



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاجتماعية
والإنسانية



الضغوط المهنية والدراسية التي يواجهها الطلبة الجامعيون
العاملون

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

الإشراف:

أ. بن ناصر علي

إعداد الطالبين:

- بن ناصر ناصر

- غمام جريدي يوسف

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بالنور يوسف	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
أ. بن ناصر علي	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
بن فرج الله بختة	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وعرفان

بعد الشكر والحمد لله عز وجل الذي أعاننا ووقفنا لإتمام وانجاز هذا

العمل

نتقدم بالشكر والعرفان والامتنان للأستاذ المشرف الدكتور "بن ناصر علي" الذي كان خير موجه ومؤطر لهذا

البحث بمعلوماته وتوجيهاته

ونصائحه القيمة .

كما أتقدم بالشكر الجزيل وكامل الاحترام لأساتذتنا الأفاضل بقسم علم الاجتماع الذين كانوا دائما سندنا لنا

ورافقونا طيلة مشورانا الدراسي

ولم يخلوا علينا بتوجيهاتهم ومساعداتهم

كما لا يفوتنا أن نقدم تشكراتنا لكل عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة بعنوان الضغوط المهنية والدراسية التي يواجهها الطلبة الجامعيون العاملون وتهدف إلى مدى تأثير الضغوط التي يواجهها الطلبة الجامعيون العاملون إنطلاقاً من التساؤل الرئيسي الذي تم صياغته على النحو التالي:

ما طبيعة الضغوط المهنية والدراسية لدى الطلبة الجامعيون العاملون؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية

✓ ما مدى تأثير الضغوط الخاصة ببيئة العمل لدى الطلبة العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي؟

✓ ما مدى تأثير الضغوط الخاصة ببيئة الدراسة لدى الطلبة العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي؟

✓ ما مدى تأثير الضغوط الشخصية والاجتماعية لدى الطلبة العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي؟

أعتمدنا على العديد من الأدوات أهمها الاستمارة التي ضمت (أربعة محاور تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة حجمها 50 عاملاً من كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي 2021/2022)

من خلال ما سبق فقد خلصت نتائج هذه الدراسة إلى صدق الفرضية الرئيسية لهذا البحث والتي مفادها أنه توجد ضغوط مهنية ودراسية يواجهها الطلبة الجامعيون العاملون وأسفرت هذه الدراسة على نتائج هامة نذكر منها:

1- أن هناك مجموعة من الضغوطات المتعلقة ببيئة العمل الناتجة عن المصادر التنظيمية التي يواجهها الطلبة الجامعيون العاملون

2- إن الضغوط الخاصة بالدراسة من شأنها أن تضعف من أداء الطلبة الجامعيين العاملين في بيئة العمل أو الدراسة

3- إن وجود ضغوطات شخصية واجتماعية من شأنها أن تؤثر سلباً على الطلبة الجامعيون العاملون في بيئة عملهم ودراساتهم.

Résumé de l'étude :

Cette étude s'intitulait Pressions professionnelles et académiques auxquelles sont confrontés les étudiants universitaires en activité et vise à déterminer l'ampleur de l'impact des pressions subies par les étudiants universitaires en activité, à partir de la question principale formulée comme suit :

Quelle est la nature des pressions professionnelles et académiques parmi les étudiants universitaires qui travaillent?

Les sous-questions suivantes relèvent de la question principale

Quel est l'impact des pressions de l'environnement de travail sur les étudiants travaillant à la Faculté des sciences sociales et humaines de l'Université d'El Wadi ?

Quel est l'impact du stress sur l'environnement d'étude des étudiants travaillant à la Faculté des sciences sociales et humaines de l'Université El-Wadi ?

Quel est l'impact des pressions personnelles et sociales sur les étudiants travaillant à la Faculté des sciences sociales et humaines de l'Université d'El Wadi ?

Nous nous sommes appuyés sur de nombreux outils, dont le plus important était le formulaire qui comprenait (quatre axes qui ont été distribués à un échantillon aléatoire simple de 50 travailleurs de la Faculté des sciences sociales et humaines de l'Université El-Wadi 2021/2022).

Par ce qui précède, les résultats de cette étude ont conclu à la validité de l'hypothèse principale de cette recherche, à savoir qu'il existe des pressions professionnelles et académiques auxquelles sont confrontés les étudiants universitaires qui travaillent. Cette étude a abouti à des résultats importants, notamment :

1- Il existe un ensemble de pressions liées à l'environnement de travail résultant des ressources organisationnelles auxquelles font face les étudiants universitaires qui travaillent

2- Les pressions liées aux études peuvent affaiblir la performance des étudiants universitaires travaillant dans le milieu de travail ou d'études

3- La présence de pressions personnelles et sociales qui affecteraient négativement les étudiants universitaires qui travaillent dans leur milieu de travail et d'études

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	ملخص الدراسة
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
01	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
07	تمهيد
09	أولا : تحديد الإشكالية
10	ثانيا :فرضيات الدراسة
10	ثالثا :أسباب اختيار الموضوع ودوافعه
10	رابعا :أهمية الدراسة
11	خامسا :أهداف الدراسة
11	1 - أهداف شخصية ذاتية
11	2- أهداف علمية
11	سادسا :تحديد المفاهيم
11	ضغوط العمل
13	سابعا :الدراسات السابقة
13	1- الدراسات الأجنبية
14	2- الدراسات الوطنية
الفصل الثاني: دراسة السوسيوولوجية لضغوط العمل	
18	تمهيد
19	أولا: ماهية ضغوط العمل
19	ثانيا: أنواع ومصادر ضغوط العمل
21	ثالثا: خصائص ضغوط العمل

21	رابعاً: مراحل ضغوط العمل
22	خامساً: مصادر ضغوط العمل
28	سادساً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
31	سابعاً: النظريات ونماذج المفسر للضغوط العمل
36	خلاصة الفصل
الفصل الثالث الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
39	تمهيد
40	أولاً: مجالات الدراسة
47	ثانياً: منهج الدراسة
48	ثالثاً: أدوات جمع البيانات
50	خلاصة الفصل
الفصل الرابع تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج والنتائج العامة	
52	تمهيد
53	أولاً: عرض نتائج فرضيات الدراسة
64	ثانياً: تفسير ومناقشة النتائج
66	ثالثاً: النتيجة العامة
67	رابعاً: أهم نتائج الدراسة
68	خلاصة الفصل
70	خاتمة

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	22
02	يوضح توزيع الأفراد المجتمع الكلى حسب الجنس	43
03	يوضح توزيع الأفراد المجتمع الكلى للدراسة حسب السن	44
04	يوضح توزيع أفراد المجتمع الكلي حسب الحالة الاجتماعية	45
05	يوضح توزيع افراد المجتمع الكلي حسب المهنة أو الوظيفة	46
06	يمثل تناسب توقيت العمل مع توقيت الدراسة	53
07	يمثل نسبة السماح لك من ادارة العمل بإجراء تعديل لتوقيتك في العمل بحيث يتناسب مع توقيت الدراسة	53
08	يمثل مساهمة الوظيفة على مواصلة الدراسة	54
09	التعامل مع مديرك في العمل	54
10	يبين لنا رضى الإدارة على دراستك	55
11	التعرض لعقوبات مهنية	55
12	يبين التعامل مع زملائك	55
13	التعرض للمشاكل مع زملاء العمل	56
14	يمثل التوقيت الدراسي بما يتناسب مع العمل	56
15	يمثل تعاون إدارة الجامعة هل هي متعاونة مع العامل فيما يخص التوقيت	57
16	يمثل عقوبات الدراسة وكيف تتعارض مع توقيت العمل	57
17	يبين لنا مدى تعاون إدارة الجامعة مع الطلبة العاملون	57
18	يمثل الشعور بالرضاء للإدارة الجامعة بوصف الطلبة عاملون	85
19	يمثل مشاكل تعامل إدارة الجامعة مع الطلبة كونهم عاملين	58
20	يمثل تفهم الأساتذة لظروف الطلبة العاملون	59
21	يمثل إلزامية إخبار الأساتذة بأنك طالب	59

59	يمثل مواجهة مشاكل الطلبة مع الأساتذة بصفتهم طلبة عاملون	22
60	يمثل تقدير الزملاء للظروف المهنية للطلبة العاملون	23
60	يمثل المشاكل في التعامل مع الزملاء لكونهم طلبة عاملون	24
61	تعاون زملاء الدراسة مع الطلبة العاملون في إنجاز الواجبات	25
61	يمثل مشكلات في المواصلات للإلتحاق بالدراسة	26
62	يمثل تناسب توقيت النقل الجامعي كونك طالب عامل	27
62	يمثل الأنفاق من الراتب الشهري للإلتحاق بالدراسة.	28
63	يمثل لنا كيف أن الدراسة تشكل عبء في الراتب الشهري	29
63	يمثل لنا التقصير في الواجبات الأسرية للإلتحاق بالدراسة	30
63	يمثل شعور الأسرة بالرضا لمزاولة الدراسة	31

فهرس الإشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أطر تحليل ضغط العمل عند أندرودي سزلاقي	32
02	يوضح نموذج " كرايبتنز " و " كينيكي " لدراسة ضغوط العمل	33
03	يوضح توزيع الأفراد المجتمع الكلي حسب الجنس	43
04	يوضح توزيع الأفراد المجتمع الكلي للدراسة حسب السن	45
05	يوضح توزيع أفراد المجتمع الكلي حسب الحالة الاجتماعية	46
06	يوضح توزيع افراد المجتمع الكلي حسب المهنة أو الوظيفة	47

المقدمة

تعتبر غاية كل فرد طموح هو الوصول إلى النجاح على الصعيد الشخصي و الاجتماعي الذي يتحقق عن طريق تجاوز سلسلة من العقبات المادية و العقلية إلا أن هذا الأمر يتطلب إصرارا قويا لمواجهة كل تحديات هذا العصر الذي يتسم بالضغوط و الازمات المهنية فعصرنا لم يعد يتسم بالحياة السهلة و الميسورة مثلما عهدنا سابقا و قد يواجه الطلبة من خلال تفاعلهم مع بيئة العمل العديد من التغيرات المفاجئة الايجابية منها و السلبية التي يمكن إن تكون اكبر من قدرتهم على تحملها بنجاح الأمر الذي يؤثر على علاقاتهم الاجتماعية وعلى أدائهم في الدراسة

حيث شكلت التنظيمات الإدارية مصدر للضغوطات لدى الموظفين في مختلف المستويات حيث يشعر العديد من الموظفين بالإرهاق النفسي وعدم التوازن الجسمي الأمر الذي يستدعي من المنظمات الاهتمام بموضوع الضغوط المهنية لما له من الآثار الجسمية والنفسية وانعكاسها على انتاجيتهم في العمل. حيث يحدث هذا الضغط نتيجة لزيادات أعباء الوظيفية ومتطلباتها وبعد موضوع الضغوط المهنية من الموضوعات المهمة في مجال الدراسة والتي يزداد الاهتمام بها كثيرا من قبل علماء الاجتماع والنفس والتربية وتتعدت الدراسات و البحوث التي تناولت موضوع الضغوط المهنية، و كان لها دور كبير على التأثير في العمل و ما تتجم عن هذه الضغوط من تأثيرات على الطلبة الجامعيين العاملين، و بحسب بعض الدراسات التي أشارت إلى أن هناك مهنة تولد بطبيعتها مستوى عاليا من الضغوط المهنية أو بالمقارنة بمهن أخرى تولد بطبيعتها مستويات منخفضة من الضغط المهني حيث تطبع هذه الضغوط جوانب مختلف في المحيط المهني حيث أن كل جانب له القدرة على إحداث ضغط معين، وتختلف المسببات منها الضغط في العمل من منظمة إلى أخرى ، وهذه المهن يتعرض الأفراد من خلالها الى ضغوط من وقت إلى آخر . لكن

استجابتهم للمواقف الضاغطة تختلف بحسب الفروقات الفردية، بين خصائص الأفراد والتي تؤدي بالطبيعة إلى ردود أفعال مختلفة للمواقف الضاغطة.

إن ضغوط العمل التي أشارت إليها العديد من الدراسات تقضي إلى أعراض عديدة. والتي منها التعب و الملل و الرغبة في ترك المهنة و التي تنتج من خلالها القلق و التوتر..... الخ ، و إلى ما يعاينه الموظفين من ضغوط مهنية و بدورها تشكل أسباب دافعة لتركهم مهنة ما، أو الانتقال إلى مهنة أخرى ، إلا أن الدوافع و الأسباب التي تجعل من الطلبة الموظفين يتخلون عن مهنتهم الكثيرة و منها الدوافع المادية مثل طبيعة العلاقة بين الزملاء و ظروف العمل و من هذا المنطلق يسعى الفرد من خلال تحقيق الاهداف و الطموحات في حياته المهنية من خلال الدراسة المهنية ، و التي تمكن الفرد في مراحل حياته العملية، و تظفر بالوظائف العليا و المكافآت و زيادة الرواتب و الترقيات ، بالإضافة إلى أن الفرد يرغب في الحصول على الوظيفة الجديدة والتي يأمل أن يرتقي إليها.

و بناء على أن التعليم يعد عاملا مهما في بناء و تنمية الموارد البشرية و الذي يسعى من خلاله الطالب إلى تنمية قدراته العلمية و الثقافية و المهنية، و هو مقدار ما يستوعبه الطالب من مادة الدراسة ، و مستواه التعليمي في هذه المادة الذي يسمح له إما بالانتقال إلى القسم الأعلى أو الرسوب و هذا بعد إجراء الأختبارات التحصيلية التي تجرى في الأقسام في آخر السنة و هو ما يعبر عنه بالمجموع العام لدرجات الطلبة في جميع المواد الدراسية و في مختلف الأطوار التعليمية في الجامعة ، فهو مقياس يمكن من خلاله قياس مستوى الطلبة في الجامعة .

ومن خلال ما سبق تعكف الدراسة الراهنة إلى محاولة التعرف على أهم العوامل التي لها دور أو علاقة بأداء العامل داخل التنظيم وخارجه وأهم الضغوطات التي يتعرض لها.

ولقد حضي موضوع ضغوط العمل بإهتمام الباحثين و خاصة مع أنتشار هذه الظاهرة في تنظيمات العمل المختلفة ، ويدل على وجود عوامل سلبية تتعلق بالعمل الأمر

الذي يحتم على الباحث في علم الاجتماع دراسة هذه المشكلة للكشف عن أبعادها التنظيمية و الاجتماعية التي لها انعكاسات من الناحية السسيو تنظيمية على استقرار العامل ، بإعتبار أن الصعوبات التي يواجهها في ممارسة عمله تؤخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والاجتماعية ، ثم التوصل إلى حلول ملائمة تحد من سلبية الضغوط و تؤمن درجة معتبرة من فعالية الأداء .

