

Professional pressure management strategies of the Algerian Service Institution.

Belhay Hassina¹

¹Lecturer at the Department of Psychology and Orthophony, Lecturer Class A, University of Badji Mokhtar - Annaba, Laboratory of Work Analysis and Ergonomics Studies Code E0979500(Algeria).

The Author's E-mail: hassina.belhay@univ-annaba.dz

Received: 15/09/2024 Published: 04/02/2025

Abstract:

The current study aimed to reveal the most important strategies used by Mobilis workers to manage their professional pressures in the Regional Directorate of Mobilis in Annaba. The study sample was estimated at 27 workers who were selected using the random drawing method, With the adoption of the descriptive approach due to its suitability to the nature of the study. We used the questionnaire technique as a tool for data collection. The statistical analysis programme SPSS was used to analyse the collected data. The results of the study concluded that workers use the following strategies: focus, seeking support and assistance, prioritization tasks, as well as a time management strategy to manage professional pressures facing them in their working environment.

Keywords: professional pressures, pressure management strategies, service.

إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية بالمؤسسة الخدمائية الجزائرية.

بلهي حسينة¹

¹أستاذة بقسم علم النفس والأرطوفونيا، أستاذة محاضرة، جامعة باجي مختار – عنابة، مخبر تحليل العمل والتطبيقات الأروغونوميترمز E0979500 (الجزائر).

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية للكشف عن أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها عمال شركة موبيليس لإدارة ضغوطاتهم المهنية بالمديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بعنابة، حيث قدرت عينة الدراسة بـ 27 عامل تم اختيارها باعتماد طريقة السحب العشوائي، مع اعتماد المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة، وقد استخدمنا تقنية الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات المجمعة وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العمال يستعملون الاستراتيجيات التالية: التركيز، طلب الدعم والمساعدة، تحديد المهام حسب الأولوية، وكذا إدارة الوقت لإدارة الضغوط المهنية التي تواجههم في بيئة عملهم.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية، المؤسسة الخدمائية.

مقدمة:

يشهد عالمنا اليوم الكثير من الظواهر داخل المؤسسات والمنظمات من بينها ضغوط العمل التي أصبحت مصدر تركيز واهتمام الباحثين لانعكاسها الكبير على الفرد والمنظمة والمجتمع، كما تعتبر من أهم الموضوعات الأساسية التي تم التركيز عليها في مجال الإدارة من حيث دراسة مصادرها ومسبباتها وإستراتيجيات التعامل معها. حيث أن وجود مستويات مرتفعة من ضغوط العمل بين العاملين قد يؤثر على الأداء الفردي. وبالتالي أداء المنظمة ككل ويحد من قدراتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية. ومن هذا اتجهت الدراسات في هذا المجال إلى الكشف عن ظاهرة ضغوط العمل حيث ركزت على معايير منها التسرب الوظيفي ومعدلات دوران العمل، وكذلك التقليل من نسبة التغيب وتغيير مكان العمل وغيرها من العوامل التي تعتبر مظاهر الضغوط العمل.

فنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءا من هذه المتغيرات. ومن هنا فقد لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة. لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم فسي العمل نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة. وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على صحته النفسية والجسدية وانعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمة، وتختلف إستراتيجيات التي يستخدمها الفرد حسب العمل الذي يمارسه والمواقف التي يواجهها.

1- الإشكالية: تسعى المنظمات دوما إلى تحقيق أهدافها، مع زيادة المنافسات والتحديات التي تواجهها ونجاحها يعتمد على العديد من المقومات نذكر منها: الموارد المالية، الدراسات الفعالة للسوق، أهمية التناسق الإداري تحليل العمل الدقيق...، وأكثرها أهمية هي الموارد البشرية، بحيث تمثل هذه الأخيرة أهم عناصر الإنتاج في المنظمة. ومن ثم ندرك أن الخلل الذي قد يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة ويؤثر على ضمان بقائها واستمرارها.

ويواجه العامل خلال ممارسته لواجباته المهنية العديد من التحديات والصعوبات، هذه المواقف تسبب الكثير من الضغوطات، وهي تعكس درجة التوتر الناتج عن متطلبات العمل والتحديات اليومية في البيئة الوظيفية، يمكن أن تكون ناتجة عن ضيق الوقت وكثرة المسؤوليات... (أي عوامل ترتبط بالعمل)، مما يؤدي إلى التفاعل الكلي للصفات الجسمية والنفسية مع مطالب بيئة العمل الداخلية والخارجية، تاركة بذلك آثار سلبية وإيجابية لدى العامل (يتوقف ذلك حسب كيفية تعامل الفرد مع المواقف الضاغطة). ولمواجهة الضغوط المهنية يستعمل العمال ما يسمى إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية، والمقصود بها القدرة على التعامل بفعالية مع الضغوط والتحديات التي قد تواجه الفرد أو المؤسسة. وتشمل استراتيجيات إدارة الضغوط مجموعة من الأساليب والممارسات التي يمكن استخدامها للتحكم في مستوى الضغط وتقليل تأثيره الضار على الصحة النفسية والأداء. حيث أكدت الدراسات أهمية هذه الإستراتيجيات

