



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

## إدارة الوقت وملاحظتها بالخطوط المصنوية

دراسة ميدانية على عينة من أحيوان الحماية المدنية ولاية بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

أ.د قشي إلهام

إعداد الطالبة

حرزلي رميساء

السنة الجامعية: 2021/2020

# شكر وتقدير

يقول عز وجل : " وإن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم

الشكر والحمد والثناء لله تعالى كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه  
والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم  
بإحسان إلى يوم الدين.

أسأل الله عز وجل أن يبارك لي في والداي الكريمين أطال الله عمرهما وحفظهما  
وأن يوفقني كي أرد فضلهما عليا فلهما مني جزيل الامتنان.

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى الأستاذة الدكتورة قشي إلهام لقبولها الإشراف على  
هذه الرسالة وتوجيهاتها القيمة.

كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر والتقدير لجميع الأساتذة الأفاضل وكذا مدير الحماية  
المدنية ومعاونيه وبالأخص الذين شاركوا في دراستنا ولكل من ساهم ودعم وقدم  
لي العون والتوجيه ولم يبخلوا عني بنصائحهم المستمرة والقيمة لإتمام هذه الدراسة  
التي أسأل الله أن تكون عملا نافعا متقبلا خالصا لوجهه.

والحمد لله أولا وأخيرا

# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	- شكر وتقدير
	- فهرس المحتويات
	- فهرس الجداول
	- فهرس الأشكال
	- فهرس الملاحق
02 - 01	- مقدمة
<b>الجانف الأول : الجانف النظري</b>	
<b>الفصل الأول : مدخل عام إلى موضوع الدراسة</b>	
06 - 05	1 - إشكالية الدراسة
07	2 - تساؤلات الدراسة
07	3 - فرضيات الدراسة
08	4 - أهمية الدراسة
08	5 - أهداف الدراسة
09 - 08	6 - مفاهيم ومصطلحات الدراسة
12 - 10	7 - الدراسات السابقة
13 - 12	8 - تعقيب على الدراسات السابقة

## الفصل الثاني : إدارة الوقت

15	- تمهيد
16	1 - مفهوم الوقت
16	2 - أنواع الوقت
17	3 - خصائص الوقت
20 - 18	4 - مفهوم إدارة الوقت
21 - 20	5 - مبادئ إدارة الوقت
21	6 - أهمية إدارة الوقت
23 - 22	7 - خطوات إدارة الوقت
28 - 23	8 - مضيعات إدارة الوقت
28	9 - الوسائل المساعدة في إدارة الوقت
29	10 - أساليب إدارة الوقت
30	- خلاصة الفصل

## الفصل الثالث : الضغط المهني

32	- تمهيد
33	1 - مفهوم الضغط
36 - 34	2 - مفهوم الضغط المهني
39 - 36	3 - نظريات الضغط المهني

41 - 40	4- أنواع الضغط المهني
41	5- عناصر الضغط المهني
42	6- آلية حدوث الضغط المهني
47 - 43	7- مصادر الضغط المهني
48 - 47	8- النتائج و الآثار المترتبة على الضغط المهني
49 - 48	9- أساليب مواجهة الضغط المهني
50	- خلاصة الفصل
<b>الجانب الثاني : الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الرابع :إجراءات الدراسة الميدانية</b>	
53	- تمهيد
54	1 -منهج الدراسة
55 - 54	2 -حدود الدراسة
56 - 55	3 -مجتمع وعينة الدراسة
59 - 56	4 -أدوات جمع بيانات الدراسة
59	5 -الأساليب الإحصائية
60	- خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيره</b>	
62	- تمهيد

70 - 63	1 - عرض وتحليل النتائج
74 - 70	2 - عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
76 - 75	3 - الإنتاج العام
77	- خاتمة
82 - 78	- قائمة المراجع
	- الملاحق
	- ملخص الدراسة

# فهرس الجداول

الرقم	الفصل	عنوان الجدول	الصفحة
01	01	يوضح الدراسات السابقة لكل بعد	10 - 12
02	04	أرقام بنود كل بعد لإستبيان الضغط المهني	57
03	04	يوضح مقياس ليكارت الثلاثي	57
04	04	يمثل مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى لمقياس ليكارت الثلاثي	57
05	04	يوضح معامل الثبات لمحور الدراسة الاستطلاعية	58
06	04	يوضح معامل الثبات لمحور الدراسة النهائية	58
07	05	نتائج إستجابات الأفراد لبنود متغير إدارة الوقت	64 - 65
08	05	نتائج إستجابات الأفراد لأبعاد متغير الضغوط المهنية	67
09	05	نتائج إستجابات الأفراد لبعء غموض الدور	67
10	05	نتائج إستجابات الأفراد لبعء عبء الدور	68
11	05	نتائج إستجابات الأفراد لبعء صراع الدور	69
12	05	قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت والضغوط المهنية	70
13	05	قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعء غموض الدور	71
14	05	قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعء عبء الدور	72
15	05	قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعء صراع الدور	73

# فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الفصل	الرقم
22	مخطط مفاهيمي لخطوات إدارة الوقت الناجحة	02	01
29	مخطط توضيحي لأساليب إدارة الوقت	02	02
36	نموذج سيلاي	03	03
37	نموذج ليبر و نيومان لضغط العمل	03	04
38	نموذج كشرود للإجهاد	03	05
39	نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط	03	06
41	مكونات ضغوط العمل الرئيسية	03	07
42	مراحل الضغط المهني	03	08
56	مخطط توضيحي لمحاول إبتانة الضغط المهني	04	09



# فهرس الملاحق

العنوان	رقم الملحق
التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	01
الهيكل التنظيمي للمؤسسة	02
إستبيان إدارة الوقت	03
إستبيان الضغوط المهنية	04
نتائج حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود إستبانة إدارة الوقت بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)	05
نتائج حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود إستبانة الضغوط المهنية بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)	06
نتائج حساب معامل إرتباط بيرسون بين إدارة الوقت وأبعاد الضغوط المهنية بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)	07

## مقدمة

إن للوقت أهمية كبيرة في حياتنا المعاصرة وخاصة انه يعتبر كنز نادر يصعب على الكثير من الناس إستغلاله وإدارته و الإستفادة من كل لحظة فيه ،فهو من أكثر الموارد الغنية التي نمتلكها ،وقيمته فاقت قيمة المال بحد ذاته ولهذا يجب أن نستثمره بعناية فائقة.

حيث يعتبر الوقت من أثنى الأساسيات التي نحن بحاجة إليها لكونه يمثل بعدا ديناميكيا متحركا هاما, فإن الحياة هي مقدار الوقت الذي يعيشه الإنسان منذ ولادته حتى وفاته لذلك فإن العديد من المختصين يعتبرون الوقت أهم عنصر من عناصر الحياة لأنه يرتبط بجميع ما يدور من حولنا وأهم الموارد المتاحة للإنسان في حياته, ويمكن إعتباره الحيز الزمني الذي يؤدي فيه المهام والأنشطة, وتشير الأدبيات في الإدارة أن هناك علاقة مباشرة بين عامل الوقت كمورد غير متجدد ودرجة تقدم المجتمعات ومستواها الحضاري.

فالإدارة كنشاط تتصف بالتميز و الإختلاف عن غيرها من الأنشطة, وهي تتحدد في مجموعة من الوظائف ولكي يتم تفعيل هاته الوظائف تفعيلا حسنا لا بد من حسابات دقيقة لعامل الوقت بحيث تجعله في خدمتها, أي القيام بموازنة الوقت مما يلزم العامل على إستخدام مهاراته وخبراته في تطبيق الأسس العلمية في إدارة الوقت من أجل تحقيق التوازن بين مسؤولياته المختلفة.

حيث أن طبيعة قضاء الوقت أثناء المهمة تختلف من وظيفة إلى أخرى فإنه ليس في كل الحالات يستطيع المديرين أو الموظفين التحكم في أوقاتهم إما بسبب ذاتهم أو بسبب الآخرين أو مهامهم ،وهذا الخلل قد يترتب عليه زيادة في مستوى ضغوط العمل لديهم, فسوء إدارة الوقت يؤدي إلى ضعف إستغلال الموارد البشرية والمادية وتعرضهم إلى ضغوط مختلفة المستويات ومتعددة المصادر وبالتالي زيادة تكلفة العمل ,وعندما نتحدث عن ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على وجه الأرض.

فإن ظاهرة ضغوط العمل وعلى مر العصور وفي هذا العصر خاصة أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي والصحة العامة للموظف ,حيث تمثل نسبة 80% من الأمراض التي يعاني منها الإنسان ,وتعتبر ضمنا السبب وراء وفاة الملايين من البشر على نطاق العالم ,وعلى إعتبار أنه لا تكاد تخلو مؤسسة من ضغوط العمل و

وهذه الزيادة في ضغوط العمل يمكن أن تؤدي إلى عدم تحقيق الرضا في العمل وسوء الأداء وقلة الإنتاجية إضافة على ذلك زيادة في أعباء العمل والقلق وغيرها .

من هذا المنطلق فإن الدراسة تحاول الوقوف على معرفة إدارة الوقت وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة , ولمعالجة الموضوع قمنا بتقسيم بحثنا إلى خمسة فصول حيث خصص كل فصل لتبيان المعلومات والبيانات لما تتطلبه الدراسة.

حيث خصص الفصل الأول لتبيان ماهية المشكلة وذلك بطرح إشكالية الدراسة والتساؤلات وكذا أهمية وأهداف الدراسة وتحديد المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع البحث , كما سيتم التطرق إلى أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع إدارة الوقت والضغوط المهنية والتعقيب على هذه الدراسات, وفي الفصل الثاني نستعرض الأدبيات النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة والذي يتضمن الوقت بصفة عامة وإدارة الوقت بصفة خاصة , أما في الفصل الثالث تناولنا

المتغير الثاني الخاص بموضوع الدراسة وهو الضغط المهني وفيه يتم عرض التعريفات الخاصة بالمتغير وكذا نظرياته وأهم مصادره وأهم النظريات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية.

