

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس



تخصص: عمل وتنظيم

إدارة الوقت و علاقتها بضغوط العمل لدى العمال الاداريين ببلدية البويرة-نموذجاً-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر قسم: علم النفس تخصص عمل وتنظيم

إشراف الدكتور(ة):

إعداد الطالبة:

- محساس حسيبة.

- صياد عقيلة.

السنة الجامعية: 2018/2017

إهداء

إلى من نور إلا نوره ولا عظمة إلا عظمته إليك ربي ألفه حمد وشكر وثناء.

إلى من علمني الصبر والقناعة والعطاء دون انتظار، تعب على راحتني وسهر الليالي لكي لا ينقصني شيء في حياتي والمساعد على تحقيق أحلامي إلى القلب الكبير العنون الغالي ، إلى الذي مشى حافيا لكي أنتعني العزاء، إلى الذي رباني أحسن تربية أبي العنون الذي تعجز الكلمات عن ما يوجد في قلبي فمهما قلت أو عملت لن أوفيك حقك وأتمنى أن يدملك الله تاجا على رأسي ويطول في عمرك وترى ثمرة جهدك وتعبك.

إلى ينبوع الحنان ورمز الحب وبلسم الشفاء ، إلى من أفاضت علي بحبها وحنانها ومنحتني القوة بدائها إلى الحزن الدافئ الذي لا أستطيع العيش بدونها أمي الغالية ، إلى التي سهرت الليالي من أجلي وتعبت في مرضي وتحملت مشاكلي وهمومي ، إلى من ربنتني أحسن تربية غرست فينا الأخلاق الحميدة والتي بكت بكائي وفرحت بفرحي أتمنى من الله أن يطيل في عمرك ويدملك الصحة والعافية .

إلى زوجي الغالي الذي دعمني لإكمال هذه المذكرة حفظه الله لي ، وإلى كل أهله فردا فردا.

إلى الذين لا تحلو الحياة بدونهم إخوتي أخواتي (غنية، أمل، حياة)، وإلى أختي فضيلة وزوجها خالد ، وأختي فاطيمة وزوجها مجيد، إلى أختي الصغيرة والكتكوتة ريماس، وإلى فاطمة الزهراء وزوجها رشيد وابنهما سيف الدين.

وإلى صديقاتي الغليات (ابتسام، كهيبة، سلوى ، الجواهر ، أمينة، فيروز،

فايزة، فيروز، حواء، نصيرة، صبرينة)، وإلى كل الصديقات التي عرفتهن خلال الفترة

الدراسية.

شكر و تقدير

أتقدم بالشكر والعرفان والتقدير للأستاذة الفاضلة محساس
حسيبة التي كانت سندا وعونا ومرشدة بنصائحها القيمة
وحسن طبيعتها، وأتشرف بكونها المسؤولة عن بحثي هذا ولا
يسعني إلا أن أتقدم لها بجزيل الشكر والعرفان.
كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل الأساتذة الذين قدموا لي
العون لإتمام هذه المذكرة.
واشكر كل من ساعدني وقدم لي العون لإكمال هذه
المذكرة.

الصفحة	المحتويات
ا	شكر وتقدير
ب	إهداء
ج	الفهرس
د	فهرس الجداول
هـ	فهرس الأشكال
	الجانب النظري
	الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة
أ-ب	مقدمة
3	إشكالية الدراسة
4	فرضيات الدراسة
5-4	أهمية الدراسة
5	المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة
11-5	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: إدارة الوقت
13	تمهيد
14	مفهوم الوقت
14	أهمية الوقت
15	أنواع الوقت
15	سمات خصائص الوقت
16	مضيعات الوقت
17	مفهوم إدارة الوقت
18	أهمية إدارة الوقت
20	مبادئ إدارة الوقت
20	متطلبات إدارة الوقت و فعاليته
24-22	النظريات المفسرة لإدارة الوقت
24	خلاصة الفصل

	الفصل الثالث: ضغوط العمل
26	تمهيد
27	مفهوم ضغوط العمل
28	أسباب ضغوط العمل
29	خصائص ضغوط العمل
29	انواع الضغوط
30	عناصر ضغوط العمل
32-31	الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
34-33	أساليب إدارة الضغوط
37-34	النظريات المفسرة للضغوط
40-37	النماذج المفسرة للضغوط
41	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية
44	تمهيد
44	الدراسة الاستطلاعية
44	حدود الدراسة
44	منهج الدراسة
45	أداة الدراسة
45	الأساليب الإحصائية المستعملة
49-45	الخصائص السيكمومترية للأداة
50	خلاصة
	الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة
52	عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة
53	عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
54	عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
56	عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
58	خلاصة عامة
66-63	المراجع
68	الملحق رقم (1): بنود المتغير الأول إدارة الوقت

70	الملحق رقم(2):بنود المتغير الثاني ضغوط العمل
72	الملحق رقم (3):استمارة صدق المحكمين
73	الملحق رقم(4):ثبات وصدق أداة الدراسة
74	الملحق رقم(5):نتائج الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	رقم	عنوان الجدول
45	01	ثبات مقياس إدارة الوقت عن طريق الفا كرومباخ
46	02	مصفوفة ارتباطات عبارات محور تنظيم الوقت مع درجته الكلية
47	03	مصفوفة ارتباطات عبارات محور تخطيط الوقت مع درجته الكلية
47	04	مصفوفة ارتباطات عبارات محور هدر الوقت مع درجته الكلية
48	05	الارتباطات الكلية للمحاور بالدرجة الكلية لمقياس إدارة الوقت
48	07	ثبات مقياس ضغط العمل عن طريق الفا كرومباخ
49	08	مصفوفة ارتباطات عبارات مقياس ضغوط العمل مع درجته الكلية

قائمة الأشكال

الصفحة	رقم	عنوان الشكل
18	01	أهمية إدارة الوقت
21	02	متطلبات إدارة الوقت
30	03	عناصر ضغوط العمل
37	04	نموذج كوبر يبين بيئة الفرد كنموذج للضغط
39	05	نموذج جيرين وزملائها لعمل الحادث الضاغط

مَقْدِمَةٌ

إن نجاح العمل الإداري وتحقيق التطور فيه يستلزم دراسة جيدة وعناية كبيرة بعنصر الوقت، بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة، وبالتالي تحقيق النجاح وهذا لا يتحقق إلا بحسن تسيير الوقت والتخطيط الجيد له. فالوقت يعتبر أعلى الموارد في المنظمة والذي يجب استغلاله بكفاءة، حيث تؤكد معظم الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الوقت " الذي يتمثل في الاستخدام الرشيد للوقت واستخدامه للوصول إلى الأهداف بفاعلية " يؤدي إلى نجاح العمل وتحسين الإنتاجية، وكيفية قضاء الوقت صرفه خلال العمل يختلف من عامل لآخر وليس بمقدور الكل التحكم في أوقاتهم وذلك إما بسبب كثرة الأعمال أو المنصب أو قلة الخبرة في التحكم بالوقت، وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الإداريين أو العمال أو المشرفين وغيرهم من الفئة العمالية.

فالضغوط تمثل عائقاً للعامل ومشكلاً يؤثر سلباً على عمله وعبئاً ثقيلاً عليه يؤدي إلى نتائج سلبية وصعوبات في العمل، وتأثير سلبي على حالة الفرد ونفسيته بالتالي تدني مستوى العمل، لذا وجب على كل عامل الحفاظ على وقته واستغلاله أحسن استغلالاً للتقليل من حدة الضغوط وتحقيق الأهداف.

ومن هذا المنطلق فإن الدراسة تحاول التعرف على درجة العلاقة بين "إدارة الوقت وضغوط العمل" لدى إداريي بلدية البويرة، وقد احتوت هذه الدراسة على (05) فصول هي:

الفصل الأول: تعرضنا فيه إلى إشكالية الدراسة وفرضياتها وكذا توضيح أهميتها وأهدافها ثم المفاهيم الإجرائية المتعلقة بالدراسة، وكذا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تعرضنا فيه إلى مفهوم الوقت - أهمية الوقت - خصائص الوقت - مضيعات الوقت - مفهوم إدارة الوقت - أهمية إدارة الوقت - مبادئ إدارة الوقت - متطلبات إدارة الوقت وفاعليته.

الفصل الثالث: تعرضنا فيه إلى مفهوم ضغوط العمل - أسباب ضغوط العمل - خصائص ضغوط العمل - عناصر ضغوط العمل - الآثار المترتبة عن الضغوط - إدارة الضغوط - النظريات المفسرة للضغوط - النماذج المفسرة للضغوط.

الفصل الرابع: وتطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة أي من خلال العينة الاستطلاعية-حساب الصدق والثبات-حدود الدراسة-منهج الدراسة-الخصائص السيكومترية للأداة

الفصل الخامس: وتطرقنا فيه إلى عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة-عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى-عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية-عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

الجانب النظري

الفصل الأول

إشكالية الدراسة

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- المفاهيم و المصطلحات

6- الدراسات السابقة

التعقيب

1- الإشكالية :

تلعب المؤسسات الإدارية دورا فعالا وهاما في حل انشغالات العنصر البشري والاهتمام بتقديم مختلف الخدمات لهم والرد على طلباتهم، وبالتالي هذا لا يتم إلا من خلال جهود الأفراد العاملين فيها والذين يعتبرون العنصر الأهم والركيزة الأساسية لنجاح العمل.

إن العمل الإداري يستلزم دراسة جيدة وعناية كبيرة لعنصر الوقت وذلك من اجل الوصول إلى أعلى الكفاءات في أداء المهام لتحقيق الأهداف المسطرة، وقد أظهرت العديد من الدراسات بان العامل خلال أداء واجبه وبذله جهود من اجل تحقيق الأهداف المسطرة والمطالب الموجهة له يتعرض إلى كثير من الصعوبات أهمها، ضغوط العمل والتي أصبحت واقعا مديرا في عصرنا الحالي والتي يصعب التحكم فيها بسهولة، فهذه الضغوط تؤثر سلبا على أداء العامل وتحسين أدائه في انجاز الأعمال وتسبب أضرار جسمية ونفسية وبالتالي التأثير على المؤسسة كون العامل هو أهم عنصر فيها.

ويرى الكثير من الباحثين بان أفضل حل للتحكم في ضغوط العمل هو بإدارة الوقت ووضع مبدأ الالتزام بالوقت كأحد المحددات لجودة العمل، وتنظيم الوقت وفي إدارته يساعد كثيرا في التقليل من شدة الضغوط ويتمثل نجاح الإداريين إلى نجاح المنظمة في تحقيقها لأهدافها والوصول إلى مساعيها وتعرض ادوار المديرين والرؤساء أعباء كثيرة من مستوى ضغوط العمل لديهم إذا لم يتوجهوا إلى تقنية إدارة الوقت للتقليل والتخفيف من هذه المشكلة.

إنطلاقا مما سبق يتسنى لنا طرح التساؤل العام:

- هل هناك علاقة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين بلدية البويرة ؟

ومن خلال التساؤل العام نستخلص التساؤلات الفرعية (الجزئية):

- هل توجد علاقة بين تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين بلدية البويرة ؟

- هل توجد علاقة بين تنظيم الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين بلدية البويرة ؟

- هل توجد علاقة بين هدر الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين بلدية البويرة ؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1- الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى إداريي بلدية البويرة.

2-2- الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى إداريي بلدية البويرة.

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت و مستوى ضغوط العمل لدى إداريي بلدية البويرة.

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين هدر الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى إداريي بلدية البويرة.

3- أهداف الدراسة:

- الكشف عن العلاقة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين بلدية البويرة.

- التعرف على المتغيرات (تخطيط، تنظيم، هدر) ومستوى ضغوط العمل.

- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين بلدية البويرة.

- تبيان مدى أهمية الوقت وكيفية الحفاظ عليه.

-توضيح أساليب إدارة ضغوط العمل وكيفية التخفيف من حدتها.

4/ أهمية الدراسة:

يعتبر الوقت عنصرا هاما و موردا فريدا من نوعه، والحفاظ عليه وحسن استغلاله يؤدي إلى النجاح والرقى والتطور .

- الاهتمام بدراسة إدارة الوقت وضغوط العمل يثري المستوى العلمي وكذا المستوى العملي الإداري وذلك عن طريق تحديد العلاقة الموجودة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى إداريي بلدية البويرة .
- دراسة العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل لدى الإداريين ببلدية، إذ لهم دور هام وفعال في نجاح المؤسسة، وأي تأثير سلبي على العامل سوف يؤثر سلبا على حسن سير العملية الإدارية والتأثير على شخصيته وكذا حالته النفسية.
- يتيح للإداريين فرصة اكتشاف هذه العلاقة والتعرف على مختلف التوصيات التي سوف تتوصل إليها الدراسة في مضیعة الوقت ومستويات ضغوط العمل وبالتالي الاستفادة منها في علاج سوء إدارة الوقت.

5-المفاهيم و المصطلحات:

5-1-إدارة الوقت:

هي فن و علم الاستخدام الرشيد للوقت، وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال، وهي عملية قائمة على التخطيط والتنظيم، والتنسيق والتحفيز، التوجيه والمتابعة والاتصال. (ربحي،2007:28).

5-2-ضغوط العمل:

عدم القدرة على التوافق أو ضعف التوافق بين الفرد و المواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات المحيط، التي تشكل عبئا ثقيلا عليه. (محمد، 2008: 162)

6-الدراسات السابقة:

6-1- دراسات حول إدارة الوقت:

6-1-1- سنية كاظم تركي:2015

هذه الدراسة بعنوان "إدارة الوقت وأثرها في الأداء الوظيفي، وقد هدفت إلى التعرف على إدارة الوقت والأداء الوظيفي، دراسة تحليلية في مديرية التقاعد العامة، وذلك لمعرفة أداء العاملين

ومدى تأثير الوقت في المديرية، بغرض تقديم توصيات واقتراحات ممكن أن تساهم في زيادة الأداء وتعزز من دور الوقت في بناء نتائج فرضيات البحث، ولتحقيق أهداف هذه المداخلة فقد تم تصميم استبانة، وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم 50، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأثر إدارة الوقت في الأداء الوظيفي في مديرية التقاعد العامة، كما تم استخدام تحليل الانحدار لاختبار اثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات المعتمدة. ومن أهم النتائج المتوصل إليها مايلي:

وجود علاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية ما بين إدارة الوقت وأداء العاملين. (خديجة، 2016:8).

