزءا من المنظمة، من خلال تركيزه على المسؤولية والتفاني يساعد الافراد على تبني المبادرة لاداء الافضل لصالح المنظمة، ويبرز بشكل اكثر وضوحا في الاداء الوظيفي، كما يؤثر على نتائج العمل، ويعد مؤشرا سلوكيا مهما في مكان العمل، باعتباره يوفر التنظيم والتوجيه الضروريين للأفراد من اجل تقديم السلوكيات المطلوبه (Bukhari, 2008:108)، اما الافراد يمتلكون ضمير حي لديهم قوة ارادة كبيرة، ومستويات انجاز عالية، والسعي لتحقيق الاهداف وتحمل المسؤوليات (Zhang,2006:1176)، والانضباط الذاتي، والتصرف بمسؤولية، وتوجيه السلوك، والتركيز على اهداف اقل و تحقيقها، وفعل الاشياء بشكل جيد، والدقة والتنظيم العالين Hellriegel & others,2011:80).

3. الجدارة بالثقة الصراحة والصدق في التعامل بين الرئيس ومرؤوسيه وما بين الزملاء، والتوافق بين الافعال والكلمات وعدم التناقض (Whibeck,1995:403) ، كما تعني ابداء الصدق والنزاهة في القول والفعل (Goleman,1998:44)، فالثقة حالة نفسية تتضمن معتقدات الشخص وتوقعاته حول كيفية التصرف في المواقف المختلفة مع الاخرين (Cho & Ringquist,2007:15)، وهي عنصر اساسي من علاقات العمل داخل المنظمات، ويستطيع العاملون تكوينها من خلال سلوكهم اليومي كالتقدير والاحترام والدعم العاطفي والتغذية العكسية، وهي تؤثر على عدد من العمليات التنظيمية كالاتصالات والتعاون وتقاسم المعلومات والانتاجية والمعرفة والتمكين والتعلم والمرونة (Savolainen & Fresno,2012:130)، والنجاح والاستقرار التنظيمي، هذا واختلف الباحثين في تحديد تقنياتها فمنهم من ذكرها بثلاثة ومنهم باربعة ومنهم بعشرة كـ (الكفاءة ، النزاهة، تصورات الافراد، الاتساق، الانصاف، الرغبة في تبادل المعلومات) (Albrecht,2002:321-322)، وتوصف بانها شكل دقيق من اشكال التعبير عن الذات، ولكنها تأخذ انماطا سلوكية وتعبر عن الانفتاح والصدق واحترام الاخرين (Weiss,1999:186)، ان الدراسات التي اجريت تؤكد على ان الثقة العالية التي يتمتع بها الافراد تجعل ادائهم افضل من غيرهم ممن لا يتمتعون بها (others,2002:216) و (Matthews & others,2002:216)، كما تؤدي الى زيادة تبادل المعرفة بشكل عام، وتزيد من فرص فهم المعرفة المكتسبة من زميل لآخر واستيعابها بشكل واضح واثار (Abrams) الى ان للثقة بعدان اساسيان هما (الخير والكفاءة)، كما حدد مجموعة صفات للأفراد الموثوق بهم منها (التصرف بتقدير، التوافق بين القول والفعل، التواصل المستمر والمكرر، وحسن الاصغاء، التعاون والمشاركة، الرؤية المشتركة، انشاء العلاقات الشخصية، اداء المهام المكلف بها بمهارة، مواجهة المواقف غير المتوقعة (Abrams & others,2003:65-66).

4 التكيف: يمثل التكيف الانفتاح على الجديد من المعلومات والابتعاد عن الافتراضات القديمة، وذلك من خلال المرونة مع المواقف والاحداث المتغيرة (Spencer & Spencer,1993:50)، ان تمتع الافراد بهذه القدرة يجعلهم اكثر انفتاحا وتكيفاً مع عملهم، والقدرة على الابداع والتفكير بكل ماهو جديد للوصول الى نتائج اكثر منفعة وإيجابية (Amabile,1998:55)، فضلا عن بناء علاقات اجتماعية وتقبل التغيير والتغلب على العقبات (Goleman,2000:18)، وتشجيع العاملين على الاندماج ومواجهة التحديات وتبني الافكار الجديدة والابداع والاستعداد للبدل والعبء (Hellriegel & Slocum,2011:88)، حتى اصبح التكيف من الكفايات الفردية المهمة والضرورية لمتطلبات الوقت الحاضر (Spencer & Spencer,1993:50)، نتيجة لما يؤدي اليه من تاقل مع المواقف المختلفة والتجاوب مع التحديات الجديدة والسعي المستمر للتغيير من اجل التطوير (الحريري،2011:118)، فالافراد الذين لديهم القدرة على التكيف يتمتعون بمستويات عالية من الرضا، وتعزيز الرفاهية في العمل، و بناء العلاقات الاجتماعية مع الاخرين، ويانهم اكثر استجابة وتناغم مع بيئاتهم وقادرين على التغلب على المعوقات (Chermis & Adler , 2000 : 31)، ومن ناحية اخرى فالتكيف بالنسبة للعاملين (سواء الجدد او الذين يتم نقلهم من مكان لآخر) يعني تسهيل وتسريع عملية التعرف على المهام الجديدة وظروف العمل والبيئة الاجتماعية والثقافية والتنظيمية والمعرفة والمهارات، بالشكل الذي يجعلهم قادرين على اداء مهامهم بالشكل المطلوب وبالوقت المحدد، ومساعدتهم على التعامل مع الوظيفة او الظروف الجديدة ، لكنه ليس عملية مباشرة وتحدث بسرعة بل تأتي على عدة مراحل:.

1. مرحلة التنشئة الاجتماعية :. وتتعلق بتجارب العاملين السابقة في مكان العمل او خارجه و التي تعكس قيمهم ومواقفهم ومدى اهمية العمل بالنسبة لهم، والتوقعات والسلوك المطلوب منهم و من المنظمة.
2. مرحلة مواجهة الواقع في المنظمة: وتحدث للموظفين الجدد والمنتقلين لمكان عمل جديد، اذ تتميز هذه المرحلة بعدم اليقين، وتحمل بين طياتها المفاجآت، واحساس الفرد بعبء مهني و عاطفي كبير .
3. مرحلة تطوير الاستراتيجيات: التي يضعها الفرد لمواجهة الوضع الجديد، من خلال الاندماج المهني والنفسي والاجتماعي مع الوضع المتغير، والانفتاح على الاخرين، ومحاولة الوفاء بمهام العمل، وبناء العلاقات مع الزملاء وزيادة النشاطات المهنية (Nekoranec & nagyova,2014:115-117).
5. المبادرة: وتعني تكوين الفرص التي تؤدي الى تطوير العمل والاختذ بزمام الامور وتفعيل الافكار الجديدة وترجمتها الى عمل (الحريري،2011:118)، تعد المبادرة بناء سلوكي يحاول الفرد من خلاله تحقيق الافضل والاكثر من المعتاد، في اطار المهام والمسؤوليات التي يتولاها في العمل (Denti,2013:28)، فهي تتمثل في اغتنام الفرص او صنعها بدلا من مجرد الانتظار، فالمورد البشري الذي يمتلك القدرة على كسر الجمود والروتين والتصدي للمشكلات يسعى دائما لوضع الحلول لتكوين مستقبل افضل للعمل و للمنظمة (الزبيدي وعباس،2014:105)، ومعنى ذلك القيام بافعال متنوعة وتجنب المشكلات قبل حصولها، كون ذلك يعد مفتاح للاداء البارز عند الناجحين (Roberto, 1997: 75)، ولكن من معوقات تكليف الافراد بمهام تفوق قدراتهم وامكاناتهم (Denti,2013:28)، تعد المبادرة بوتقة التميز بالاداء، والحجر الاساس للافراد المبدعين في اعمالهم، خصوصا تلك الاعمال التي تتضمن الاعتماد على الحدس، والتوقع والعلاقات الشخصية كالاعمال الاستشارية مثلا (Rosier,1996:81)، ان الافراد الذين يفتقرون للمبادرة او يقل لديهم الدافع نحوها نجدهم لا يمتلكون القدرة على اتخاذ قرارات حاسمة، وقراءة الامور بشكل صحيح، وردود افعالهم لا تتناسب مع المواقف التي يمرون بها، ولا يحسمون الامور بشكل نهائي (Morehouse,2007:296).