وفي الفصل الرابع يتم التحدث عن إجراءات الدراسة المنهجية وفيه تطرقنا إلى المنهج المستعمل وحدود الدراسة مجتمع وعينة الدراسة مع ذكر أدوات جمع البيانات الأساليب الإحصائية التي

عالجنا بها الموضوع , الفصل الخامس يتم عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها , وختمنا بحثنا بخاتمة عامة حول إدارة وعلاقتها بالضغوط المهنية.

**الجانب الأول**  
**الجانب النظري**

## الفصل الأول

### مدخل عام إلى موضوع الدراسة

- مقدمة
- إشكالية الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- الدراسات السابقة
- التعقيب على الدراسات السابقة

## 1- إشكالية الدراسة:

إن التطور العلمي والتقني المتلاحق وتراكم العلوم وظهور المستجدات تباعا جعل وقت الفرد مشغولا ومزدحما بالنشاطات المختلفة وصارت إمكانية هدر الوقت أمرا متوقعا مما جعل ضرورة إدارته أمرا حتميا ومطلبا ملحا لكي يتمكن الفرد من تحقيق الأهداف المرجوة بأقل جهد وأقصر وقت.

ولما للوقت من أهمية بالنسبة للأفراد فقد غيرت المجتمعات نظرتها تجاه موضوع الوقت وإدارته لكونه يدخل ضمن عوامل نجاح المؤسسات المختلفة فهو يساهم في تحقيق أهدافها وخططها وبرامجها المنشودة حيث تعتمد الدول والمجتمعات والمؤسسات المتقدمة موضوع الوقت وإدارته كأحد المواضيع الإستراتيجية الهامة وتضعه في مقدمة أولوياتها من أجل زيادة مستوى تقدمها وذلك بسبب ارتباطه بمختلف العلوم وتداخله في كل عملياته وتغلغله إلى جميع أجزاء مراحلها المختلفة.

ومع التسليم بأن الوقت قد أصبح من الموارد المهمة والأساسية للإدارة بحيث يتخلل العمليات المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والمتابعة وبالتالي فإن سوء تنظيم الوقت في أي من هذه العمليات ينعكس بالضرورة على نتائج العملية ككل، ولسوء الحظ فإن بعض الموظفين لا يحرصون على الوقت ولا يستخدمونه إستخداما فعالا ولا يعتبرونه شيء مهم، فنجدهم يؤدون أعمال هي في الواقع ليست مهمة ولا يتمتعون بالقدرة على أداء المهام حسب الأولويات فتأتي جهودهم غير متناسبة مع النتائج المحققة مما يعني تبديد الوقت فيما لا جدوى منه وهذا إستنادا لما توصلت إليه بعض الدراسات في هذا المجال.

حيث أن طبيعة قضاء الوقت أثناء أداء المهمة تختلف من عمل لآخر فإنه ليس في كل الحالات يستطيع المديرين والعمال التحكم في أوقاتهم إما بسبب ذاتهم أو بسبب مهامهم أو بسبب الآخرين، وهذا الخلل قد يترتب عليه زيادة مستوى ضغط العمل لدى الموظفين مما يؤدي إلى معاناتهم جسديا ونفسيا نظرا لعدم التوازن بين متطلبات البيئة التنظيمية وقدرة الفرد جسديا ونفسيا نظرا لعدم التوازن بين متطلبات البيئة التنظيمية وقدرة الفرد على الإستجابة لهذه المتطلبات وإما بسبب زيادة حجم متطلبات العمل التي تفوق قدرات الفرد.

فقد لقي موضوع الضغوط المهنية إهتماما بالغا من طرف الدارسين والباحثين في مجالات عدة لما له من إنعكاسات سلبية على سلوك الأفراد وإتجاهاتهم ورضاهم في العمل وهذه الضغوط تدع الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر و إنفعال مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا

لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة منهم من تدفعه إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس وإنخفاض الإنتاجية.

حيث يقول هانز سيللي الأب الروحي للضغط " الضغوط هي الحياة وغيابها يعني الموت "

ولكننا نعيش في عصر فاقت فيه الضغوط كل حد وأصبحت تشكل المشكلة الصحية الأكثر إنتشارا في العالم أجمع ,ففي الولايات المتحدة الأمريكية تشير الدراسات إلى أن ما بين (80% , 90%) من حوادث الصناعة كانت بسبب الضغوط ,وإن الأضرار الناتجة عن الضغط تقف وراء أكثر من (70%) من حالات التغيب عن العمل ,وان الأمراض الناتجة عن الضغوط تكلف الإقتصاد الأمريكي حوالي 100 بليون دولار سنويا وتقدر الخسائر الناتجة عن ذلك في الإنتاجية بحوالي 17 بليون دولار سنويا .