فصلين يتعلقان بالجانب الميداني للدراسة ، حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع الدراسة التي إشمئت على تحديد إشكالية البحث و أهمية الدراسة و أسباب إختبار الموضوع و أهداف الدراسة ، كما أننا تطرقنا فيه إلى تحديد أهم المفاهيم التي شكلت محور الدراسة و أخيرا الدراسات السابقة ، أما الفصل الثاني فقد خصص للحديث عن ضغوط العمل التي إنتقلت على نماذج رئيسية لتصنيف مصادر الضغوط ، وتحديد مصادر ضغوط العمل ثم عرض أهم مظاهرها ،وآثر ضغوط العمل وأخيرا آليات التعامل معها .

وخصص الفصل الثالث لمنهجية الباحث الذي ضم مجالات الدراسة من حيث المجال المكاني الذي اشتغل على تعريف المؤسسة والمجال الزماني وكذلك المجال البشري الذي تناول عدد عمال المؤسسة وتوزيعه ومن ثم المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الملاحظة والمقابلة والاستمارة.

و تناول الباحث في الفصل الرابع و الأخير تحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة إستمارة البحث، ثم مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة، و أخيرا عرض النتائج العامة.

الجانب النظري

الفصل الأول

موضوع الدراسة

- تمهيد

أولاً: تحديد الإشكالية.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع ودوافعه.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: تحديد المفاهيم المركزية.

سابعاً: عرض الدراسات السابقة.

تمهيد

إن أول ما يواجه الباحث في العلوم الاجتماعية بشكل عام وعلم الأجتماع بشكل خاص هو إختياره لمشكلة بحث تتاسبه وتكون جديدة ويولي لها الباحث إهتمام وبتالي تبرز لديه تساؤلات رئيسية يترتب عنها تساؤلات جزئية وفرضيات البحث وخطوات الباحث والتحليل وتكون قابلة للنضح.

وسنحاول من خلال هذا الفصل تحديد الاشكالية وفرضيات الدراسة والأسباب والدوافع التي جعلت الباحث يختار الموضوع وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة، وتحديد المفاهيم ثم التطرق الى الدراسات السابقة

أولاً: تحديد الإشكالية

تهدف العديد من المنظمات الى تحقيق أهدافها نظرا الى أحترام المنافسات التي تواجهها، ويعتبر نجاح أي منظمة يرجع الى كفاءة مواردها البشرية، ومن خلال سعيها لتحقيق أهدافها فدائما ما يعترضها صعوبات وعوائق ومنها ضغوط العمل متعددة المصادر ومختلفة الجوانب والتي تؤثر على العاملين بشكل خاص وعلى المنظمة بصفة عامة وهذا ما استدعى دراستها من قبل الباحثين.

و تعتبر ضغوط العمل من ابرز التحديات التي يواجهها العامل في عمله و منها يتولد لدى العامل المطالبة بأشياء صعبة المنال و لا يستطيع العامل من خلالها تحقيق الاستجابة التلقائية لها ، و التطور السريع في الحياة الاجتماعية صاحبة التطور في المؤسسات و تعقدها ، سواء من ناحية التكنولوجيا المستخدمة فيها أو من ناحية إدارتها و تسييرها فهي تعتبر وسيلة لتحقيق الأهداف و الجودة الشاملة أما تكون بعدد مواجهة هذا التغير، و حيث يرى علماء السلوك التنظيميين، أن التغير التنظيمي يعتبر أكثر العوامل المسببة للضغوط على العاملين حيث يؤثر على الأفراد سوى خارج التنظيم أو داخله (1)

حيث لقي موضوع ضغوط العمل أهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما لديهم من إنعكاسات على سلوك الأفراد وإتجاهاتهم وأداءهم في العمل وخلق العديد من المظاهر كالقلق والتوتر والإرهاق والغضب والإكتئاب مما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية وبالتالي ينعكس على أداء العاملين في مهامهم داخل المنظمات.

اما في القطاع التعليم العالي تعتبر الجامعة كغيرها من المؤسسات التي تواجه هذه التحديات فنجد الجامعة حيث أن العامل بها كغيره من العمال المتمدرسين لم يسلم من هذه الضغوطات التي ينشأ عنها تأثيرات سلبية ،ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي :

ما مدى تأثير الضغوط المهنية والدراسية التي يواجهها الطلبة الجامعيون العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والأنسانية بجامعة الوادي؟

وفي هذا الإطار تدرج التساؤلات الفرعية التالية:

✓ ما مدى تأثير الضغوط الخاصة ببيئة العمل لدى الطلبة العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والأنسانية بجامعة الوادي؟

✓ ما مدى تأثير الضغوط الخاصة ببيئة الدراسة لدى الطلبة العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والأنسانية بجامعة الوادي؟

✓ ما مدى تأثير الضغوط الشخصية والاجتماعية لدى الطلبة العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والأنسانية بجامعة الوادي؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

الفرضية هي عبارة عن تصريح يتنبأ بوجود علاقة بين متغيرين أو أكثر، أو بين عنصرين أو أكثر من عناصر الواقع، وتعتبر العروض إجابات مؤقتة لتساؤلات الدراسة يضعها الباحث للكشف عن العوامل المسببة للظاهرة المدروسة، وفي هذه الدراسة قمنا بتحديد الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية:

✓ تؤثر الضغوط المهنية والدراسية في الطلبة العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والأنسانية بجامعة الوادي

• الفرضية الجزئية الأولى

✓ تؤثر الضغوط الخاصة ببيئة العمل على الطلبة الجامعيين العاملون

• الفرضية الجزئية الثانية:

✓ تؤثر الضغوط الخاصة ببيئة الدراسة على الطلبة الجامعيين العاملون

• الفرضية الجزئية الثالثة:

✓ تؤثر الضغوط الشخصية والاجتماعية على الطلبة الجامعيين العاملون

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

من المعروف ان لكل باحث أسباب ودوافع تجعله يختار مشكلة بحثه، وذلك بغرض دراستها والكشف عن مختلف خباياها، وتلك الأسباب والدوافع تعبر عن مدى إحساسه

بالمشكلة والرغبة في دراستها والوصول إلى إجابات على التساؤلات التي يطرحها، ومن أهم الدوافع التي أدت إلى طرح هذه المشكلة ما يلي :

أسباب ذاتية:

- إرتباط الموضوع بتخصصنا الدراسي.
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- محاولة التعرف على العوامل التي تزيد من المردود الدراسي وفعاليتها.

✓ أسباب موضوعية:

- إثراء البحث العلمي للمعارف الجديدة.
- التعرف على العمال العاملين الجامعيين بالدراسة.
- قلة الدراسات السسيولوجية في هذا المجال.
- محاولة الكشف عن اسباب ضغوط العمل.
- كثرة الغيابات لدى العمال المتمدرسين

رابعاً: أهمية الدراسة:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي لم تحظى بالدراسة الكافية من طرف الباحثين، على الرغم من أهميتها البالغة، وهي ترتبط بالعمال الجامعيين العاملين في مختلف المؤسسات والنظر بشكل مباشر الى المسببات والعوائق التي تحول دون تحقيق العمال المتمدرسين لنتائج جيدة.

إن النظر في ضغوط العمل والدراسة أمر لا بد منه من لتحقيق المكاسب المعرفية والمهنية التي يسعى الطلبة الجامعيين العاملين لتحقيقها للضفر بدرجات وترقيات، التي يتم من خلالها تفريغ الطاقات وأستثمار القدرات الذاتية، وفي الأخير تهدف الى تحسين المكانة الاجتماعية، و تحديد الآثار التي سوف تخلفها هذه الضغوط على العامل.

خامسا: أهداف الدراسة:

يسعى أي باحث للوصول الى الحقائق حيث يعبر عنها بتشريح لواقع معين يحاول من خلالها إختبار فروضه ميدانيا، ومن بين الأهداف التي تصبو إليها هذه الدراسة ما يلي:

أهداف شخصية ذاتية:

- إكتساب الخبرة العلمية والعملية.
- الأهتمام بالبحوث والدراسات العلمية.
- محاولة فهم الباحث للعلاقات الاجتماعية السائدة.
- هذا البحث يكمل لنيل شهادة ماستر في علم إجتماع تنظيم وعمل.

أهداف علمية:

- دراسة موضوع ضغوط العمل بوجهة نظر سسيولوجية.
- محاولة فهم العلاقات الترابطية بين مصادر ضغوط العمل داخل الجامعة.
- تمكنت هذه الدراسة من الوصول الى نتائج علمية عن طريق البحث العلمي المنظم.

سادسا: تحديد المفاهيم:

مفهوم ضغوط العمل:

تتعدد التعاريف للضغوط ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها ويعود السبب بها إلى اختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل.

عرفها لوثنانر: ضغوط العمل على أنها الأستجابة لمواقف أو طرف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي للأفراد⁽¹⁾.

(1) عويد المشعان: مصادر الضغوط في العمل: " دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي"،المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 08 ، العدد 21 ، القاهرة، 1998 ، ص 113.

أما بارين: فقد عرفه بأنه الاستجابة للمواقف الضاغطة للمستويات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة و هناك من عرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المؤثرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالاتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم الهظيف. نتحة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم.

أما العالم سلاي: عرف الضغوط على أنها أمراض الكبت ، و الضغوط هي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد ألى تجنب حدوثها مرة أخرى كما يسعى ألى تناسبها . وفي حين يعرف (سلاي) وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث إختلالات نفسية لدى الفرد وتنتج عن عوامل البيئة الخارجية والمنظمة أو الفرد نفسه.

وهناك من عرفها على أنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط وتؤدي إلى إختلال نفسي كالتوتر والقلق والأحباط وإختلال عضوي كسرعة ضربات القلب وإرتفاع ضغط الدم وهذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف الأفراد وطبيعة عملهم.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن ضغوط العمل هي الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بيئته وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلف حاله من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد

سابعا: الدراسات السابقة.

1- الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: ضغوط العمل وأثرها على عملية إتخاذ القرارات وذلك على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض، للباحث **علي بن حمد بن سليمان النوشان سنة 2003** د راسة مكملة لنيل شهادة ماجستير بقسم العلوم الإدارية بجامعة نايف للعلوم الأمنية السعودية.

تمحورت إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وعملية إتخاذ القرارات وترجمت إلى التساؤلات الآتية:

- ما أثر ضغوط العمل على عملية إتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية؟
- ما مدى إتباع القيادات الإدارية لخطوات عملية إتخاذ القرارات؟

وقد هدفت هذه الدراسات إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية

إضافة إلى التعرف على خطوات عملية وأتخاذ القرارات لهذه القيادات الإدارية.

أما بالنسبة لمنهج الدراسة فقد إستعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد إستخدم طريقة العينة معبرا بها عن مجتمع بحثه وقد إستخدم الأستبانة كوسيلة لجمع البيانات وقد خلصت نتائج هذه الدراسة إلى النقاط التالية:

- أن مستوى الضغوط لدى القيادات الإدارية لدى الأجهزة المدنية أعلى مما هو عليه لدى الأجهزة الأمنية.

- إن ضغوط العمل لها تأثير أو دلالة إحصائية على إتباع ضغوط عملية في إتخاذ

القرارات وهذا حسب نتائج الأنحدار الخطي للمتغيرات التابعة والمتغيرات المفسرة.

- وجود تأثير سلبي لضغوط العمل على إتخاذ القرارات أي أنه كلما زاد حجم ضغوط العمل لدى القادة الإداريين كلما إنخفض مستوى إتباعهم للخطوات العملية في إتخاذ القرارات والعكس.

- إستفادة الباحث من هذه الدراسة كان من خلال إلقاء الضوء على مفهوم ضغوط

العمل من وجهة الأطلاع على مصادره والنظريات المفسرة له.

02-الدراسة الوطنية:

- ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح بنابلس، دراسة لماجدة.

• مصري كلية الأقتصاد والعلوم الإدارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية، دولة: فلسطين،

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في جامعة النجاح الوطنية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي من خلال الفرضيات التالية:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تعزى لمتغير نوع النشاط؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تعزى لمتغير الجنس؟
- اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين العاملين في الجامعة من إداريين وأكاديميين، وقد تم إختيار عينة عشوائية من الطبقتين لوجود تباين في خصائص مفردات مجتمع الدراسة تمثلت تلك العينة في 66 موظف أستعملت الأستبانة لجمع المعلومات، وإتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها. وكانت النتائج كالتالي:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع النشاط.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة.
 - ضغط العمل الذي يتعرض له العمال في الجامعة مقبول نسبيا لكن له أثر كبير على أداء الموظفين.
 - يوجد لدى الموظفين نوع من عدم الأستقرار الوظيفي وعدم الشعور بالأمان الوظيفي.

تعقيب على الدراسة:

- إتفقت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث التشابه في المتغيرين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي وكذلك من حيث إستخدام أداة الدراسة وهي الأستبانة، والمنهج الوصفي التحليلي.

الدراسة الثالثة: دراسة Prof. Ikechukwu Dialoke Paschal Adighije Jane Nkechi، الموسومة بآثار النمو الوظيفي على أداء الموظفين، دراسة عن الموظفين الأكاديميين بجامعة مايكل أوكبار للزراعة بدولة نيجيريا.

ركزت الدراسة على آثار النمو الوظيفي على أداء الموظفين، وذلك في إشارة إلى الموظفين غير الأكاديميين في جامعة مايكل أوكبار للزراعة أمونيك في ولاية أبا، نيجيريا..

ولقد سعت الدراسة على وجه التحديد إلى تحديد تأثير النمو الوظيفي على أداء الموظفين، والتحقق من تأثير التقدم الوظيفي على تحفيز الموظفين الغير الأكاديميين في جامعة مايكل أوكبار للزراعة أمونيك.

وقد إنبثق السؤال من خلال هذه المبادرات الإدارية الجامعية، هل شجعت فرص النمو

الوظيفي أداء الموظفين الجامعيين غير الأكاديميين؟

إلى جانب الهدف العام تسعى الدراسة إلى القيام على وجه التحديد بما ينبغي:

1/ تحديد تأثير النمو الوظيفي على أداء الموظفين غير الأكاديميين وموظفين جامعة مايكل أوكبار للزراعة أمونيك.

2/ التحقق من تأثير التقدم الوظيفي على دافع الموظفين غير الأكاديميين في جامعة مايكل أوكبار للزراعة أمونيك.

وقد كشفت الدراسة عن أهم النتائج من بينها: أن التقدم الوظيفي له تأثيرات إيجابية قوية على تحفيز الموظفين غير الأكاديميين في الجامعة، لذلك فإن التقدم الوظيفي يرتبط بشكل إيجابي بدوافع الموظفين الغير الأكاديميين في الجامعة، فهي شرط لا غنى عنه للحفاظ على

الأداء الإداري المتميز في المؤسسة، وهو أمر حيوي للغاية في تسهيل التعليم والأبحاث الأكاديمية التي تجري في الجامعة، كما يتعين على إدارة الجامعة أن تعرض الموظفين الغير الأكاديميين للفرص التي قد تتاح لهم للحصول على دورات تعليم متخصصة في مختلف قدراتهم الإدارية.