ومساهماتها في تحسين جودة العمل والرفع من الإنتاجية، وبالأخص تحقيق الرضا المهني، وتعتبر مؤسسة موبيليس من ضمن المؤسسات التي يتعرض فيها العمال للكثير من الضغوطات، نظرا لطبيعتها وحجم المنافسة التي تتعرض لها. مما يخلق ذلك الكثير من الضغوطات في العمل والأعباء والمسؤوليات وهذه العوامل قد تؤثر على مواردها البشرية وعلى صحتهم النفسية، ويعرقل سعيهم نحو تحقيق أهدافهم، والتفوق في إنجاز المهام الموكلة لهم مما يقلل من مستوى أدائهم. وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد والمنظمة، ولهذا جاءت هذه الدراسة تهدف لمحاولة الوصل بين المواقف الضاغطة وبعض الإستراتيجيات المتعلقة بإدارة الضغوط المهنية، وعليه فإن مشكلة البحث تتمحور في التساؤل المركزي التالي:

ما هي الإستراتيجيات التي يستخدمها عمال موبيليس لمواجهة الضغوطات المهنية؟
ومن خلال هذا التقديم نطرح التساؤلات التالية:

- هل يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية لإدارة الضغوط المهنية؟
- هل يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية طلب الدعم والمساعدة لإدارة الضغوطات المهنية؟
- هل يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية التركيز لإدارة الضغوط المهنية؟
- هل يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية إدارة الوقت لإدارة الضغوط المهنية؟

2- الفرضيات:

- يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية التركيز لإدارة الضغوط المهنية
- يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية طلب الدعم والمساعدة لإدارة الضغوطات المهنية
- يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية تحديد المهام والأولويات لإدارة الضغوط المهنية
- يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية إدارة الوقت لإدارة الضغوط المهنية

3- المفاهيم الإجرائية:

3-1- الضغوط المهنية: عبارة عن ردود أفعال جسمية فيزيولوجية ونفسية، تحدث نتيجة تجاوز متطلبات وظيفة عمال موبيليس، قدراتهم. مما يسبب لهم التهديد ويصبحون غير قادرين على التكيف مع بيئة عملهم، وتترجم الانفعالات لدى الموظفين والتي تعبر عن الضغط المهني من خلال: الإرهاق، التعب الشديد، الأمراض الجسدية، دون أن ننسى المظاهر النفسية كالقلق والتوتر وغيرها من الأعراض الأخرى.

3-2- إستراتيجيات إدارة الضغوط: ونقصد بها في هذه الدراسة مجموعة الخطط والتدابير التي يتخذها عمال شركة موبيليس - عناية- للتعامل مع الضغوط التي يواجهونها في بيئة عملهم، والتي يعبرون عنها من خلال درجات استجاباتهم نحو مختلف بنود الاستبيان الذي أعد لقياسها. وتتمثل في: (إستراتيجية تحديد المهام والأولويات، إستراتيجية إدارة الوقت، إستراتيجية طلب المساعدة والدعم الاجتماعي، إستراتيجية التركيز).

وفيما يلي تعريف موجز لهذه الاستراتيجيات.

- **إستراتيجية تحديد المهام والأولويات:** إستراتيجية تحديد أولوية المهام وهي أسلوب فعال في إدارة الضغوط المهنية. يمكن تعريفها بأنها العملية التي يقوم بها الشخص لتحديد وترتيب المهام بحيث يمكن التركيز على الأولويات الرئيسية وإدارة الوقت بشكل أفضل. الهدف من هذه الإستراتيجية هو تحقيق أقصى قدر من الإنتاجية والفعالية.
- **إستراتيجية إدارة الوقت:** إستراتيجية إدارة الوقت هي نهج منهجي يستخدم لتحسين استخدام الوقت بشكل فعال في السياق المهني. تشمل هذه الإستراتيجية تحديد الأولويات، وتنظيم الأنشطة، واستخدام الأدوات والتقنيات لتحقيق أقصى إنتاجية في بيئة العمل. تعتمد على تحليل الوقت، وتحديد الأهداف الزمنية، واستخدام الأدوات الرقمية، وتنظيم البيئة العملية، وتقنيات إدارة الأولويات. يتم التركيز بشكل أساسي على تحسين الأداء في مجال العمل وتحقيق الأهداف المهنية بفعالية.
- **إستراتيجية طلب المساعدة والدعم الاجتماعي:** إستراتيجية طلب المساعدة والدعم الاجتماعي هي النهج الفعال الذي يعتمد على التواصل والتفاعل مع الآخرين بهدف الحصول على الدعم النفسي، العاطفي، أو المهني. تتضمن هذه الإستراتيجية فهم احتياجات الفرد والتواصل بشكل واضح حول المساعدة المطلوبة. يشمل طلب الدعم أنواعاً مختلفة من المساعدة، مثل النصيحة، أو المشورة، أو التعاون في إيجاد حلول للتحديات المواجهة.
- **إستراتيجية التركيز:** إستراتيجية التركيز هي الطريقة التي يستخدمها الفرد لتوجيه انتباهه وجهوده نحو مهمة معينة بشكل فعال، مما يساعده على تحقيق أقصى استفادة وإنتاجية خلال فترة زمنية محددة. تشمل هذه الإستراتيجية التخلص من المشتتات، تنظيم البيئة، تحديد الأهداف، واستخدام تقنيات التنفس وتنظيم الوقت لتعزيز التركيز وتحسين الأداء العقلي.