### المحور الثالث/ الجانب العملي

يتناول هذا الجانب دراسة متغيرات البحث الرئيسة و الفرعية مستندا لآراء عينة البحث وفقا لفقرات الاستبانة واستعمال مجموعة من الادوات و الاساليب الاحصائية (كالنسب المئوية و التكرارات و الاوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية) وغيرها، وذلك بهدف قبول او رفض فرضيات البحث ومعالجة مشكلته و تحديد العلاقات بين متغيراته و ابعاده الفرعية و ذلك من خلال الاتي:

اولا:- وصف و تشخيص متغيرات البحث

سيتم استعراض تحليل ومناقشة النتائج وفقاً لآراء عينة البحث ومتغيراته الرئيسة و كالاتي:

1. تحليل استجابات عينة البحث وفقا لأبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل: يتضح وصف فقرات وابعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل)، من الجدول (6) حصوله على وسطا حسابيا عام (3.33)، و انحراف معياري (0.581)، وأهمية نسبية (67%)، وبمعامل اختلاف نسبي مقداره (18%) هذه النسب تشير الى توافق اراء المبحوثين حول متغيرات البحث في الكليات المبحوثة، اما الابعاد فكانت كالاتي:

أ. بعد صراع الدور: حصل على وسطا حسابيا مقداره (3.27) اذ يظهر بشكل متوفر حول الوسط ، و انحراف معياري (0.852)، وبمعامل اختلاف نسبي (26%)، وبأهمية نسبية (65%)، اذ تتفق اغلب اراء عينة البحث على وجود تعارض واختلاف بين توقعاتهم وتوقعات كلياتهم، فضلا عن تلقيهم الاوامر من اكثر من جهة، مع تناقض وازدواجية في المهام والوظائف التي يكلفون بها وقد تتعارض احيانا مع مبادئهم.

ب. بعد غموض الدور: حصل على وسطا حسابيا مقداره (2.80) اذ يظهر بشكل متوفر حول الوسط ولكنه اقل من الوسط الفرضي، و انحراف معياري (0.665)، وبمعامل اختلاف نسبي (24%)، وبأهمية نسبية (56%)، اذ يشعر افراد العينة بنقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع منهم ولكن ليس بشكل دائمى ولكنه قد يعزى لعدم وضوح في المسؤوليات او لضعف في فهمهم لمتطلبات العمل وحدود صلاحياتهم وواجباتهم.

ت. بعد عبء العمل: حصل على وسطا حسابيا (3.59) وبشكل متوفر، و انحراف معياري (0.889)، وبمعامل اختلاف نسبي (25%)، واهمية نسبية (72%) واهمية نسبية (72%)، اذ تتجانس اراء العينة وتتفق على تجاوز متطلبات العمل في هذه الكليات قدرة العينة في تلبيتها بشكل ملائم وبأن واحد، نظرا لقلّة الوقت والموارد المتاحة لأدائها بشكل كمي ونوعي الامر الذي دعا لظهور اعباء عمل ادركتها العينة واهتمت بها نسبيا لما تحمله من اثار عليها.

ث. طبيعة العمل: حصل البعد المستقل طبيعة العمل على وسطا حسابيا متوفر (3.68) و انحراف معياري (0.834)، وبأهمية نسبية (73%) وبمعامل اختلاف (23%)، اذ تدرك عينة البحث طبيعة العمل وما يتطلب من تركيز عالي، فضلا عن القيام بمهام غير روتينية تحتاج لقدرات فكرية عالية، ذات تنوع نظرا لما تحمله من اهمية وصعوبة احيانا وهذا ما يبرز من خلال اتفاق اغلب اراء العينة وتجانسهم واهتمامهم بطبيعة العمل المكلفين به، والجدول الاتي يبين الواسط الحسابية و الانحرافات المعيارية و الاهمية النسبية ومعامل الاختلاف لابعاد المتغير المستقل ضغوط العمل:

جدول (4) تحليل آراء العينة وفقاً لأبعاد ضغوط العمل

معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قياس الاستجابة										
				لا تتفق تماماً		لا تتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
33%	65%	1.07	3.26	2.3	7	27.8	85	23.9	73	33.7	103	12.4	38	q1
32%	65%	1.04	3.24	3.9	12	21.6	66	32.4	99	30.7	94	11.4	35	q2
30%	72%	1.08	3.58	3.6	11	15.4	47	20.6	63	40.5	124	19.9	61	q3
40%	60%	1.19	3.01	9.2	28	29.1	89	26.8	82	21.2	65	13.7	42	q4
26%	65%	0.852	3.27	صراع الدور										
39%	60%	1.18	3	7.5	23	34.3	105	20.6	63	25.5	78	12.1	37	q5
47%	48%	1.13	2.39	20.6	63	46.1	141	13.4	41	14.1	43	5.9	18	q6
30%	70%	1.05	3.49	16	49	39.9	122	24.5	75	16.3	50	3.3	10	q7
49%	46%	1.12	2.30	24.2	74	44.1	135	15.4	47	10.5	32	5.9	18	q8
24%	56%	0.665	2.80	غموض الدور										
27%	76%	1.02	3.79	2.4	9	10.1	31	16.3	50	46.1	141	24.5	75	q9
30%	71%	1.08	3.56	1.6	5	21.9	67	15	46	42.2	129	19.3	59	q10
34%	67%	1.12	3.34	3.9	12	24.5	75	20.3	63	36.3	111	15	46	q11
29%	73%	1.06	3.66	2.3	7	15.7	48	17.6	54	42.2	129	22.2	68	q12
25%	72%	0.889	3.59	عبء العمل										
معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قياس الاستجابة										
				لا تتفق تماماً		لا تتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
23%	78%	0.913	3.89	0.7	2	8.8	27	17.3	53	47.4	145	25.8	79	q13
70%	72%	2.53	3.62	2.3	7	17	52	25.8	79	39.5	121	15.4	47	q14
32%	68%	1.07	3.39	15	46	36.3	111	24.5	75	21.2	65	2.9	9	q15
27%	75%	1.02	3.76	3.9	12	5.2	16	27.8	85	36.9	113	26.1	80	q16
23%	73%	0.834	3.67	طبيعة العمل										

N= 306

2. تحليل استجابات عينة البحث وفقاً لأبعاد المتغير المستقل (إدارة الذات) : حصلت إدارة الذات على أعلى الأوساط الحسابية، إذ يظهر وسطه الحسابي بشكل متوفر (4.05)، وانحراف معياري (0.398)، وبأهمية نسبية (81%)، ومعامل اختلاف نسبي (10%)، إذ تشعر عينة البحث بالتعامل بحكمة وهدوء مع الاندفاعات والانفعالات والثقة بالنفس في اتخاذهم لردود أفعال تتلاءم مع مشاعر الآخرين (الزملاء والطلاب والمستفيدين) في ضوء مبادئهم وقابليتهم على التوافق والتكيف في المواقف الحرجة والمقلقة، أما أبعاده فكانت كالآتي:

أ. بعد ضبط النفس : وحصل على متوسطاً حسابياً (3.84) متوفر وأعلى من الوسط الفرضي، وانحراف معياري (0.570)، وبأهمية نسبية (77%)، ومعامل اختلاف نسبي (15%)، إذ تتضح اتفاق عينة البحث وقلة تشتت إجاباتها وتجانسها حول هذا البعد واهتمامها بقدرتها على تنظيم الأحداث والمؤثرات التي تزعجها كالغضب والقلق والحزن.