الفصل الثاني

دراسة السوسولوجية لضغوط

-تمهيد

أولاً: ماهية ضغوط العمل

ثانياً: أنواع ضغوط العمل

ثالثاً: خصائص ضغوط العمل

رابعاً: مراحل ضغوط العمل

خامساً: مصادر ضغوط العمل

سادساً: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

سابعاً: النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل

-خلاصة الفصل

تمهيد:

تتسم بيئة العمل في منظماتها المعاصرة و بشكل عام بسيمات و معالم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس الشر للبقاء في الوظيفة و خاصة في ظل الإنفجار المعرفي و عدم التأكيد و الإضطراب البيئي ، و لكل ذلك نتائج و أفكار سلبية على نفسية و صحة الإنسان العامل وكل ذلك بسبب الضغوط التي تفاوتت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف التي يعترضون لها و ما يصاحبها من حالات من قلق و إحباط و توتر و غضب ، مما يؤثر سلبا على أدائهم في العمل و مواقفهم إتجاه عملهم في منظماتهم خاصة إذا أخذنا بعين الإعتبار، أن العاملين يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في تلك المنظمات .

اولا: ماهية ضغوط العمل:

إن الإنسان في العصر الحالي يتأثر بعدة مؤثرات بيئية ومادية حيث تأثر في حياته الخاصة والعامة، وبيئة عمله التي تؤثر بدورها في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلق وانفعالي وتؤثر في علاقته مع زملائه ورؤسائه وصحته الجسدية والنفسية.

ثانيا: أنواع ومصادر ضغوط العمل:

أنواع ضغوط العمل: هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها و فق عدة معايير نذكر منها :

01- الضغوط الإيجابية:

و يقصد بها الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقوة على الإنتاج و إنجاز المهام بسرعة، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في تولد شعور لديه بالسعادة و السرور، و ينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل ، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها فهي بذلك تعطي للفرد الإحساس بالرغبة و القدرة على العمل و الدافعية الكبيرة للارتقاء و الرفع من مستوى الأداء .

02- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الفرد العامل ومن ثم تنعكس على أداءه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بإحباط وعدم الرضى عن العمل، وبالإضافة إلى النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل. (1)

وقد وضع " عبد الرحمان بن أحمد بن هيجان "جدولا للمقارنة بين الضغوط السلبية وأخرى الايجابية:

(1) فروق السيد عثمان ،القلق و إدارة الضغوط النفسية ، مصر ،دار جامعة الجديدة ، د.س ، ص 100

الضغوط السلبية:	الضغوط الايجابية:
-تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	-تمنح دافعا للعمل.
-تولد ارتياكا.	-تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية
-تدعو للتفكير في الجهد المبذول.	-تحافظ على التركيز على النتائج.
-تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	-تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدى
- تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يشوش عليه.	-تحافظ على التركيز على العمل.
-الشعور بالأرق.	-النوم جيدا.
-ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.	-القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر.
-الإحساس بالقلق.	-تمنع الإحساس بالمتعة.
-تؤدي إلى الشعور بالفشل.	-تمنع الشعور بالإنجاز.
-تسبب للفرد الضعف.	-تمد الفرد بالقوة والثقة.
-التشاؤم من المستقبل.	-التفاؤل بالمستقبل.
-عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	-القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

جدول (01): مقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية (1)

(1)-هيجان عبد الرحمان بن أحمد، ضغوط العمل-منهج شامل لدراسة الضغوط: مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها-الرياض :معهد الإدارة العامة (1998) ص.30.

ثالثاً: خصائص ضغوط العمل:

- خصائص ضغوط العمل:

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة حولها بوصفها فيما يلي:

تعتبر ضغوط العمل منتشرة دائماً، و توجد في مكان العمل بشكل أو بآخر فزيادة طلبات الجمهور، أو تغير مواعيد دوريات العمل او ازدحام المكاتب أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغط على تفكير الفرد و تعكر مزاجه تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فقد تكون ضغوط مفيدة وتكون دافعا للإيجاد العمل والمنافسة والتفوق وقد تشكل مصدرا للابتكار والتطوير، ومن جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي.

فإذا زادت الضغوط أو قلت عن هذا القدر أصبحت ضارة و خطيرة. ويختلف الأفراد في إدراكهم للضغوط التي يعطونها لها فكثرة العمل يعني قلق وتوتر عند البعض، بينما يعتبره البعض فرصة للتحدي وإثبات الذات وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض غياباً لفرص النجاح التي يريدونها فنجد أن الضغوط التي تسبب آثار نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدراً للطاقة والنشاط عند الآخرين (1) .

رابعاً: مراحل ضغوط العمل:

وهي تمر بأربعة مراحل ويمكن التمييز بينها كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط:

وهي مرحلة الإحساس بوجود خطر وتبدأ يتعرض الفرد للمؤثرات داخليا وخارجيا وهذا الأخير يحدث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر كما يلي:

¹ -سيد ع العالى: نظريات علم نفس و مراحل الأساسية للدراسة لسلوك الإنسانية، طبعة 6 ، مكتبة سعيد رأفه ، جامعة ع شمس ، القاهرة ، 1986 ، ص 75 .

- زيادة ضربات القلب - الأرق - توتر الأعصاب - الضحك الهستيري - سوء استغلال الوقت - الاستهداف للحوادث⁽¹⁾

المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل والتعامل مع الضغوط:

حيث تؤدي هذه المرحلة إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم ومحاولة التعامل مع هذه التغيرات ورد الفعل هنا يأخذ أحد الاتجاهين إما المواجهة أو الهرب، وذلك من محاولة التغلب عليه أو الهرب والتخلص منها بسرعة، وذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

يحاول فيها الفرد التكيف مع الحدث، فإذا نجح في ذلك قد ينتقل الأمر عند هذا الحد وتزداد فرصة العودة إلى حالة التوازن أما في حالة فشل ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية.

المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والاستهلاك:

عندما يتعرض الفرد للضغوط باستمرار ولفترة طويلة فإنه ينتقل إلى هذه المرحلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف، ويمكن الوصول إلى هذه المرحلة من بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل، وانخفاض معدلات الانجاز إلى درجة التفكير في ترك الوظيفة.

خامسا: مصادر ضغوط العمل:

تباينت آراء الباحثين في معرفة العوامل والمسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل ، حيث تعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل ، و

(1) محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دارا لجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر. 2005.

يرجع عدم الإتفاق على تحديد المصادر و مسببات ضغوط العمل إلى أختلاف مجال المجتمع وعينة الدراسة ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى: (1)

1- مصادر تنظيمية:

وهي تلك المصادر المرتبطة بمحيط العمل أو العمل نفسه، إذ توجد الكثير من المسببات التي من الممكن إن تكون مصدر الضغوط الواقعة على الفرد ومن بينها

1-1- صراع الدور:

يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل و دوره في غير العمل مثل واجباتهم الأسرية ،فدخول كلا الزوجين للعمل لوقت طويلا يخلق نوع من التعارض بين متطلبات العمل و متطلبات الحياة الأسرية ، فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء و الزملاء في العمل ، وهذا النوع من صراع الدور يؤدي إلى تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل و هناك عدة صور و أشكال من صراع الدور في المنظمات و تتكون من :

- تعارض أولويات مطالب العمل.
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.

1-2- غموض الدور:

وهو الافتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء عمله، والدور في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بالبيانات والقواعد المنظمة والمعلومات الخاصة بحدود السلطة والمسؤولية وطرق تقييم الأداء وغيرها، ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من

(1) عليّات خالد عيادة، ضغوط العمل وعلاقتها على الأداء، ط2، عمان، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2014، ص 57.

متطلبات الوظيفة (1) ويمكن حصر أسباب غموض الدور في العمل وإن تعددت المظاهر في أربعة مصادر رئيسية وهي:

- عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل.
- تقييم المعلومات الغير واضحة أو المشوشة من قبل الرئيس أو المشرف.
- إسناد المهام الغير واضحة في كيفية تنفيذها.
- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور والمتوقعة على الفرد.

1-3- عبء العمل:

يعني زيادة وانخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد والقيام به وذلك لما تطلبه مهامه من مهارات عالية لا يملكها الفرد، وليست له القدرة على أدائها، وتنقسم إلى قسمين (2):

- ✓ **عبء العمل الكمي:** تتمثل في عدم كفاية الوقت لإنجاز مهام كثيرة والمطلوبة من الفرد إنجازها والتي تحتاج إلى وقت أكبر.
- ✓ **عبء العمل النوعي:** وهو عبارة عن افتقار الفرد للمهارات المطلوبة لإنجاز المهام،

1-4- الهيكل التنظيمي:

تمثل هذه الضغوط كل ما يتعلق بالسياسات و اللوائح و الإجراءات و قواعد العمل و شبكات الاتصالات و مراكز الصنع واتخاذ القرارات داخل المنظمة، مما لا شك فيه أن التقديم المقيد بالقواعد و اللوائح و الإجراءات الصارمة و نقل فيه المشاركة في اتخاذ القرارات، لما يتعارض مع رغبات الأفراد في التصرف بحرية، و تزيد فيه مصادر مختلف الضغوط (3) .

(1)-أبو علاء محمد صلاح الدين، ضغوط العمل وأثارها على الولاء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين،

2009، ص 16

(2)-عليما خالد عيادة، مرجع سابق ص 60.

(3)-عليما خالد عيادة، مرجع سابق ص 62.

1-5- ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من مصادر الضغوط في العمل، و ذلك يرجع إلى عدم تنظيم ساعات العمل ويؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد و التوتر، بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي إلى إرهاق و ملل الفرد، و ضعف الصحة، كما ترتبط زيادة ساعات العمل بزيادة معدلات الحوادث و ارتفاع معدلات الغيبات بسبب الإرهاق و الإجهاد مما يدفع الفرد إلى غياب أو تأخير في الحضور إلى العمل كرد فعل سلبي نتيجة هذه الزيادة ، كذلك يؤدي طول ساعات العمل إلى توتر علاقة العامل بأسرته ، لأنه يستهلك وقت كبير في العمل مما يزيد في شعوره بالضغط .

1-6- الحوافز:

يقصد بها تلك الظروف و المؤثرات التي تتوفر في بيئة العمل و تعمل على تحفيز الأفراد من أجل إشباع رغباتهم و حاجاتهم التي يسعون للإشباعها عن طريق العمل⁽¹⁾. وتمثل الحوافز ردة فعل استجابة من المنظمة نحو الفرد لخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد و تتبع من داخله ، و هي إحدى الآليات التي تتواصل فيها المنظمات مع أفرادها ، وتتنوع الحوافز بتنوع الحاجات والدوافع ، و لم تعد فقط الحاجات المادية هي وحدها التي يبحث عنها العاملون لإشباعها، و بذلك تنوعت أساليب التحفيز و تحولت من أساليب سلبية معتمدة على التهديد والعقاب إلى حوافز إيجابية مشجعة على تحسين الأداء و رفع الكفاءة و الترقية و غيرها .

1-7- الاتصالات:

يقصد بها اتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين افراد المنظمة، و التي غالبا ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توفيرها في جميع المديرين، وأن كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة و العاملين فان الإتصال الواضح المبني عن الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملا مهما من تخفيف حدة الضغوط في البيئة، لما يترتب عليه من زيادة من الكفاءة

(1) أحمد مسلم عبد القادر، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2007 ص 16.

الاتصال في المؤسسة و إيجاد الجو التعاوني الذي يوثق علاقة الأفراد برؤسائهم و زملائهم في العمل (1).

ورغم ما يوجد بين العاملين في العمل الواحد في المهام المشتركة فقد لا يوجد بينهم إتصال جيد مما يسبب ضغطا نفسيا، ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الأهداف أو التعليمات والغموض المكتبات، وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في المهنة إضافة إلى عدم تأكدنا من شخصية

المسؤولية الإدارية، وصعوبة الاتصال بها ويرجع كامل المغربي قصور سياسات الاتصال لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة بالإضافة إلى عدم استقرار التنظيم والتغيرات المتتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد وزعزعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين.

1-8- طبيعة الإشراف:

حضي موضوع الإشراف باهتمام العديد من علماء الاجتماع باعتباره عملية تنظيمية توجيهية تهدف الى تنسيق جهود العاملين نحو تحقيق أهداف التنظيم.

وتشير الدراسات إلى أن المشرف يؤثر بشكل ملحوظ في معظم النتائج المرتبطة بممارسة العمال بعملهم، بمعنى انه إذا كانت هذه العملية التنظيمية تمارس بشيء من التعسف والعشوائية فإنها بدون شك تكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل. وهذا ما أكدته دراسة هند ركس 1989 أن مصادر الضغط تأتي من الإدارة والإشراف السيئ في العمل(2)

(1) لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، 2015، ص 74.

(2) اعويد المشعال : مصادر لضغوط في العمل "دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين و غير الكويتيين في القطاع الحكومي " المجلة المصرية للدراسات النفسية ، المجلة 08 ، عدد 21 ، القاهرة 1998 .

1-9- المصادر الفردية:

تلعب الخصائص الفردية للفرد دورا هاما فتحدد مستوى معاناته من الضغط وردة فعله نحو مسببات الضغط وبصفة عامة يمكن القول أن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة الضاغطة لنفس ضغط العمل و سنتطرق إلى أهم مؤشرات الشخصية و المتمثلة فما يلي :

1- نمط الشخصية: تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة نمط شخصية الفرد لها دور كبير في التأثير على ادراكه للضغوط وتحديد طبيعة استجابته لها وهناك نمطان من الشخصية وهما:

1-1- النمط الأول يطلق عليه النمط (أ): ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يميل إلى العمل المفرد و يستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت قصير، و عادة ما يؤخذ عليه انه عنيد، غير صبور وعدواني و دائما لديه حب السيطرة (1)

1-2- النمط الثاني يطلق عليه (ب): إذ يتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يفضل العمل الجماعي وهو صبور وهادئ وأوضح الدراسات إن الأفراد الذين ينتمون في نمط (ا) اقل تكيفا مع الضغوط من الشخصية (ب)، لذلك فهم أكثر تأثرا بالأمراض الناتجة عن الضغوط، مثل امراض القلب، ضغط الدم

2- الخبرة: تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحوى ضغوط العمل، و تحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد، كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل، إذ يشعر الفرد بالرضا من مواجهته المتكررة لمصدر الضغط و التدريب على استجابته للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط، و تحسن من الشعور بالضغط عند مواجهة الموقف نفسه .

3- مستوى الثقة في النفس: نجد انه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد و متطلبات العمل ازدادت ثقة الفرد بنفسه، فلا يشعر بالضغط و التوتر النفسي في حين ان الفرد الذي يفقد

(1) عثمان حمود الخضر: التفكير (أساليب ومهارات) ، مكتب آفاق للنشر، الكويت، 2000، ص87

الشعور بالثقة بالنفس، يستجيب بصور سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي و يكون أكثر عرضة لضغوط العمل.