الخلفية النظرية:

1. مفهوم الضغط المهني لغة واصطلاحاً:

➤ تعريف الضغط:

تعريف الضغط لغة: حسب معجم الرائد فإن الضغوط من فعل ضغط يضغط ضغطاً ضغط الشيء عصره كبس شدد وضيق عليه (مسعود، 2005، صفحة 325)

- **ضَغَطٌ عَلَيْهِ : تَشَدَّدَ، ضَبِقَ عَلَيْهِ (مسعود، 2005، صفحة 326)**

الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء، وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد، أما في علم النفس فإن الضغوط تعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله، وتتمثل الضغوط النفسية في القلق وإحباط والصراع والنزاع وعدم الارتياح والشعور بالألم. (حميد و سعدود ، 2021، صفحة 99) وحسب (الضريبي، 2010، صفحة 667) "الضغوط تشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث والمتغيرات المحيطة. في حياته اليومية، مؤلمة كانت أم سارة، تلك الأحداث التي ترتبط ببعض التغيرات الفسيولوجية في الوظيفة البنائية لجسمه"

1. **تعريف الضغط المهني:** حسب L.maunad هي: " مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تصيب الفرد بالتعب

والإرهاق الجسدي والنفسي، مما يؤدي إلى تعثره في العمل وانخفاض مستوى أداءه" (أولاد بوجمعة، 2020، صفحة 12)

كما عرفها العالمين "جرينبيرج وبارون" بأن ضغط العمل هو نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية استجابية مجموعة من الضغوط الخارجية وقد أشارا أيضا بأن جزء من البيئة العملية، سواء كانت مادية أو نفسية، يمثل إحدى المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض متنوعة، سواء كانت جسدية أو نفسية، وتترتب على ذلك آثار سلبية تنعكس على الفرد وعلى الهيكلية الداخلية للمنظمة بأكملها (بوغازي، 2015، صفحة 52)

يعرفه سيد عبد العال (تواتي، 2019، صفحة 79): "الضغط المهني بأنه مجموعة التغيرات الفسيولوجية، الجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها

وحسب ما ذكره (عطوي، 2010، صفحة 24): كما يرى كل من مارغوليس وكروس أن الضغط هو ذلك الموقف الذي تكون فيه العوامل المرتبطة بالمهمة تبادل التأثير مع العمال بصفة مؤثرة على حالته النفسية أو الفسيولوجية أو الاثنين معا مما يحتم عليه الانحراف عن السير العادي "في الخلاصة يمكن أن تشمل هذه التعاريف في تعريف واحد وكامل :
وأيضا حسب (بكور، 2022، صفحة 18): "ضغوط العمل هي: ظاهرة يواجهها كل مورد بشري أو صاحب عمل في الوظيفة ويتعامل معها بشكل مختلف وفقا لطريقته الخاصة. أنه في الأساس عدم تطابق بين القدرات الفردية والطلب التنظيمي"
الخلفية الميدانية:

1- حدود الدراسة الأساسية: تمثلت حدود الدراسة في:

1-1- الحدود البشرية: تمثلت في موظفي المديرية الجهوية لموبيليس عنابة

1-2- الحدود المكانية: أقيمت الدراسة على مستوى المديرية الجهوية لموبيليس عنابة

-الحدود الزمنية: لقد تمت الدراسة في الثلاثي الأول من سنة 2024

2- منهج الدراسة: يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث، وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم، ومنه فإن المنهج الوصفي الأكثر مناسبة لطبيعة الدراسة التي تهدف للكشف عن الإستراتيجيات التي يستخدمها عينة الدراسة في إدارة الضغوط .

3- مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع البحث هو مجموع العناصر التي ستسحب منها عينة البحث. وتمثل مجتمع الدراسة ككل في 50 موظف يمارسون مهامهم بالمديرية الجهوية لموبيليس-عنابة- وقمنا بسحب 27 موظف بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع البحث المكون من 50 مفردة.