6-1-2- دراسة مصطفى 1990:

تمت الدراسة حول تكلفة الوقت الضائع في الأجهزة الحكومية بسلطنة عمان، وكانت من أهم أهداف هذه الدراسة الوصول إلى مؤشرات عامة حول تكلفة الوقت الضائع أثناء الدوام الرسمي للموظفين العمانيين بالأجهزة الحكومية، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود عدة مجالات يضيع بها وقت العمل وكانت كالتالي:

1- الحاجة لبعض الوقت للاستعداد في بداية الدوام.

2- تناول الفطور أو بعض المأكولات.

3- شرب الشاي والقهوة.

4- قراءة الجرائد والمجلات والتي لا تتعلق بالعمل.

5- أداء الصلاة أثناء ساعات الدوام.

6- قراءة أو كتابة رسائل خاصة أثناء الدوام.

7- المكالمات الهاتفية.

8- الزيارات الشخصية.

و قد أظهرت هذه الدراسة أن إجمالي الوقت الضائع هو (17) مليون ساعة عمل سنويا، وبلغت تكلفتها حوالي (111) مليون ريال سعودي. (قاسم، 2009: 20-21).

6-1-3-دراسة محمد ونادر 1991:

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فلسفة الموظف الحكومي الأردني ونظريته تجاه الوقت، من خلال التعرف على كيفية قضائه لوقت العمل الرسمي، ومدى فاعليته في إدارته، وكشفت الدراسة عن وجود أنماط سلوكية غير مرغوب فيها تمارس أثناء ساعات العمل الرسمي من شأنها أن تؤثر بشكل سلبي على كفاءة استثمار الوقت وفاعليته، وان وقتا غير قليل يهدر في غير ما خصص له أصلا، وكشفت الدراسة أيضا عن وجود خلل ظاهر في توزيع وقت العمل الرسمي على الأنشطة والمهام بما لا يدعم مسيرة التطور الإداري المنشود. (قاسم، 2009: 23).

6-1-4-دراسة محمود 1995:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تؤثر في كيفية إدارة الوقت لدى مديري الإنتاج في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (135) فردا يعملون كمديرين، ومساعد مديرين في أقسام الإنتاج في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك معوقات اجتماعية وتنظيمية تحول دون استفادة أفراد العينة من وقتهم الاستفادة المثلى، وقد تلخصت هذه المعوقات بالحلقات الاجتماعية، الوساطة والمحسوبية، تقديم الخدمات والعون للآخرين، الزيارات الشخصية، سياسة الباب المفتوح، غموض الدور، ضعف التفويض، ضعف نظام المعلومات ونظام الاتصالات السائدين في المؤسسة، والطرق المتبعة في عملية المتابعة والإشراف.

كما أشارت الدراسة إلى وجود تبديد أو سوء استخدام لوقت العمل الرسمي، يتمثل بصرف وقت ليس بقليل على نشاطات خاصة ليست ذات صلة بالعمل الرسمي، كإنجاز ذات طابع شخصي

تتعلق بالأسرة والأولاد، وتصفح الجرائد، شرب الشاي والقهوة، استقبال والأصدقاء والزوار، قراءة الرسائل الخاصة.

وأظهرت الدراسة أن المدير يصرف ساعتين يوميا على أقل تقدير في العمل خاصة، ليست ذات علاقة بالعمل الرسمي، ورغم التكلفة المادية الاقتصادية البسيطة لهاتين الساعتين (243000 دينار أردني سنويا) فإن الخسارة التي تلحق بالمنظمة من جراء التعامل اللامسؤول مع الوقت الرسمي (حسب رأي الباحث) لا تتجلى فقط بالمبالغ النقدية والكلفة الاقتصادية، ذلك أن الأضرار التي يحدثها هذا التسبب أكبر بمفعولها على المؤسسة، إذا علمنا أن هذا الهدر يؤدي إلى ضياع الإنتاج وسوء تخطيطه، وعدم تنفيذ الخطط المرسومة، مما يؤثر على إنتاجية المنظمة ككل ومستقبلها على الأمد البعيد.

(قاسم، 2009: 21).

6-1-5- دراسة القيصر ياسر بن صالح 2013:

هذه الدراسة جاءت تحت عنوان "دور إدارة الوقت في كفاءة أداء العاملين في محكمة الاستئناف بمكة المكرمة"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة الوقت وأثر استغلاله وحسن استثماره، أيضا التعرف على دور إدارة الوقت في كفاءة أداء العاملين، وتكونت العينة من 115 موظف في محكمة الاستئناف بمكة المكرمة واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي ليمثل منهج الدراسة الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع واعتمد على الإستبانة لجمع البيانات.

6-2- دراسات حول ضغوط العمل:

6-2-1- دراسة "بيسطة" 1990:

من أهم الأهداف التي ركزت عليها هذه الدراسة هي تبيان مصادر ضغوط العمل عند المعلمين والمعلمات في مدينة القاهرة في جمهورية مصر العربية، وقد أسفرت الدراسة بنتائج هي:

- معاناة المعلمين والمعلمات من ضغوط العمل، وبالتالي التأثير السلبي على نفسية المعلمين وانفعالاتهم كالقلق والعصبية والغضب والعجز وعدم الرضا.

كذلك أثبتت الدراسة على أن هناك ثلاثة أبعاد في مصادر ضغوط العمل هي:

- طول المدة الزمنية للدراسة والقاعات غير الملائمة للتدريس.
- صعوبات متعلقة بالتطور المهني للمعلم.
- صعوبات ومشاكل متعلقة بالتلاميذ.
- بالإضافة إلى أن الدراسة توصلت إلى نتائج هي:
- قمة مصادر ضغوط العمل المتعلقة بإهمال أولياء التلاميذ لرفع مستوى أبناءهم التعليمي.
- عدم اهتمام التلاميذ بانجاز واجباتهم ومراجعة دروسهم.
- عدم توفر قاعات خاصة بالمعلمين. (عبد المحسن، 2010).

6-2-2- دراسة العدوان 1992:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى إدراك مديري المدارس الثانوية في البلقاء في الأردن لمستوى ضغوط العمل التي يتعرضون لها بشكل عام، والتعرف على هذه المصادر في ضوء متغيرات الجنس والعمر والخبرة، وتكونت عينة الدراسة من (43) مديرا ومديرة، منهم (23) مديرا، و(20) مديرة.

وقد أشارت نتائج الدراسة أن مديري و مديرات المدارس الثانوية في محافظة البلقاء يتعرضون لدرجة متوسطة من ضغط العمل الكلي ودرجة متوسطة من ضغط العمل المتمثل بردود الفعل سواء الفسيولوجية أو الانفعالية أو السلوكية أو المعرفية. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، أو الخبرة، أو الجنس في إدراك المديرين و المديرات لمستوى ضغط العمل المتمثل بردود الفعل الفسيولوجي والسلوكية. وكذلك عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في إدراك المديرين لمصادر الضغط المتعلق بعبء الدور والتقدم المهني. (مريم، 2010: 8).

6-2-3- دراسة "عبد الحافظ" 1993:

تمت هذه الدراسة من أجل تحديد مصادر ضغوط العمل لدى المعلمات السعوديات وغير السعوديات في مراحل التعليم المختلفة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هي:

- المعلمات غير السعوديات هن أشد عرضة للضغوط المتمحورة حول السلوك غير الجيد والتصرفات السلبية من قبل التلميذات، والراتب غير الجيد وغير الكافي.
 - المعلمات العازيات والجدد في ميدان العمل هن أكثر تعرضاً لضغوط العمل.
 - عدم كشف الدراسة عن فروقات ذات دلالة إحصائية بين المعلمات تعود إلى المرحلة التعليمية.
- (عبد المحسن، 2010).

6-2-4- دراسة "حنان عبد الرحيم الأحمدى" 2002:

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض".

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية، وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقمتم اختيار أفراد العينة عشوائياً، حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 طبيب، في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة بنسبة 16% من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض.

وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع المعلومات وقياس المتغيرات، للإجابة على تساؤلات الدراسة، وتمت الاستعانة بمقياس Occupational STress indication –OSI-.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41 % أحياناً، وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31 %.

- وجود أعراض نفسية بدرجة أقل تصل إلى 25 % من إجمالي العينة، بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25 % من أفراد العينة مما يعد مؤشر على ارتفاع مستوى الضغوط.
(مریم، 2009: 08).

6-2-5-دراسة "باهي" 2007:

أجرى "باهي سلامة" دراسته في الجزائر، وذلك تحت عنوان "مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى المدرسين"، ولقد اشتملت عينة الدراسة على (816) مدرسا في (04) ولايات جزائرية وأفرزت الدراسة على نتائج مفادها أن:

- مدرسي التعليم الابتدائي، المتوسط والثانوي يعانون من مستوى عال من الضغوط.
- لعامل الجنس دور فعال في تحديد مستويات ضغوط العمل.
- الذكور أكثر تعرضا وشعورا بالضغوط.
- تشابه الضغوط المهنية التي يتأثر بها كل من معلمي الابتدائي، المتوسط والثانوي.
- دور عامل الخبرة المهنية في التقليل من الضغوط.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية وأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية.
(شارف، 2010: 20).

التعليق:

نستخلص من خلال كل هذه الدراسات أن الوقت عنصر فعال في نجاح العمل، وإهمال الوقت وعدم المحافظة عليه يؤدي إلى صعوبات ومشاكل أهمها ضغوط العمل، ومعظم الدراسات أكدت أن ضغوط العمل ناتجة عن هدر الوقت وعدم المحافظة عليه، ومعظمها توصلت إلى نفس النتائج، وأوصت بالابتعاد عن كل مسببات ضياع الوقت، وذلك للنجاح في العمل والتطور.

الفصل الثاني

إدارة الوقت

تمهيد.

- 1- ماهية إدارة الوقت
- 2- أهمية الوقت
- 3- أنواع الوقت
- 4- سمات وخصائص الوقت
- 5- مضيعات الوقت
- 6- مفهوم إدارة الوقت
- 7- أهمية إدارة الوقت
- 8- مبادئ إدارة الوقت
- 9- متطلبات إدارة الوقت وفاعليته
- 10- نظريات إدارة الوقت

تمهيد:

يعتبر الوقت موردا هاما في حياة الفرد لذا وجد استغلاله بكفاءة والمحافظة عليه، وحسن تسييره و إدارته، إذ تعد إدارة الوقت وإتباع أفضل الطرق لاستثماره يساعد على انجاز المهام ببسر وبدون إرهاق أو بذل أكبر طاقة.

فعلى المديرين والعاملين على السعي بشكل أكبر في المحافظة على الوقت وحسن إدارته لأنها تساعد في التقليل من ضغوط العمل، وتحقيق التفوق والامتياز واعتلاء قمم النجاح، وكل هذا لا يتحقق إلا إذا تمت إدارة الوقت والتخطيط له بشكل جيد.

1- ماهية إدارة الوقت:

- الوقت لغة: "هو مقدار من الزمن معلوم". (ابن منظور، 1968: 107).

هناك عدة تعاريف للوقت من قبل عدة باحثين وهي:

- نجد "مدحت" يعرف الوقت بأنه "مادة الحياة وهو مقدار من الزمن قدر لأمرها، وهو يشير إلى وجود علاقة منطقية لارتباط نشاط أو حدث معين بنشاط أو بآخر ويعبر عنه بصيغة الماضي أو الحاضر أو المستقبل". (عبد الجليل، 2014: 32).

- أما "ديل" فيرى بأن الوقت "هو سلعة فريدة أعطيت بالتساوي لكل فرد بغض النظر عن العمر أو الموقع". (ديل، 1991: 11).

- أما في تعريف آخر فنجد "ربحي" يعتبر الوقت بأنه "وجود العلاقة المنطقية لارتباط نشاط أو حدث معين بنشاط أو حدث آخر، ويعبر عنه بصيغة الماضي أو الحاضر أو المستقبل". (ربحي، 2007: 17-18).

التعقيب: تسخلص أن الوقت عنصر فعال في حياة الفرد ومن أهم عناصر الإدارة، وأساس النجاح، والوقت فريد من نوعه ان ضاع لا يتجدد.

2- أهمية الوقت:

إن للوقت أهمية كبيرة ومكانة جلية في حياة الفرد و المجتمع ومنظمات الأعمال، فنجد:

- يعتبر الوقت أهم ما يملكه الإنسان وهو من الموارد النادرة وله أهمية عظيمة في حياة الفرد، و حسن تسييره واستغلاله يؤدي إلى النجاح وتحقيق الأهداف.

- يمثل الوقت أحد الركائز التي يعتمد عليها في تحصيل ومعرفة قدرات وإمكانيات المديرين والرؤساء.

- الوقت مقياس معرفة التطور الحضاري للشعوب والدول، وذلك من خلال محافظتهم على الوقت وحسن استغلاله. (ربحي، 2011: 56).

3-أنواع الوقت:

قسم الفريد غودلو وزملاؤه الوقت إلى أربع أنواع رئيسية هي:

3-1- **الوقت الإبداعي:** و هو الوقت المبرمج للتخطيط للمستقبل وتنظيم وترتيب الأعمال ولهذا الوقت أهمية كبيرة في نجاح العمل وتحقيق الرغبات والأهداف، و أن عدم الحفاظ على هذا الوقت وعدم حسن تسييره يؤدي إلى نتائج سلبية.

3-2- **الوقت التحضيري:** وهو يتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الفرد في تحضير وتنظيم الأعمال والمهام ورسم خطة عمل وذلك للوصول إلى المساعي وتحقيق الأهداف، وتجهيز مكان العمل، والقيام بجمع معلومات عن العمل قبل الشروع فيه.