4-الإدراك: يعرف بأنه عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة الفرد، تمهيدا لترجمتها إلى سلوك لذا فإن الإدراك السليم للأمور سوف يساعد الإنسان على تحقيق حدة العلاقة بينما يشعر به من ضغوط ويردود أفعاله اتجاها

5- مركز التحكم في الاحداث: ذكر الدكتور ليزاسيوس في كتابه الضغط النفسي و عمليات التكيف، بأنه كلما كانت درجة إدراك الفرد لذاته و قدرته على التحكم في الموقف أو المواقف من حوله عالية كانت درجة تعرضه للضغوط قليلة والعكس صحيح.

6- قدرات الفرد و حاجاته: من العوامل المؤثرة على مستوى المعاناة من الضغط عملية التوافق بين قدرات الفرد و حاجاته و بين متطلبات محيط العمل فكلما زاد التوافق بين قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة كلما كانت هناك حاجاته مشبعة في وظيفته وقلت معاناته من ضغوط العمل ،فقدرات الفرد و حاجاته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مسببات الضغط بالنسبة له فالعامل الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة على عكس العامل الذي لا يملك هذه المهارات.

سادسا: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

ظهرت العديد من طرق علاج العمل على مستوى الفرد، ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حالة اقتناعه بالطريقة التي يستخدمها و تتمتع بها الإرادة القوية وهي من الشروط الأساسية لنجاح الطريقة و نجاح الفرد في علاج ضغوط العمل، ومن هذه الطرق:

1-التأمل:

وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرصة للفرد لكي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى الإعداد الذهني وتدريبه على تحمل ضغوط العمل .

2- الإسترخاء:

إن جلوس الفرد مسترخيا وهادئا في الاسترخاء يؤدي إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.

3- التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تحقيق حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق و انجاز يساعد على الشعور بالتقدير و الاحترام و تحقيق الذات.

4- التمرينات الرياضية:

يمكن القول إن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الايجابية و السيئة لضغوط العمل حيث تؤدي إلى رفع فعالية الأعضاء للجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومة الإجهاد ، فمن المعروف ان الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي يمارس أي تمرينات ، كما ان الشخص المصاب بالإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمه أو نفسه من تقسيمه للعمل بالإضافة إلى ان التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة التركيز و الاسترخاء و صرف العقل لإي متاعب و توتر .

5- معرفة شخصية الفرد والوقوف على مدى قدرته على تحمل الضغوط والاستجابة لها والتخلص من المؤشرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق المطالب للعاملين وتحقيق المساندة الإجتماعية وإقامة العلاقات الجيدة وتشجيع زملاء العمل على توفير بيئة هادئة.

6- أن تكون الأهداف واضحة ومحددة بعمل الافراد وأن تكون تلك الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ الى تخطيط مسبق بتجهيز الفرد نفسه بالتعامل مع الإحداث(1)

الخدمات الاجتماعية والصحية والنفسية:

إن العامل أو الموظف سواء كان رئيسا أو مرؤوسا هو في البداية و قبل كل شيء إنسان له حاجات و مطالب و عليه التزامات و واجبات وهو يتعرض سواء بحكم طبيعة عمله أو أسباب أخرى إلى مشكلات اجتماعية أو إلى ظروف اجتماعية، و كذلك إلى مشكلات صحية ، و من ثم يكون بحاجة إلى بعض المساعدات الاجتماعية و الصحية و النفسية التي تخفف من الضغوط الواقعة عليه فعلى المؤسسات أن تقوم بإنشاء مكتب من خدمات ورعاية اجتماعية لتقديم المساعدات والاستشارات.(2)

• إعادة تصميم العمل:

بإمكان المنظمة المساهمة في حفظ الضغوط التي يتعرض لها أفرادها من خلال تصميم وظائف بحيث تمنع مشكلات غموض الدور، وصراع الدور وزيادة او خفض أعباء العمل واستخدام تكنولوجيا الحديثة تهل سرعة العمل والقيام به (3).

• صيانة نظم التقييم وتحليل العمل:

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية ضاغطة على الفرد إلى حد كبير، لذلك لا بد أن يشعر الفرد أن نظام تقييم الأداء نظام عادل ويحقق مبدأ العدالة والمساواة.

• العناية بنظام المكافآت والحوافز:

تعد مشكلة الدوافع من ابرز المشكلات المسببة للضغوط لدى الرؤساء و المرؤوسين، و يحتاج كل عامل إلى مردود عن عمله سوى كان ماديا او معنويا حيث يشعر بقيمة عمله و ما يقوم به، و تمثل الشكوى المقدمة في كثير من المؤسسات(4).

(1) -أهمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، علاقات العمل الفردية، الجزء الثاني، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعات، 1998.

(2) جمعة سيد يوسف:(إدارة ضغوط العمل) نموذج للتدريب والممارسة، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1، 2004، ص 140،

(3) عثمان حمود الخضر: التفكير (أساليب ومهارات)، مكتب آفاق للنشر، الكويت، 2000، ص 89.

(4) جمعة سيد يوسف، مرجع سابق، ص 143

• الدعم الاجتماعي:

يشير إلى اهتمام المنظمة بتوفير الفرص و العلاقات الاجتماعية و بث روح التعاون، و التآلف بين العاملين، و الدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين، كلاهما لصالح الطرفين الفرد و المنظمة على حد سوى، فمن جانب يزيد استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل ضمان ، القبول والمحبة ، ومن جانب آخر فان الدعم الاجتماعي يعمل كمنطقة عازلة أو منخفضة للضغوط ، و يتم ذلك من خلال التعاطف و تقديم المساعدة و تشير الدراسات الى أهمية نوعين من الدعم الاجتماعي في مكان العمل :

— **دعم انفعالي:** ويمثل الاستجابات السلوكية مثل الاستماع وإظهار التعاطف مع صاحب المشكلة.

— **دعم وسيلي:** والذي يتجسد في تقديم المساعدة اللفظية أو المادية لصاحب المشكلة "لانجاز المهمة"⁽¹⁾

- العناية بمواجهة الطرفان في بيئة العمل:

يمثل الصراع جزءا من طبيعة المؤسسات والمنظمات، ولا تقتصر المواجهة على الفرد فقط، وإنما يتعدى ذلك للمنظمة التي يعمل بها هؤلاء الافراد، لذا فانه من الضروري أن يكون للإدارة القدرة على حل الصراع قبل أن تتعكس آثاره السلبية على السلوك والأداء التنظيمي.

سابعا: النظريات ونماذج المفسر للضغوط العمل:

تعد النظريات من أهم الركائز التي يستعد إليها أي باحث علمي ، إذ سنحاول هنا التطرق لأهم النظريات التي اهتمت بتفسير ضغط العمل ، و التي اختلفت باختلاف الأطر النظرية التي تبنتها و انطلقت منها على أسس فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية عليه سنتطرق إلى بعض منها فيما يلي :

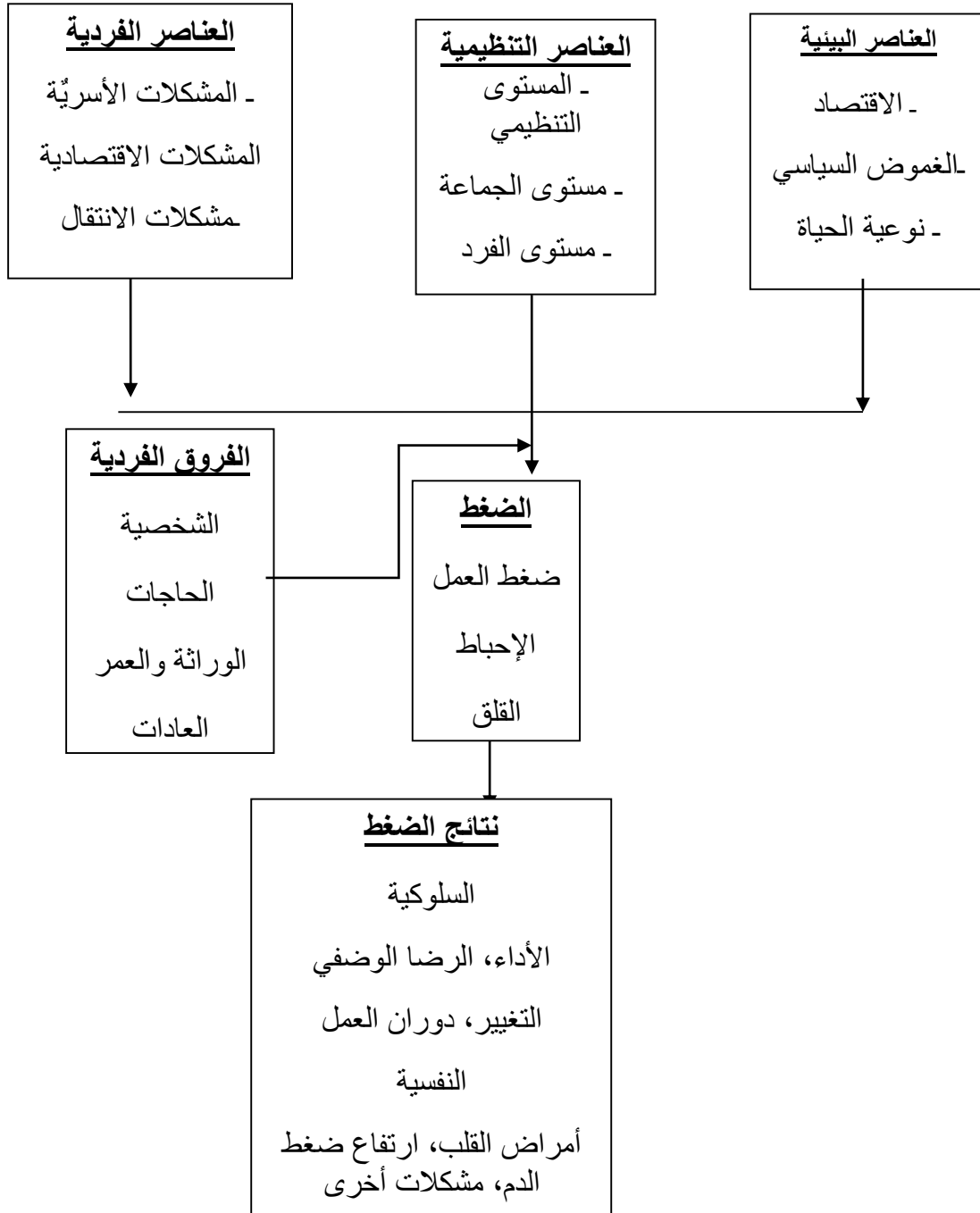
(1)-علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط1. 2003.

1- نموذج أندرودي سيزلاقي ومارك جين داس (1987):

يشير هذا النموذج إلى ان ضغوط العمل تنشأ في ثلاثة مصادر أو فئات رئيسية يمكن حصرها فيما يلي

أ/ - عوامل خاصة بالفرد، ب/ - عوامل خاصة بالمنظمة، ج/ - عوامل خاصة بالبيئة،

الشكل رقم 01: أطر تحليل ضغط العمل عند أندرودي سيزلاقي:

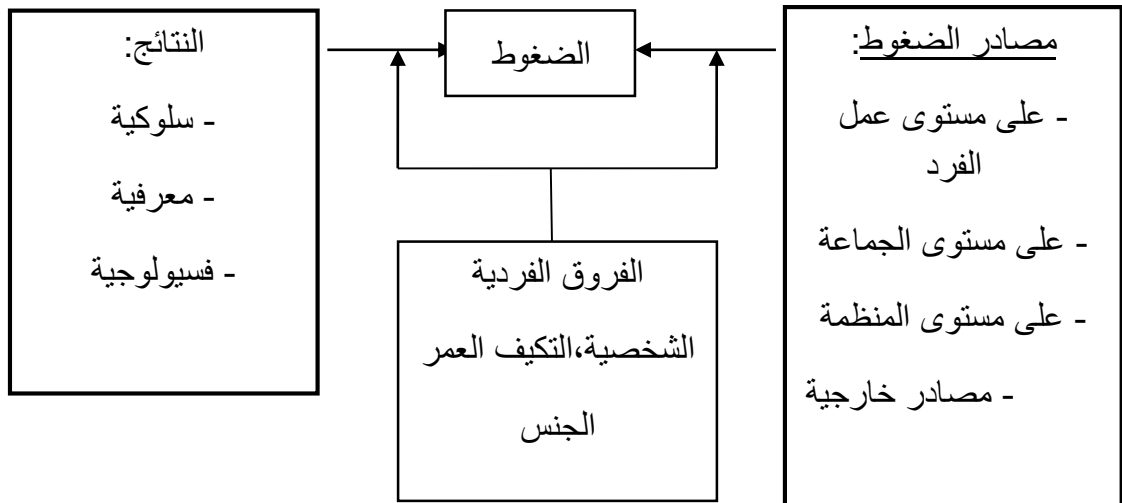


من الشكل أعلاه يتضح بان النموذج حدد عناصر مصادر ضغوط العمل الثلاثة ، التنظيمية و الفردية ، البيئية ، حيث وضع النموذج إن بيئة الفرد تلعب دورا هاما و كعنصر ضاغط " فالاقتصادية ، الغموض السياسي ، نوعية حياة الفرد " كلها عناصر مؤثرة على الفرد ، بالإضافة إلى العناصر التنظيمية " المستوى التنظيمي ، مستوى الجماعة ، مستوى الفرد" و الذي تعد هي الأخرى عناصر ضاغطة على الفرد ، كما تشكل " مشكلات الاقتصادية ،مشكلات الانتقال " عناصر تساهم هي الأخرى في شعور الفرد بالضغط إلى جانب ذلك تعمل فروق الفردية " لنمط الشخصية ، حاجاته ، عاداته ، العمر و الوراثة " عناصر محددة للضغوط التي يتعرض لها الفرد

2- نموذج- "Kinaki،" kreintner "

يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية(عمل الفرد، الجماعة المنظمة) والضغوط الخارجية(الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) ، وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على ادراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها،كما يناقش هذا النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة (1).

الشكل التالي يوضح نموذج "كرايتنز" و "كينيكى" لدراسة ضغوط العمل:



الشكل (02) يوضح نموذج "كرايتنز" و "كينيكى" لدراسة ضغوط العمل

1 خضير، كاظم حمود والخرشمة، ياسين كاسب ادارة الموارد البشرية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة 2009، ص287

2- **التنسيق الفكري لهنري موارى:** ينفرد موارى بين منظري الشخصية بعمق الفهم للديناميت التي تحدث في داخل الكائن البشري من اجل انبثاق لحظة التكيف وإحداث التوازن النفسي ويتسم منهجه بالدينامية النفسية ومصطلحاته المفعمة بالحيوية المليئة بالحركة.