(حمادات 2008، ص 159)

وقد بينت العديد من الدراسات أن ظاهرة الضغوط المهنية هي في الأصل عبارة عن جملة من الإستجابات الجسمية والإنفعالية السلبية تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات ووسائل وحاجات العامل وهي موجودة في جميع المهن والوظائف ،إلا أن شدتها تزيد في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية أو تلك التي تقتضي التعامل والإحتكاك المباشر مع الجمهور.

فإن موضوع هذا البحث يتصل بأعوان الحماية المدنية الذين تفرض عليهم أدوارهم أعباء كبيرة يمكن أن تزيد من مستوى ضغط العمل لديهم في حالة عدم توجيه الإنتباه الكافي لإدارة الوقت وبالتالي التأثير على أدائهم في العمل ,وإنطلاقا مما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي :

**هل توجد علاقة بين إدارة الوقت والضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟**

**2- تساؤلات الدراسة:****1-2 التساؤل العام**

- هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت والضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟

**2-2 التساؤلات الجزئية**

1. هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت وغموض الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟
2. هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت وعبء الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت وصراع الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟

**3- فرضيات الدراسة:****1.3 الفرضية العامة**

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة

**2 3 الفرضيات الجزئية**

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وغموض الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة
2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وعبء الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وصراع الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟



**4- أهمية الدراسة:**

1. تعتبر إدارة الوقت عنصرا هاما جدا وأساسيا في جميع النشاطات وفي مختلف المنظمات سواء كان ذلك على المستوى التخطيطي أو على المستوى التشغيلي, وبالتالي فإن سوء إدارة الوقت وعدم توظيف الإدارة الفعالة للوقت في جميع المستويات الإدارية قد يؤدي إلى حدوث بعض أو الكثير من التأثيرات السلبية على العامل خاصة وعلى المنظمة بشكل عام.
2. إن دراسة العلاقة بين إدارة الوقت والضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية سوف تتيح للقيادات الإدارية فرصة اكتشاف هذه العلاقة والوقوف على التوصيات التي ستتوصل إليها الدراسة .
3. توجيه أنظار المسؤولين للإدارة الجيدة للوقت من أجل التغلب أو الحد من الضغوط المهنية ومنه يتم التقليل من القلق و الاضطراب وكذا الإحباط.
4. أن الحماية المدنية هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات ومن أولوياتها إنقاذ و حماية كل من هو في خطر ,وعليه فإن مهمة أعوان الحماية المدنية مهمة جدا أو ضروري وجودها في المجتمع ,لذا يجب العمل قدر الإمكان على التعرف على العوامل التي قد تسبب لهم القلق و الضغط و التعب البدني و النفسي وهذا قد يخلق نوعا من الروتين و الملل لديهم ويتسبب في انخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعدم الرضا والاستقرار .
5. المساهمة في مساعدة المسؤولين على وضع استراتيجيات تسمح بإدارة الوقت وكذا الضغوط و الحفاظ على مستوى محدد لها وذلك لضمان الأداء الجيد ورضاهم على عملهم.

**5- أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة تأسيسا على أسئلتها المطروحة إلى:

1. دراسة العلاقة بين إدارة الوقت والضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.
2. التعرف على العلاقة بين إدارة الوقت وغموض الدور لدى أعوان الحماية المدنية.
3. التعرف على العلاقة بين إدارة الوقت وعبء الدور لدى أعوان الحماية المدنية.
4. التعرف على العلاقة بين إدارة الوقت وصراع الدور لدى أعوان الحماية المدنية.

**6- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:**

1. **الوقت** هو المدة الزمنية التي يستهلكها الشخص لقضاء عمل معين، وهو المادة الخام التي نطوعها كما نشاء لكي نفعل ما نريد من أهداف ونصل لما نريد من غايات الوقت هو السبيل لكل هذا.

2. **إدارة الوقت** هي نوع من الأساليب الإدارية التي يلجأ إليها المديرون في مختلف المستويات الإدارية لاستثمار الوقت المتاح إليهم في المنظمة بالطريقة المثلى لانجاز مهامهم وهي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على مجموع أبعاد إستبيان إدارة الوقت المطبق في هذه الدراسة.
3. **الضغط** هو كل شيء أو مثير من شأنه أن يؤدي إلى إستجابة إنفعالية وفسولوجية ونفسية حادة ومستمرة.
4. **الضغط المهني** هو تجربة ذاتية لدى الفرد تكون نتيجة لعوامل شخصية أو بيئية أي متعلقة بمكان العمل, حيث ينتج على هذه العوامل ظهور علامات من المرض النفسي أو العضوي أو سلوكيات غير مستحبة حيث تقوم بالتأثير على العامل وعلى أدائه, وهو حاصل درجات العينة على إستبانة الضغوط المهنية المطبقة في هذه الدراسة.
5. **غموض الدور** وهو جهل أو إفتقار العامل للمعلومات التي يحتاجها من أجل إنجاز عمله والإحاطة بجميع جوانب المهمة التي يفترض أن يقوم بها.
6. **عبء الدور** هو مجموعة من المهام التي تعطى للفرد للقيام بها خلال العمل, وهو يأخذ شكلين الأول كمي ويعبر عن كثرة أو زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم وجود الوقت الكافي لإنجاز المهام أما الثاني فهو نوعي يحدث عند شعور الفرد بأنه لا يملك القدرة الكافية أو المطلوبة لإنجاز المهمة.
7. **صراع الدور** هو عدم التوازن بين الكفاءة والمهنة وذلك نتيجة عدم التوزيع الجيد للأدوار والمهام بين الوظائف و الأفراد وهذا بدوره يؤثر على أداء وكفاءة الفرد.
8. **الحماية المدنية** وهي مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات, حيث أن مهامها تتطور باستمرار لمسايرة ومواكبة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي وتتميز الحماية المدنية بتنظيم إداري لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