3-3- **الوقت الإنتاجي:** و هو يتمثل في الفترة الزمنية التي يقضيها الفرد في انجاز الأعمال التي تم تحضيرها والسعي في الإبداع وتحقيق النجاح وإكمال المهام.

3-4- **الوقت غير المباشر أو العام:** و هو الوقت المتمثل في القيام بأعمال ونشاطات عامة، والمشاركة في مؤسسات وجمعيات متعددة في المجتمع. (بشير، 2016).

4-سمات وخصائص الوقت:

يتبين أهم ما يتميز به الوقت من سمات وخصائص حسب "محمد حسنين" فيما يلي:

- لا شيء أطول من الوقت لأنه مقياس الخلود، و لا اقصر منه لأنه ليس كافيا لتحقيق جميع ما يريده الفرد، ولا شيء أطول منه لمن ينتظر، ولا أسرع منه لمن هو في سرور ومتعة، ولا شيء أعظم منه لأنه يمتد بلا نهاية، و لا أصغر منه لأنه قابل للقسمة من غير حدود، ولا شيء يمكن عمله بدون الوقت.

- الوقت لا يحترم أحد فلا يمكن لأحد تغييره أو تحويله.

- الوقت سريع الانقضاء، فلا يمكن استعادته إذا قضى.

- الوقت مورد نادر ولما كان سريع الانقضاء وما مضى منه لا يرجع ولن يعوض بشيء فهو أنفس ما يملك الإنسان.
- لا يمكن تخزين الوقت أو إحلاله.
- لا يمكن شراؤه أو بيعه أو تأجيله أو سرقة أو استعادته أو اقتراضه أو توفيره، أو مضاعفته، أو تصنيعه، أو تغييره. (محمد، 2008: 300-301).

5-مضيعات الوقت:

- يرى ديل بأن كثير من المديرين يضيعون أوقاتهم في أمور ذات أهمية قليلة بدلا من التركيز على الأمور الأكثر أهمية في أعمالهم، ومن الأشياء الجديرة بالذكر في مضيعات الوقت نجد:
- الاجتماعات الزائدة التي ليس لها أي فائدة.
 - استعمال الهاتف بكثرة ولأسباب تافهة.
 - الزيارات الودية.
 - عدم تنظيم المكتب وترتيب الأعمال.
 - عدم التفويض.
 - عدم وجود خطة يتماشى عليها الفرد.
 - تأجيل إنجاز الأعمال.
 - عدم تحديد الأولويات.
 - المقاطعات أثناء العمل. (ديل، 2010: 90).
- ولقد أوضح دراكر بوجود عوامل أخرى تؤدي إلى ضياع الوقت فيما يلي :
- زيادة عدد الاجتماعات عن الحد المعقول.
 - عدم كفاية المعلومات وأنظمة الاتصال.
 - المكالمات الهاتفية الزائدة عن الحد.
 - قراءة الصحف والمجلات .

- تضخم عدد العاملين.
- سوء الإدارة وعدم كفاية التنظيم.
- الزيارات المفاجئة.
- التردد في اتخاذ القرارات.
- الخوف من ارتكاب الأخطاء.
- التفويض غير الصحيح.
- سوء ترتيب الأولويات.
- المقاطعات أثناء العمل.
- المجاملات والتفاعل الاجتماعي داخل المنظمة.
- البدء في تنفيذ مهمة قبل التفكير فيها والتخطيط لها.
- الانتقال إلى مهمة جديدة قبل انجاز المهمة السابقة الاهتمام بمسائل روتينية قليلة الأهمية. (خالد:112).

6- مفهوم إدارة الوقت:

6-1- تعريف إدارة الوقت:

جاءت عدة تعاريف لإدارة الوقت ومن بينها:

- نجد "ربحي" يعرف إدارة الوقت بأنها"فن وعلم الاستخدام الرشيد للوقت، وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال، و هي عملية قائمة على التخطيط، والتنظيم، والتنسيق، والتحفيز، والتوجيه و المتابعة، والاتصال، وهي عملية كمية ونوعية معا في ذات اللحظة". (ربحي، 2011: 44).

7- أهمية إدارة الوقت:

إن إدارة الوقت هي الاستغلال الأمثل والجيد للوقت والوصول إلى نتائج وتحقيق النجاح، وهذا يتحقق بإتباع طرق وأساليب تساعد في استخدام الوقت بالطريقة الصحيحة، وإدارة الوقت وحسن تسييره يحقق نتائج ايجابية وفوائد للفرد والمنظمة، ومن أهم هذه النتائج ما يلي:

7-1- تقليل الضغوط: إن حسن تسيير الوقت واستغلاله بالشكل الصحيح يساعد وبشكل كبير في التخفيف من ضغوط العمل والتقليل من شدتها، وكما نعلم بأن ضغوط تشكل عائقا للسيرورة الحسنة للعمل وتعرقل النجاح على الفرد العامل.

7-2- إتاحة الفرص للتطوير: إن إدارة الوقت تخفف عن كاهل المدير و العاملين لما تحققه من ترشيد في كيفية استخدام الوقت و تحقيق بعض الفائض فيه، فإن هذا الفائض من الوقت يمكن أن يستثمر في تطوير نظم العمل و نظم المعلومات في المنشأة، و كذلك في تطوير قدرات العاملين و تدريبهم.

(باسم، 2010: 243).

7-3- رفع المعنويات: إن الوصول إلى انجاز المهام والنجاح في العمل وتحقيق المساعي والأهداف كل هذا يؤدي بالفرد إلى الإحساس بالراحة والشعور بالتفوق والوصول إلى المبتغى وشعور الفرد بدوره الفعال في المنظمة.

7-4- رضا الزبون: إن الحفاظ على الوقت واستغلاله بالشكل الصحيح وفي أعمال ذات قيمة كل هذا يعود بالمنفعة على الفرد والمنظمة، ويحقق رضا الفرد مثل إتمام طلبات الزبائن وتلبية رغباتهم في الوقت المحدد، هذا ما يتمناه الزبون ويحقق رضاه. (باسم، 2011: 11).

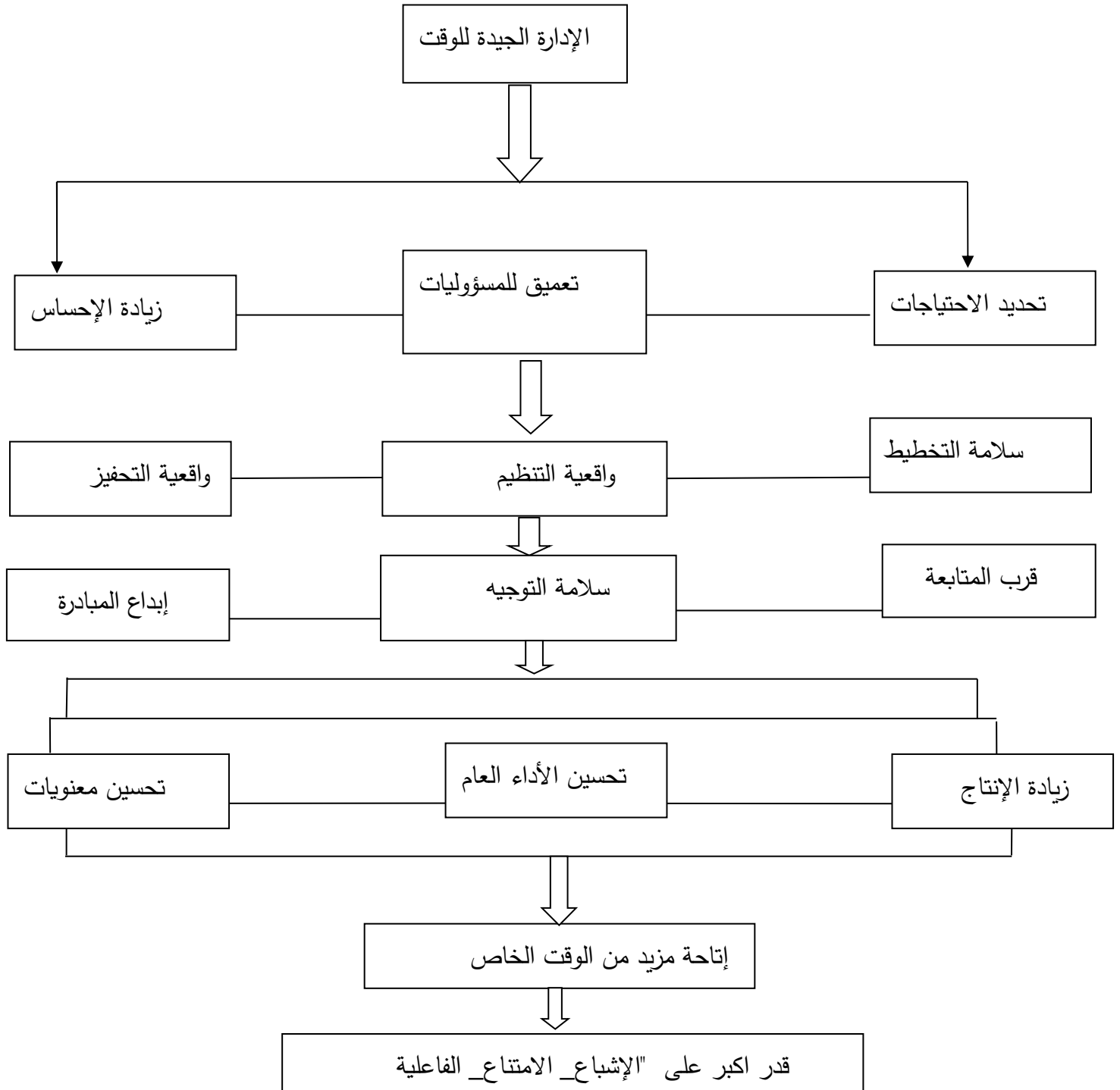
- أما "محمد الشافعي" فيرى بأن أهمية إدارة الوقت تكمن فيما يلي:

- تمنع الكثير من الإجهاد الذي يصيب الأفراد في حياتهم.

- تمكن الفرد من تحقيق أهدافه في مختلف نواحي الحياة.

- تزيد الإنتاجية والكفاءة مما يعود بالنفع على الفرد والمجتمع.

- تحقيق التوازن بين حاجيات الفرد المختلفة والمتنوعة. (محمد، 2002: 17).



شكل يبين أهمية إدارة الوقت

(محمد، 2002: 18)

8- مبادئ إدارة الوقت:

لكي يصل الفرد إلى هدفه بشكل كامل يجب أن تكون أهدافه واضحة جداً، وعليه بإتباع مبادئ إدارة الوقت التالية:

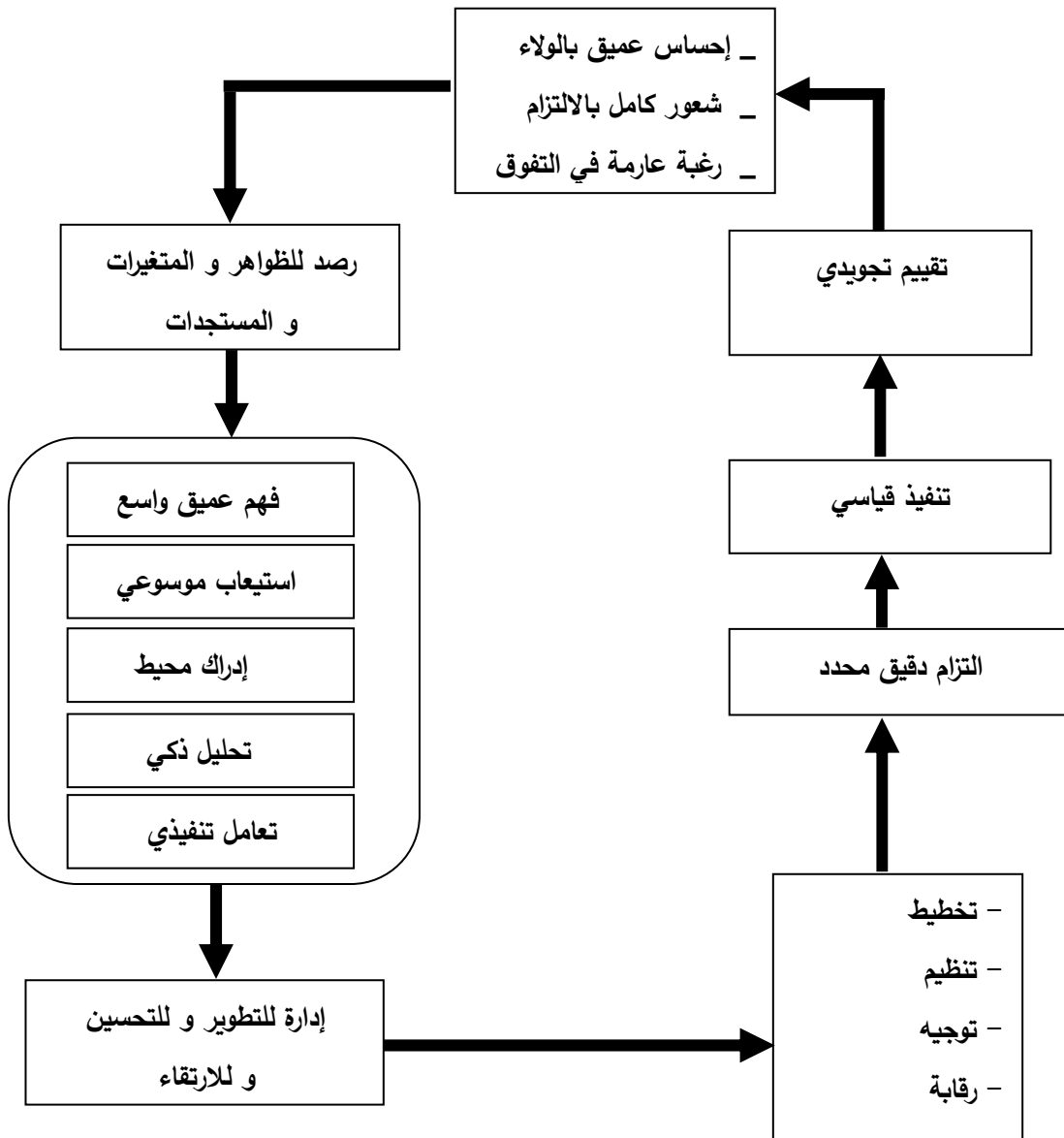
- 1- أن تكون مقاسه، أن تكون الفترات الزمنية محددة، و أن تكون الأهداف مرسومة وتحقيقها ممكناً.
- 2- وجود خطط واضحة مفصلة، حسن استغلال الوقت وتحقيق إدارته يتطلب القيام بالتخطيط للأعمال قبل الشروع فيها.
- 3- وضع برنامج للعمل اليومي، وذلك بوضع خطة عمل يومية أو برنامج عمل يومي كذلك برنامج عمل أسبوعي. (ياسر، 2018: 21).