يوضح موارى إن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان مركزان ومتكافئان في تفسير السلوك الإنساني ويعد الفصل بينهما تحريفا خطرا، كما يلتقي كل من الضغط والحاجة في حوار دنامي يظهر فيه مفهوم الثيما، والذي يعني به موارى وحده سلوكية كلية تفاعلية. ويعرف موارى الضغط على انه صفة لموضوع بيئي أو لشخص يعوض جهود الفرد للوصول إلى هدف معين حيث يميز بين نمطين من الضغوط هما:

أ- **ضغط بيتا:** وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ب- **حفظ ألفا:** وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع او كما يظهرها البحث الموضوعي.

ويوضع موارى أن سلوك فرد يرتبط بالانواع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف والحافز والضغط والحاجة، الثابتة فهذا لا يعبر عنه بمفهوم ألفا (1).

2 - **النظرية المعرفية:** تعد النظرية المعرفية إحدى النظريات التي ركزت على أهمية التفكير و العوامل المعرفية و التفسيرات التي تصنفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابته للضغوط، حيث أن الاستجابة للضغوط تتأثر بما يشعر به الفرد من آثاره و مدى مقاومته و قدرته على الصمود و المواجهة ، و تستند النظرية المعرفية في تفسيرها للضغوط إلى ثلاثة افتراضات :

أ- **الافتراض الأول:** مثلا في الانفعالات التي تصيب الفرد وتمثل انعكاس لأفكار الفرد حول ذاته والعالم المحيط به.

(1) لعجايلية يوسف ، مرجع سابق، ص 57.

ب- الافتراض الثاني يتمثل في مدى إمكانية الفرد في ضبط أفكاره التي قد تكون سببا في الانفعالات السلوكية.

ج- الافتراض الثالث: يتمثل في كون إن السلوك ما هو إلا إنتاج لتعليم الموقف الضاغط والاستجابة الأولية له، وتوقعات النجاح في التعاون معه (1)

4 - نظرية ميشيغ: يعد نموذج ميتشيغن أحد النماذج الأساسية والذي بني على نتائج الأبحاث التي أجريت في مركز البحوث الاجتماعية التابعة لجامعة ميشيغ في الولايات المتحدة الأمريكية و لذلك سمي بهذا الاسم و يأتي هذا النموذج لتصويرين، أحدهما أن البيئة تؤثر على إدراك الفرد، يتبلور مفهوم توافق الفرد مع البيئة و علاقة ذلك بضغط العمل و يركز هذا النموذج على العلاقة بين إدراك الفرد لعملة و إدراكه لقدراته الشخصية، و علاقة ذلك بالضغط و الإجهاد

(1) لطفي راشد محمد ، نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها مكتبة دولي ، القاهرة ، ص 121

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا للجانب المعرفي لموضوع ضغوط العمل يتضح لنا أن هذه الأخيرة هي نتيجة تفاعل عوامل و مؤثرات عديدة نابعة أو ناتجة عن مصادر مختلفة و متنوعة تتعلق بالبيئة التنظيمية للعمل، مما ينتج عنها نتائج و آثار قد تكون ايجابية او سلبية تؤثر على سلوكيات الافراد داخل المنظمة، و هذه الآثار السلبية من خلال التكامل بين الافراد من جهة و دور المؤسسات من جهة أخرى.

الجانب الميداني

الفصل الثالث

الاجراءات المنهجية للدراسة

-تمهيد.

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

-خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مكملاً للجانب النظري لأنه يمثل المجال الذي يتم فيه اختيار فرضيات الدراسة من خلال النزول إلى الميدان وكشف الحقائق وجمع المعلومات والبيانات وتحليلها، والتي من خلالها يتم التأكد من مدى صدق أو نفي الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، وعليه تناولنا في هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، وقد تضمن الفصل الثالث مجالات الدراسة (الجغرافي، الزمني، البشري)، بالإضافة إلى تحديد منهج الدراسة والأدوات التي سيتم استخدامها في جمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة والمقابلة من أجل التحقق من فرضيات الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة:

يشمل مجال الدراسة غالباً المجال الجغرافي والذي يدل على المكان الذي أجريت فيه الدراسة، إضافة إلى المجال الزمني والذي يعبر عن المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية، وأخيراً المجال البشري وهو مجتمع البحث الذي إستهدفته الدراسة، لذلك فمجال الدراسة يعتبر أحد أهم الأسس التي يقوم عليها البحث الاجتماعي.

• المجال المكاني:

• جامعة الشهيد حمه لخضر:

تقع جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي على بعد 05 كلم من مدينة الوادي وعلى طول الطريق الوطني رقم 16 .

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي حيث تتربع المؤسسة على مساحة قدرها 65015 م² مقسمة إلى قسمين:

- القسم الأول: بمساحة 142964 م² مكون من مديرية الجامعة والمكتبة المركزية وثلاثة كليات ومعهد العلوم الإسلامية وقاعة محاضرات كبرى وأخرى صغرى.

- القسم الثاني: بمساحة 127596 م² مكونة من أربعة كليات وقاعة للمحاضرات و مطبعة الجامعة.

• نبذة تاريخية عن جامعة الوادي:

مرت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بخمسة مراحل بداية من سنة 1995 م إلى غاية 2015

- المرحلة الاولى 1995-1998

أنشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 كنواة

جامعية أولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت أين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 أين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

• إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1997/ 1998

• تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 1999/2000

- المرحلة الثانية 1998/ 2001

إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة ب " بن عكنون"

استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والإدارية في الموسم 1998/ 1999 ومعهد الأدب العربي في الموسم 2000/ 1999 والتابعين لجامعة "محمد خيضر" ببسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي.

- المرحلة الثالثة 2001/ 2012

أنشأ المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 277/ 01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حيث تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي يحوي خمسة (5) معاهد:

- معهد العلوم القانونية والإدارية.

- معهد الآداب واللغات.

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- معهد العلوم والتكنولوجيا.

- معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية

- المرحلة الرابعة 2012/2014:

أنشئت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 243- 12 و المؤرخ في -04

جوان 2012 الموافق ل-11 رجب 1433 هـ و تضم:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.

- كلية علوم الطبيعة والحياة.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- المرحلة الخامسة من 2014 إلى اليوم:

تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 14/ 01 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1430 هـ الموافق 03 أكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات جامعية، ، حيث لم تنزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي 2016/2015 إلى تعداد من الطلبة يفوق الـ 29028 مع ما يزيد عن 876 أستاذ مقسمين عبر سبع كليات و معهد للعلوم الإسلامية، اما في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية فيقدر عدد الطلبة بـ 4804 وعدد الأساتذة بـ 142 و عدد الموظفين فيها بـ 53 موظفا مقسمين عبر سبع كليات و معهد للعلوم الإسلامية وهي كالاتي :

- كلية التكنولوجيا
- كلية العلوم الدقيقة
- كلية علوم الطبيعة والحياة
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية العلوم الاقتصادية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- المجال الزمني:

المجال الزمني هو المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بمركز جامعة الوادي كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ابتداء من 08 ماي 2022 إلى غاية 25 ماي 2022 مقسمة إلى فترات زمنية.

الفترة الأولى: حيث تم خلالها الاتصال بالمديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين لطلب الموافقة على إجراء دراسة ميدانية. وقد تمت الموافقة على طلبنا وحدد يوم 08 ماي 2022 كبداية للتربص.

الفترة الثانية: عبارة عن زيارة استكشافية لمعرفة الهيكل التنظيمي للمؤسسة وعدد المديرية والمصالح التي تحتوي عليها، كما تم جمع البيانات للعدد الإجمالي للموظفين والعمال، وامتدت من 04 ماي 2022 إلى غاية 25 أفريل 2022

الفترة الثالثة: قمنا بزيارة أخرى الى المؤسسة لجمع الاستثمارات، حيث تم جمع مجموعة منها أما البعض الآخر فقد كانت الاجابة عليها في نفس ذلك اليوم حيث لم تكن بعض الاسئلة واضحة للعمال فحاولوا الاستفسار عنها. وزعنا 55 استمارة وتم استرجاع 54 منها . بعد فرز الاستثمارات تم الغاء 4 منها لأنها لم تتم الاجابة على كافة الأسئلة بالاستمارة

• المجال البشري:

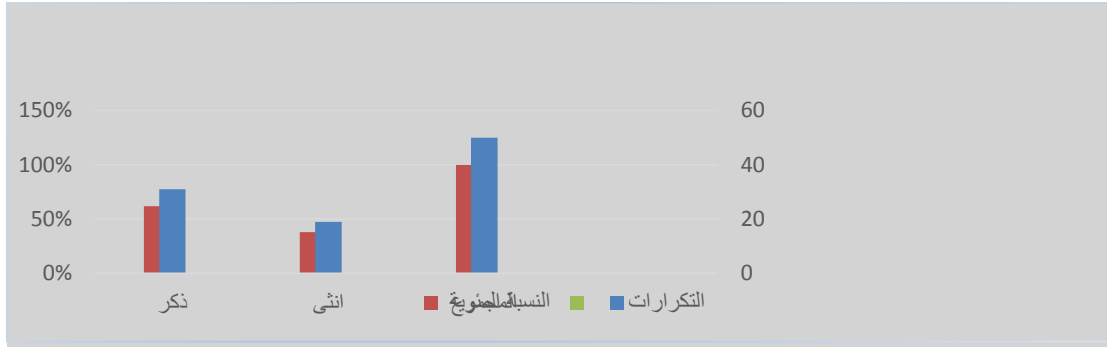
وهي العينة التي تمت عليها الدراسة، وتم جمع البيانات الميدانية منها وذلك من أجل معرفة طبيعة الضغوط المهنية والدراسية التي يواجهها الطلبة الجامعيون العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الوادي، اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة في اختيارها، حيث العدد الإجمالي للطلبة الجامعيون العاملون تقريبا 166 عامل، واخترنا منه نسبة 30 % والتي توافق 50 عامل متمدرس.

ومنه نعرض خصائص العينة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

جدول رقم:(02) يوضح توزيع أفراد المجتمع الكلي للدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
62%	31	ذكر
38%	19	انثى
100%	50	المجموع

الشكل رقم (03): بوضوح توزيع افراد المجتمع الكلي حسب الجنس



من خلال الجدول رقم (02) لاحظ الباحث أن أغلبية أفراد المجتمع الكلي للدراسة في الجامعة هم من فئة الذكور إذ تقدر ب 62% ذلك أن مجتمع البحث يتكون من 166 منفذ منهم 90 ذكر، يعود ذلك لطبيعة العمل الذي يؤديه والذي يحتاج إلى جهد وقوة كبيرين إضافة إلى مقاومة ظروف العمل، إذ نجد منهم: 15 حارس ، 35 عامل مهني ، 10 عون وقاية و 11 سائقي سيارات، و 05 اعوان الامن و 05 ممرضين، و 6 اعوان ادارة و 03 رؤساء مصالح

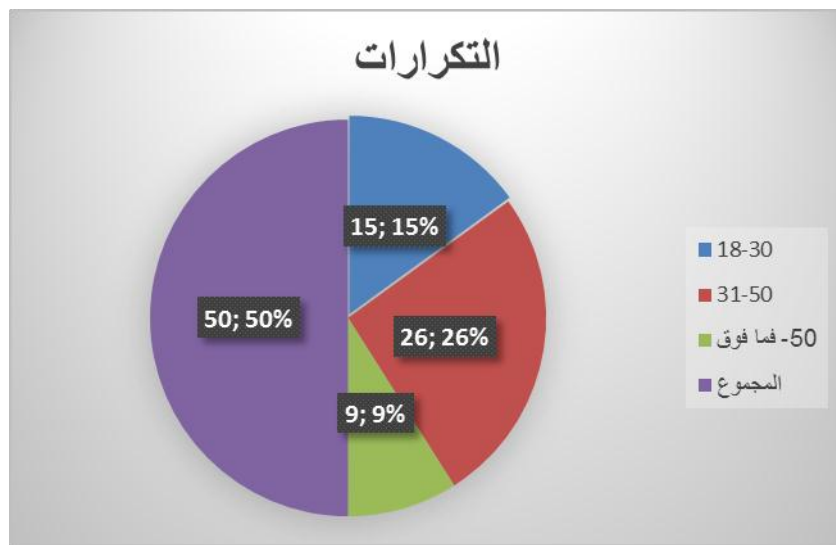
في حين وجد أن نسبة الإناث اقل من نسبة الذكور وذلك راجع الى أن معظم الطلبة العاملين المتمدرسين سواء كانوا ذكورا أو اناثا يكونون نوعا ما متقدمين في العمر وبطبيعة المنطقة فإنه قل ما تترك الاسر فئة الاناث تزاوّل دراستها، لذا نجد نسبة الذكور 54% وهي تفوق نسبة الاناث ب 45%.

جدول (03): يوضح تقسيم أفراد المجتمع الكلي للدراسة حسب السن

الفئات	التكرارات	النسبة %
30-18	15	30%
50-31	26	52%
50- فما فوق	09	18%
المجموع	50	100%

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد المجتمع الكلي حسب الحالة الاجتماعية

البيان	التكرارات	النسبة %
أعزب	14	28%
متزوج	32	64%
مطلق	04	08%
أرمل	00	00%
المجموع	50	100%



الشكل رقم (04) يوضح تقسيم أفراد المجتمع الكلي للدراسة حسب السن

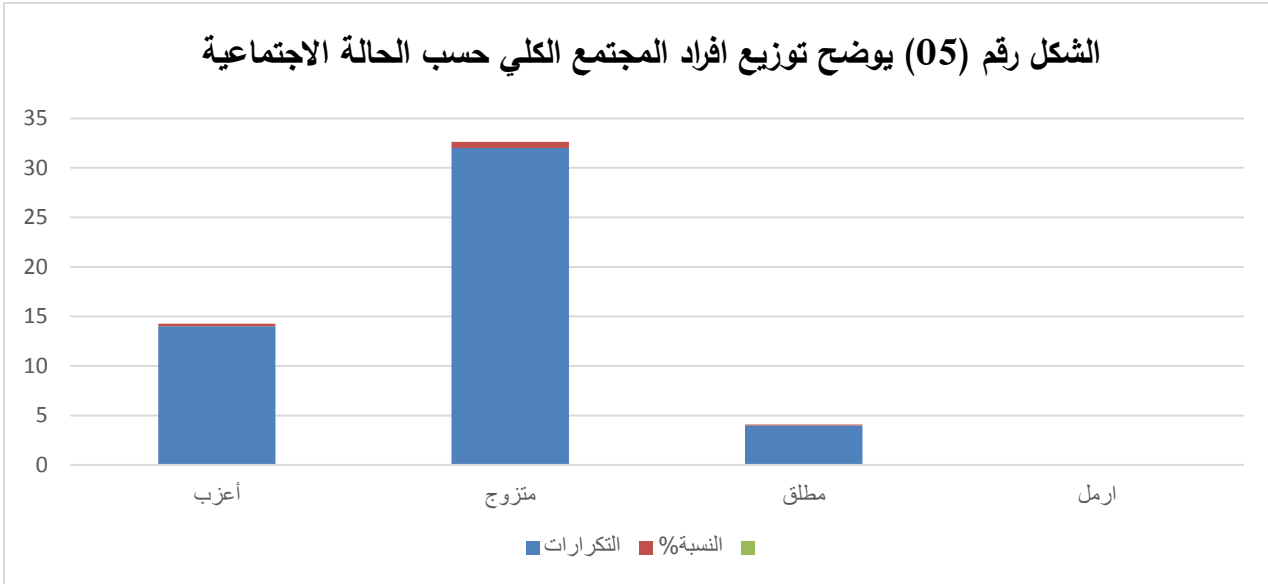
نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين من 31 إلى 50 وذلك بنسبة 52 %، أما النسبة الثانية 30 % كانت من نصيب المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين [من 18 إلى 30]، أما المرتبة الأخيرة كانت بنسبة 18 % كانت من نصيب المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 50 فما فوق ومنه يمكن القول إن المبحوثين من الفئة الواعية.