ب. بعد المبادرة : وحصل على وسطاً حسابياً (4.19) وبشكل متوفر لدى عينة البحث، وانحراف معياري (0.587)، ومعامل اختلاف نسبي (14%)، وأهمية نسبية (84%)، إذ تتفق آراء عينة البحث وتجانس حول إجاباتها حول هذا البعد ودرجة اهتمامها النسبية ببعد المبادرة، نظراً لسعيهم لاغتنام الفرص واستثمارها أفضل استثمار وبما يحقق النتائج والأهداف المتميزة، فضلاً عن تلافى العقبات المتوقعة في العمل واتخاذ إجراءات استباقية لتجنب حدوث المشكلات قبل وقوعها.



ت. بعد التكيف :. وحصل على وسطاً حسابياً (4.18) وبشكل متوفر لدى عينة البحث، وبانحراف معياري (0.633)، ومعامل اختلاف نسبي (15%)، وأهمية نسبية (84%)، إذ تتفق آراء العينة وتتجانس في مستوى اجابته عن فقرات البعد، فضلاً عن اهتمامها النسبي بفعل المرونة التي يتمتعون بها إزاء المواقف المتغيرة والظروف المتقلبة، والتغلب على العقبات والمصاعب، واكتساب القدرات والقابليات في بنائهم لشبكات من العلاقات الاجتماعية الداعمة لعمل الكليات المبحوثة.

ث. بعد الجدارة بالثقة: حصل على متوسطاً حسابياً (4.10) بشكل متوفر لدى عينة البحث، وبانحراف معياري (0.557)، ومعامل اختلاف نسبي (14%)، وبأهمية نسبية (82%)، إذ يتضح امتلاك عينة البحث القدرة على الالتزام بمعايير النزاهة والصدق، فضلاً عن علاقات الثقة والتعامل الجيد فيما بينهم، والاعتراف بالخطأ والتكامل بين القول والفعل سعياً لتحقيق أفضل الاداء.

ج. بعد الضمير الحي :. حصل على وسط حسابي (3.94) بشكل متوفر لدى عينة البحث، بانحراف معياري (0.467)، وأهمية نسبية (79%)، ومعامل اختلاف نسبي (12%)، إذ تشير لتجانس آراء العينة وتوافقها حول الاجابة لهذا البعد، الامر الذي انعكس على مستوى الاهمية المرتفع نسبياً، في ضوء قدرة العينة على ادارة مسؤولياتها بكفاءة وحرص، فضلاً عن الانضباط العالي والتفاني والالتزام بقواعد العمل بفعل وازع الضمير الحي الذي يمتلكونه بشكل متوفر، والجدول الاتي يبين الوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية و الاهمية النسبية ومعامل الاختلاف لابعاد المتغير الوسيط ادارة الذات:.

جدول(5) تحليل آراء العينة وفقاً لابعاد ادارة الذات

معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	قياس الاستجابة										q
				لا تتفق تماماً		لا تتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
18%	86%	0.762	4.31	7	2	2.6	8	6.5	20	45.8	140	44.4	136	q37
19%	84%	0.778	4.20	0	0	2.3	7	15.4	47	42.5	130	39.9	122	q38
22%	79%	0.868	3.97	1	3	3.9	12	21.2	65	44.4	136	29.4	90	q39
41%	57%	1.18	2.87	10.8	33	20.3	62	24.5	75	33.7	103	10.8	33	q40
15%	77%	0.570	3.84	ضبط النفس										
16%	86%	0.698	4.29	0	0	1.6	5	9.2	28	48	147	41.2	126	q41
19%	83%	0.798	4.15	0	0	2	6	19.6	60	40.2	123	38.2	117	q42
19%	83%	0.801	4.13	0	0	1	3	23.2	71	37.3	114	38.6	118	q43
17%	84%	0.716	4.19	0	0	1.3	4	14.1	39	49.3	151	35.3	108	q44
14%	84%	0.587	4.19	المبادرة										
14%	88%	0.598	4.4	0	0	0.3	1	4.9	15	49.7	152	45.1	138	q45
42%	86%	1.81	4.31	0.3	1	0.3	1	7.8	24	60.9	186	30.7	94	q46
15%	86%	0.663	4.30	0	0	1	3	8.5	26	50.3	154	40.2	123	q47
26%	74%	0.959	3.70	2.6	8	6.9	21	29.1	89	40.8	125	20.6	63	q48
15%	84%	0.633	4.18	التكيف										
15%	87%	0.647	4.37	0	0	0.3	1	8.2	25	45.4	139	46.1	141	q49
14%	88%	0.623	4.41	0	0	0.7	2	5.9	18	45.1	138	48.4	148	q50
33%	70%	1.15	3.49	7.2	22	13.1	40	21.2	65	40.2	123	18.3	56	q51
20%	82%	0.807	4.10	0.3	1	2	6	19.9	61	42.5	130	35.3	108	q52
14%	82%	0.557	4.10	الجدارة بالثقة										
15%	90%	0.659	4.48	0	0	2	6	3.3	10	39.9	122	54.9	168	q53
52%	45%	1.17	2.25	6.9	21	9.8	30	12.7	39	42.8	131	27.8	85	q54
14%	91%	0.617	4.54	0	0	1	3	3.6	11	35.6	109	59.8	183	q55
16%	90%	0.707	4.50	0.3	1	2.3	7	3.6	11	34.3	105	59.5	182	q56
12%	79%	0.467	3.94	الضمير الحي										

N= 306

الجدول (6) ترتيب المتغيرات وفقا لأوساطها الحسابية وأهميتها النسبية ومعامل اختلافها

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف
إدارة الذات	4.05	0.398	81%	10%
ضغوط العمل	3.33	0.581	67%	18%
الاغتراب التنظيمي	2.74	0.793	55%	29%

يتضح من الجدول اعلاه ان المتغير الوسيط ادارة الذات كانت اعلى من المتغير المستقل ضغوط العمل بالنسبة لوسطه الحسابي وأهميته النسبية ومعامل اختلافه، ونستخلص مما ذكر وجود لتقارب واتفق الآراء في الاجابة حول وجود ضغوطات عمل لدى عينة البحث يشعرون بها في اماكن عملهم، لكنهم يستطيعون السيطرة عليه بما يمتلكون من مهارات ادارة الذات.

#### ثانياً: اختبار فرضيات علاقات الارتباط

علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير المعتمد (ادارة الذات) اجمالاً وعلى مستوى الابعاد.