4- أدوات جمع البيانات: نظرا لطبيعة موضوع الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات المناسبة لطبيعة وأهداف الدراسة، وقد راعينا في إعداده أن يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تدور حول التحقق من التساؤلات التي تحاسول الدراسة الإجابة عنها.

وقد تكون الاستبيان من جزأين:

➤ الجزء الأول: ويحتوي على البيانات الأولية لعينة الدراسة.

➤ الجزء الثاني: يتضمن محور واحد ومقسم إلى أربعة أبعاد: مبنية في الجدول التالي:

جدول رقم (01) يوضح توزيع بنود الاستمارة

رقم البنود	الأبعاد	إستراتيجيات إدارة الضغوط
5-4-3-2-1	التركيز	
10-9-8-7-6	الدعم الاجتماعي	
14-13-12-11	تحديد أولوية المهام	
19-18-17-16-15	إدارة الوقت	

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكيرت الخماسي

❖ الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة:

➤ صدق الاستبيان (صدق الاتساق الداخلي): يقصد بالصدق الداخلي لعبارات الاستبيان مدى اتساق جميع فقرات

الاستبيان مع المحور التي تنتمي إليه العبارة أي أن عبارة تقيس ما وضعت لقياسه فقط .

➤ ثبات الاستبيان: قمنا بحساب معامل الثبات بالاعتماد على معامل ألفا كرومباخ وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم 02 : يوضح قياس ثبات الاستمارة ككل بالاعتماد على معامل الثبات ألفا كرومباخ:

قيمة a	عدد الفقرات	الاستمارة ككل
0.759	27	

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة: للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي spss v 25 وقد استخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية :

➤ معامل ألفا كرومباخ: لتحديد ثبات الاستبيان

➤ التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الشخصية والديموغرافية لمجتمع الدراسة وتحديد اتجاهاتهم نحو عبارات الاستبيان.

➤ -المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات العينة عن المحاور الرئيسية وكذا الترتيب حسب أعلى متوسط حسابي.

6- عرض ومناقشة وتفسير النتائج حسب فرضيات الدراسة :
1-6- عرض ومناقشة وتفسير نتائج بعد التركيز:

جدول رقم 03: استجابات مفردات عينة الدراسة حول بعد إستراتيجية التركيز

الترتيب	المتوسط الحسابي	غ موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البنود
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
4	3.44	7.4	2	29	8	0	0	37	10	25.9	7	1
2	3.81	0	0	18.5	5	7.4	2	48.1	13	25.9	7	2
1	3.85	0	0	14.8	4	3.7	1	63.0	17	18.5	5	3
5	2.88	7.4	2	40.7	11	11.1	3	37	10	3.7	1	4
3	3.74	3.7	1	14.8	4	11.1	3	44.4	12	25.9	7	5

مجموع المتوسط الحسابي: 17.74

من خلال نتائج الجدول رقم 03 الموضح لاستجابات عينة الدراسة المتعلقة ببعد إستراتيجية التركيز في إدارة الضغوط المهنية يتضح أن المتوسطات الحسابية كانت محصورة بين (2.88 و3.85) وبمتوسط حسابي كلي قدر ب 3.54 والتي تشير إلى مستوى مرتفع، ونفس ذلك أن بند "تقوم بإنجاز مهام عملك بسرعة" يعد من أهم العوامل الدالة على أن عمال موبيليس يعتمدون السرعة في إنجاز مهامهم، حيث تحصل هذا البند على متوسط حسابي قدره 3.85، وذلك يعبر على أن عمال موبيليس يعانون من ضغط في كثرة المهام و قلة المدة المطلوب إنجازها فيها فيجب على الإدارة أن تعرف قدرات عمالها ومدى استعابهم الكمي لحجم المهام، ثم يليها بند "تفضل الانتهاء من مهمة واحدة تماماً قبل الانتقال إلى المهمة التالية". وجاء بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3.81 مما يدل على أن عمال موبيليس يفضلون الانتهاء من المهمة بأكملها لكي ينتقلوا إلى المهمة الأخرى مما يساعدهم على ترتيب أنفسهم وتخفيض الضغوط الوظيفية، ويتبعها بند "تجد أن التفكير بمهام متعدد في نفس الوقت يضيع تركيزك" جاء بمتوسط حسابي ذو أهمية مرتفعة قدره 3.74 وذلك يفسر أن عمال مؤسسة موبيليس يجدون أن التفكير على المهمة الواحدة يساعدهم في إدارة الضغوطات بشكل أفضل ويفسر أيضاً الخطأ في معالجة الملفات والمهام قد يكون مكلفاً جداً للمؤسسة والعامل من ناحية الوقت والجهد وأن مهام المؤسسة تتطلب التركيز الدائم، ثم يليها البند "تعمل على إنجاز عدة مهام في نفس الوقت" جاء بمتوسط حسابي ذو أهمية متوسطة قدره 3.44، وذلك يفسر أن العمال في بعض الأحيان قد نظراً عليهم مهام عاجلة تجعلهم مطربين إلى العمل على عدة مهام في نفس الوقت من أجل أتمام المهام المستعجلة وإتمام المهام الأخرى قبل الموعد المحدد، وفي الأخير جاء البند "تجد أن التفكير بمهام متعددة في نفس الوقت يساعدهك على إتمامها في أجالها" وجاء بمتوسط حسابي ذو أهمية متوسطة ب 2.88،