الجدول رقم (05) يوضح توزيع افراد المجتمع الكلي حسب المهنة أو الوظيفة

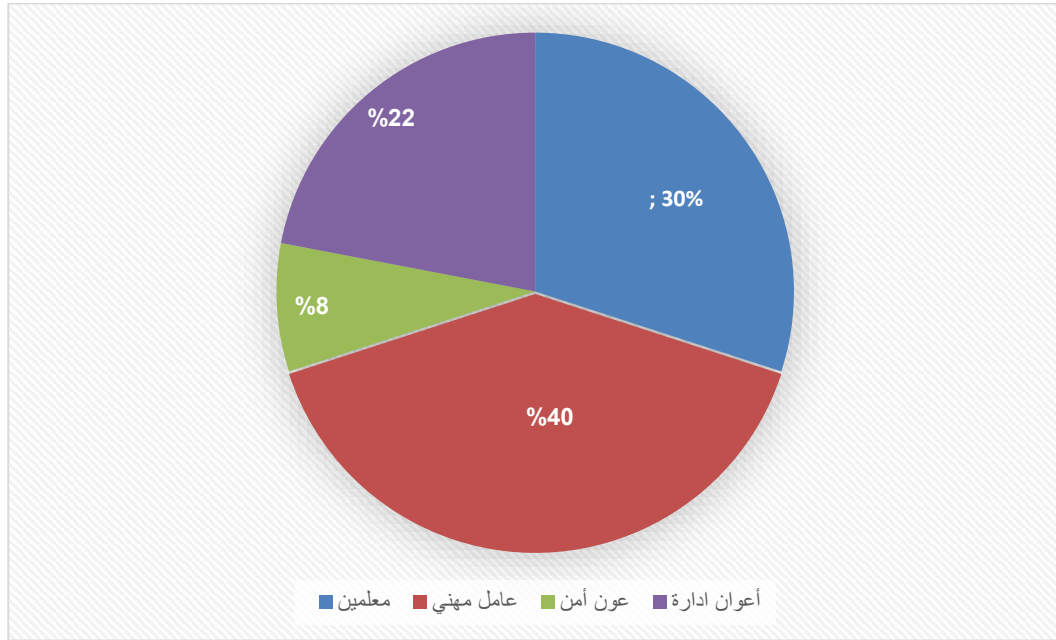
البيان	التكرارات	النسبة%
معلمين	15	30%
عامل مهني	20	40%
عون أمن	04	08%
أعوان ادارة	11	22%
المجموع	50	100%

فيما يخص الحالة الاجتماعية يبين لنا الجدول رقم (04) أن الغالبية العظمى من المبحوثين كانت من فئة

المتزوجين، إذ بلغ عددهم (32) متزوجا، يلي ذلك فئة العزاب ب (14) عازبا، ومن ثم فئة المطلقين وهي فئة قليل ب (04)مطلقين، أما فئة الارامل و هي الفئة الأخيرة و التي لم يرد فيها أحدا .



نلاحظ من الجدول رقم(05) أن عدد العمال المهنيين بلغ (20) عامل و كانت نسبتهم %40، تليها فئة المعلمين ب (15) معلما وكانت نسبتهم %30، اما أعوان الإدارة تمثل ب (11) عوناً وكانت نسبتهم %22، وفي الأخير أعوان الامن ب(04) أعوان وكانت نسبتهم %08



الشكل رقم (06) يوضح توزيع افراد المجتمع الكلي حسب المهنة او الوظيفة

• ثانيا :منهج الدراسة:

إن طبيعة أي موضوع أو بحث علم فُرض على الباحث استخدام منهج معين دون غيره، يمكنه من دراسة موضوعه دراسة علمية سوسيوولوجية لذلك فتحدد المنهج المستخدم يعتبر خطوة ضرورية لتوضيح الطرق الذي سوف يتبعه الباحث في مسار بحثه.

ومن المعروف أنه لا توجد دراسة بدون منهج، وبطبيعة الحال فإن موضوع الدراسة هو الذي فُرض أو حُدد لنا المنهج المناسب للدراسة. وبناءً على هذا فقد أملت علمياً طبيعة الموضوع الاعتماد على المنهج الوصفي، باعتباره "طريقة علمية منظمة لوصف الظاهرة عن طرق جمع وتصنيف وترتيب وعرض، وتحليل وتفسير وتعليل وتركيب المعطيات النظرية والبيانات الميدانية بغية الوصول إلى نتائج علمية توظف في السياسات الاجتماعية، بهدف الاصلاح مختلف الاوضاع المجتمعية.

والهدف من استعمال هذا المنهج هو وصف الظاهرة وصفا دقيقاً حتى يتمّ تشخيصها استناداً لما هو موجود في الواقع، ومن ثم استخلاص النتائج العامة بطريقة منهجية وعلمية.

• ثالثاً: أدوات جمع البيانات:

الأدوات المنهجية هي تلك الوسائل التي تستخدمها البحوث الاجتماعية في جمع البيانات حول موضوع الدراسة، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وتتجلى الوسائل المتبعة في دراستنا هذه فيما يلي:

• الاستمارة:

الاستمارة: هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات التي توجه للأفراد بغية الحصول على بيانات معينة. وللاستمارة دور كبير في إنجاح أي بحث علمي، فهي تفرض على المبحوث التقيد بموضوع البحث وعدم الخروج عن أطره العريضة ومضامينه التفصيلية⁽¹⁾

إذ اعتمدنا على الاستمارة كوسيلة أساسية لجمع البيانات، حيث طبقت على عمال جامعة الوادي باعتبارهم مجتمع البحث. فمن أجل ذلك قمنا بإعداد استمارة تضم جملة من العبارات، بحيث تكون الإجابات فيها محددة بعدد من الخيارات مثل: "نعم أو " لا " أو " أحياناً".

وللوصول إلى الحقائق والبيانات اللازمة، حاولنا أن نصيغ عبارات تتناسب وطبيعة مجتمع البحث، فكانت مدونة بلغة بسيطة وسلسة يفهما المختص وغير المختص، لا تتضمن مصطلحات فنية معقدة، وأردنا أن تكون العبارات قليلة، قصيرة، مركزة، واضحة وبعيدة عن الغموض والارتباك، ولا تسبب انفعالا لدى المبحوث تجاه الموضوع. كما حاول أن تكون العبارات متصلة الواحدة بالأخرى اتصالاً نظامياً وعقلانياً ومتسلسلاً تسلسلاً علمياً يعبر عن وحدة اتساق الموضوع، ومعبرة عن أفكاره ومضامينه وأجزائه الكلية.

(1) عمار بخوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دون طبعة، 0110،

وجاءت الاستمارة متضمنة لعبارات مقسمة الثلاثة محاور، يختلف عدد العبارات باختلاف المحاور لأن البعض يتطلب تحليلاً من عدة زوايا، بينما لا يتطلب البعض الآخر ذلك.

أما عن بيانات شخصية للمبحوثين تتعلق بالجنس والسن والحالة الاجتماعية

المحور الأول: متعلق بالضغوط الخاصة ببيئة العمل ويتمثل: في توقيت العمل، إدارة العمل، الوظيفة، وقد تم قياسه في العبارات من (05 الى 12)

المحور الثاني: خاص بالضغوط الخاصة بالدراسة، ويتمثل في التوقيت الدراسي، تعاون الجامعة، الشعور بالرضاء، وقد تم قياسه في العبارات من (13 الى 24)

المحور الثالث: متعلق بالضغوط الشخصية والاجتماعية، ويتمثل في مشاكل المواصلات وتوقيت النقل والانفاق من الراتب والمشاكل الأسرية، وقد تم قياسه في العبارات من (25 الى 31)

وتم ملأ معظم الاستمارات بحضور الباحث، والذي مكنه من تسجيل بعض الملاحظات وتدوين الكثير من التفسيرات التي أثرت التحليل فيما بعد.

وفيما يخص تفرغ البيانات فقد تمت بسهولة، كون الأسئلة كانت كلها مغلقة.

خلاصة:

بعدها تعرضنا لأهم وسائل جمع البيانات في البحوث السوسولوجية وإبراز حدودها في البحث ودورها الفعال في تحصيل المعلومات من الحقل الاجتماعي، إذ بفضل تلك الأدوات العلمية يمكننا الإجابة عن تساؤلات هذه الدراسة.

الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج

- تمهيد.

أولاً: عرض وتحليل البيانات.

ثانياً: تفسير النتائج في ضوء الفرضيات.

ثالثاً: أهم نتائج الدراسة.

- خلاصة الفصل

تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل إلى تحليل وتفسير البيانات اعتمادا على مختلف الإجابات التي تم الحصول عليها من الطلبة الجامعيين العاملون، كما سنقوم بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

حيث تبدأ مرحلة عرض البيانات وتنظيمها وتجهيزها للتحليل واستخلاص النتائج مباشرة بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات بالوسائل والأساليب المختلفة سواء كانت استبانة أو مقابلة، والهدف الأساسي لعرض البيانات وتنظيمها هو استعمالها وتحليلها وأيضا تدقيقها واستكمال ما هو غير مكتمل منها.

أولاً: عرض وتحليل البيانات

المحور الثاني: متعلق بالضغط الخاصة ببيئة العمل

الجدول (6): يمثل تناسب توقيت العمل مع توقيت الدراسة

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	14	20	16	50
نسبة %	%28	%40	%32	%100

من خلال الجدول نلاحظ ان 28% من المبحوثين يرون أن توقيت العمل يتناسب مع توقيتهم الدراسي، في حين نلاحظ أن 40% من المبحوثين يرون ان توقيت العمل لا يتناسب مع توقيتهم الدراسي، بينما 32% المتبقية من المبحوثين يرون ان توقيت العمل احيانا يتناسب مع توقيتهم الدراسي وأحيانا اخرى لا يتناسب ومنه يمكن القول ان اغلبية الطلبة الجامعيين العاملين يرون أن توقيت عملهم لا يتناسب مع توقيتهم الدراسي.

الجدول (7): يمثل نسبة السماح لك من ادارة العمل بإجراء تعديل لتوقيتك في العمل بحيث يتناسب مع توقيت الدراسة

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	21	13	16	50
نسبة %	%42	%26	%32	%100

من خلال الجدول نلاحظ أن 42% من المبحوثين يرون ان ادارة العمل تسمح لهم بإجراء تعديل لتوقيتهم في العمل بحيث يتناسب مع توقيتهم الدراسي، في حين نلاحظ أن 26% من المبحوثين يرون أن ادارة العمل لا تسمح لهم بإجراء تعديل لتوقيتهم في العمل بحيث يتناسب مع توقيتهم الدراسي، بينما 32% من المبحوثين يرون أن ادارة عملهم احيانا تسمح لهم بإجراء التعديل وأحيانا لا بحسب طبيعة المدير.

- ومنه يمكن القول ان ادارة العمل قد تسمح في كثير من الاحيان بإجراء تعديل لتوقيت الطلبة الجامعيين العاملين بما يتناسب مع توقيتهم الدراسي

الجدول (08): يمثل مساهمة الوظيفة على مواصلة الدراسة

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	21	13	16	50
نسبة %	%42	%26	%32	%100

من خلال الجدول نرى أن النسبة العظمة من المبحوثين وهي %42 تقر على ان عملهم أو وظيفتهم تساعدهم على مواصلة الدراسة، في حين أن %26 عكس ذلك، بينما %32 يرون وظيفتهم أو عملهم يساعد على مواصلة الدراسة.

ومنه فان طبيعة العمل أو الوظيفة هي من تساعد على مواصلة الدراسة من عدمه.

الجدول (09): التعامل مع مديرك في العمل

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	29	9	12	50
نسبة %	58	18	24	%100

من خلال الجدول نرى أن اغلبية المبحوثين المقدرين ب %58 يتمتعون بتعاون من طرف مدراءهم فيما يخص دراستهم، في حين ان %18 لا يجدون التعاون في دراستهم من طرف مدراءهم، بينما %24 يحصلون على هذا التعاون ولكن ليس في كل المرات.

ومنه يمكن القول أن اغلبية المبحوثين يحصلون على التعاون.

الجدول (10): يبين لنا مدى الرضا على إدارتك

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	22	7	21	50
نسبة %	%44	%14	%42	%100

يتضح من خلال الجدول أن معظم المبحوثين بنسبة 44% أن إدارتهم راضية عن دراستهم، و42% يتضح أن إدارتهم راضية نوعا ما على مواصلتهم الدراسة، بينما نجد أن 14% من المبحوثين وهي النسبة الأضعف التي لا تحصل على هذا الرضا.

ومن يمكن القول أن أغلبية المبحوثين يحصلون على الرضا.

الجدول (11): التعرض لعقوبات مهنية

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	20	5	25	50
نسبة %	%40	%10	%50	%100

من خلال الجدول نجد أن 50% من نسبة المبحوثين والتي تمثل معظمهم يتعرضون في أغلب الحالات لعقوبات مهنية كونهم عمال متدرسين، في حين أن 40% يتعرضون لعقوبات مهنية مباشرة، بينما النسبة الأضعف وهي 10% هم من تتوفر لديهم فرصة عدم التعرض لعقوبات.

ومنه يمكن القول إن أغلبية العمال المتدرسين يتعرضون لعقوبات مهنية.

الجدول (12): يبين التعامل مع زملائك

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	3	43	4	50
نسبة %	%6	%86	%8	%100

من خلال الجدول نلاحظ أن الأغلبية الساحقة ب 86% ان زملائهم في العمل لا يتعاونون معهم لمواصل الدراسة، وهذا راجع لعدم الاحترام فيما بينهم، اما الفئة الاخرى 06% نجد أنه قليل ما يتعاونون معهم، وكذلك فيما يخص 08% منهم من يتعاونون معهم واخرين لا.

ومنه يمكن القول أنه يوجد إحباط كبير من طرف زملاء العمل.