انطلقت الفرضية الرئيسية الاولى من توقع ( وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية دالة احصائياً بين ضغوط العمل وادارة الذات بأبعادهما )، اذ اظهر المتغير المستقل ضغوط العمل علاقة ارتباط معنوية ايجابية مع المتغير المعتمد ادارة الذات وابعادهما الخمس علاقات ايجابية طردية مع جميع ابعاد ادارة الذات، اي بنسبة (100%) من العلاقات، جميعها ذات دلالة معنوية، اذ حقق بعد ضغوط العمل علاقة ارتباط طردية معنوية مع المتغير الوسيط ادارة الذات (0.264\*\*\*)، بينما كانت علاقة ارتباطه مع بعد المبادرة (0.217\*\*\*)، وعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع بعد الضمير الحي (0.200\*\*\*)، فيما كان معامل ارتباط بعد ضغوط العمل مع بعد الجدارة بالثقة معنوياً طردياً موجبا (0.187\*\*\*)، بينما كانت معامل ارتباطه مع بعد ضبط النفس معنوياً طردياً (0.181\*\*\*)، واخيراً توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لبعده ضغوط العمل مع بعد التكيف (0.157\*\*\*)، اذ توفر هذه النتيجة دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل وادارة الذات بأبعاده . وقد اظهر الجدول (7) علاقات الارتباط الطردية الموجبة بين ضغوط العمل وادارة الذات على مستوى الابعاد، اذ كانت النتائج كالآتي :

أ- اظهر المتغير المستقل صراع الدور علاقة ارتباط معنوية ايجابية مع المتغير المعتمد ادارة الذات وابعادهما الخمس علاقات ايجابية طردية لجميع الابعاد عدا بعد التكيف، اي بنسبة (83%) من العلاقات، جميعها ذات دلالة معنوية ، اذ حقق بعد صراع الدور علاقة ارتباط طردية معنوية مع المتغير المعتمد ادارة الذات (0.234\*\*\*)، بينما كانت علاقة ارتباطه مع بعد المبادرة (0.253\*\*\*)، وعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع بعد الضمير الحي (0.183\*\*\*)، فيما كان معامل ارتباط بعد صراع الدور مع بعد الجدارة بالثقة معنوياً طردياً موجبا (0.164\*\*\*)، بينما كانت معامل ارتباطه مع بعد ضبط النفس معنوياً طردياً (0.133\*\*\*)، واخيراً لا توجد علاقة ارتباط معنوية لبعده صراع الدور مع بعد التكيف (0.103) بمستوى معنوية (0.071) وهي اعلى من مستوى المعنوية (0.05)، اذ توفر هذه النتيجة دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صراع الدور وادارة الذات بأبعاده

ب. اظهر المتغير المستقل غموض الدور علاقة ارتباط معنوية ايجابية مع المتغير المعتمد ادارة الذات وثلاثة من ابعاده علاقات ايجابية طردية، اي بنسبة (67%) من العلاقات، جميعها ذات دلالة معنوية، اذ حقق بعد غموض الدور

اقوى علاقة ارتباط طردية معنوية مع المتغير ادارة الذات (0.181\*\*\*)، بينما كانت علاقة ارتباطه مع بعد المبادرة (0.178\*\*\*)، وعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع بعد ضبط النفس (0.147\*\*\*)، فيما كان معامل ارتباط بعد غموض الدور مع بعد الجدارة بالثقة معنوياً طردياً موجبا (0.119\*\*\*)، بينما لم تكن له علاقة ارتباط مع بعد التكيف (0.105) بمستوى معنوية (0.067) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05)، واخيرا لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لبعده غموض الدور مع بعد الضمير الحي (0.088) بمستوى معنوية (0.125) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05)، اذ تشير علاقة الارتباط لبعده غموض الدور مع اجمالي بعد ادارة الذات بأبعاده مجتمعاً اقوى من العلاقة مع كل بعد على حدى، اي ترتبط ابعاد ادارة الذات مجتمعاً مع غموض الدور بفعل تداؤبيها، اذ توفر هذه النتيجة دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور وادارة الذات بأبعاده .

ت. اظهر المتغير المستقل عبء العمل علاقة ارتباط معنوية ايجابية مع المتغير المعتمد ادارة الذات وابعادها الخمس علاقات ايجابية طردية لجميع الابعاد عدا بعد المبادرة، اي بنسبة (83%) من العلاقات، جميعها ذات دلالة معنوية، اذ حقق بعد عبء العمل علاقة ارتباط طردية معنوية مع المتغير الوسيط ادارة الذات (0.152\*\*\*)، بينما لم تكن هناك علاقة ارتباط لبعده عبء العمل مع بعد المبادرة (0.022) بمستوى معنوية (0.706) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05)، فيما كانت له علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع بعد الضمير الحي (0.120\*\*\*)، فيما كان معامل ارتباط بعد عبء العمل مع بعد الجدارة بالثقة معنوياً طردياً موجبا (0.120\*\*\*)، بينما كانت معامل ارتباطه مع بعد ضبط النفس معنوياً طردياً (0.139\*\*\*)، واخيرا توجد علاقة ارتباط معنوية لبعده عبء العمل مع بعد التكيف (0.138\*\*\*) بمستوى معنوية، اذ توفر هذه النتيجة دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عبء العمل وادارة الذات بأبعاده .

ث. اظهر المتغير المستقل طبيعة العمل علاقة ارتباط معنوية ايجابية مع المتغير المعتمد ادارة الذات وابعادها الخمس علاقات ايجابية طردية معنوية لجميع الابعاد عدا بعد التكيف وضبط النفس، اي بنسبة (67%) من العلاقات الارتباط، اذ حقق بعد طبيعة العمل علاقة ارتباط طردية معنوية مع المتغير الوسيط ادارة الذات (0.192\*\*\*)، بينما كانت علاقة ارتباطه مع بعد المبادرة (0.181\*\*\*)، وعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع بعد الضمير الحي (0.172\*\*\*)، فيما كان معامل ارتباط بعد طبيعة العمل مع بعد الجدارة بالثقة معنوياً طردياً موجبا (0.130\*\*\*)، بينما لم تكن له علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع بعد ضبط النفس (0.103) اذ كانت مستوى معنوية العلاقة (0.072) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05)، واخيرا لا توجد علاقة ارتباط معنوية لبعده صراع الدور مع بعد التكيف (0.102) بمستوى معنوية (0.075) وهي اعلى من مستوى المعنوية (0.05)، اذ توفر هذه النتيجة دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة العمل وادارة الذات بأبعاده.

الجدول (7) علاقة الارتباط بين ضغوط العمل وإدارة الذات (N=306)

ت	المتغيرات المستقلة	المتغيرات المعتمدة	النفس	العابرة	التفكير	الثقة	العمل	إدارة الذات
1	صراع الدور	0.133*	0.253**	0.103	0.164**	0.183**	0.234**	
		0.020	0.000	0.071	0.004	0.001	0.000	
2	غموض الدور	0.147*	0.178**	0.105	0.119*	0.088	0.181**	
		0.010	0.002	0.067	0.037	0.125	0.001	
3	عبء العمل	0.139*	0.022	0.138*	0.120*	0.120*	0.152**	
		0.015	0.706	0.016	0.035	0.036	0.008	
4	طبيعة العمل	0.103	0.181**	0.102	0.130*	0.172**	0.192**	
		0.072	0.001	0.075	0.023	0.003	0.001	
5	ضغوط العمل	0.181**	0.217**	0.157**	0.187**	0.200**	0.364**	
		0.010	0.000	0.006	0.001	0.000	0.000	

\*\*correlation is significant at the level 0.01(2tailed) N=306

\*correlation is significant at the level 0.05(2tailed) N=306

## ثالثاً: اختبار فرضيات التأثير

تهدف الفقرة الآتية للتحقق من فرضيات التأثير، باستعمال الاساليب الاحصائية والمتمثلة بـ ( Simple Regression Analysis ) تحليل الانحدار الخطي البسيط لعلاقات التأثير بين متغيرات البحث الرئيسية، تأثير ( ضغوط العمل وابعاده ) كمتغير مستقل في المتغير المعتمد (ادارة الذات اجمالاً)، واستعمل الباحث الانحدار الخطي البسيط والاساليب والمؤشرات الاحصائية ذات العلاقة وكما موضح وفقاً لفرضيات البحث وكالاتي:.