9-متطلبات إدارة الوقت وفاعليته:

تحتاج إدارة الوقت إلى تنسيق وتكامل لتفعيل المتاح من الموارد والإمكانيات، وهذا يحتاج إلى مجموعة من العوامل والتي يجب أن تتوفر في الأفراد العاملين في المنظمة، وهذه العوامل هي:

- 1- إحساس عميق بالولاء والانتماء الكامل للمنظمة.
- 2- شعور كامل بالالتزام والمسؤولية عن كل ما يتم وينفذ في المنظمة.
- 3- رغبة عارمة في التفوق والامتياز واعتلاء قمم النجاح. (قاسم، 2005: 145)

وفيما يلي شكل يوضح متطلبات إدارة الوقت



شكل رقم (02): يبين متطلبات إدارة الوقت

(قاسم، 2005:146)

10-نظريات إدارة الوقت:

10-1- نظرية الإدارة العلمية:

اهتمت نظرية الإدارة العلمية التي عني بها "فريد يريك تايلور" بدراسة الحركة والوقت وقد قام بدراسته للوقت في عام 1881 في شركة ميدسيل للفولاذ، وتكونت دراسة الوقت عنده من جزأين للعمل، عمل تحليلي وآخر إنشائي.

و يتضح أن تايلور استخدم جزءا من دراسة الحركة، كجزء فني مطلوب لدراسة الوقت، وتتطلب هذه الدراسة دراسة للوقت الكامل للعمل الذي يؤدي، مع تحديد أوقات للعطل والأعياد، وأوقات للراحة، والأوقات الضائعة أيضا. إذ أن الإنسان لا يمكن أن يكون مطلقا، فأى عمل يقوم به لابد وان ينتج عنه وقت ضائع، كما انه يحتاج إلى القليل من الراحة لضمان الاستمرار فيه، ولكن هناك فترات محددة يمكن اعتبارها فترات زمنية معيارية، وإذ زادت عن الحد الطبيعي اعتبرت هدرا للوقت. (خديجة، 2016: 11).

10-2- النظرية الإنسانية:

اهتمت هذه النظرية بالوقت من خلال مناداتها بضرورة إعطاء العامل فترة للراحة وأخرى للعمل، مما سينعكس ايجابيا على معنوياته ثم على إنتاجياته. فالإنسان - في رأي رواد هذه النظرية - ليس آلة يعمل على مدى أربع وعشرين ساعة، وإنما يحتاج إلى فترات راحة تقتطع من وقت العمل، يعود الإنسان العمال بعدها لنشاط وهمة لأداء المهام المطلوبة منه بكفاءة. وقد أكد الباحث "التون مايو" على أهمية الاعتلاء بالعامل الإنساني، واختيار فترات الراحة التي تساعد حتما على زيادة الإنتاجية لأنها تعد منشطا ومجددا للحبوية من اجل استئناف العمل، ولكن بشرط أن لا تكون الأوقات المختارة طويلة وغير مناسبة لأنها هذه الأوقات الزمنية ستكون عبئا على المنظمة وسببا في تراجع الإنتاج. (خديجة، 2003: 13).

10-3- النظرية الحديثة للتنظيم:

استعانت هذه النظرية بالوقت في حل مشكلات التخطيط والإنتاج، واعتمدت على الوقت اعتماداً كلياً إذ تعتمد على الأحداث الماضية، وتستشف الزمن المستقبلي من الماضي، وتستند إليه، وتراعي الوقت والتوقيت في جميع مراحل اتخاذ القرارات. سواء كانت هذه القرارات تخطيطية أم إنتاجية، من خلال تحديد الوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة للموقف.

كما اعتمدت النظرية البيولوجية على الوقت، وافترضت أن (المنظمة ككائن حي بمعنى أنها تولد ثم تنمو ثم تنهوى ثم تموت)، ومجمل القول فإن المنظمة وحدة اجتماعية واقتصادية مرتبطة بعامل الوقت، من حيث التأثير بكل معطيات التطور التكنولوجي والمفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتمد في تنفيذ خططها على الوقت. (خديجة، 2003: 14).

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال هذا الفصل أن الوقت يعتبر من أعلى الموارد وان ضاع لا يتجدد، وحسن استغلاله وتسييره يقلل من الضغوط ويؤدي بالفرد إلى الرقي والنجاح في العمل، وان لم يقدر الفرد على إدارة وقته فلن يقدر على إدارة أي شيء آخر، ويمكن للعامل والمدير تطوير استغلاله للوقت عند انجاز أعماله الرسمية منها أو غير الرسمية في ظل ما يتعلمه من إدارة الوقت في كيفية استثمار العامل والمدير لوقته، من حيث التخطيط له، وتمكينه من اتخاذ الإجراءات الفعالة لمواجهة مضيعات الوقت في العمل الرسمي.

الفصل الثالث

ضغوط العمل

تمهيد.

- 1- ماهية ضغوط العمل
 - 2- أسباب ضغوط العمل
 - 3- أنواع الضغوط
 - 4- خصائص ضغوط العمل
 - 5- عناصر ضغوط العمل
 - 6- الآثار المترتبة عن الضغوط
 - 7- أساليب واستراتيجيات إدارة الضغوط
 - 8- النظريات المفسرة للضغوط
 - 9- النماذج المفسرة للضغوط
- خلاصة

تمهيد:

تعد الضغوط أحد المظاهر الرئيسية في حياتنا المعاصرة، على الرغم من التقدم العلمي وما توصل إليه من اكتشافات ومنجزات علمية، وتكنولوجية، فالضغوط المهنية أصبحت محور اهتمام الكثير من الباحثين في فروع مختلفة من فروع العلم، وذلك نتيجة للآثار المترتبة على هذه الضغوط على الفرد والمؤسسة والتي تنعكس سلباً على أداء العاملين.

فموضوع الضغوط المهنية هو موضوع الساعة، وتتم معالجته في هذا الفصل من خلال تعريف الضغوط المهنية، والتعرف على مصادرها، وكذلك التطرق إلى أنواعها والآثار المترتبة عنها، بالإضافة إلى أهم النظريات التي فسرت الضغوط المهنية.

1- ماهية ضغوط العمل:

1-1- مفهوم ضغوط العمل:

1-2- الضغط لغة: Stress مشتق من الفعل اللاتيني Stringess الذي يعني، ضيق، شدة، ومنه اخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق. (محمد، 2009: 208).

ولقد جاءت تعاريف مختلفة وعديدة لضغوط العمل من طرف عدة باحثين فنجد:

يعرف "جوردون" ضغوط العمل بأنها الاستجابات النفسية والانفعالية والفيزيولوجية للجسم تجاه أي مطلب يتم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية وسعادة الفرد، وهذه التغيرات تقوم بإعداد وتأهيل الفرد للتوافق مع الضواغط والتي هي ظروف بيئية سواء حاول الفرد مواجهتها أو تجنبها". (طه، 2006: 20).

- اما بالنسبة للدكتور فيعرف الضغوط بأنها "إدراك أو شعور الفرد باختلال في حالته البدنية و النفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل". (محمد، 2005: 42).

- اما زاهد فيرى بان الضغوط "حالة مزاجية معقدة يشعر بها الفرد، وتؤثر على تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره". (زاهد، 2011).

- وفي تعريف آخر نجد "لوثانز" يعرفها بأنها "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة". (محمد، 2008: 162).

1-2- التعقيب:

من خلال هذه التعاريف نستخلص تعريفا شاملا ويتمثل في "ضغوط العمل هي الأحداث والتغيرات المختلفة التي تحدث في العمل والتي تؤثر سلبا على الفرد العامل وتخلق له عدة مشاكل سواء جسمية أو نفسية، أو تدني مستواه في العمل وفقدانه للرغبة في العمل وعدم الرضا عن العمل، وبالتالي كل هذه الآثار تؤثر سلبا على المنظمة ونجاح العمل."

2-أسباب ضغوط العمل:

إن مشكلة ضغوط العمل مشكلة العصر واحد أهم معوقات العمل، ونجد أن لها عدة أسباب تؤدي إلى حدوثها ووجودها ومن بين أهم هذه الأسباب نجد:

2-1-صعوبة العمل: تؤدي صعوبة العمل بالفرد العامل إلى الإحساس بعدم الرضا وعدم الاتزان في العمل وذلك لعدم دراية الفرد بكل المهام المتمحورة في منصبه، أو عدم قدرته على انجازها وتحقيق النتائج المرجوة، وكل هذه الصعوبات ناتجة عن فترات العمل الغير كافية لإتمام كل المهام أو قدرات وكفاءة العامل غير كافية لانجاز العمل.

2-2-مشاكل الخضوع للسلطة: بما أن المنظمات تحوي على هيكل متدرج من السلطة الرسمية، وكل رئيس يطبق نفوذه على مرؤوسيه، وفي بعض الحالات لا يتقبل المرؤوسين الأوامر المقدمة إليهم من قبل الرؤساء، وفي بعض الأحيان يطلب منهم العمل والتقيد بهذه الأوامر، وبالتالي هذا ما يؤدي إلى الإحساس بعدم الرضا والقلق لدى البعض.

2-3- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم: وهذا ما يتمثل بالتضارب والتعارض بين ما يريده الفرد ويرغب فيه مع الأوامر والتعليمات والأسس التي يجب إتباعها المعطاة له.(هاشم، 2010).
2-4- التنافس على الموارد: حيث إن التنظيمات غالباً ما تعمل في ظل موارد محددة مما يزيد التنافس بين الوحدات المختلفة ودخول العاملين في مساومات للحصول على نصيبهم منها وهي أمور تزيد الشعور بالضغط. (هاشم، 2010، 160).

2-5-صراع الدور: ويتمثل في إعطاء عدة مهام مختلفة للفرد وفي بعض الأحيان تكليف الفرد بأعمال صعبة وفي بعض الحالات البقاء في العمل لساعات طويلة تتعدى فترة الدوام، والسفر لساعات طويلة وذلك من أجل إتمام العمل، وهذا ما يشكل عوائق وصعوبات للفرد كان تكون لهذا الأخير مسؤوليات أخرى غير العمل ، وبطبيعة الحال هذا ما يؤدي بالفرد إلى مشكل صراع الدور.

2-6-عدم وضوح العمل والأدوار: وهذا يحدث من خلال توكيل الفرد بمهام معقدة وغير واضحة، وبالتالي عدم فهم الفرد للمهام الواجب انجازها، وعدم وضوح التعليمات، وهذا ما يؤدي به إلى التردد في اتخاذ أي قرار وشعوره بعدم القدرة على التحكم في عمله مما يؤثر عليه سلباً ويزيد من الضغط عليه.

2-7- اختلال ظروف العمل المادية: إن اختلال الظروف الفيزيائية وعدم توازنها من حرارة ورطوبة، وضوضاء وعدم تناسب مكان العمل لمتطلبات العمل وغيرها من الظروف، كل هذا يؤدي بالفرد العامل إلى عدم الرضا في عمله وعدم توافق العمل مع هذه الظروف، مما يشكل ضغطا كبيرا عليه.

2-8- اختلال العلاقات الشخصية داخل محيط العمل: إن محيط العمل يفرض على الفرد العامل إنشاء عدة علاقات شخصية، إلا أن بعضهم لا يحسنون تكوين هذه العلاقات، مما قد يحدث تخاصم وعدوانية ما بين العمال، وتأثيرها على محيط العمل واختلال العلاقات فيما بينهم وحدث التوتر والصراع فيما بينهم. (احمد، 2005).

3- أنواع الضغوط:

3-1- ضغوط ايجابية: وهي تتركز في نسبة الاستجابة الداخلية التي تؤدي بالفرد إلى العمل الجيد والصحيح:

ويوجد هذا النوع من الضغوط في كل الحياة الطبيعية، وهو صالح في الإنتاج ونجاح السيرورة الحياتية، وهي محفزة للفرد وتشعره بالراحة والسعادة، ومن دون هذا النوع من الضغوط لن يكون هناك تطور أو إنتاجية.

3-2- ضغوط سلبية: وتتركز في نسبة الاستجابة الداخلية التي تؤدي بالفرد إلى عدم المقدرة على إتمام الواجبات وتأدية المهام بالإضافة إلى أنها تسبب مشاكل وأضرار عقلية وجسمية. (احمد، 2002: 411).

4- خصائص ضغوط العمل:

- ضغوط العمل متواجدة وباستمرار .
 - عدم القدرة على التخلص والقضاء عليها بل يمكن التحكم في أثارها.
 - تختلف درجة تأثير ضغوط العمل على الفرد من عامل لأخر .
 - اختلاف الأفراد في التكيف وطريقة مواجهة الضغوط وردود الأفعال الناجمة من هذه الضغوط.
- (محمود، 2012).