الجدول (13): التعرض للمشاكل مع زملاء العمل

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	37	3	10	50
نسبة %	74%	6%	20%	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن ما نسبته 74% ويمثل معظم المبحوثين يتعرضون لمشاكل مع زملائهم في العمل كونهم طلبة جامعيين عاملين، في حين ان 20% قلما يتعرضون لمشكلات، بينما 3% المتبقية لا يتعرضون.

ومنه يمكن القول أن جل الطلبة الجامعيين العاملين يتعرضون للمشاكل من زملاء العمل.

المحور الثالث: الضغوط الخاصة بالدراسة

الجدول (14): يمثل التوقيت الدراسي بما يتناسب مع العمل

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	9	35	6	50
نسبة %	18%	70%	12%	100%

من خلال الجدول نرى أن أكثر المبحوثين أجابوا ب لا وهذا يمثل نسبة 70%، مما يعني أن الطلبة الجامعيين العاملين يواجهون ضغوط بالنسبة للوقت، في حين نلاحظ أن 18% يناسبهم التوقيت الدراسي في الكلية، بينما 12% قد يساعدهم ذلك وقد لا يساعدهم.

ومنه يمكن القول إن معظم المبحوثين لا يناسبهم التوقيت الدراسي في الكلية.

الجدول (15): يمثل تعاون إدارة الجامعة هل هي متعاونة مع العامل فيما يخص التوقيت

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	20	8	22	50
نسبة %	40%	16%	44%	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن 40% يرون أن إدارة الجامعة متعاونة مع الطلبة العاملين فيما يخص التوقيت، وهذه النسبة متقاربة مع ما نسبته 44% الذين يرون أن إدارة الجامعة متعاونة إلى حد ما، بينما 16% يرون أن إدارة الجامعة غير متعاونة فيما يخص التوقيت.

ومنه يمكن القول إن إدارة الجامعة متعاونة إلى حد كبير

الجدول (16): يمثل عقوبات الدراسة وكيف تتعارض مع توقيت العمل

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	20	15	15	50
نسبة %	40%	30%	30%	100%

من خلال الجدول يمكن القول أن نسبة 40% من المبحوثين قد تعرضوا لعقوبات الدراسة التي لها علاقة تتعارض مع توقيت الدراسة والعمل، في حين نلاحظ أن الفئتين اللتان لم يتعرضوا لعقوبات دراسة وتعرضا احيانا لعقوبات دراسة تتعارض مع توقيت الدراسة والعمل فهما يمثلان نسبة مشتركة ب 30%.

ومنه يمكن القول إن المبحوثين قد تعرضوا لعقوبات دراسة بنسب متفاوتة.

الجدول (17): يبين لنا مدى تعاون إدارة الجامعة مع الطلبة العاملون

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	4	36	10	50
نسبة %	8%	72%	20%	100%

يتبين من خلال الجدول أن 72% من المبحوثين يرون أن إدارة الجامعة ليست متعاونة معهم كونهم طلبة، في حين 20% يرون أن إدارة الجامعة متعاونة أحيانا معهم، بينما 8% المتبقية من المبحوثين يرون أن إدارة الجامعة متعاونة.

ومنه يمكن القول أن إدارة الجامعة ليست متعاونة.

الجدول (18): يمثل الشعور بالرضا للإدارة الجامعة بوصف الطلبة عاملون

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	23	21	6	50
نسبة %	46	42	12	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن 46% من المبحوثين يشعرون بالرضا من طرف إدارة الجامعة في التعامل معهم، في حين نلاحظ أن 42% لا يشعرون بالرضا في التعامل معهم من طرف إدارة الجامعة، بينما 12% المتبقية من المبحوثين يرون أن الشعور بالرضا أحيانا يكون وأحيانا أخرى لا.

ومنه يمكن القول أن الشعور بالرضا من طرف إدارة الجامعة يتراوح بين القبول والرفض في كثير من الأحيان.

الجدول (19): يمثل مشاكل تعامل إدارة الجامعة مع الطلبة كونهم عاملين

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	00	47	03	50
نسبة %	00	94	06	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن 94% وهي الأغلبية الساحقة من المبحوثين يواجهون مشاكل في التعامل مع إدارة الجامعة فيما يخص إهتماماتهم كطلبة جامعيين،

الجدول (20): يمثل تفهم الأساتذة لظروف الطلبة العاملون

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	26	7	17	50
نسبة %	52	14	34	%100

تبين من خلال الجدول أن 52% من المبحوثين يجدون أن الأساتذة متفهمين لظروف عملهم، في حين نجد أن 34% من المبحوثين يجدون هذا الأمر متوفر نسبياً، بينما 14% يرون أن الأساتذة لا يتفهمون لظروف عملهم.

ومنه يمكن القول إن معظم المبحوثين يجدون تفهم من طرف الأساتذة.

الجدول (21): يمثل إلزامية إخبار الأساتذة بأنك طالب

الفئات	نعم	لا	احيانا	المجموع
العدد	39	6	5	50
نسبة %	78	12	10	%100

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 78% من المبحوثين يرون أنه من اللازم إخبار الأساتذة بأنهم طلبة عاملين، في حين نلاحظ أن النسبتين المتبقيتين تقريبا متشابهتين في إخبار الأساتذة بأنهم طلبة.

ومنه يمكن القول أن معظم المبحوثين يرون من اللازم إخبار الأساتذة بأنهم طلبة عاملين

الجدول (22): يمثل مواجهة مشاكل الطلبة مع الأساتذة بصفتهم طلبة عاملون

الفئات	نعم	لا	أحياناً	المجموع
العدد	05	40	05	50
نسبة %	10	80	10	%100

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80% من المبحوثين والتي تمثل معظمهم لا يواجهون مشاكل مع الأساتذة كونهم طلبة عاملين.

الجدول (23): يمثل تقدير الزملاء للظروف المهنية للطلبة العاملون

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	33	07	10	50
نسبة %	66	14	20	100%

من خلال الجدول يتبين أن 66% من المبحوثين كانت إجاباتهم أن زملائهم في العمل يقدرون ظروفهم المهنية، في حين نلاحظ 14% لا يقدرن الظروف المهنية للطلبة العاملين، بينما 20% يرون أن هذا الأمر يتراوح أحيانا بين الرفض والقبول.

ومنه يمكن القول أن أغلبية زملاء الدراسة يقدرن ظروف العمل.

الجدول (24): يمثل المشاكل في التعامل مع الزملاء كونهم طلبة عاملون

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	17	30	03	50
نسبة %	34	60	6	100%

من خلال الجدول يمكن القول إن نسبة 34% من المبحوثين يواجهون مشاكل في التعامل مع زملائهم كونهم طلبة عاملون، في حين إن 60% من المبحوثين وهي النسبة الغالبة يقرون بعدم وجود مشاكل تواجههم مع زملائهم كونهم طلبة عاملين بينما 6% المتبقية من المبحوثين يرون أن المشاكل تواجههم أحيانا.

ومنه يمكن القول إن زملاء الدراسة لا يقدرن الظروف المهنية للطلبة العاملين.

الجدول (25): تعاون زملاء الدراسة مع الطلبة العاملون في إنجاز الواجبات

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	30	06	14	50
نسبة %	60	12	28	%100

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 60% من المبحوثين أجابوا بنعم وهذا يدل على أنه يوجد تعاون مع زملاء الدراسة في إنجاز بعض الواجبات المدرسية، في حين نلاحظ أن 12% يرون عكس ذلك بينما 28% يرون أن هذا التعاون يوجد في بعض المرات فقط.

ومنه يمكن القول إن المبحوثين يحصلون من زملاء الدراسة على التعاون في انجاز الواجبات المدرسية

المحور الرابع: الضغوط الشخصية والإجتماعية.

الجدول (26): يمثل مشكلات في المواصلات للإلتحاق بالدراسة

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	30	14	06	50
نسبة %	60	28	12	%100

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 60% من المبحوثين ليست لديهم القدرة على التوفيق بين المواصلات والالتحاق بالدراسة، في حين نلاحظ أن 28% من المبحوثين لا يتعرضون لمشاكل في المواصلات للإلتحاق بالدراسة، بينما 12% يتعرضون لمشاكل في المواصلات للإلتحاق بالدراسة.

ومنه يمكن القول إن أغلبية المبحوثين تواجههم مشكلات في المواصلات.

الجدول (27): يمثل تناسب توقيت النقل الجامعي كونك طالب عامل

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	12	28	10	50
نسبة %	24	56	20	%100

يتبين من خلال الجدول أن 56% من المبحوثين لا يناسبهم توقيت النقل الجامعي كونه لا يتناسب مع توقيت العمل المبرمج من قبل الإدارة، في حين أن 24% من المبحوثين يناسبهم توقيت النقل الجامعي، بينما 20% المتبقية من المبحوثين يرون أن توقيت النقل الجامعي يتناسب أحيانا ويتعارض أحيانا أخرى.

ومنه يمكن القول أن توقيت النقل الجامعي لا يتناسب مع توقيت العمل لدى أغلب المبحوثين.

الجدول (28): يمثل الأنفاق من الراتب الشهري للألتحاق بالدراسة.

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	40	03	07	50
نسبة %	80	06	14	%100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين بنسبة 80% ينفقون أموالهم من راتبهم الشهري من أجل الألتحاق بالدراسة في الوقت المناسب، في حين إن النسبتين المتبقيتين 06% و 14% أنهم لا ينفقون من راتبهم الشهري على الرغم من إلتحاقهم بالدراس.

ومنه يمكن القول إن أغلبية المبحوثين ينفقون من راتبهم الشهري وهذا راجع إلى عدم تناسب توقيت العمل مع توقيت الدراسة.

الجدول (29): يمثل لنا كيف أن الدراسة تشكل عبء في الراتب الشهري

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	15	32	03	50
نسبة %	30	64	06	%100

من خلال الجدول نلاحظ إن نسبة 30% كانت إجاباتهم إن الدراسة تشكل عبء ماديا على راتبهم الشهري، في حين 64% من المبحوثين يرون أن الدراسة لا تشكل عبء مادي على راتبهم الشهري، بينما 6% المتبقية يرون أن الدراسة تشكل لهم عبأ وليس في كل الحالات.

ومنه يمكن القول إن أغلبية المبحوثين لا يشكل لهم عبء ماديا في راتبهم شهري

الجدول (30): يمثل لنا التقصير في الواجبات الأسرية للألتحاق بالدراسة

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	22	21	07	50
نسبة %	44	42	14	%100

من خلال الجدول يتبين لنا أن النسب الكبرى متقاربة في أن التقصير في بعض الواجبات الأسرية والاجتماعية نتيجة الالتحاق بالدراسة بالنسبة لـ 44% و 42% لا يعتبرون أن التقصير في بعض الواجبات الأسرية والاجتماعية هو نتيجة الالتحاق بالدراسة، بينما النسبة المتبقية 14% يرون أن هذا الأمر لا يحصل إلا أحيانا.

ومنه يمكن القول إن المبحوثين متباينين في آراءهم.

الجدول (31): يمثل شعور الأسرة بالرضا لمزاولة الدراسة

الفئات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
العدد	41	06	03	50
نسبة %	82	12	6	%100

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 82% كانت إجاباتهم أن أسرهم تشعر بالرضا لمزاولتهم الدراسة، في حين نلاحظ أن 12% من المبحوثين لا تشعر أسرهم بالرضا على مزاولتهم الدراسة، بينما 6% يشعرون بالرضا احيانا.

ومنه يمكن القول إن اغلبية المبحوثين تشعر أسرهم بالرضا على مزاولتهم الدراسة.

- ذكر بعض الملاحظات تتعلق بالضغوط التي تواجهها كوناك طالبا وعاملا

- توجد في التوقيت الزمني.
- الضغوط وقت الامتحانات.
- الضغوط الاجتماعية تؤثر على أداء الوظيفة.
- الضغوط الاسرية مع الابناء.
- كثرة الواجبات وقلة الوقت الممنوح.
- الضغط النفسي المترتب عن الدراسة والعمل.

ثانيا تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

- تؤثر الضغوط الخاصة ببيئة العمل على الطلبة الجامعيون العاملون

من خلال الشواهد الكمية و الملاحظة الميدانية التي قمنا بها اثناء الدراسة الميدانية ،تبين لنا أن الفرضية الاولى ،قد تحققت حيث يوضح لنا الجدول رقم(11) أن اكبر نسبة من الطلبة الجامعيون العاملون يرون أن زملاء العمل لا يتعاونون معهم لمواصلة الدراسة و ذلك بنسبة 86%،وهذا راجع لعدم الاحترام فيما بينهم ،وفي الجدول رقم(12) حيث ان معظم المبحوثين يتعرضون لمشاكل مع زملائهم في العمل كونهم طلبة جامعيين عاملين وهذا راجع الى طبيعة النفس البشرية من الحسد والخوف من أن يتقلد زملائهم المتمدرسون مناصب اعلى منهم وهو ما تبينه نسبة 74% من الجدول ،بينما نلاحظ في الجدول رقم (8) أن اغلبية المبحوثين يحصلون على التعاون من طرف مدراءهم فيما يخص دراستهم وذلك بنسبة 58%،وفي الجدول رقم (10) يبين لنا ان معظم المبحوثين يتعرضون في اغلب الحالات الى عقوبات مهنية كونهم عمال متمدرسين وذلك بنسبة 50% ،بينما في الجدول رقم (9)

يتضح لنا أن معظم المبحوثين راضين عن دراستهم وذلك بنسبة 44% ،وفي الجدول رقم (07) نجد أن النسبة العظمى من المبحوثين تفر على أن عملهم او وظيفتهم تساعدهم على مواصلة الدراسة وذلك بالنسبة 42% ،و في الجدول رقم (06) يتبين لنا أن المبحوثين يرون أن ادارة العمل تسمح لهم بإجراء تعديل لتوقيتهم في العمل حيث يتناسب مع توقيتهم الدراسي.

2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

- تؤثر الضغوط الخاصة بالدراسة على الطلبة الجامعيين العاملون:

من خلال الشواهد الكمية و الملاحظة الميدانية التي قمنا بها اثناء الدراسة الميدانية ،تبين لنا ان الفرضية الثانية قد تحققت ،حيث استنتجنا ان الاغلبية الساحقة من المبحوثين يواجهون مشاكل في التعامل مع ادارة الجامعة فيما يخص اهتماماتهم كطلبة جامعيين عاملين وذلك بنسبة 94% ،من خلال الجدول رقم (21) يتبين لنا أن المبحوثين في معظمهم لا يواجهون مشاكل كونهم طلبة جامعيين وذلك بالنسبة 80% ،وفي الجدول رقم (20) اتضح لنا أن المبحوثين يرون أن من اللازم اخبار الأساتذة بأنهم طلبة عاملين وذلك بنسبة 78% ،يتبين لنا من الجدول رقم (16) أنما نسبته 72% من المبحوثين يرون أن ادارة الجامعة ليست متعاون معهم كونهم طلبة ،أما في الجدول رقم (13) اتضح لنا أن نسبة 70% من المبحوثين يواجهون ضغوط بنسبة للوقت ،في الجدول رقم (22) يتبين لنا من المبحوثين ان زملائهم في العمل يقدرون ظروفهم المهنية، وفي الجدول رقم (23) نلاحظ أن المبحوثين يواجهون مشكلات في التعامل مع زملائهم كونهم طلبة عاملون ،وفي الجدول رقم (24) يتبين من المبحوثين أنه يوجد تعاون مع زملائهم في الدراسة لإنجاز بعض الواجبات المدرسية .

3- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة:

- تؤثر الضغوط الشخصية والاجتماعية على الطلبة الجامعيين العاملون.

يتضح من خلال الشواهد الكمية والملاحظ الميدانية التي قمنا بها اثناء الدراسة الميدانية ، تبين لنا أن الفرضية الثالثة قد تحققت حيث استنتجنا من خلال الجدول رقم (30) أن أسر

المبحوثين تشعر بالرضا لمزاوتهم الدراسة كطلبة جامعيون عاملون بنسبة 82% ، و أما في الجدول رقم (27) قد تبين لنا أن المبحوثين ينفقون أموالهم من راتبهم الشهري من اجل الالتحاق لمقاعد الدراسة في الوقت المناسب وذلك بنسبة 80% ،أما في الجدول رقم (28) نلاحظ أن الدراسة لا تشكل عبأ ماديا على الرواتب الشهرية للمبحوثين وذلك بنسبة 64% ،وأما في الجدول رقم (25) والذي كانت نسبة المبحوثين من خلاله 60% تبين انهم ليست لديهم القدرة على التوفيق بين المواصلات و الالتحاق بالدراسة وهذا راجع لعدم التنسيق بين زمن الدراسة و العمل ، وفي الجدول رقم (26) والذي نسبته 56% نلاحظ من خلاله أن توقيت النقل الجامعي لا يتناسب مع توقيت العمل المبرمج من قبل ادارة العمل ، ونلاحظ في الجدول رقم (29) حيث تبينا لنا أن النسبة الكبرى متقاربة في التصير في بعض الواجبات الاسرية و الاجتماعية نتيجة الالتحاق بالدراسة وذلك بنسبة 44% الى 42% لا يعتبرون أن التصير في بعض الواجبات الاسرية و الاجتماعية هو نتيجة الالتحاق بالدراسة.

ثالثا: النتيجة العامة:

من خلال تفسير النتائج في ضوء الفرضيات الفرعية تبين لنا ان الفرضية العامة تحققت جزئيا ،حيث ان الطلبة الجامعيون العاملون بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية يعانون ضغوط مهنية ودراسية تتمثل في كثرة اعباء العمل والدراسة والمتعلقة في البداية بالضغوط الخاصة ببيئة العمل حيث ان النسبة الكبرى من الطلبة الجامعيون العاملون لا يجدون تعاون مع زملائهم في العمل لمواصلة الدراسة ، وان معظمهم يتعرضون لمشاكل مع زملائهم في العمل كونهم طلبة جامعيين عاملين من خلال التضيق عليهم في ابلاغ المسؤولين عن غياباتهم المتكررة وعدم تكملة المهام الموكلة إليهم اثناء التمدرس ، بينما نجد اغلبية الطلبة الجامعيون العاملون يتمتعون بالتعاون من طرف مدراءهم في ما يخص دراستهم ،وهذا راجع الى تفهم المسؤولين لظروف وطبيعة الدراسة وذلك بحكم ان معظم الطلبة العاملين يكونون كبار في السن ولديهم مسؤوليات اخرى وهذا ما يجعلهم يحضون بمعاملة خاصة من قبل المسؤولين ويجعلهم جادين اكثر من غيرهم ،وعلى النقيض من هذا فان النسبة الكبرى من الطلبة الجامعيون العاملون يتعرضون في بعض الحالات الى عقوبات مهنية مثل الخصم من الراتب الشهري ،وهذا يدخل في خانة ان معظم الطلبة الجامعيون العاملون لا يفقهون

الأمر التنظيمية الخاصة بإدارة عملهم والحقوق المنوطة بهم مثل ان بعض المؤسسات والشركات تخصص حجم ساعي على المدار الاسبوعي او الشهري للطلبة الجامعيون العاملون شرط ان لا يتجاوز الطلبة الجامعيون العاملون هذا الحجم الساعي ، وفي الفرضية الثانية تأثر الضغوط الخاصة بالدراسة على الطلبة الجامعيون العاملون من خلال ما يواجهون من مشاكل في التعامل مع ادارة الجامعة في ما يخص اهتماماتهم كطلبة .

رابعاً: أهم نتائج الدراسة:

- ✓ بينت الدراسة أن عبء العمل يولد ضغطاً مهنيًا للطلبة الجامعيون العاملون، وله أثر كبير على أنجاز واجباتهم بدقة
- ✓ اظهرت الدراسات أن معظم المبحوثين يتعرضون لمشاكل من زملائهم في العمل
- ✓ بينت الدراسة من طرف المبحوثين أنهم يتمتعون بنوع من المعاملة الخاصة والتعاون من طرف مدراءهم
- ✓ أكد اغلبية المبحوثين على أن عملهم أو وظيفتهم تساعدهم على مزاوله الدراسة
- ✓ أكد اغلبية المبحوثين على أن التوقيت الزمني للدراسة لا يتوافق مع توقيت العمل
- ✓ اثبتت نتائج الدراسة أن المبحوثين يواجهون مشاكل مع ادارة الجامعة فيما يخص اهتماماتهم كطلبة
- ✓ اظهرت نتائج المبحوثين أنهم لا يواجهون مشاكل مع الاساتذة كونهم طلبة عاملين
- ✓ اظهرت نتائج المبحوثين أنهم يواجهون مشاكل كالتعاون مع زملائهم في الدراسة
- ✓ أكد اغلبية المبحوثين أن اسرهم تشعر بالرضا لمزاولتهم للدراسة
- ✓ أقرت نتائج المبحوثين أنهم ينفقون من رواتبهم الشهرية من أجل الالتحاق بمقاعد الدراسة مما يخل من ميزانية اسرهم.
- ✓ أظهرت نتائج دراسة المبحوثين أن لديهم تقصير في بعض الواجبات الاسرية والاجتماعية نتيجة الالتحاق للدراسة

خلاصة:

بعد عرض المعلومات في هذا الفصل والتي تم الحصول عليها من أجابات عينة البحث قمنا بجمع وتحليل وتفسير كل النتائج في ظل الفرضيات الفرعية، والتي نأمل أن نكون قد تمكنا ولو إلى حد بعيد من جمع كل الحقائق.

الخاتمة

الخاتمة

إن ظاهرة ضغوط العمل من الظواهر التي تعرف انتشارا واسعا في المؤسسات على اختلاف طبيعة عملها ونشاطها، إذ تعدت حدود المؤسسة لتشمل الحياة اليومية للفرد حتى سمي هذا العصر بعصرالضغوط والتي تخلف مجموعة من النتائج والآثار على كل من الفرد والمؤسسة، حيث ظهر لنا جليا أن ضغوط العمل لا تتوقف على عامل واحد دون الآخر وإنما تكون نتيجة تداخل عدة عوامل فيما بينها، كما تتجر عن هذه الضغوط عدة انعكاسات على الأشخاص و تؤثر على حالتهم النفسية والبدنية، لذا وجب الاهتمام أكثر بهذه الظاهرة باعتبارها تؤثر تأثيرا مباشرا على الطلبة الجامعيين العاملين

إذ تعد الصعوبات التي يواجهها الطلبة الجامعيين العاملون من أحد أهم العوائق التي تواجههم في سبيل مواصلة الدراسة التي يسعون من خلالها إلى الاستفادة من زيادة كفاءتهم وفعاليتهم، حيث تلعب الدراسة دورا مهما في حياتهم المهنية والعملية والتي يسعون من خلالها بالضفر بمناصب جديدة والترقية في نفس المنصب إضافة الى العلاوات والتدرج في السلم التنقيط الى الاحسن.

لضمان الاستقرار الوظيفي لهم، فطموحات الطلبة الجامعيين العاملون تهدف الى التوفيق بين الدراسة والعمل لتحقيق التقدم والاستقرار.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- أبو علاء محمد صلاح الدين، ضغوط العمل وأثارها على الولاء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- 2- أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، علاقات العمل الفردية، الجزء الثاني، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعات، 1998.
- 3- اكويد المشعال: مصادر لضغوط في العمل "دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين غير الكويتيين في القطاع الحكومي" المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلة 08 ، عدد 21 ، القاهرة 1998 .
- 4- جمعة سيد يوسف: (إدارة ضغوط العمل) نموذج للتدريب والممارسة، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1، 2004.
- 5- خضير، كاظم حمود والخرشمة، ياسين كاسب ادارة الموارد البشرية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة 2009.
- 6- سيد عبد العالي : نظريات علم نفس و مراحل الأساسية للدراسة سلوك الإنسانية ، طبعة 6 ، مكتبة سعيد رافه ، جامعة ع شمس ، القاهرة ، 1986 .
- 7- طارق طه: السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، (ط) الاسكندرية دار الجامعة الجديدة ، 07 هـ.
- 8- عثمان حمود الخضر: التفكير (أساليب ومهارات)، مكتب آفاق للنشر، الكويت، 2000.
- 9- عثمان حمود الخضر :التفكير (أساليب ومهارات)، مكتب آفاق للنشر، الكويت، 2000.
- 10- علاء محمد عبد القادر، ضغوط العمل، مجلة الدراسات الأمنية، زمالة الأكاديمية، ناصر العسكري العليا، خبير بإدارة الموارد البشرية، 2009.
- 11- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط1 2003.
- 12- عليمات خالد عيادة، ضغوط العمل وعلاقتها على الأداء، ط2، عمان، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2014.

- 13- عمار بخوش :مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دون طبعة 01.
- 14- عويد المشعان: مصادر الضغوط في العمل:" دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي"،المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 08، العدد 21 ، القاهرة، 1998 .
- 15- فروق السيد عثمان ،القلق و إدارة الضغوط النفسية ، مصر ،دار جامعة الجديدة ، د،س ،
- 16- لطفي راشد محمد ، نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها مكتبة دولي ، القاهرة.
- 17- لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، 2015.
- 18- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دارا لجامعة الجديدة، . الإسكندرية، مصر. 2005.
- 19- هيجان عبد الرحمان بن أحمد، ضغوط العمل -منهج شامل لدراسة الضغوط: مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها -الرياض: معهد الإدارة العامة (1998).

المذكورة:

- 1-أحمد مسلم عبد القادر، مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين، 2007.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل.

المستوى: ثانية ماستر

استمارة البحث

أخي الطالب:

السلام عليكم ورحمة وبركاته.

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده وذلك لإتمام مذكرة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل والتي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية والدراسة التي يواجهها الطلبة الجامعيون العاملون ، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منك الإجابة عليها وفقا لتصوراتك وشعورك ليكون في علمك بأن إجابتك لن تستخدم إلا لأغراض علمية. والاحترام التقدير عبارات أسمى مني تقبل.

المشرف الأستاذ

-بن ناصر على

الطالبه:

-غمام جريدي يوسف

-بن ناصر ناصر

الموسم الدراسي: 2022/2021

- بيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: 18-30 31 – 50 50- فما فوق
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- المهنة:

المحور الأول: متعلق الضغوط الخاصة ببيئة العمل

- 5- هل توقيت العمل يتناسب مع توقيتك الدراسة؟ نعم لا أحيانا
- 6- هل يسمح لك إدارة العمل بإجراء تعديل لتوقيتك بحيث يتناسب مع توقيتك الدراسي؟
نعم لا أحيانا
- 7- هل عمالك او وظيفتك تساعد على المواصلة الدراسة؟ نعم لا أحيانا
- 8- هل مديرك في العمل متعاون معك فيما يخص دراستك؟ نعم لا أحيانا
- 9- هل تشعران الإدارة راضية عن توقيتك لعملك رغم مواصلتك للدراسة؟
نعم لا أحيانا
- 10- هل تتعرض للعقوبات مهنية لها علاقة بكونك طالبا؟ نعم لا أحيانا
- 11- هل تجد في زملاء العمل من يتعاون معك من اجل إن تواصل دراستك؟
نعم لا أحيانا
- 12- هل تعرضت للمشاكل مع زملاء العمل تتعلق بكونك طالبا؟
نعم لا أحيانا

-المحور الثاني: الضغوط الخاصة بالدراسة

13- هل التوقيت الدراسي في الكلية متناسب مع عملك؟ نعم لا أحيانا

14- هل ترى إن إدارة الجامعة متعاون مع الطلبة العاملين فيما يخص التوقيت؟

نعم لا أحيانا

15- هل تعرضت لعقوبات دراسة لها علاقة تتعارض توقيت الدراسة مع توقيت العمل؟

نعم لا أحيانا

16- هل ترى إن إدارة الجامعة متعاونة معكم بوصفكم طلبة عاملون؟

نعم لا أحيانا

17- هل تشعر بالرضا جامعة على تعامل إدارة على الطلبة العاملين؟

نعم لا أحيانا

18- هل تواجهون مشاكل في التعامل مع الإدارة الجامعة فيما يخص اهتماماتكم كطلبة

عاملين؟ نعم لا أحيانا

19- هل يتفهم الأساتذة ظروف الطلبة العاملين؟ نعم لا أحيانا

20- هل ترى من اللازم إخبار للأستاذ بأنك طالب عامل؟

نعم لا أحيانا

21- هل تواجهون مشاكل مع الأساتذة لكونكم طلبة عاملون؟

نعم لا أحيانا

22- هل ترى ان الطلبة الزملاء يقدرون ظروفكم المهنية؟ نعم لا أحيانا

23- هل تواجهون مشكلات في التعامل مع زملائكم لكونكم طلبة عاملون؟

نعم لا أحيانا

24- هل تجد من زملاء الدراسة من يتعاون معك في انجاز بعض الواجبات المدرسية

نعم لا أحيانا

-المحور الثالث: الضغوط الشخصية والاجتماعية

25- هل توجه مشكلة في المواصلات للالتحاق بالدراسة؟ نعم لا أحيانا

26- هل توقيت النقل الجامعي يتناسب معك لكونك طالب عامل؟

نعم لا أحيانا

27- هل تنفق من راتبك الشهري أموالا على المواصلات من اجل الالتحاق بالدراسة في

الوقت مناسب؟ نعم لا أحيانا

28- هل تشعر إن الدراسة يشكل عبأ ماديا على راتبك الشهري؟

نعم لا أحيانا

29- هل تقصر في بعض الواجبات الأسرية والاجتماعية نتيجة الالتحاق بدراستك؟

نعم لا أحيانا

30- هل تشعر أسرتك بالرضا على مزاولة الدراسة؟ نعم لا احيانا

31- اذكر إي ملاحظات أخرى تتعلق بالضغوط التي تواجهها لكونك طالبا

وعاملا؟

.....
.....