انطلقت الفرضية الرئيسية الثانية من توقع (وجود تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل في ادارة الذات بأبعادها)، و قد كان انموذج تأثير اجمالي المتغير المستقل (ضغوط العمل) في المتغير المعتمد (ادارة الذات)، تحت مستوى معنوية (0.00) وهي اقل من قيمة الدلالة (0.05) وبدلالة قيمة (F) المحسوبة (22.817) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية (3.841)، اذ بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.070$ )، اذ يفسر المتغير المستقل ضغوط العمل ما قيمته (7%) من المتغير المعتمد ادارة الذات، وكانت قيمة ( $\beta=0.181$ )، اي ان التغير لوحدة واحدة في المتغير المستقل ضغوط العمل، سيحدث تغييراً في المتغير المعتمد ادارة الذات بنسبة (18.1%)، اذ توفر هذه النتيجة دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الثانية ( وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لضغوط العمل في ادارة الذات بأبعادها)، اذ يعد تأثيراً ضعيفاً، وبانموذج انحدار وكالاتي :

$$\text{ادارة الذات (Y) = 0.181 (ضغوط العمل) + 3.445}$$

ولغرض التحقق من صحة الفرضية من عدمها تم تنفيذ انموذج الانحدار البسيط، وبحسب الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وكالاتي:

أ. اظهر الجدول (8)، انموذج تأثير للبعد المستقل ( صراع الدور) في المتغير المعتمد (ادارة الذات)، تحت مستوى معنوية (sig=0.00) وهي اقل من قيمة الدلالة (0.05) وبدلالة قيمة (F) المحسوبة (17.597) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية (3.841)، اذ بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.055$ )، اذ يدل على ان صراع الدور يفسر ما قيمته (5.5%) من ادارة الذات، وكانت قيمة ( $\beta=0.109$ )، اي ان التغير لوحدة واحدة من صراع الدور، سيحدث تغييراً في

المتغير المعتمد ادارة الذات بنسبة (10.9%)، اذ توفر هذه النتيجة دعما كافيا لقبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية ( وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لصراع الدور في ادارة الذات )، اذ يعد تأثيرا مقبول، وبأنموذج انحدار وكالاتي :

$$\text{ادارة الذات (Y) = 0.109 + 3.690 (صراع الدور)}$$

ب- اظهر الجدول (8)، انموذج تأثير للبعد المستقل (غموض الدور) في المتغير المعتمد (ادارة الذات)، تحت مستوى معنوية (sig=0.001) وهي اقل من قيمة الدلالة (0.05) وبدلالة قيمة (F) المحسوبة (10.346) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية (3.841)، اذ بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.033$ )، اذ يدل على ان غموض الدور يفسر ما قيمته (3.3%) من الاغتراب التنظيمي، وكانت قيمة ( $\beta=0.109$ )، اي ان التغير لوحدة واحدة من غموض الدور، سيحدث تغييرا في المتغير المعتمد ادارة الذات بنسبة (10.9%)، اذ توفر هذه النتيجة دعما كافيا لقبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية ( وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لغموض الدور في ادارة الذات )، اذ يعد تأثيرا ضعيفا، وبأنموذج انحدار وكالاتي :

$$\text{ادارة الذات (Y) = 0.109 + 3.744 (غموض الدور)}$$

ت- اظهر الجدول (8)، انموذج تأثير للبعد المستقل (عبء العمل) في المتغير المعتمد (ادارة الذات)، تحت مستوى معنوية (sig=0.008) وهي اقل من قيمة الدلالة (0.05) وبدلالة قيمة (F) المحسوبة (7.152) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية (3.841)، اذ بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.023$ )، اذ يدل على ان عبء العمل يفسر ما قيمته (2.3%) من ادارة الذات، وكانت قيمة ( $\beta=0.068$ )، اي ان التغير لوحدة واحدة من عبء العمل، سيحدث تغييرا في المتغير المعتمد ادارة الذات بنسبة (6.8%)، اذ توفر هذه النتيجة دعما كافيا لقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية (وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لعبء العمل في ادارة الذات)، اذ يعد تأثيرا ضعيفا، وبأنموذج انحدار وكالاتي :

$$\text{ادارة الذات (Y) = 0.068 + 3.804 (عبء العمل)}$$

ث- اظهر الجدول (8)، انموذج تأثير للبعد المستقل (طبيعة العمل) في المتغير المعتمد (ادارة الذات)، تحت مستوى معنوية (sig=0.001) وهي اقل من قيمة الدلالة (0.05) وبدلالة قيمة (F) المحسوبة (11.576) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية (6.8)، اذ بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.037$ )، اذ تدل النتيجة على ان طبيعة العمل تفسر ما قيمته (3.7%) من ادارة الذات، وكانت قيمة ( $\beta=0.092$ )، اي ان التغير لوحدة واحدة من طبيعة العمل، ستحدث تغييرا في المتغير المعتمد ادارة الذات بنسبة (9.2%)، اذ توفر هذه النتيجة دعما كافيا لقبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية ( وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لطبيعة العمل في ادارة الذات )، اذ يعد تأثيرا ضعيفا، وبأنموذج انحدار وكالاتي :

$$\text{ادارة الذات (Y) = 0.092 + 3.712 (طبيعة العمل)}$$

اذ يرى الباحثان في ضوء النتائج اعلاه، بأن ضغوط العمل تأثيرها ضعيف جدا على المستوى الاجمالي على ادارة الذات على الرغم من انها على المستوى الكلي اعلى تأثيرا من المستوى الفردي، مما يعطي للباحث انطبعا لاجتماع ابعاد ضغوط العمل سيؤدي لتداؤبها بالتأثير في ادارة الذات، نظرا لامتلاك عينة البحث امكانية للتعامل بحكمة وهذوء بعيدا عن الانفعالات التي تسببها ضغوط العمل، فضلا عن تقنهم بأنفسهم في اتخاذهم لمجمل ردود الافعال المتأتمية من ضغوط العمل وابعادها المتمثلة بصراع الدور، وطبيعة العمل، وغموض الدور، وعبء العمل وعلى الترتيب، اما بقية العوامل التي تؤثر في الانموذج ولم تظهر فتعزى لعوامل اخرى لم يتناولها الباحث.

الجدول (8) تأثير ضغوط العمل وإبعاده في ادارة الذات

المتغير المستقل وإبعاده	$\alpha$	B	R	R <sup>2</sup>	AR <sup>2</sup>	Df	Sig	F	المتغير المعتمد
صراع الدور	3.690	0.109	0.234	0.055	0.052	305	0.000	17.597	ادارة الذات
غموض الدور	3.744	0.109	0.181	0.033	0.030	305	0.001	10.346	ادارة الذات
عبء العمل	3.804	0.068	0.152	0.023	0.020	305	0.008	7.152	ادارة الذات
طبيعة العمل	3.712	0.092	0.192	0.037	0.034	305	0.001	11.576	ادارة الذات
ضغوط العمل	3.445	0.181	0.264	0.070	0.067	305	0.000	22.817	ادارة الذات

Sig= 0.05 F=3.841 N=306

اذ يرى الباحثان في ضوء النتائج اعلاه، بأن ضغوط العمل تأثيرها ضعيف جدا على المستوى الاجمالي على ادارة الذات على الرغم من انها على المستوى الكلي اعلى تأثيرا من المستوى الفردي، مما يعطي للباحث انطبعا لاجتماع ابعاد ضغوط العمل سيؤدي لتداؤها بالتأثير في ادارة الذات، نظرا لامتلاك عينة البحث امكانية للتعامل بحكمة وهذوء بعيدا عن الانفعالات التي تسببها ضغوط العمل، فضلا عن ثقتهم بأنفسهم في اتخاذهم لمجمل ردود الافعال المتأتية من ضغوط العمل وإبعاده المتمثلة بصراع الدور، وطبيعة العمل، وغموض الدور، وعبء العمل وعلى الترتيب، اما بقية العوامل التي تؤثر في الانموذج ولم تظهر فتعزى لعوامل اخرى لم يتناولها الباحثان.