## 7- الدراسات السابقة:

جدول(01) يوضح الدراسات السابقة لكل متغير

## 1-7 حول إدارة الوقت

اسم الباحث	عنوان الدراسة	المكان والسنة	العينة والمنهج	النتائج التي توصلت إليها الدراسة
أ- محمود محمد عداربة	-إدارة الوقت لدى مدري ومديرات مدارس وكالة الغوث والأساسية في الضفة الغربية. - ماجستير	-السنة: 2006 -المكان: فلسطين	-العينة: 70 مديرة/ -المنهج: التحليل الوصفي المباشر	-وجود فروق دالة إحصائية في متوسط كمية صرف المدراء للوقت على المستوى الإداري للإدارة تعزى لمتغير الجنس. -عدم وجود فروق دالة إحصائية في كمية صرفهم للوقت على مستوى مهام المستويين الفني والاجتماعي. -عدم وجود فروق دالة إحصائية في معدل أداء إدارة الوقت لدى المدراء تعزى للمتغيرات المستقلة. -وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين معدل كمية الوقت التي يصرفها المدراء على مهامهم وبين درجة أهمية المهمة وفق إعتقادهم بأهميتها.
ب-عبير فوزي الخطيب	-إدارة الوقت وأثرها في مستوى أداء العاملين. -ماجستير	-السنة: 2009 -المكان: الأردن	-العينة: 140 موظف -المنهج: وصفي تحيلي	-وجود أثر مرتفع لعناصر إدارة الوقت"تخطيط الوقت ,تنظيم الوقت،توجيه الوقت ،الرقابة على الوقت" على رفع مستوى أداء العاملين. -أن تخصيص زمن محدد لعمل تخطيط للوقت يعد من أهم عوامل حسن إدارة الوقت. -أن مستوى أداء الموظف يتأثر بشكل مباشر بالإدارة الناجحة للوقت.

## 2-7 حول الضغوط المهنية

اسم الباحث	عنوان الدراسة	المكان والسنة	العينة والمنهج	الناتج التي توصلت إليها الدراسة
أ-مكناسي محمد	-التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية. -ماجستير	-السنة: 2006 -المكان: الجزائر "قسنطينة"	-العينة: 138 عون -المنهج: وصفي تحليلي	-هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد التوافق المهني وضغوط العمل من خلال أعراضها الجسدية و النفسية والسلوكية, وان جميع هذه العلاقات عكسية. -للتوافق المهني علاقة إرتباط دالة إحصائيا مع كل من العمر و سنوات الخبرة عند مستوى دلالة اقل من 0.01 وكانت كلها موجبة طردية. -لا توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يشير إلى أن مستوى الضغوط المهنية لا يتأثر بكل من العمر و سنوات الخبرة
ب-عثمان مريم	-الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة. -ماجستير	-السنة: 2009 -المكان: الجزائر "قسنطينة"	-العينة: 100 عون -المنهج: وصفي تحليلي	-وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغط المهني ودافع النجاح. -وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغط المهني ودافع تجنب الفشل. -الارتباط بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز سالبا.

## 3-7 حول إدارة الوقت وعلاقتها بالضغط المهنية

اسم الباحث	عنوان الدراسة	المكان والسنة	العينة والمنهج	النتائج التي توصلت إليها الدراسة
-جهد بن محمد الرشيد	-إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل -ماجستير	-السنة: 2003 -المكان: الرياض و الدمام	-العينة: 228 عامل -المنهج: الوصفي التحليلي	-وجود ارتباط قوي سالب الإتجاه بين متغير إدارة الوقت وضغوط العمل. -المتوسطات الحسابية لمحور أنت ومهامك وأنت والآخرين جاءت عالية ومتقاربة، أما محور أنت وذاتك جاءت متقاربة نوعا ما. -المتوسطات الحسابية لمحور غموض الدور جاءت عالية ومتقاربة، ومحور صراع الدور والتطور الوظيفي جاءت متقاربة، ومحور أعباء الدور، وكذا محور المسؤولية تجاه الآخرين جاءت متوسطة.
مي حمودي عبد الله الشمري	- إدارة الوقت وضغط العمل وعلاقتها في القيادة الإدارية - مجلة	- السنة 2017 -المكان: العراق	-العينة: 47 عامل -المنهج: الوصفي التحليلي	- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين كل من إدارة الوقت وضغط العمل والقيادة الإدارية.