5- عناصر ضغوط العمل:

لقد حدد "سيزلاقي" و"ولاس" ثلاث مكونات رئيسية لضغوط العمل والتي تتمثل في:

5-1- عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من عناصر

الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

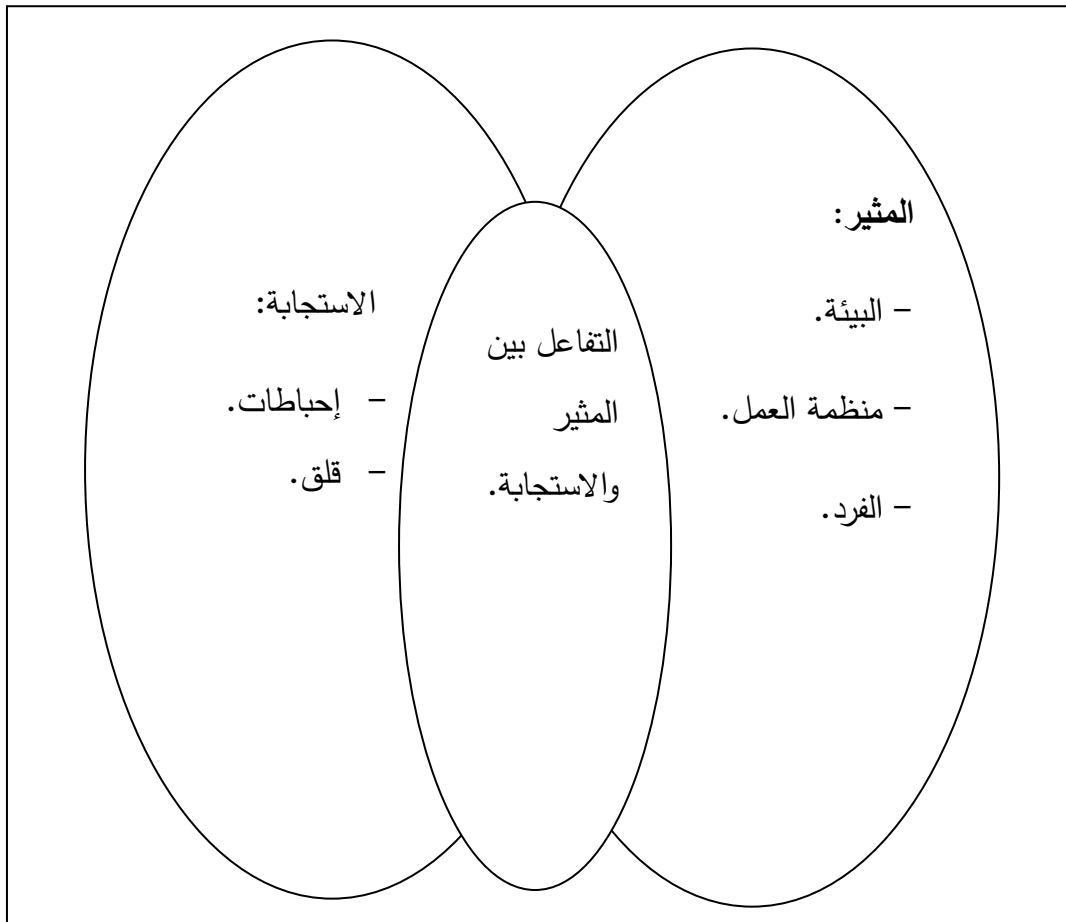
5-2- عنصر الاستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجي والنفسي والسلوكية

للضغوط مثل، الإحباطات والقلق.

5-3- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات

والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما

يترتب عليها من استجابات. (محمد، 1999).



شكل رقم (03): يبين عناصر ضغوط العمل.

(محمد، 1999: 68)

6- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل:

إن للضغوط تأثيرات إما إيجابية أو سلبية على الفرد وبالتالي تأثير على أدائه ألا وهي:

6-1- الآثار الإيجابية:

إن كثير من المنظمات تنظر إلى ضغوط العمل على إنها عائق يجب مكافحته وذلك لآثاره السلبية على الفرد وعلى المنظمة معاً، ولكن في الحقيقة غير ذلك، إذ إن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوبة فيها، ومن أهم الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز على العمل.

- تجعل الفرد يركز في العمل.

- النوم بشكل مريح.

- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

- الشعور بالمتعة والانجاز.

- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة والنظر للمستقبل بتفاؤل.

- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

يصنف المؤلف "محمود" آثار ضغوط العمل السلبية على الأفراد إلى ثلاث أصناف، سلوكية، سيكولوجية، جسدية.

6-2- الآثار والنتائج السلوكية: إن العوامل التنظيمية الضاغطة تلعب دوراً في سلوك الفرد وتتمثل

نتائجها في:

- الإفراط في التدخين.

- الإدمان على الكحول وتعاطي المخدرات.

- العنف وانتهاك الأنظمة. (محمود، 2012: 70).

6-2-1- الآثار والنتائج السيكولوجية (النفسية): وتتمثل هذه الآثار فيما يلي:

- المشكلات العائلية: إن ما يطرأ على حياة الإنسان في العمل ينعكس أثره على المنزل، فالضغوط التي يحدثها العمل تؤثر على العلاقات العائلية، وقد يعجز الموظف عن مواجهة ضغوط العمل فيبدأ يسقطها في المنزل بشكل غضب أو أوامر صعبة وسيطرة ونحو ذلك، وقد تؤثر على العلاقات الزوجية والأطفال.
- اضطرابات في النوم: كعدم القدرة على النوم بشكل منتظم، ولاشك إن اضطرابات النوم لها تأثير على المزاج وعلى الأداء في العمل.
- الاكتئاب: كما إنها تسبب الاكتئاب وعدم القدرة على الانبساط والاستمتاع بالحياة مع الناس الآخرين.

6-2-2- الآثار العلاجية (المرضية الجسدية):

- أمراض القلب: مثل ضغوط القلب، السكتة القلبية.
- الصداع: إن التوتر والصداع احد آثار ضغوط العمل التي وجدت بشكل كبير وقد يقود هذا الصداع إلى أمراض مستعصية يصعب علاجها.
- أمراض الرئتين والكبد والجلد، ونتيجة الضغوط وآثارها السلوكية تتعاطى الكحول والإدمان على المخدرات وممارسة عادة التدخين، فقد وجد آثار مرضية في كل من الرئتين والكبد والجلد. (محمود، 2012: 71).

7- آثار ضغوط العمل على المنظمة:

- وقد ذكر "محمود" أن للضغوط آثارا على المنظمة ويحددها كما يلي:
- تلعب العلاقة بين المنظمة والفرد العامل بها دورا هاما في عملية الضغوط وآثارها المختلفة على أداء الأفراد داخل المنظمات وتظهر نتائجها في:
- ارتفاع معدلات شكاوي العملاء.
- العنف بين العاملين.
- إعادة التخطيط والعمل.

- ضياع الوقت.
 - الزيادة في الأخطاء والمشاكل.
 - عدم دقة القرارات المتخذة.
 - زيادة التكاليف المادية.
 - تدني مستوى الإنتاج.
 - كثرة الغياب والتأخير.
 - التسرب الوظيفي. (محمود، 2012: 72).
- * ويوضح "إحسان" بان نتائج ضغط العمل على المستوى التنظيمي كثيرة ومختلفة، إلا أنها تتمحور على شيء واحد وهو أنها مكلفة للمنظمة وبشكل كبير ومؤثرة على نسبة الإنتاجية. (إحسان، 2011).

8- إدارة الضغوط في منظمات العمل وعلاجها:

إن طرق واستراتيجيات معالجة الضغوط وإدارتها كثيرة ومتعددة، فنجد "ناصر" يصنف طرق الوقاية من الضغوط إلى فردية وتنظيمية وهي كالتالي:

8-1- الوسائل التنظيمية: بمقدور المنظمة التخفيف من ضغوط العمل على أفرادها بما يلي:

- 1- توضيح دور ومهام كل فرد.
- 2- تصميم الأعمال بما يناسب العامل ويوفر له الراحة و منحه قدرا من الاستقلالية.
- 3- إحياء روح التعاون بين الأفراد العاملين، ومنحهم تكوين علاقات ايجابية.
- 4- توفير مناخ تنظيمي ملائم للأفراد، ومنحهم روح الانفتاح.
- 5- تبيان مخطط العمل للعامل لكي يكون على علم بالطريق التي هو ماش فيها.
- 6- إرشاد وتحفيز العاملين وتكوين برامج تدريبية وتوعية. (ناصر، 1992: 161).

8-2- الطرق الفردية لعلاج الضغوط:

- 1- ممارسة الرياضة.
- 2- الراحة الجسدية التي تعطي نفس جديد.
- 3- الابتعاد عن الاكتئاب وممارسة الأعمال التي تشعر بالراحة.
- 4- الابتعاد عن التوتر وترتيب الأعمال وموازنتها.
- 5- التحكم في السلوك وتجنب الغضب.
- 6- تشجيع الفرد على العمل أكثر وعدم الفشل.
- 7- تصميم شبكة علاقات وذلك لتكوين علاقات خارج العمل. (ناصر، 1992: 163).

9- النظريات المفسرة للضغوط:

9-1- نظرية "سبيلبيرجر":

تعتبر نظرية "سبيلبيرجر" في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، ولقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول إن للقلق شقين، سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط "سبيلبيرجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضغطاً سبب لحالة القلق، ويستمد ذلك عن القلق كسمة ، حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم "سبيلبيرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات (آليات) الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب.

ويميز "سبيلبيرجر" بين مفهومي الضغط والقلق، فيعتبر القلق انه عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية والسلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط.

كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد، حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، إما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف، وكان لنظرية "سبيلبيرجر" قيمة خاصة لفهم طبيعة القلق واستقادات منها كثير من الدراسات تحقق من خلالها صدق فروض ومسلمات نظريته. (منيرة، 2014: 38).

9-2- نظرية موراي:

يعتبر "موراي" الحاجة والضغط مفهومان أساسيان للسلوك، فمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل احد الأمور المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويرى بان الضغط صفة أو خاصية لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين وترتبط الضغوط بالأشخاص والموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق محاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجته.

ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما:

9-2-1- **ضغوط بيتا:** وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

9-2-2- **ضغوط ألفا:** وتشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح "موراي" بان سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على إن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، إما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

وتركز هذه النظرية في تصورها للضغوط على مفهومين أساسيين وهما، مفهوم الحاجة والذي ترى بأنه يمثل جوهر سلوك الفرد والمحرك لجميع نشاطاته، ومفهوم الضغوط والذي ترى بأنه يمثل المؤثر في محددات السلوك. والضغوط كما تراها النظرية تصدر عن موضوع بيئي أو عن إعاقة للوصول للحاجة. (محمود، 2010: 67).

9-3- النظريات الاجتماعية: تشترط هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه، وأن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضواغط، والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي، أو الشعور بالاغتراب وعدم التكيف والشعور بالظلم.

وتعتمد إحدى النظريات الاجتماعية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية ومستقرة وأن الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى توتر الفرد وشعوره بالضغط.

وفيما يلي شرح لهذه النظرية:

1- إن مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسياً مع مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية.
2- إن مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية هو دالة لمدى إتباع جموع الأفراد بالأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها.

3- إن إتباع الفرد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسياً بما يتعرض له الفرد من تعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه داخل الجماعة وهذا يعني أن الفرد الذي يشعر بتعارض أو غموض في الدور يكون ميالاً لعدم إتباع الأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي ويشارك فيها.

4- إن الشعور بالتعارض والغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركز أو شغله لوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة توقعاتها مع الفرد.

5- إن عدم التوافق وعدم الانسجام في توقعات المراكز والوظائف والأنشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على إحداث تكامل بين مجموع التوقعات.

ومن خلال استقراء النظريات الاجتماعية لوحظ أن هناك إجماع من قبل الباحثين على وجود ثلاثة عناصر ذات تأثير على الشعور بالضغط، وأنها تمثل عناصر هامة في تشكيل النظريات المقبلة بالضغوط وهذه العناصر الثلاثة:

1- هيكل القيم والحاجات.

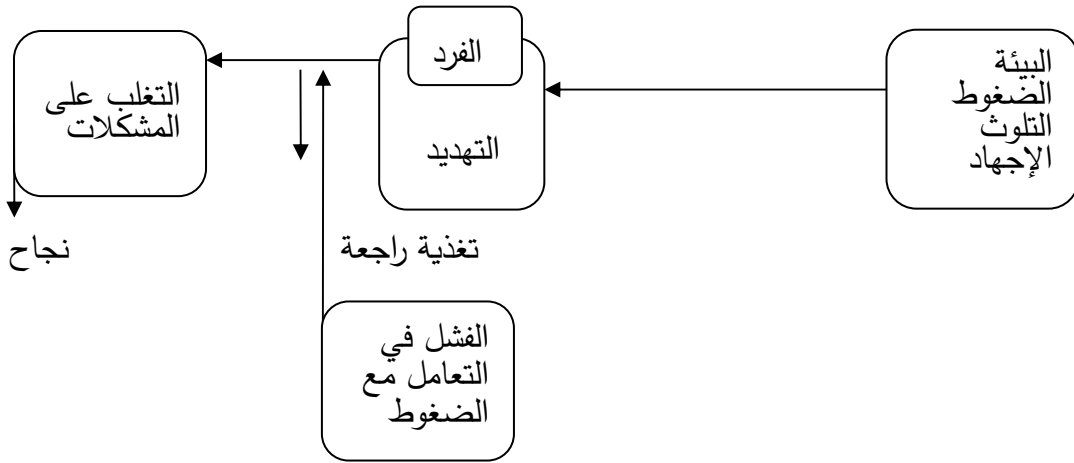
2- أنماط التكيف والدفاع النفسي.

3- أحداث الحياة الشخصية. (خديجة، 2016: 45).

10- النماذج المفسرة للضغط:

10-1- نموذج "كوبر": يوضح "كوبر" أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، ويذكر "كوبر" أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطر يهدد الفرد وأهدافه في الحياة فيشعر بحالة ضغط ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة فإنها، تؤدي إلى بعض الأمراض كأعراض القلب والأمراض العقلية، وكذلك القلق والاكتئاب.