### المحور الرابع/ الاستنتاجات و التوصيات

#### اولا: الاستنتاجات

1. تبين ان لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات المبحوثة ضغوط عمل، و باتفاق و تجانس اغلب ارؤهم نظرا لادراكهم و استجابتهم النفسية و الجسمية و السلوكية لمتطلبات و مواقف العمل المختلفة و المتعارضة مع قابلياتهم و قدراتهم مما انعكس على اداؤهم.
2. تلقى اعضاء الهيئة التدريسية الاوامر المتعلقة بمتطلبات العمل من جهات متعددة، الامر الذي ادى الى ازدواجية المهام المكلفين بها، و التي قد تتعارض احيانا مع مبادئهم.
3. يشعر اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات المبحوثة بنقص في المعلومات اللازمة لتادية الدور المتوقع بشكل نسبي، ويعود ذلك لعدم وضوح المسؤوليات اولعدم فهمهم لمتطلبات وحدود واجباتهم وصلاحياتهم ، فضلا عن كثرة الاوامر وغياب المدونات التي توضحها.
4. يدرك اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات المبحوثة اتسام بعض مهامهم بالنمطية والروتينية والتكرار في بعض الاحيان.
5. شعور عينة البحث باعباء العمل نظرا لقلّة الموارد المتاحة لاداء مهامهم بشكل كمي ونوعي، وضيق في الوقت، وقلّة فترات الراحة، وتزايد المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، الامر الذي يشعروهم بالضغوط و يترك اثرا سلبيا عليهم، ويشكل عام تشعر عينة البحث بعبء العمل اذ حصل على وسط حسابي اكبر من الوسط .
6. شعور عينة البحث بالضغوط العمل في عملهم اليومي من خلال المهام التدريسية اليومية واشرفهم على البحوث و الرسائل و المراقبات و اللجان الامتحانية... الخ، اذ يشعر اساتذة و تدريسيي الكليات المبحوثة بصراع الدور بشكل عام.

7. تشعر عينة البحث بالقدرة على التعامل بحكمة و هدوء مع الاندفاعات و تنظيم الاحداث والمؤثرات المزعجة والانفعالات و الثقة بالنفس في اتخاذهم لردود افعالهم في ضوء قابليتهم على التكيف و التوافق في المواقف الحرجة والمتغيرة، ويقظة الضمير وتطبيق الافكار الجديدة في عملهم لتحقيق افضل النتائج، لما يمتلكونه من هدوء وحكمة نابعة من امتزاج العلم والمعرفة مع خبرات السنين الوظيفية والحياتية.

#### ثانياً: التوصيات

1- ينبغي على ادارات المنظمات المبحوثة الانتباه الى مخاطر ضغوط العمل واثارها السلبية في مكان العمل وضرورة تلافي الاثار ومواجهة الضغوط من خلال:

أ. وضع الاستراتيجيات الملائمة لمواجهة ضغوط العمل.

ب. توفير المناخ التنظيمي الملائم بالشكل الذي يكفل الحد من تنامي الضغوط خصوصا فترات الراحة وتخفيف الاعباء الوظيفية.

ج. فتح اقسام متخصصة داخل المنظمات المبحوثة لمتابعة افراد عينة البحث نظرا للاثار العميقة التي يسببها كلا من الاعتراق التنظيمي وضغوط العمل على الافراد من هذه الناحية.

2. العمل على تقليل حالات التعارض و الاختلاف بين توقعات عينة البحث و توقعات كلياتهم و رؤسائهم، وتوضيح ما مطلوب منهم ادائه من مهام وواجبات و ابعاد الازدواجية عنها، من خلال تصميم كراس للتوضيح و وضع النشرات والاعلانات والبوسترات او الملصقات الخاصة بهذا الغرض.

3. ايضاح المعلومات وتوحيد الاوامر المتعلقة بادوار التدريسيين ومهامهم، وتوفيرها وايصالها في الوقت المناسب، لتوضيح متطلبات العمل، وتحديد صلاحياتهم وواجباتهم الوظيفية، ووضع المدونات والقواعد و السياسات المفسرة لها لضمان عدم ازدواجية المهام.

4. ابعاد مهام اساتذة و تدريسيي الكليات المبحوثة عن النمطية والتكرار، لتقليل من الروتين والملل، من خلال التدوير واثراء العمل والتنقلات بين قسم لآخر بحسب الاختصاص، خصوصا وان عينة البحث اظهرت مرونة كافية في التكيف مع حالات النقل الى مكان عمل جديد او التكليف بمهام جديدة من خلال مظهر الجانب العملي للبحث.

5. توفير الموارد اللازمة لاداء العمل لتقليل اعباءه الكمية و النوعية التي تشعر بها عينة البحث، في ظل ضيق الوقت و تزايد المسؤوليات و الواجبات الواقعه على عاتقهم، من خلال مراعاة اوقات الراحة، وتحديد المسؤوليات على اساس قدرات وامكانيات كل تدريسي وما يمتلكه من مهارات.

6. ينبغي على المنظمات المبحوثة تنسيق الواجبات و المهام التي يكلف بها اساتذة وتريسيي الكليات مع اختصاصاتهم، للتخلص من تعارض الادوار، و الاحساس بالفجوة والانفصال بين واقعهم الفعلي والعمل، فضلا عن تحديد الصلاحيات وتوضيح المسؤوليات، من خلال الاهتمام بانظمة الاتصالات الصاعدة والنازلة والهيكل التنظيمية الواضحة البعيدة عن التعقيد العالي، والمتابعة المستمرة، وتوفير التغذية العكسية لضمان تدفق المعلومات الواضحة عن كل ما يخص اعمال الاساتذة ومهامهم وواجباتهم.

7. تعزيز حالات الثقة المتبادلة التي اظهرها الجانب العملي للبحث بين اساتذة وتريسيي الكليات المبحوثة، والتعامل وتبني المبادرة و التجديد، و القدرة على التكيف، بالشكل الذي يجعل المنظمات المبحوثة قادرة على مواكبة التطور والعجلة التنوية ومسايرة التقدم العلمي العالمي.

### المصادر

أولاً:- المصادر العربية

أ- الكتب

1. الحريري، رافدة عمر، (2011)، اتجاهات إدارية معاصرة، ط 1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
2. العميان، محمود سلمان،(2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
3. الرفاعي، احمد حسن،(2009)، مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية واقتصادية، طبعة 6، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
4. الزبيدي، غني دحام تناي وعباس، حسين وليد حسين،(2014)، المقدرات الجوهرية للمورد البشري الاتجاه المعاصر لتنافسية الاعمال، ط 1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن
5. عطية، محسن علي،(2010)، "البحث العلمي في التربية، مناهجه ادواته وسائله الاحصائية"، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن
6. قنديلجي، عامر، (2010)، البحث العلمي واستعمال مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية: اسسه – اساليبه – مفاهيمه – ادواته، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان – الأردن.
7. فاضل، علي رمضان،(2011)، قوة السيطرة على النفس، الدار العالمية للكتب الإنسانية، القاهرة-جمهورية مصر العربية.

ب- الرسائل و الأطاريح

1. الدوسري، سعد عميقان سعد،(2005)، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المطقة الشرقية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية كلية الدراسات العليا قسم العلوم الادارية،الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة.
2. الملحم، وليد عبد المحسن،(2007)، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحوالتسرب الوظيفي،دراسة مسحية على الحراس العاملين بشركات الحراسة الخاصة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية كلية الدراسات العليا قسم العلوم الادارية، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة.
3. السقا، ميسون سليم،(2009)، اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في غزة، الجامعة الاسلامية، غزة كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، رسالة ماجستير غير منشورة.
4. عوض، اميلة جبر عبد الله،(2016)، إدارة الذات وعلاقتها بالانحياز الانفعالي لدى زوجات شهداء حرب 2014 على غزة، الجامعة الاسلامية كلية التربية علم النفس غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
5. عبد الحسن، زينب محمود،(2014)، الاحترق النفسي وارتباطه بضغط العمل والاداء الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض- بحث ميداني في عينة من المستشفيات الحكومية في محافظة واسط، جامعة بغداد كلية الادارة والاقتصاد، علوم ادارة التمريض، رسالة ماجستير غير منشورة.