وبتالي حسب النتائج المتحصل عليها فالفرضية القائلة يستعمل عمال موبيليس إستراتيجية التركيز لإدارة الضغوط المهنية تحقق بمتوسط حسابي ذو أهمية مرتفعة قدره 3.54

2-6- عرض ومناقشة وتفسير نتائج بعد الدعم الاجتماعي :

جدول رقم 04: استجابات مفردات عينة الدراسة حول بعد إستراتيجية الدعم الاجتماعي

الترتيب	المتوسط الحسابي	غ موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البنود
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
4	3.62	3.7	1	18.5	5	1	3.7	59.3	16	14.8	4	6
5	3.07	0	0	40.7	11	18.5	5	33	9	7.4	2	7
2	3.92	0	0	11.1	3	7.4	2	59.3	16	22.2	6	8
3	3.70	3.7	1	14.8	4	11.1	3	48.1	13	22.2	6	9
1	4.07	11.1	3	0	0	3.7	1	51.9	14	33.3	9	10

مجموع المتوسط الحسابي: 18.38

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 04 الخاص باستجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة ببعد إستراتيجية الدعم الاجتماعي في إدارة الضغوط المهنية يتضح أن المتوسطات الحسابية كانت محصورة بين (3.07 و4.07) وبمتوسط حسابي كلي قدر ب 3.67 على مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى المستوى المرتفع لبعد إستراتيجيات الدعم الاجتماعي.

ونفس ذلك أن بند "تجد أن التحدث مع الزملاء في العمل يساعد في التغلب على ضغوط العمل" حيث تحصل على متوسط حسابي قدره 4.07 مما يفسر أن عمال موبيليس يواجهون ضغوطات كبيرة، وأيضاً يفسر لنا أن العمال يعتمدون على التحدث والتفريغ للمشاكل التي واجهها أثناء تأدية مهامهم مع بعض كاداة للتخفيف على ضغوطات المهنة، فحين قدر بند "يؤدي التواصل الفعال مع زملاء العمل إلى تخفيف الضغوط المهنية وخلق بيئة داعمة" حيث تحصل على متوسط حسابي ذو أهمية مرتفعة قدره 3.92، وهذا يفسر أن التواصل الفعال بين العمال يساهم في تخفيض الضغوطات المهنية عن طريق تقليل وقوع الأخطاء بين العمال في إرسال المعلومات وتكون سيرورة المهام بينهم في أقصى فاعلية وأيضاً يدل ذلك على اعتماد العمال على توزيع المهام فيما بينهم بطريقة غير رسمية مثال: حين يكون هناك ضغط على عامل يساعده عمال آخرون أو كل عامل يعمل على نوع معين من المهام، ويتبعها بند "تشارك التجارب والتحديات المهنية مع زملائك للحصول على رؤى جديدة ونصائح" جاء بمتوسط حسابي ذو أهمية مرتفعة قدره 3.70، وهذا يفسر أن عمال موبيليس يشاركون المواقف والتحديات المهنية مع بعض لاكتساب خبرات أكثر وهذا أيضاً يساعد التجنب وقوع العامل

في خطأ وقع فيه زميله من قبل وهذا يفسر أيضا أن المكتب ليس فقط مكان للعمل بل هو يعتبر مقر اجتماعي وكيان قائم بحد ذاته، ثم يتبعه البند "تشارك المواقف التي تحدث معك في العمل مع الأصدقاء أو الأشخاص المقربين منك" بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3.62، هذا يفسر لنا أهمية الدعم الاجتماعي ومواجهة الضغوط سواء كان من الأسرة أو الأصدقاء... فذلك يساعد الفرد على عدم التسرع في اتخاذ قراراته بناء على عاطفته. ثم في الأخير يأتي البند "توجد صعوبات في وظيفتك تتطلب الاستعانة بأفكار الموظفين الآخرين" جاء بمتوسط حسابي متوسط قدره 3.07 مما يفسر أن العمال يتمتعون بتكوين ممتاز والصعوبات تكون في البعض من الأحيان وليس دائما. وبالتالي حسب النتائج المتحصل عليها **فالفرضية القائلة بأن عمال موبيليس يستخدمون إستراتيجية الدعم الاجتماعي لإدارة الضغوط المهنية تحققت بمتوسط حسابي قدره 3.67.**

3-6- عرض ومناقشة وتفسير نتائج بعد تحديد المهام حسب الأولوية:

جدول رقم 05: استجابات مفردات عينة الدراسة حول بعد إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية

الترتيب	المتوسط الحسابي	غ موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البنود
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1	4.66	0	0	0	0	0	0	33.3	9	66.7	18	11
3	4.40	0	0	3.7	1	3.7	1	40.7	11	51.9	14	12
4	4.11	0	0	7.4	2	7.4	2	51.9	14	33.3	9	13
2	4.59	0	0	0	0	0	0	40.7	11	59.3	16	14
مجموع المتوسط الحسابي: 17.76												

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 05 الخاص باستجابات مجتمع الدراسة المتعلقة ببعد إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية في إدارة الضغوط المهنية، يتضح أن المتوسطات الحسابية كانت محصورة بين 4.11 و 4.66 و بمتوسط حسابي كلي 4.53 على مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى مستوى مرتفع لبعد إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية.

ونفس ذلك أن بند "تحديد المهام حسب الأولوية يساعدك في اقتصاد الجهد والوقت بشكل أفضل" الذي يعد من أهم المؤشرات الدالة على أهمية تقسيم المهام في هدف وإدارة وتقليل ضغوطات العمل، حيث تحصل هذا البند على متوسط حسابي مرتفع قدره 4.66، وهذا راجع إلى طبيعة المهام التي يتعامل معها الموظفون، فهناك المهام الطارئة التي تكون ذو أولوية قسوة ثم تأتي المهام المعقدة ثم تأتي المهام الروتينية، تفرض هذه المهام العامل على تقسيمها لكي يؤدي عمله بأفضل طريقة ممكنة وتساعد في اقتصاد الجهد والوقت، ثم يليه البند "تحديد المهام حسب الأولوية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على تخفيف ضغوط العمل" بمتوسط حسابي ذو أهمية مرتفعة 4.59، مما يؤكد لنا أن ترتيب المهام حسب أهميتها وأولويتها لديه فاعلية كبيرة في تخفيف الضغوطات على عكس إنجازها بعشوائية خاصة وأن تقريب جميع المهام المفروضة على الموظفين تكون مرتبطة بوقت محدد، وبعد ذلك يتبعها بند "تقوم بتقسيم مهامك حسب الأهمية لتحديد الأولوية" جاء بمتوسط حسابي مرتفع قدره 4.40، وهذا يؤكد لنا أن العمال يقومون بتصنيف إنجاز مهامهم حسب أهميتها من عدة جوانب تتمثل في: المدة التقديرية لإنجاز هذه المهمة، حجم المهمة، المهام الطارئة وذلك يسهل عليهم إنجازها بطريقة أسرع ويساهم في تخفيف الضغوطات، ثم في الأخير يأتي البند: "تصمم قائمة تتضمن جميع مهامك اليومية" حيث جاء بمتوسط حسابي بلغ 4.11 ويعتبر مرتفع، وهذا يدل على أن عمال موبيليس يعملون في بيئة روتينية غير مبرمجة، والمقصود بذلك أنهم لا يواجهون نفس المهام كل يوم بل تختلف من يوم إلى آخر مما يجعلنا نستنتج أن القوائم تختلف من يوم إلى آخر.

وبتالي حسب النتائج المتحصل عليها **فالفرضية القائلة بأن يستخدم عمال موبيليس إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية لإدارة الضغوطات المهنية تحققت بمتوسط حسابي مرتفع قدره 4.53.**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 05 الخاص باستجابات مجتمع الدراسة المتعلقة ببعد إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية في إدارة الضغوط المهنية، يتضح أن المتوسطات الحسابية كانت محصورة بين 4.11 و 4.66 و بمتوسط حسابي كلي 4.53 على مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى مستوى مرتفع لبعد إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية.

ونفس ذلك أن بند "تحديد المهام حسب الأولوية يساعدك في اقتصاد الجهد والوقت بشكل أفضل" الذي يعد من أهم المؤشرات الدالة على أهمية تقسيم المهام في هدف وإدارة وتقليل ضغوطات العمل، حيث تحصل هذا البند على متوسط حسابي مرتفع قدره 4.66، وهذا راجع إلى طبيعة المهام التي يتعامل معها الموظفون، فهناك المهام الطارئة التي تكون ذو أولوية قسوة ثم تأتي المهام المعقدة ثم تأتي المهام الروتينية، تفرض هذه المهام العامل على تقسيمها لكي يؤدي عمله بأفضل طريقة ممكنة وتساعد في اقتصاد الجهد والوقت، ثم يليه البند "تحديد المهام حسب الأولوية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على تخفيف ضغوط العمل" بمتوسط حسابي ذو أهمية مرتفعة 4.59، مما يؤكد لنا أن ترتيب المهام حسب أهميتها وأولويتها لديه فاعلية كبيرة في تخفيف الضغوطات على عكس إنجازها بعشوائية خاصة وأن تقريب جميع المهام المفروضة على الموظفين تكون مرتبطة بوقت محدد، وبعد ذلك يتبعها بند "تقوم بتقسيم مهامك حسب الأهمية لتحديد الأولوية" جاء بمتوسط حسابي مرتفع قدره 4.40، وهذا يؤكد لنا أن العمال يقومون بتصنيف إنجاز مهامهم حسب أهميتها من عدة جوانب تتمثل في: المدة التقديرية لإنجاز هذه المهمة، حجم المهمة، المهام الطارئة وذلك يسهل عليهم إنجازها بطريقة أسرع ويساهم في تخفيف الضغوطات، ثم في الأخير يأتي البند: "تصمم قائمة تتضمن جميع مهامك اليومية" حيث جاء بمتوسط حسابي بلغ 4.11 ويعتبر مرتفع، وهذا يدل على أن عمال موبيليس يعملون في بيئة روتينية غير مبرمجة، والمقصود بذلك أنهم لا يواجهون نفس المهام كل يوم بل تختلف من يوم إلى آخر مما يجعلنا نستنتج أن القوائم تختلف من يوم إلى آخر.