ويمكن رصد نموذج "كوبر" من الشكل التالي:



شكل رقم (04): نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغط

(محمود، 2010: 68)

يهتم "كوبر" في نمودجه بشكل أساسي بالبيئة التي يعيش فيها الفرد، ويعتبرها هي المصدر الرئيسي للضغوط الواقعة عليه، وكذلك البيئة في نموذج "كوبر" تعتبر مهددة لحاجته ولا بد من التعامل المباشر معها بالاستراتيجيات التي يواجه بها الضغوط حتى لا يفقد الفرد توازنه وبالتالي توافقه مع البيئة المحيطة مما يهدد بأمراض جسدية علاوة على أمراض سوء التكيف. (محمود، 2010: 68).

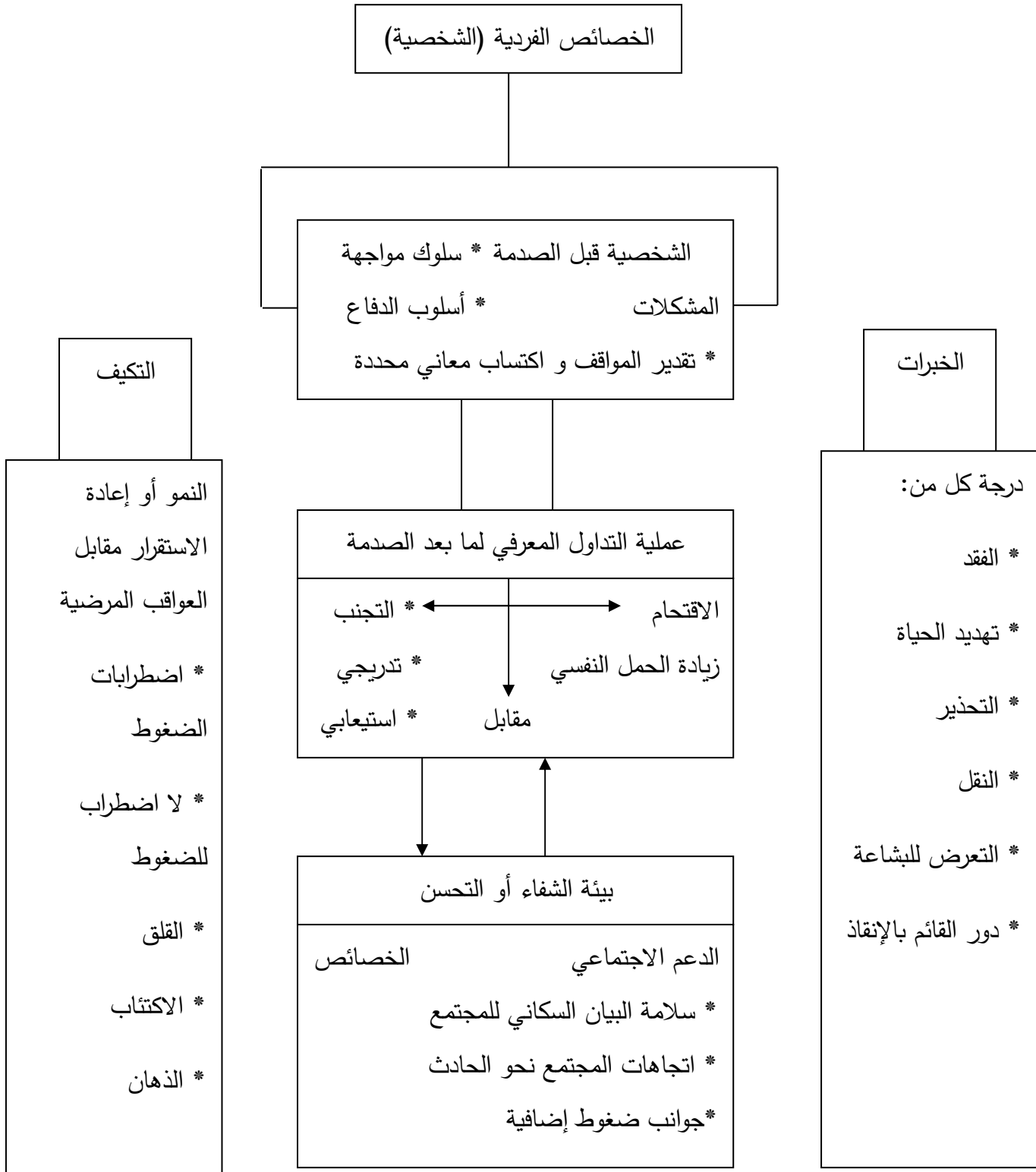
10-2- النموذج النزاعي للضغط:

أول من قام بصياغة هذا النموذج عام (1944) "باسويتز" وزملاؤه، ويرتكز أساسا على دراسة الضغوط في مجال المحن، والمصائب والصدمات، على سبيل المثال الجندي أثناء عملية القتال، والمفاهيم الرئيسية في هذا النموذج هي القلق، والضغط والمواقف الضاغطة، ويعرف "باسويتز" وزملاؤه القلق بأنه الخبرة الشعورية التي يمكن الفرد أن يصفها والتي تشمل على الفرع الشديد المنذر بالشر، وكذلك الخبرة المدركة كدافع داخلي وغير المرتبطة بتهديد خارجي.

ومن الناحية النظرية يمكن للفرد أن يدرك أي منبه على أنه خطر وينتج عن ذلك حدوث القلق، إلا أنه من الناحية التطبيقية نجد أن هناك بعض المنبهات فقط هي التي يمكنها أن تحدث القلق بينما لا تؤدي منبهات أخرى إلى أي شكل من أشكال القلق، ونجد في هذا النموذج أن المنبهات قد وضعت على متصل طويل وفي إحدى نهايتي هذا الخط المتصل نجد المنبهات التي لها معنى لفرد واحد أو لعدد محدود من الأفراد، وتدفعهم إلى المواجهة نظرا لشدتها وخطرها البارز على الوظائف الحيوية.

لقد استعمل "باسويتز" وزملاؤه هذه الفكرة لكي يظهر أو يحدد المنبهات الضاغطة في عملية القتال، إضافة إلى ما سبق فإن النموذج يفترض ضمنا أن ما هو ضاغطا لفرد ما، هو ضاغطا لفرد آخر، فهو يهمل الفروق الفردية في هذا النموذج النزاعي للضغط. اهتم "باسويتز" وزملاؤه بتفسير المنبهات الضاغطة في ميدان القتال والواقعة على الجنود ووضعوا في نموذجهم على متصل طويل وفي نهايتي هذا الخط المتصل، وضعوا المنبهات التي لها معنى لفرد واحد أو لعدد محدود من الأفراد، وفي النهاية الأخرى المنبهات التي يحتمل أن تحمل طاقة أغلب الأفراد، وتدفعهم للقتال (لكن اغفل النموذج دور التقييم المعرفي للفرد للموقف الضاغط). (محمود، 2010، 69-70)

10-3- نموذج جرين وزملائها لبيان كيفية عمل الحادث الضاغط:



شكل رقم (05): نموذج عمل الحادث الضاغط

(محمود، 2010، 69-70)

يعد النموذج الذي قدمته "جرين" وزملائها لبيان كيفية عمل الحادث الضاغط نموذجا مقبولا من العديد من المصادر وتبين فيه التفاعل بين الحادث الضاغط والخصائص الفردية أو الجوانب الشخصية والعملية المعرفية التالية للصدمة، وتأثير الخبرات في هذه العملية المعرفية، وما ينجم عن ذلك من تكيف أو مرض، مع بيان البيئة المواتية لحدوث الشفاء من هذه الصدمة، ويبين الشكل التفاعلي للحادث الضاغط.

ولقد اهتم نموذج "جرين" وزملائها بتقديم المواجهات المطلوبة للوقوف أمام الحدث الضاغط مع اهتمامه بتقديم صورة للتفاعل بين جوانب الشخصية والحادث الضاغط ودور العوامل المعرفية في تفسير والتعامل معه، والتأثيرات المختلفة نتيجة التعامل مع الضغط. (محمود، 2010: 72).

خلاصة:

تعد ضغوط العمل أهم أنواع الضغوط وذلك لتأثيرها السلبي على صحة العامل وسلامته، وبالتالي تأثيرها على حيوية العمل وتقدم وتطور المنظمة في مختلف المجالات، لذا نجد معظم الدراسات وأكثرية الباحثين اهتموا بدراسة هذه الظاهرة وأبعادها، إذ يعتبرونها عائقا للسيرورة الناجمة للعمل ومشكلا يتعرض له العامل خلال عمله، لذا وجب المثابرة في كيفية إدارة هذه الضغوط ومحاولة التقليل منها لكي يجد العامل راحته في إتمام مهامه والنجاح في عمله.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- حدود الدراسة

3- منهج الدراسة

4- أداة الدراسة

5- الأساليب الإحصائية المستعملة

6- الخصائص السيكمترية للأداة

خلاصة

تمهيد

إن كل بحث يحتاج إلى منهجية يتماشى وفقها، وذلك للوصول إلى الهدف المراد تحقيقه، وتعتمد قيمة النتائج المتحصل عليها على الأساليب التي تستخدم في معالجة موضوعه، وتتمثل هذه الأساليب والإجراءات في مجموعة من الخطوات المنهجية التي تتمثل في المنهج المستخدم وكذا الدراسة الاستطلاعية، وعينة الدراسة وكذا التحقق من أداة القياس والأساليب الإحصائية المستعملة لمعالجة النتائج وتحليلها.

1-الدراسة الاستطلاعية:

إن الدراسة الاستطلاعية تمكن الباحث من التعرف على ميدان بحثه وحصوله على المعلومات اللازمة، والربط بين الجانب النظري والتطبيقي .

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية بمقر بلدية البويرة خلال شهر أفريل، وتم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (20) وذلك بعد عرضه على أساتذة محكمين .

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث يتمثل في العمال الإداريين ببلدية البويرة والمقدر عددهم ب 210 إداري. وتم سحب عينة قوامها 100 إداري بالاعتماد على الطريقة العشوائية.

2-حدود الدراسة:

- الحدود البشرية:تمت الدراسة الميدانية على العمال الإداريين ببلدية البويرة.
- الحدود المكانية :أجريت الدراسة في بلدية البويرة.
- الحدود الزمنية:تمت الدراسة خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2018/2017.

3-منهج الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي، إذ تم وصف السياق النظري وعرض بعض الدراسات السابقة وجمع المعلومات والبيانات على الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى نتائج محددة.

تم البحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث والحصص وجمع المعلومات اللازمة على موضوع البحث وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، ومن ثم تفرغها و تحليلها، وذلك بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

4-أداة الدراسة:

لمعالجة الدراسة التحليلية لموضوع الدراسة لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسية للبحث التي تعتبر نموذج يتكون من 24 سؤال، وبعد عرض الإستبانة على خمسة (5)

أساتذة أفاضل محكمين مختصين في مجال التنظيم لأخذ آرائهم حول مدى وضوح صياغة أسئلة الاستبيان، وبعد تصفحهم للاستبيان وإعطاء الملاحظات تم تصحيح و تنظيم الاستبيان.

5- الأساليب الإحصائية المستعملة:

تجدر الإشارة إلى أن المعالجة الإحصائية تمت باستخدام الرتب الإحصائية في العلوم الاجتماعية .SPSS

6-الخصائص السيكومترية للأداة:

أولا/ ثبات وصدق استبيان إدارة الوقت:

1- الثبات: بطريقة التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها للاستبيان ككل، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ (0.63) وهي قيمة تدل على أن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (01) يوضح ثبات استبيان إدارة الوقت عن طريق ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان ككل
12	0.639	

2- الصدق: بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وكذا ارتباط الدرجات الكلية للمحاور بالدرجة الكلية للاستبيان كما يلي:

1- الارتباط بين العبارات والدرجات الكلية للمحاور التي تنتمي إليها:

1.1- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور تنظيم الوقت:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الأول (تنظيم الوقت) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات وهي (1، 3، 4) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,75) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (3) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,61) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (1) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة فقط وهي (2) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الأول (تنظيم الوقت) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور تنظيم الوقت مع درجته الكلية			
العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	.611**0	العبارة 3	.751**0
العبارة 2	.494*0	العبارة 4	.685**0
(0.01) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا **			
(0.05) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا *			

2.1- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور تخطيط الوقت:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثاني (تخطيط الوقت) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات وهي (5، 7، 8) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,72) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (8) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,68) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (7) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة فقط وهي (6) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثاني (تخطيط الوقت) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور تخطيط الوقت مع درجته الكلية			
العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 5	.707**0	العبارة 7	.684**0
العبارة 6	.555*0	العبارة 8	.723**0
(0.01) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا**			
(0.05) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا*			

3.1- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور هدر الوقت:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثالث (هدر الوقت) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات وهي (10، 11، 12) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,62) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (11) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,59) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (12) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة فقط وهي (9) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثالث (هدر الوقت) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور هدر الوقت مع درجته الكلية
--

الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات
.620**0	العبارة 11	.526*0	العبارة 9
.599**0	العبارة 12	.608**0	العبارة 10
(0.01) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا**			
(0.05) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا*			

2- الارتباط بين العبارات والدرجات الكلية للمحاور التي تنتمي إليها:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية للاستبيان كذلك بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وتمثلت في ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل بارتباط قدر بـ 0.73، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد قدر بـ 0.71، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد قدر بـ 0.69، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق (أنظر إلى الملحق رقم 3)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح ارتباط الدرجات الكلية للمحاور بالدرجة الكلية لاستبيان إدارة الوقت	
الدرجة الكلية	المحاور والدرجة الكلية
**736.0	المحور الأول (تنظيم الوقت)
**719.0	المحور الثاني (تخطيط الوقت)
**699.0	المحور الثالث (هدر الوقت)
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)	

ثانياً/ ثبات وصدق استبيان ضغوط العمل

1- الثبات: ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات هذا الاستبيان عن طريق التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ 0,81، ومنه نستطيع القول بأن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح ثبات استبيان ضغوط العمل عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان ككل
12	8180.	