ج- المجالات و البحوث و الدوريات

1. حسون، ازهار عبود،(2011)، بناء مقياس ادارة الذات وفقا لنظرية جولمان لدى تدريسيي الجامعة، كلية التربية الجامعة المستنصرية قسم الارشاد والتوجيه النفسي.
2. الخدام، حمزة خليل والنعمي، عز الدين احمد،(2016)، ضغوط العمل واثرها في صناعة القرارات الادارية في مديرية الامن باقليم الشمال بالأردن،المجلة العربية للدراسات الامنية،م.32 ، ع.66 .
3. سموعي، رفاء فرج،(2016)، السلوك التنظيمي علم وفن معاصر،بحث مقدم الى كلية الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية.

ثانياً: المصادر الاجنبية

A-BOOKS

- 1-Amabile,G. H ,(1988), Organizational Climate explorations of concept, Boston. Am: Harvrd Business School Press, Boston, MA.
- 2-Cherniss , Cary. & Goleman , Daneil. (2001), The Emotionally Intelligent Workplace: How To Select For Measure, & Improve Emotional Intelligence In Individuals, Groups, & Organizations, San Francisco: Jossey – Bass



- 3-Cho ,Yoon Jik, & Ringquist Evan, (2007), Trustworthiness, Leadership & Organizational Performance: Longitudinal Analysis, In Prepared for the 9th ed, National Public Management Research Tucson, AZ
- 4-Goleman, Daniel, (1998), Working with Emotional Intelligence,6<sup>th</sup> ed, New York: Bantam Books,U.S.A
- 5-Goleman, Daneil , (2000), Leadership that gets results, Harvard Business review, New York: Bontom Books
- 6-Greiner, B.A. & Krause, N, (2005), Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: A theoretical framework and empirical evidence, Occupational Health Psychology, London, England: Verso Books Turner
- 7-George, M. Jennifer ,& Jones, R. Gareth,(2012), Understanding and Managing Organizational Behavior,6<sup>TH</sup> ed,new York,ny,usa
- 8-Griffin, W. Ricky, & Moorhead, Gregory,(2014), Organizational Behavior: Managing People and Organizations,7<sup>th</sup> ed, South-Western, USA
- 9- Hartman, J. Sandra, & Harris, O. Jeff , (2002), Organizationl Behavior,1<sup>st</sup> ed, Published by Best Business Books· New York , London, Oxford.
- 10-Hellriegel, Don & Slocum W. John,(2011), Organizational Behavior,13<sup>th</sup> ed, Mason, Ohio : South-Western Cengage Learning, USA.
- 11-Hitt, A. Michael , Chet C. Miller & Colella , Adrienne,(2011), organizational behavior,3<sup>RD</sup> ed, Publisher: John Wiley & Sons. Releas, USA.
- 12-Matthews, Gerald, Zeidner, Moshe & Rerts, Richard,(2002), Emotional intelligence ,science & Myth, Classic Edition,Cambridge, MA: MIT Press, Boston.
- 13-Mullins,J. Laurie,(2010),Management & Organizational Behavior,9<sup>th</sup> ed, Pearson Education Ltd, England, *London, usa* New York,
- 14-Newman, Stanton and Steed, Liz and Mulligan, Kathleen,(2009), Chronic physical illness self-management and behavioural interventions, First ed, McGraw-Hill Education, New York, NY
- 15-Palmer, Stephen, & Cooper, Cary,(2010) , How to Deal with Stress, 2<sup>ND</sup> ed, Diss, Norfolk Printed and bound in India.
- 16-Roberto. R. (1997), The Po Ns Test: Sensitivity to Nonverbal Cues in P. Mereynolds ,1<sup>st</sup> ed, Aduancesin Psychological Assessment ,San Francisco: Jossey- Boss
- 17-Rosier, R. H. (1996), The Competency Model Handbook ,3<sup>rd</sup> ed, Harvard University Press, Boston: Linkage,usa
- 18-Riggio ,E. Ronald,(2013), Introduction to industrial organizational psychology,6<sup>th</sup> ed, New Jersey,Boston - USA.
- 19-Spencer, M. Lyle & Spencer,M. Signe, (1993), Competence At Work: Models For Superior Performance,1<sup>st</sup> ed , Publisher: Wiley, New York: Wiley
- 20-Stranks , Jeremy,(2005) , Stress at Work Management and Prevention,1<sup>st</sup> ed, Great Britain by Biddles Ltd, King's Lynn, Norfolk
- 21-Weinberg ,Ashley, Sutherland,J. Valerie, Cooper, Cary,(2010),organizational stress management a strategic approach,1th ed , New York, NY, USA
- 22-Wagner, A. John, Hollenbeck,R. John,(2010), Organizational Behavior Securing Competitive Advantage,1<sup>st</sup> ed, Maeson,New York, & London NY.
- 23-Weiss ,H. Donald,(1999), The Self-management Workshop : Helping People Take Control of Their Lives and Their Work a Trainer's Guide ,10<sup>th</sup> ed, Broadway, New York, NY

### B- Journals

- 1-Abrams, C.Lisa,Croos, Rob, Lesser,Eric, & Levin,Z. Daniel, (2003), Nurturing Interpersonal Trust In Knowledge-Sharing Networks, Academy of Management Executive, Vol. 17, No.4,PP:64-77-
- 2-Albrecht, L. Simon, (2002). Perceptions of Integrity, Competence & Trust in senior management as Determinants of Cynicism Toward change, Public Administration & management: An Interactive Journal, Vol. 7, No. 4,pp:320-343
- 3-Bandura, Albert,(1976), self-Reinforcement : Theoretical and Methodological Considerations, the National Institutes of Health, U.S. Public Health Service,vol.4,no.2,pp:135-155
- 4- Bruin ,Gideon,(2006),The dimensionality of the general work stress scale a hierarchical exploratory factor analysis, Journal of Industrial Psychology,vol. 32,iss.4,pp.68-75
- 5-Bukhari, Zirgham ullah,(2008), Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking Sector of Pakistan, International Journal of business and management,vol.3,no.13,pp:10-115.
- 6-Bhagat, R.S., Krishnan, B., Nelso, T.A., Leonard, K.M., Jr., D.L.F., & Billing, T.K, (2010), "Organizational Stress, Psychological Strain, and Work Outcomes in Six National Contexts", Cross Cultural Management International Journal, Vol. 17, No.17, PP. 10- 29.
- 7-Coetzee, M. & Villiers, M., (2010), "Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African financial institution ", South African Business Review, Vol. 14, No.
- 8- Cordsc & Dougherty, & Blum ,W.(1997), Patterns of burnout among managers &professionals. A comparison of models.Jornal of organization behavior, Council of Medical Research, vol.18,pp: 685-701.
- 9- Gadot, Eran Vigoda, Beeri , Itai , Shemesh , Taly Birman & Somech, Anit,(2007), Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System A Scale Reconstruction and Validation,Journal of Educational Administration Quarterly,vol.43,no.4
- 10- Hasin, H.H & Omar ,N.H,(2007), "An Empirical Study on Job Satisfaction, Job-Related stress and Intion to Leave among Audit Staff in Public Accounting Firms in Melaka", International Journal of Stress Management, vol.14, No., 10, PP. 21- 39
- 11-Idris, M.K. (2011), "Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain Among Malaysian Public", University Academics, International Journal of Business and Social Science, Vol. 2, No. 9, PP. 154- 166
- 12-Jamal , Muhammad,(2011), Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries, International Journal of Business and Social Science,vol.2, no.20pp:20-29
- 13-Morehouse , M.M. (2007). An exploration of emotional intelligence across career arenas. Journal of Leadership & Organization Development, Vol. 26, No.9
- 14-Manzoor, A., Awan, H. & Mariam, S., (2012), "Investigating the impact of work stress on job performance: A study on textile sector of Faisalabad ", Asian Journal of Business and Management Sciences, Vol. 2, No. 1
- 15-Mehboob, Farhan & Bhutto, Niaz,(2012), Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at Business Institutes, Interdisciplinary Journal of contemporary research in, vol.3,no.9,pp:1447-1455
- 16-Nekorance, Jaroslav & Nagyova, Lenka,(2014), Adaptation of employees in the organization and its importance in terms of human resource management, The Armed Forces Academy of gen. M. R, Management and Economics,vol.1,no.73,pp:114-120