وبتالي حسب النتائج المتحصل عليها **فالفرضية القائلة بأن يستخدم عمال موبيليس إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية لإدارة الضغوطات المهنية تحققت بمتوسط حسابي مرتفع قدره 4.53.**

4-6- عرض ومناقشة وتفسير نتائج بعد إدارة الوقت:

جدول رقم 06: استجابات مفردات عينة الدراسة حول بعد إستراتيجية إدارة الوقت

الترتيب	المتوسط الحسابي	غ موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البند
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3	3.92	0	0	14.8	4	3.7	1	55.6	15	25.9	7	15
2	4.14	0	0	7.4	2	3.7	1	59.3	16	29.6	8	16
1	4.33	0	0	3.7	1	3.7	1	48.1	13	44.4	12	17
5	3.14	00	00	33.3	9	33.3	9	18.5	5	14.8	4	18
4	3.25	3.7	1	25.9	7	18.5	5	44.4	12	7.4	2	19
مجموع المتوسط الحسابي: 18.78												

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 06 الخاص باستجابات مجتمع الدراسة المتعلقة ببعد إستراتيجية إدارة الوقت في إدارة الضغوط المهنية، يتضح أن المتوسطات الحسابية كانت محصورة بين 3.14 و 4.33 وبمتوسط حسابي كلي 3.75 على مقياس ليكيرت الخماسي والتي تشير إلى مستوى مرتفع لبعد إستراتيجية إدارة الوقت، وجاءت بأعلى متوسط حسابي لأن العمال قد تلقوا تكويناً في كيفية استخدام هذه الإستراتيجية. ونفس ذلك أن بند "تحرص على إتمام كل مهمة في وقتها المحدد تجنباً لتراكم المهام" الذي يعد من أحد أهم العوامل الدالة على أهمية إدارة الوقت في تخفيف الضغوط المهنية حيث جاء بمتوسط حسابي مرتفع قدره 4.33، وذلك راجع إلى أن جميع المهام تكون مربوطة بوقت معين لإنجازها مما يستلزم على العمال تنظيم واستغلال وقتهم بأقصى طريقة ممكنة، ثم يليه البند "تحدد أولوياتك اليومية وتعتمد على جدول زمني" حيث جاء بمتوسط حسابي مرتفع قدره 4.14، مما يعني أن مجتمع الدراسة يعتمد على جدول زمني خاص به فمثلاً يفضل العامل أن يعمل المهام الصعبة وطائرة ميكرا لأن النشاط الذهني والجسدي في الصباح يكون مرتفع، أيضاً يقوم العمال بأخذ فترات راحة غير رسمية تمتد من 5-10 دقائق لاسترجاع طاقتهم وتركيزهم، تميليه البند "تستخدم فكرة يومية لتنظيم مهامك" حيث جاء بمتوسط حسابي ذو أهمية مرتفعة قدره 3.92، وذلك يدل على أهمية الفكرة في تنظيم وقت العمال وتذكيرهم بالمهام الواجب إنجازها، بعد ذلك يأتي البند "المهام المطلوبة منك تتناسب المدة المطلوبة للإنجاز" حيث جاء بمتوسط حسابي متوسط القوة ب 3.25، وهذا يدل على أن المهام من ناحية الحجم والمدة المطلوبة إنجازها غير متوافقين بحيث نجد أن المدة غير متطابقة مع حجم المهمة، وفي الأخير يأتي البند "المهام المطلوبة منك لاتناسب المدة المحددة لإنجازها" حيث جاء بمتوسط حسابي متوسط قدره 3.14 وهذا يؤكد صحة البند السابق بأن المدة وسعة المهام غير متطابقين، يعني أن المدة غير كافية وحجم المهام كثير مما يؤدي إلى زيادة الضغوطات عند العمال ويعرقلهم في أداء واجباتهم بالكفاءة المطلوبة. ومما يدل على أن الفرضية الرابعة تحققت .