2-الصدق: بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (8) عبارات وهي (2، 4، 5، 7، 8، 9، 10، 12) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,69) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (9) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,58) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (7) والدرجة الكلية للمحور ككل، وهناك أربع عبارات وهي (3، 1، 6، 11) كانت دالة عند مساوي الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,53) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (1، 6) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,46) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (3) والدرجة الكلية للمحور ككل وعموماً يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات استبيان ضغوط العمل درجته الكلية			
العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	.534*0	العبارة 7	.587**0
العبارة 2	.673**0	العبارة 8	.593**0
العبارة 3	.463*0	العبارة 9	.693**0
العبارة 4	.598**0	العبارة 10	.624**0
العبارة 5	.575**0	العبارة 11	.532*0
العبارة 6	.534*0	العبارة 12	.654**0

(0.01) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا *
(0.05) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا *

خلاصة:

في هذا الفصل تطرقنا إلى الإطار المنهجي للدراسة و أدواتها و الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، و كيفية إنجاز الاستبانة التي تم توزيعها على إداريي بلدية البويرة والتي تحتوي على محورين هما إدارة الوقت و ضغوط العمل، و كان هدفنا من خلال الإجابة عن إشكالية الدراسة الرئيسية، ثم قمنا بتحليل و تفسير الفرضيات، حيث توصلنا إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت و ضغوط العمل في بلدية البويرة.

خلاصة:

في هذا الفصل تطرقنا إلى الإطار المنهجي للدراسة و أدواتها و الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، و كيفية إنجاز الاستبانة التي تم توزيعها على إداريي بلدية البويرة والتي تحتوي على محورين هما إدارة الوقت وضغوط العمل، و كان هدفنا من خلال الإجابة عن إشكالية الدراسة الرئيسية، ثم قمنا بتحليل وتفسير الفرضيات، حيث توصلنا إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت و ضغوط العمل في بلدية البويرة.

الفصل الخامس

معرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضيات

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1-1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على: " توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R_p) بين درجات أفراد عينة الدراسة على الاستبيانين وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة عن طريق لوحة الانتشار (أنظر إلى الملحق رقم 03)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (08) يوضح العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل			
القرار	ضغوط العمل	الدرجة الكلية	
		إدارة الوقت	معامل الارتباط
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا $(\alpha=0,01)$.	-0.325^{}	مستوى الدلالة	حجم العينة
	0.003		
	80		

من خلال الجدول رقم (08) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في إدارة الوقت ودرجاتهم في ضغوط العمل بلغ (-0.32) وهي قيمة متوسطة وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين إدارة الوقت وضغوط العمل هو ارتباط عكسي أي أن درجات المتغير الأول تتوزع بعكس توزيع درجات المتغير الثاني، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا $(\alpha=0,01)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي فإن هذه النتيجة أتت مؤيدة لفرضية البحث العامة والقائلة بـ " توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة " ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

(يتضح من خلال دراستنا إن عنصر الوقت عنصر فعال في العمل الإداري، والحفاظ عليه وذلك بالتخطيط له وحسن تنظيمه والتقليل أو الابتعاد عن هدره وتضييعه في أعمال غير مفيدة يؤدي إلى

التفوق في العمل و حصد نتائج جيدة ،بالإضافة إلى انه يقلل من حدة ضغوط العمل والتي تعتبر مشكل يعاني منه العمال ويؤثر سلبا عليهم، ويعرقل السيورة الحسنة والجيدة للعمل، وبالتالي إذا حافظ العامل على وقته واستغله أحسن استغلال ،قلل من حدة الضغوط عليه ونجح في عمله .

2-1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على: " توجد علاقة إرتباطية بين تنظيم الوقت وضغوط العمل العمال الإداريين ببلدية البويرة"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R_p)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (09) يوضح العلاقة بين تنظيم الوقت وضغوط العمل			
القرار	ضغوط العمل	الدرجة الكلية	
* الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$).	-0.271*	معامل الارتباط	تنظيم الوقت
	0.015	مستوى الدلالة	
	80	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (09) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في تنظيم الوقت ودرجاتهم في ضغوط العمل بلغ (-0.27) وهي قيمة متوسطة نوعا ما وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين تنظيم الوقت وضغوط العمل هو ارتباط عكسي، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي فإن هذه النتيجة أتت مؤيدة لفرضية البحث الأولى والقائلة بـ " توجد علاقة ارتباطية بين تنظيم الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة " ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

(وهذا ما توافق مع دراسة "محمد ونادر" التي أنتت بنفس النتائج، أي أن حسن تنظيم الوقت يؤدي إلى تطور ونجاح العمل الإداري المنشود، مما يؤكد أن العامل الإداري كلما أدار وقته بانتظام خفت ضغوطات العمل لديه.)

3-1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على: " توجد علاقة ارتباطيه بين تخطيط الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Rp)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (10) يوضح العلاقة بين تخطيط الوقت وضغوط العمل			
القرار	ضغوط العمل	الدرجة الكلية	
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$).	-0.278	معامل الارتباط	تخطيط الوقت
	0.012	مستوى الدلالة	
	80	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (10) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في تخطيط الوقت ودرجاتهم في ضغوط العمل بلغ (-0.27) وهي قيمة متوسطة نوعا ما وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين تخطيط الوقت وضغوط العمل هو ارتباط عكسي، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي فإن هذه النتيجة أنتت مؤيدة لفرضية البحث الثانية والقائلة بـ " توجد علاقة إرتباطية بين تخطيط الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة" ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

(وهذا ما توافق مع دراسة عصفور 1980 التي أكدت بان العامل الذي ليس لديه القدرة للتخطيط لكيفية استغلال وقته والاستفادة منه في إتمام الأعمال ، وليست له القدرة على وضع خطة يسير وفقها لتنظيم عمله ، يجعله في عشوائية في إدارة أعماله وزيادة حدة ضغوط العمل لديه.)

4-1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على: " توجد علاقة إرتباطية بين هدر الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R_p)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (11) يوضح العلاقة بين هدر الوقت وضغوط العمل			
القرار	ضغوط العمل	الدرجة الكلية	
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا $(\alpha=0,05)$.	-0.281	معامل الارتباط	هدر الوقت
	0.012	مستوى الدلالة	
	80	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (11) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في هدر الوقت ودرجاتهم في ضغوط العمل بلغ (-0.28) وهي قيمة متوسطة نوعا ما وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين هدر الوقت وضغوط العمل هو ارتباط عكسي، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا $(\alpha=0,05)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي فإن هذه النتيجة أتت مؤيدة لفرضية البحث الثالثة والقائلة بـ " توجد علاقة إرتباطية بين هدر الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة " ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

(وهذا ما توافق مع دراسة مصطفى 1990 التي أثبتت أن العامل الإداري يضيع وقته في أمور خارج إطار عمله ،كشرب القهوة ،وقراءة الجرائد ،والتنقل من مكتب لآخر دون سبب،وهذا الوقت الذي يضيعه العامل يؤدي بتراكم الأعمال الموكلة إليه ، وتأخره في إنجازها، مما يجعله تحت ضغوط إنجاز عمله ، وبالتالي فإن العامل الذي لا يحافظ على وقته يزيد من ضغوطات العمل لديه.)

خاتمة عامة:

يعتبر الوقت اغلي ما يملكه الفرد في حياته، والمحافظة عليه تجعله يقوم بأداء واجباته في وقتها، وإدارته وحسن استغلاله يؤدي النجاح وتحقيق الأهداف، وإذا لم يعطي الفرد أهمية للوقت ولم يسعى إلى تنظيمه فإنه يعوذ بنتائج سلبية عليه، ومن أهم النتائج ضغوط العمل والتي تمثل خطرا يهدد نجاح العامل وسعادته وبالتالي تدني مستوى المنظمة، لذا وجب على الفرد العامل مواجهة هذا المشكل وتجنبه لتفادي كل نتائج السلبية.

ومن خلال كل هذا أجريت هذه الدراسة من اجل التعرف على العلاقة الموجودة بين إدارة الوقت وضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة، وبعد جمع مختلف المعلومات لإثراء متغيرات الدراسة، تم الاستناد إلى المنهج الوصفي، واستبانته مقسمة إلى محورين إدارة الوقت و ضغوط العمل، و قد تكونت من 24 بندا.

وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (100) عامل إداري، وبعد عرض البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها على ضوء ما توفر من دراسات سابقة، توصلنا إلى نتائج مفادها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت و مستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين هدر الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

الإقتراحات والتوصيات

- من خلال كل هذه الدراسة يمكننا إعطاء جملة من الاقتراحات التي نام لان يأخذ بها:
- الاقتناع بأهمية الوقت والتخلص من الحجج الواهية التي تؤدي إلى إضاعته دون فائدة.
 - توفير وسائل ملائمة للموظفين لكيفية استغلال الوقت وتنظيمه.
 - وضع برامج توعية للموظفين لكيفية استغلال الوقت وتنظيمه.
 - التأكيد على إدارة الوقت كوسيلة وليس كهدف والمحافظة على الإدارة الجيدة للوقت المتعلق بانجاز المهام وتجنب هدر الوقت لتفادي الضغوط، مما ينتج عنه تراكم الأعمال اولوم المسؤول.
 - العمل على استثمار الوقت لاعتباره من المصادر غير المتجددة، والزيادة في توعية الإدارة والعاملين بأهمية هذا المصدر ليصبح من الثقافة التنظيمية.
 - إجراء المزيد من الدراسات حول ادارة الوقت، وإجراء دراسات مماثلة على قطاعات أخرى ومقارنتها بهذه الدراسة.

المُلخَص

ملخص الدراسة:

تمحورت الدراسة حول إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل من خلال طرح التساؤل التالي:

- هل هناك علاقة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة؟

تبنت الدراسة الفرضيات التالية:

1/ الفرضية العامة:

- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

2/ الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ارتباطية بين تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

- توجد علاقة ارتباطية بين تنظيم الوقت و مستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

- توجد علاقة ارتباطية بين هدر الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

لهذه الدراسة أهمية كبيرة تتمثل في :

- الاهتمام بدراسة إدارة الوقت وضغوط العمل يثري المستوى العلمي، وكذا المستوى العملي الإداري وذلك عن طريق تحديد العلاقة الموجودة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة .

- دراسة العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل في البلدية أي لدى الإداريين. إذ للإداري دورا هاما وفعالا في نجاح المؤسسة، وأي تأثير سلبي على العامل سوف يؤثر سلبا على حسن سير العملية الإدارية والتأثير على شخصيته وكذا حالته النفسية.

- يتيح للإداريين فرصة اكتشاف هذه العلاقة والتعرف على مختلف التوصيات التي سوف تتوصل إليها الدراسة في مضيعة الوقت ومستويات ضغوط العمل وبالتالي الاستفادة منها في علاج سوء إدارة الوقت.

و لقد تم اللجوء إلى المنهج الوصفي، حيث طبقت الدراسة على عينة من العمال الإداريين ببلدية البويرة تقدر بـ: (100) إداري.

و توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ارتباطيه بين إدارة الوقت و مستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.
- وجود علاقة ارتباطيه بين تخطيط الوقت و مستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.
- وجود علاقة ارتباطيه بين تنظيم الوقت و مستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.
- وجود علاقة ارتباطيه بين هدر الوقت و مستوى ضغوط العمل لدى العمال الإداريين ببلدية البويرة.

من خلال هذه الدراسة كلها يتضح لنا انه إن أهمل الوقت ولم يقدر ويحترم من طرف الفرد فانه يعود بنتائج سلبية عليه وأهمها ضغوط العمل التي يصعب التحكم فيها وتعود بنتائج سلبية على الفرد العامل وبالتالي تأثيرها على المنظمة.

قائمة المراجع

أولاً- الكتب:

- 1- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط7، 2002 .
- 2- أحمد ماهر، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، (د.ط)، 2005.
- 3- إحسان دهش جلاب، السلوك التنظيمي في عصر التغير، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011.
- 4_ بشير العلاق، مبادئ الإدارة، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1989.
- 5- باسم الحميري، مهارات إدارية، دار المنهل للنشر و التوزيع، (د.ط)، 2010.
- 6- جاسم مجيد الإدارة الحديثة - التسويق - الوقت - الجودة، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع، (د.ط)، 2004.
- 7- خالد بن عبد الرحمن الجريسي، إدارة الوقت من المنظور الإسلامي والإداري، ط1.
- 8- ديل كارنيغي، فن إدارة الوقت، مكتبة جزيرة الورد للنشر و التوزيع، ط1، منتدى مجلة الابتسامة، القاهرة، 2010.
- 9- ديل تيمب، إدارة الوقت، ترجمة عبد اللطيف هوانه، معهد الإدارة العامة للطبع والنشر والتوزيع، ط1، 1991.
- 10- ربحي مصطفى عليان، إدارة الوقت للوظيفة و الحياة العامة، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011.

- 11- رونالد. ي ريجيو، المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 1999.
- 12- ربحي مصطفى عليان، إدارة الوقت النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.
- 13- زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، 2011.
- 14- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2005.
- 15- طه عبد العظيم حسين و آخرون، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2006.
- 16- عبد الناصر محمد حمودة، دليل المدير العربي لإدارة الوقت، جامعة الدول العربية للمنظمة العربية للتنمية الإدارية، كلية التجارة، ط1، القاهرة، 2003.
- 17- عبد المحسن بن محمد السميح، دراسات في الإدارة المدرسية، دار المنهل للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
- 18- عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت، 1994.
- 19- قاسم نايف علوان، إدارة الوقت مفاهيم - عمليات - تطبيقات، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، 2009.
- 20- محمود معن وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغير، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2008.

- 21- محمود عطية، ضغوط المراهقين والشباب، مكتبة أنجلو المصرية للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
- 22- محمود عبد الفتاح رضوان، مهارات التكيف مع ظروف العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، مصر القاهرة.
- 23- محمد حمادات حسين، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.
- 24- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010.
- 25- محمود عبد الفتاح رضوان، مهارات التكيف مع ظروف العمل، المجموعة العربية للتدريب و النشر، ط1، القاهرة، 2012.
- 26- محمد حسين العجمي، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.
- 27- منصورى مصطفى، الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
- 28- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة للنشر و التوزيع، ط1، الإسكندرية، 2005.
- 29- محمد محمد الشافعي، إدارة الوقت، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، ط1، 2002.
- 30- محمد صالح الحناوي وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 1999.