## 8- التعقيب على الدراسات السابقة:

### 1-8 من حيث الموضوع

يتشابه موضوع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تسعى معظمها لدراسة العلاقة كما جاء في دراسة عثمان مريم (2009) ومكناسي محمد (2006)، كما إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة جهاد بن محمد الرشيد (2003) في معرفة العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل، أما دراسة محمود محمد عدارية (2006) فقد بحث في معدل الوقت الذي يصرفه المدراء من وقت العمل الرسمي عل جميع المهام لكل مستويات الإدارة ودراسة عبير فوزي الخطيب (2009) فبحثت في أثر إدارة الوقت في أداء العاملين.

### 2-8 من حيث الهدف

إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة جهاد بن محمد الرشيد ودراسة مي عبد الله الشمري في أنهما يهدفان إلى البحث عن العلاقة بين إدارة الوقت والضغوط المهنية, وتختلف مع الدراسات السابقة في كون هذه الأخيرة لكل منها هدف معين تسعى إليه.

### 3-8 من حيث المنهج والأدوات المستخدمة

إختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج حيث تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي في الدراسة الحالية في حين تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسات السابقة, حيث إتفقت معهم في أداة جمع البيانات المتمثلة في "الاستبيان".

### 4-8 من حيث العينة ومجتمع الدراسة

- إشتريت الدراسة الحالية مع دراسة مريم عثمان (2009) من حيث مجتمع الدراسة والمتمثل في أعوان الحماية المدنية.
- وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في جوانب عدة منها: الإستفادة من الإطار النظري في صياغة موضوع الدراسة فيما يتعلق بإدارة الوقت والضغوط المهنية وكذلك في الإطلاع على المراجع, وأيضاً تفيد في كيفية صياغة الفرضيات وأهداف الدراسة وتفسير نتائجها ثم الإستفادة من الأدوات البحثية و الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

## الفصل الثاني

### إدارة الوقت

- تمهيد
- تعريف الوقت
- أنواع الوقت
- خصائص الوقت
- تعريف إدارة الوقت
- مبادئ إدارة الوقت
- أهمية إدارة الوقت
- خطوات إدارة الوقت الناجحة
- مضيعات إدارة الوقت
- الوسائل المساعدة في إدارة الوقت
- أساليب إدارة الوقت
- خلاصة الفصل

**تمهيد :**

للوقت أهمية عظيمة جدا فهو يعتبر رأسمال الإنسان ووعاء كل عمل ،حيث يعتبر الوقت من العناصر المهمة والمحددة للقيام بأي عمل في إطاره المخصص ،فهو أكثر المفاهيم صلابة ومرونة في نفس الوقت ،لهذا يجب إستغلال وإدارة هذا المورد الفريد من نوعه الإستغلال الأمثل .

فالهدف من إدارة الوقت هو أن يكون الشخص متحكم في زمام الأمور ،حيث أنه يقوم بإنجاز أعمال أكثر في وقت قصير وبدون بذل مجهود أكبر ،فإدارة الوقت تعني التخلص من التلقائية والفوضى وتؤدي إلى الإستخدام الرشيد والعقلاني وإستثماره بشكل فعال من أجل الإستفادة من ذلك في النهاية .



**1 - مفهوم الوقت:**

أولئك الذين يهتمون بوقتهم هم الأشخاص الذين حققوا إنجازات عظيمة في حياتهم الشخصية والمهنية، وهم يدركون أن الوقت لا يكفي للقيام بكل ما يريدون القيام به، في المقابل أولئك الذين لا يهتمون كثيراً لإنجاز إنجازاتهم هم الذين يعتبرون الوقت ذات قيمة ضئيلة، إن قضية الوقت هي مشكلة إنسانية دائمة تختلف مفاهيمها حسب الدوافع و الإحتياجات وطبيعة الوظائف والأنشطة المطلوبة كذلك فإن السياق الثقافي الأوسع يحدد بشكل مباشر وغير مباشر بين الإنسان والوقت. (Al.jeraisy, دس ,p19-20)

ويقول فرانسيس بيكون " الوقت مقياس الإدارة كما هي النقود مقياس للسلع والبضائع، حيث أنه مورد حساس للفرد والمنظمات والشعوب والأمم. (الرشيد، 2003، ص 16)

وقيل "أن الوقت من موارد الإدارة الأساسية إلا انه يختلف عن بقيتها في عدم إمكانية تخزينه وإحلاله وفي كونه يتخلل كل جزء من إجراء العملية الإدارية، ومن ثم فان أهميته تكمن في انه يؤثر سلباً أو إيجاباً في الطريقة التي يستخدم فيها الموارد الأخرى. (الجريسي، دس، ص 20)

في حين استعرض سلامة خمسة مفاهيم مختلفة للوقت هي كالتالي :