خاتمة:

تعتبر ظاهرة الضغوط المهنية من الظواهر التي تعرف انتشاراً واسعاً في المؤسسات الجزائرية حيث أنها تعدت حدود المؤسسات لتشمل الحياة الشخصية واليومية للفرد لحد تسمية هذا العصر بـ "عصر الضغوط" والتي تنعكس سلباً على كل من الفرد والمؤسسة التي يعمل بها، ولهذا لقي الموضوع اهتماماً بالغاً من العديد من الباحثين، ولا حظنا أن مع الدراسات ركزت على معرفة مصادر هذه الضغوط بينما دراستنا جاءت لبغية التعرف على الإستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد لمواجهة تلك الضغوط المتعلقة بالعمل، ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها اتضح لنا أن أهم الإستراتيجيات التي يستخدمها العمال في التخلص من الضغوط كانت الآتية: جاءت في المرتبة الأولى إستراتيجية تحديد المهام حسب الأولوية، وثانياً جاءت إستراتيجية إدارة الوقت ثم تليها إستراتيجية الدعم الاجتماعي وفي الأخير إستراتيجية التركيز، فمن خلال هذه الإستراتيجيات يستطيع العمال التخلص من الضغوطات المحيطة بهم في مكان العمل بأسرع طريقة ممكنة لضمان كفاءتهم في العمل وحفاظهم على صحتهم النفسية والعقلية.

مما سبق يمكن القول أن موضوع إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية لدى عمال مؤسسة موبيليس الإدارة الجهوية بعناية جدير بالدراسة بسبب الضغوطات المهنية التي يعيشها العمال في الأوساط المهنية والتي لديها تأثير كبير على الصحة النفسية والعقلية للعامل.

المراجع:

- بكور، م. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية العاملة في شركات النقل الخاصة في سورية بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي. سوريا.
- الضريبي، ع. ا. (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج بدمشق. مجلة جامعة دمشق، 719، (4)، 26.
- أولاد بوجمعة، ا. (2020). تشخيص مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه مذكرة تخرج ماستر بجامعة غرداية .
- بوغازي، ف. (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية: المؤسسة المنائية سكيكدة. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 345-325، (11).
- تواتي، ن. (2019). إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين العاملين في مصالح معالجة السرطان. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الشهيد حمة لخضر، 62-51، (30).
- طارق، م. (2011). إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، 246-258، (25)، 5.
- عطوي، س. (2010). الضغط المهني وعلاقته باصراع التنظيمي مذكرة تخرج ماجستير بجامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- مسعود، ج. (2005). الرائد ببيروت: دار العلم للملايين.

الملاحق: الإستبيان:

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غ موافق	غ موافق بشدة
1- إستراتيجية التركيز						
1	- تعمل على إنجاز عدة مهام في نفس الوقت					
2	- تفضل الانتهاء من مهمة واحدة تمامًا قبل الانتقال إلى المهمة التالية					
3	- تقوم بإنجاز مهام عملك بسرعة					
4	- تجد أن التفكير بمهام متعددة في نفس الوقت يساعدك على إتمامها في أجالها					
5	- تجد أن التفكير بمهام متعدد في نفس الوقت يضيع تركيزك					
2- إستراتيجية الدعم الاجتماعي						
6	- تشارك المواقف التي تحدث معك في العمل مع الأصدقاء أو الأشخاص المقربين منك					
7	- توجد صعوبات في وظيفتك تتطلب الاستعانة بأفكار الموظفين الآخرين					
8	- يؤدي التواصل الفعال مع زملاء العمل إلى تخفيف الضغوط المهنية وخلق بيئة داعمة					
9	- تشارك التجارب والتحديات المهنية مع زملائك للحصول على روى جديدة ونصائح					
10	- تجد أن التحدث مع الزملاء في العمل يساعد في التغلب على ضغوط العمل					
3- إستراتيجية تحديد أولوية المهام						
11	- تحديد المهام حسب الأولوية يساعدك في اقتصاد الجهد والوقت بشكل أفضل					
12	- تقوم بتقسيم مهامك حسب الأهمية لتحديد الأولوية					
13	- تصمم قائمة تتضمن جميع مهامك اليومية					
14	- تحديد المهام حسب الأولوية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على تخفيف ضغوط العمل					
4- إستراتيجية إدارة الوقت						
15	- تستخدم فكرة يومية لتنظيم مهام عملك					
16	- تحدد أولوياتك اليومية وتعتمد على جدول زمني					
17	- تحرص على إتمام كل مهمة في وقتها المحدد تجنبًا لتراكم المهام					
18	- المهام المطلوبة منك لا تناسب المدة المحددة لإنجازها					
19	- المهام المطلوبة منك تناسب المدة المطلوبة للإنجاز					