31- هاشم حمدي رضا، التدريب والتأهيل الإداري، دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1،

الأردن، 2010.

32- ياسر أحمد فرح، إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع،

ط1، الأردن، 2008.

ثانياً - المذكرات و الأطروحات:

1- عبد الجليل عميرات، اتجاهات الموظفين نحو إدارة الوقت، مذكرة ماجستير في علم النفس عمل

وتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

2- مريم عثمان، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة

ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري،

قسنطينة، 2009.

3- منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم

وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الوادي، الوادي، 2014.

4- مليكة شارف خوجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، مذكرة ماجستير في

علم النفس المدرسي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، تيزي وزو، 2010.

5- خديجة حوحو، دور إدارة الوقت في التخفيف من ضغوط العمل، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2016.

ثالثاً المعاجم:

1- ابن منظور، لسان العرب، ج3، دار صادر للطباعة والنشر، ط1، بيروت، 1986.

المالحق (01): جامعة أكلي محند أولحاج

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس

استمارة صدق المحكمين

إلى الأساتذة الأفاضل:

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل و تنظيم، تحت عنوان " إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل "، دراسة ميدانية على عينة من إداريي بلدية البويرة.

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة و المتكونة من (24 بنداً).

و عليه نرجو من سيادتكم أن تحكموا هذا المقياس و إبداء رأيكم في مدى:

- عدد الفقرات.
- صياغة كل فقرة.
- وضوح التعليمات.

قائمة الأساتذة المحكمين:

الوظيفة	اسم المحكم	الرقم
أستاذ أعمال موجهة بقسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة أكلي محند أولحاج_البويرة-	بوكار عبد الرحمان	01
أستاذ أعمال موجهة بقسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة أكلي محند أولحاج_البويرة-	سلام يونس	02
أستاذ مساعد بقسم علوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد بوضياف -مسيلة-	حريزي مصطفى	03
أستاذ محاضر بقسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة أكلي محند أولحاج_البويرة-	صغير سمير	04
أستاذ محاضر بقسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أكلي محند أولحاج_البويرة-	صابر أحمد	05

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

استبيان

في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل و تنظيم، أضع بين أيديكم هذه الاستمارة بعنوان " إدارة الوقت و علاقتها بضغط العمل " أرجو منكم الإجابة على الأسئلة بعد قراءتكم لها بتمعن و ذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

لكن في علمكم أن هذه المعلومات سرية و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

و نشكر حسن تعاونكم

الملحق رقم (01):

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
01	أقوم بوضع برنامج لعملي اليومي			
02	إن الوصول لتحقيق إدارة الوقت يتطلب مني القيام بالتخطيط للأعمال قبل الشروع فيها			
03	أخطط لكيفية استغلال وقت فراغي و المحافظة عليه			
04	أخطط للمستقبل بدلا من أن أفاجأ بالأحداث			
05	أقوم بإنجاز المهام في وقتها المحدد			
06	أنظم وقتي بشكل جيد و أفرق بين وقت العمل الرسمي ووقت الفراغ			
07	أحسن تسيير الوقت و أنظمه فهو يؤدي إلى النجاح في العمل			
08	أنظم الأعمال و المهام حسب أولوياتها			
09	أبتعد عن كل المشكلات في العمل التي تؤدي إلى هدر الوقت			
10	أستغل وقت فراغي في مراجعة بعض الأعمال			
11	ألغي الاجتماعات غير الضرورية فهي لا تسبب سوى هدر الوقت			
12	أحرص على التقيد بالمواعيد و أحافظ على الوقت			

الملحق رقم (02):

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
13	أحس بأن واجباتي ليست محددة بدقة			
14	تصلني معلومات عن عملي متأخرة و ناقصة			
15	أقوم بأداء واجبات و أعمال ليست من اختصاصي			
16	كثيرا ما أتردد في اتخاذ أي قرار			
17	أعاني من تضارب الآراء مع زملائي في العمل			
18	توكل إلى مهام متعددة و مختلفة			
19	أتردد كثيرا في التفاوض مع رؤسائي عند الضرورة			
20	أتلقي تعليمات من أكثر من رئيس			
21	أجد تعقيدات وصعوبات في المهام الموكلة إلي			
22	ساعات العمل اليومية ليست كافية لإتمام كل المهام الموكلة إلي			
23	أقوم بإنهاء العمل الموكل إلي في وقته			
24	أشعر بالملل و الروتين في عملي			

أولاً/ ثبات وصدق استبيان إدارة الوقت:

1- الثبات: بطريقة التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها للاستبيان ككل، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ (0.63) وهي قيمة تدل على أن هذا المقياس ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (01) يوضح ثبات استبيان إدارة الوقت عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان ككل
12	0.639	

2- الصدق: بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وكذا ارتباط الدرجات الكلية للمحاور بالدرجة الكلية للاستبيان كما يلي:

1- الارتباط بين العبارات والدرجات الكلية للمحاور التي تنتمي إليها:

1.1- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور تنظيم الوقت:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الأول (تنظيم الوقت) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات وهي (1، 3، 4) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,75) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (3) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,61) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (1) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة فقط وهي (2) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الأول (تنظيم الوقت) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور تنظيم الوقت مع درجته الكلية			
الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات
0.751**	العبارة 3	0.611**	العبارة 1
0.685**	العبارة 4	0.494*	العبارة 2
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)			
* الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)			

2.1- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور تخطيط الوقت:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثاني (تخطيط الوقت) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات وهي (5، 7، 8) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,72) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (8) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,68) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (7) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة فقط وهي (6) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثاني (تخطيط الوقت) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور تخطيط الوقت مع درجته الكلية			
الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات
0.684**	العبارة 7	0.707**	العبارة 5
0.723**	العبارة 8	0.555*	العبارة 6
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)			
* الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)			

3.1- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور هدر الوقت:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثالث (هدر الوقت) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات وهي (10، 11، 12) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,62) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (11) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,59) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (12) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة فقط وهي (9) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثالث (هدر الوقت) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور هدر الوقت مع درجته الكلية			
العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 9	0.526*	العبارة 11	0.620**
العبارة 10	0.608**	العبارة 12	0.599**
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)			
* الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)			

2- الارتباط بين العبارات والدرجات الكلية للمحاور التي تنتمي إليها:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية للاستبيان كذلك بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وتمثلت في ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل بارتباط قدر بـ 0,73، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد قدر بـ 0,71، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد قدر بـ 0,69، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق (أنظر إلى الملحق رقم 3)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح ارتباط الدرجات الكلية للمحاور بالدرجة الكلية لاستبيان إدارة الوقت	
المحاور والدرجة الكلية	الدرجة الكلية
المحور الأول (تنظيم الوقت)	0.736**
المحور الثاني (تخطيط الوقت)	0.719**
المحور الثالث (هدر الوقت)	0.699**
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)	

ثانيا/ ثبات وصدق استبيان ضغوط العمل

1- الثبات: ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات هذا الاستبيان عن طريق التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ 0,81، ومنه نستطيع القول بأن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح ثبات استبيان ضغوط العمل عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان ككل
12	0.818	

2- الصدق: بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (8) عبارات وهي (2، 4، 5، 7، 8، 9، 10، 12) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,69) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (9) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,58) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (7) والدرجة الكلية للمحور ككل، وهناك أربع عبارات وهي (3، 1، 6، 11) كانت دالة عند مساوي الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,53) كأعلى ارتباط

كان بين العبارة (1، 6) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,46) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (3) والدرجة

الكلية للمحور ككل وعموما يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات استبيان ضغوط العمل 09 مع درجته الكلية			
الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات
0.587**	العبارة 7	0.534*	العبارة 1
0.593**	العبارة 8	0.673**	العبارة 2
0.693**	العبارة 9	0.463*	العبارة 3
0.624**	العبارة 10	0.598**	العبارة 4
0.532*	العبارة 11	0.575**	العبارة 5
0.654**	العبارة 12	0.534*	العبارة 6
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)			
* الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)			

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.639	12

Corrélations

Corrélations					
تنظيم الوقت		دك 1		دك 1	
ب 1	Corrélation de Pearson	0.611**	ب 3	Corrélation de Pearson	0.751**
	Sig. (bilatérale)	0.004		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	20		N	20
ب 2	Corrélation de Pearson	0.494*	ب 4	Corrélation de Pearson	0.685**
	Sig. (bilatérale)	0.027		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	20		N	20
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					

Corrélations

Corrélations					
تخطيط الوقت		دك 2		دك 2	
ب 5	Corrélation de Pearson	0.707**	ب 7	Corrélation de Pearson	0.684**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	20		N	20
ب 6	Corrélation de Pearson	0.555*	ب 8	Corrélation de Pearson	0.723**
	Sig. (bilatérale)	0.011		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	20		N	20
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					

Corrélations

Corrélations					
هدر الوقت		دك 3		دك 3	
ب 9	Corrélation de Pearson	0.526*	ب 11	Corrélation de Pearson	0.620**
	Sig. (bilatérale)	0.017		Sig. (bilatérale)	0.004
	N	20		N	20
ب 10	Corrélation de Pearson	0.608**	ب 12	Corrélation de Pearson	0.599**
	Sig. (bilatérale)	0.004		Sig. (bilatérale)	0.005
	N	20		N	20
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

Corrélations

Corrélations					
إدارة الوقت ككل		الكلي			الكلي
دك 1	Corrélation de Pearson	0.736**	دك 3	Corrélation de Pearson	0.699**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	20		N	20
دك 2	Corrélation de Pearson	0.719**	**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.000			
	N	20			



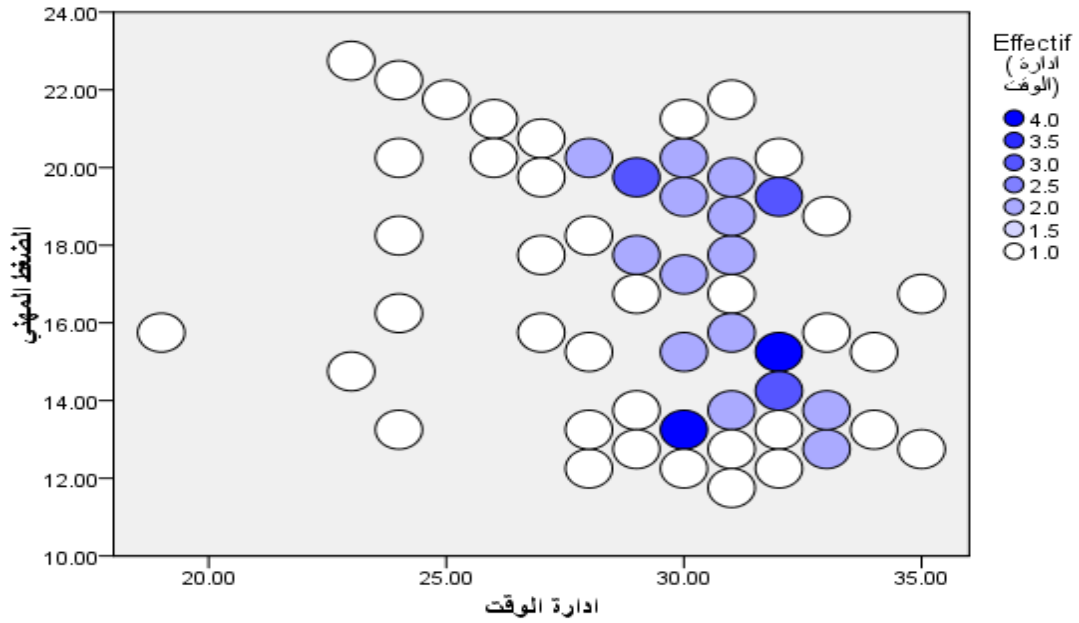
Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.818	12

Corrélations

Corrélations					
الضغط المهني ككل		الكلي			الكلي
ب 1	Corrélation de Pearson	0.534*	ب 7	Corrélation de Pearson	0.587**
	Sig. (bilatérale)	0.015		Sig. (bilatérale)	0.007
	N	20		N	20
ب 2	Corrélation de Pearson	0.673**	ب 8	Corrélation de Pearson	0.593**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.006
	N	20		N	20
ب 3	Corrélation de Pearson	0.463*	ب 9	Corrélation de Pearson	0.693**
	Sig. (bilatérale)	0.040		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	20		N	20
ب 4	Corrélation de Pearson	0.598**	ب 10	Corrélation de Pearson	0.624**
	Sig. (bilatérale)	0.005		Sig. (bilatérale)	0.003
	N	20		N	20
ب 5	Corrélation de Pearson	0.575**	ب 11	Corrélation de Pearson	0.532*
	Sig. (bilatérale)	0.008		Sig. (bilatérale)	0.016
	N	20		N	20
ب 6	Corrélation de Pearson	0.534*	ب 12	Corrélation de Pearson	0.654**
	Sig. (bilatérale)	0.015		Sig. (bilatérale)	0.002
	N	20		N	20
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

GGraph



III

Corrélations

Corrélations		
		ضغوط العمل
ادارة الوقت	Corrélation de Pearson	-0.325-**
	Sig. (bilatérale)	0.003
	N	80
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		

Corrélations

Corrélations		
		ضغوط العمل
تنظيم الوقت	Corrélation de Pearson	-0.271-*
	Sig. (bilatérale)	0.015
	N	80
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		

Corrélations

Corrélations		
		ضغوط العمل
تخطيط الوقت	Corrélation de Pearson	-0.278-*
	Sig. (bilatérale)	0.012
	N	80
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		



Corrélations

Corrélations		
		ضغوط العمل
هدر الوقت	Corrélation de Pearson	-0.281-*
	Sig. (bilatérale)	0.012
	N	80
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		

الشكل رقم () : الهيكل التنظيمي لبلدية البويرة