1. الوقت المادي والميكانيكي : وهو "قياس حركة جسم مادي بالنسبة لجسم مادي آخر كفترة دوران الأرض حول الشمس ."
2. الوقت البيولوجي : هو "قياس تطور الظواهر البيولوجية ونموها كما يقيس مدى النضج الجسدي للأجسام الحية وقياس معدل نمو الجسم بيولوجياً."
3. الوقت النفسي: هو " داخلي يعتمد على طبيعة الظرف أو الحدث الذي يعيشه الفرد وحالته النفسية."
4. الوقت الإجتماعي: وهو " يعتمد الأحداث الاجتماعية التاريخية الهامة كهجرة الرسول صلى الله عليه وسلم ،وميلاد المسيح عليه السلام"
5. الوقت الميتافيزيقي: أو عالم ما وراء الطبيعة ولا نعلم عنه سوى ما ورد في الكتب السماوية عن يوم الحساب والخلود والأزل وغيرها. (عداربة، 2006، ص 10)

## 2- أنواع الوقت :

في برنامج تدريبي قدمته منظمة أمديست PRC عام 2002 عن تطوير المهارات الإشرافية تم تقسيم الوقت بشكل عام إلى أربع أنواع رئيسية من حيث طبيعة الاستخدام هي :

### 1.2 الوقت الإبداعي création time

هو الوقت الخاص بعمليات التفكير والتحليل والتخطيط المستقبلي وتنظيم العمل وتقييم الانجازات ويمارس الوقت الإبداعي في الأنشطة الإدارية.

### 2.2 الوقت التحضيري prélation time

يمثل الفترة الزمنية التحضيرية التي تسبق البدء في تنفي ذ العمل أو النشاط وإذا ما تم استغلاله بدقة وذكاء وتوفر المدخلات الأساسية للعمل فانه يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

### 3.2 الوقت الإنتاجي production time

ويمثل الفترة الزمنية التي تستغرق في تنفيذ الأعمال والأنشطة التي تم التخطيط لها في الوقت الإبداعي والتحضير لها في الوقت التحضيري، ولزيادة فاعلية استغلال الوقت على الإداري إجراء عملية التوازن بين الوقت المستغرق في الإبداع والتحضير فإذا ما خصص وقتا اكبر لتنفيذ الأعمال الروتينية في المؤسسة، فهذا يعني أن الوقت المخصص للإبداع والتحضير أو لكليهما معا قليل نسبيا مما يعني عدم الاستغلال الأمثل لكافة الموارد المتاحة بما فيها الوقت .

### 4.2 الوقت العام أو غير المباشر: over Head time

ويمثل الفترة الزمنية للقيام بنشاطات فرعية عامة لها أثر على مستقبل المؤسسة وعلى علاقتها بالغير كالارتباطات بهيئات ومؤسسات أو حضور الإداري القائد للندوات أو لتلبية دعوات خاصة بنشاطات معينة أو افتتاح مؤسسات معينة . (الوليدي، دس، ص10)

**3 - خصائص الوقت:**

- الوقت مورد محدود.
- الوقت لا يمكن تعويضه.
- الوقت يمضي سريعا.

(الفقي، 2009، ص 28)

- استغلال الوقت يزيد من قيمته.
- الوقت أغلى وأنفس ما يملك الإنسان.
- ما مضى من الوقت لا يعود.

(السويدان و العدلوني، 2004، ص13)

**4 - تعريف إدارة الوقت:**

إن إدارة الوقت سواء في العمل أو خارجه تعتبر من المفاهيم المتكاملة، الشاملة لأي زمان أو مكان أو إنسان لأن إدارة الوقت لا تقتصر على شاغلي وظائف معينة بذاتها ولا يقتصر تطبيقها على مكان بذاته، وعلى الرغم من إرتباط مفهوم إدارة الوقت بالعمل الإداري، إلا أن هذا المفهوم يمتد من ليشمل غدارة وقت الفرد داخل عمله وخارجه أيضا، وقد ارتبطت كلمة الإدارة بالوقت من خلال وجود عملية مستمرة من التخطيط والتحليل والتقييم المستمر لكل النشاطات التي يقوم بها الفرد في فترة زمنية معينة بهدف تحقيق فعالية مرتفعة في إستغلال هذا الوقت المتاح وصولا إلى الأهداف المنشودة.

( أبو النصر، 2015، ص62)

عرف العجمي ( 2002، ص 171) إدارة الوقت أنها " إدارة الأنشطة و الأعمال التي تؤدي في الوقت وتعني الاستخدام الأمثل للوقت و الإمكانيات المتوفرة وبطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف هامة، وتتضمن إدارة الوقت معرفة كيفية قضاء الوقت في الزمن الحاضر وتحليلها و التخطيط للاستفادة منه بشكل فعال في المستقبل".

(جغوب، 2015، ص162)

كما عرف ALWAN (2009) إدارة الوقت بأنها "مجموع الإجراءات المستخدمة في تخطيط وتنظيم وضبط عملية استغلال وقت الدوام الرسمي لقيام الموظف الإداري بواجباته الإدارية.