17-Rahim, M. & Psenicka, C. (1996). A structural equations model of stress, locus of control, social support, psychiatric symptoms, & propensity to leave a job. Journal of Social Psychology, Vol. 136, No. 1, pp:69-84

18- Salleh, A.L. & Bakar, R.A. & Keong, W.K., (2008), "How Detrimental is Job Stress? A Case Study of Executives in the Malaysian Furniture Industry", International Review of Business Research Journal, Vol. 4, No. 5, October PP. 64- 73.

19-Savolainen, Taina & Fresno, Palmira López,(2012), Trust in Leadership for Sustaining Innovations How Leaders Enact on Showing Trustworthiness, Nang Yan Business Journal, vol. 1, no. 1 pp:129-136

20-Tangney, J. P., Baumeister, R. F. & Boone, A. L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. Journal of personality, vol. 72, no. (2), pp: 271-324

21-Vijaya, T. G. & Hamamalin, R., (2012), "Role ambiguity, role conflict and work role balance: Influence on organizational commitment and turnover intension of faculty ", European Journal of Social Sciences, Vol. 30, No. 4

2022-Wang, Jin and Wong, Chak Keung,(2014), A Comparative Study on the Measurement Scales of Organizational Citizenship Behavior Within China's Hotel Industry, Journal of China Tourism Research, vol.6, no.4, pp:358-369

23-Wolverton, Mimi and Wolverton L. Marvin & Gmelch H. Walter, (1999), The impact of role conflict and ambiguity on academic deans, Journal of Higher Education, No 70. p 80

22-Whibeck, C. (1995). Truth and trustworthiness in Research, Science and Engineering Ethics. P. 403-416

24-Zhang, L. (2006), Thinking Styles & the Big Five Personality Traits Revisited. Personality & Individual Differences. Vol. 40, No. 11

#### C-Thesis and Dissertations

1-Antonova, Evgenia,(2016), Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry a comparative case study of hotels in Russia, Master Thesis submitted in influence of degree master of science in international tourism, modul Vienna university.

2-Dollar, A Chad,(2013), What is the Impact of Self-Management on Daily Net Calories Consumed by Women Who are Overweight, Dissertations Department of Educational Psychology, Special Education, and Communication Disorders, College of Education, Georgia State University

3-Denti, Leif . (2013), Leadership & Innovation in R&D Teams, PhD thesis, Department of Psychology, University of Gethenborg, Sweden

4-Halsell, Sheila Scott,(2006), Emotional intelligence in the hospitality industry : a comparison study, A dissertation hospitality administration, Texas Tech University

5-Spooner, Rebecca,(2004), The influence of work stress and work support on burnout in public hospital nurses, Thesis submitted in fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy, Queensland university of technology.

#### D- Conferences

1-Chermiss, C. & Adler, M. (2000). Promoting Emotional Intelligence in Organizations. Alexandria, Va.: American Society for Training & Development Conference..

2-McGowan, Patrick,(2005), Self management Background Paper, International Conference on Patient Self-Management, University of Victoria - Centre on Aging, PP:1-10

**ملحق (1) الاستبانة**

أعدت الاستبانة لقياس متغيرات البحث الموسوم (أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي) يرجى تفضلكم بالاجابة على فقراتها بعناية ، وذلك بوضع علامة ( ✓ ) أمام الاجابة التي تختارونها ، ونود أعلمكم بأن المعلومات ستستخدم لغراض الدراسة فقط ولا داعي لذكر الاسم. مع خالص شكرنا وتقديرنا..

الباحث

 المحور الاول  
ضغوط العمل

البعد	ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
صراع الدور	1	اتلقى طلبات متعارضة عند انجاز الاعمال من اكثر من جهة في آن واحد					
	2	هناك اختلاف بين توقعاتي عن العمل وتوقعات رؤوسائي .					
	3	اشعر بالضغط بسبب المتطلبات المتعارضة في العمل.					
غموض الدور	4	تتعارض بعض متطلبات العمل مع مبادئي وقيمي.					
	5	تعليمات العمل غير واضحة تماما.					
	6	اجهل حدود صلاحياتي لاداء واجبات عملي.					
	7	يقدم لي رؤوسائي تعليمات واضحة عن ادائي.					
	8	اقوم باداء مهام لا اعرف المغزى منها.					
عبء العمل	9	اشعر ان عبء عملي كبير جدا.					
	10	افتقد للوقت الكافي لاداء كل ما يوكل الي من مهام.					
	11	اشعر بان مسؤوليات عملي تتزايد بشكل غير مبرر.					
طبيعة العمل	12	ضغط العمل متواصل حتى في فترات الراحة القليلة.					
	13	يتطلب عملي السرعة في التفكير .					
	14	تنسم وظيفتي بمصاعب جمة.					
	15	يتطلب عملي اداء مهام روتينية.					
	16	طبيعة عملي توفر لي فرص التقدم والارتقاء الوظيفي .					

المحور الثاني  
ادارة الذات

البعد	ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماما
ضبط النفس	17	عند مواجهة موقف يثير غضبي احاول ان اهدىء نفسي					
	18	اسيطر على احزاني كي لا ادعها تؤثر على عملي.					
	19	اضبط انفعالاتي عندما ارى مواقف غير ملائمة من قبل زملائي في العمل					
المبادرة	20	افقد توازني عندما تواجهني بعض المواقف المجحفة على حقوقي الوظيفية					
	21	اشعر بان لدي القدرة على تحدي الافكار التقليدية وتجديدها					
	22	ابادر في حل مشكلات زملائي على المستوى المهني					
	23	اعمل على اشاعة جومن النشاط والحماسة بين زملائي .					
التكيف	24	اسعى الى بناء رؤية مستقبلية لتطوير العمل في منظمتي.					
	25	اسعى الى استيعاب التطورات التي تحدث في بيئة العمل.					
	26	يتصف تعاملتي بالمرونة مع اي تغييرات في سياسات وخطط العمل.					
	27	انسجم بسهولة مع زملائي في العمل عند انجاز الاعمال الموكلة اليها.					
	28	عادة ما اتمكن من التأقلم مع طبيعة العمل في حال نقلي الى قسم اخر.					
الجدارة بالثقة	29	يتوقع مديري نجاحي في الاعمال التي توكل الي .					
	30	اشعر بان زملائي يثقون بي.					
	31	اعترف بتصرفاتي غير المناسبة تجاه زملائي في العمل .					
الضمير الحي	32	امتلك الثقة بقدرتي على التأثير في الاخرين عندما اتأكد من صحة قراراتي فيما يخص مشاكل العمل					
	33	انجز الاعمال المهمة حتى وان تطلب الامر العمل خارج اوقات الدوام الرسمي.					
	34	غالبا ما اثنشغل عن العمل بالاحاديث الجانبية والشخصية.					
	35	اشعر بالمسؤولية الملقاة على عاتقي في انجاز المهام الموكلة الي .					
	36	اطبق قواعد واجراءات العمل حتى لو لم يراقبني احد.					