( الشمري، 2018، ص03)

وعرفت هدى ( 2000 ) إدارة الوقت بأنها " تطبيق مبادئ الإدارة المتمثلة في التخطيط و التنظيم والرقابة على الوقت من قبل الإداريين بما يحقق الاستثمار الأفضل للوقت ويحقق النتائج المطلوبة." (الرحيمي و المارديني، 2014، ص 235)

حيث يرى محمد أمين شحادة أن "إدارة الوقت تتعلق بإدارة مسيرة الحياة وما تشتمله من أهداف نصبو لها وسلوكيات عملية توصلنا إليها." ( شحادة، 1427هـ ، ص18)

في حين عرفها بريتون و تيسير ( 1991 ) أنها "نظام فوق معرفي يتم اختيار وترتيب الأهداف الرئيسية و الفرعية المستخدمة لتكوين مهام رئيسية ومهام فرعية ترتب بدورها وفقا لأهمية تلك الأهداف، ثم وضع تلك المهام في قائمة لتنفيذها وجدول وتنفيذ." ( حبشي، 2016، ص 260)

عرفها زيدان 1992 بأنها "حصر الوقت وتحديده وتنظيمه وتوزيعه توزيعا مناسباً واستثمار كل لحظة فيه الاستثمار الأمثل في ضوء مخططات مناسبة مرتبطة بين الأهداف التي ينبغي تحقيقها والممارسات والأساليب التي سيتم تنفيذها و الوقت المحدد لهذا التنفيذ من دون هدر وإخضاع ذلك كله لعمليات متابعة وتقويم مستمرة." (حسين 2013، ص70)

حيث أنه من أجل إدارة الوقت عليك أن تكون قادراً على تقييم قيوده وإمكاناته وتوقع العوامل المؤثرة في استخدامه وتطوير الأساليب التي تمكنك من استغلال فوائده والحفاظ عليه وتطبيقها .

(ليستر، 1999، ص 18)

ومع أن لإدارة الوقت الكثير من الأوجه غير أن معظم المديرين يدركون القليل من هذه الأوجه والقليل منهم من يعون كل هذه الأوجه، ومن أبسطه هذه الأوجه الاحتفاظ بمفكرة أو جدول زمني مرتب بشكل منظم، وما يتصل بذلك من فكرة ترتيب تنفيذ المهام، ولكن تقف خلف تلك الوسيلة المستخدمة في الترتيب المنظم لتحكمك في مجريات الأحداث فهي تدعم كثير من المهارات الأخرى لتفويض الفعال وتخطيط المشروعات وبصفة عامة يمكن القول أن إدارة الوقت عبارة عن تكامل وتناسق مجموعة من الأدوات التي تمكنك من :

- التخلص من إهدار عنصر الوقت لديك أو تصنيعه.
- المساعدة في استعدائك لإجراء المقابلات .
- عدم تقبل المبالغة في تحملك لأعباء عمل إضافية.
- قياس مدى تقدمك في انجاز المهام أو المشروعات الموكلة إليك.
- تخصيص مورد الوقت بما يتناسب مع أهمية المهام المطلوب تنفيذها.
- التأكيد على عدم تناسب المشروعات والأهداف بعيدة المدى.

- مساعدتك في تخطيط كل يوم عمل بشكل كفاء وفعال.
- تمكينك من كل ما سبق بشكل يقلل من معاقبة النفس أو الضغط عليها.

(حمودة، 2003، ص 11\_12)

## 5 - مبادئ إدارة الوقت:

كما ورد في تيمب ( 1991 ص 96) عرف "كونتز" و "أودونل" المبدأ بأنه الحقيقة الأساسية التي يمكن تطبيقها في ظروف تفيد توقع نتائج معينة، وأقر ماكينزي ( 2000، ص 63) بان العلاقة بين السبب والأثر هو أفضل تعريف للمبدأ كما أكد على أن تسمية المبادئ تختلف بناء على المجال المستخدم فيه فتسمى بالقواعد الأساسية وتسمى بالمعايير في مجال المقاييس والأدلة في مجال السلوك والأسس في مجال التخطيط.

كما أكد كل من "كونتز" و "أودونل" بان الالتزام بمبادئ إدارة الوقت سيعود على المدراء بالعديد من الفوائد ومن أهمها:

- تسهيل الإدارة وإدارة الوقت.
- تجنب ارتكاب الأخطاء.
- تحسن نوعية الحلول.
- تحسين مستوى الكفاءة و الفاعلية.
- ترفع من مستوى التلاؤم والتكيف مع الظروف المتغيرة.
- تساعد على تعليم الآخرين ونقلها إلى الغير.

كما ورد في سلسلة مقالات تيمب ( 1991 ص 100) حدد ماكينزي بالاعتماد على خبرته الطويلة 59 مبدأ لإدارة الوقت وقد اختار الباحث منها المبادئ التالية:

- مبدأ الأولوية: اعتماد الأولوية في تحديد الأهداف وأداء الأنشطة.
- مبدأ التجميع: اعتماد التجميع في أداء الأنشطة والاتصالات و الاجتماعات.
- مبدأ التوعية: اعتماد التوعية المنظمة والمبرمجة والمستمرة أثناء العمل.
- مبدأ التفويض: اعتماد تفويض الآخرين بتنفيذ المهام .
- مبدأ التغيب المقصود: وفر لنفسك ساعة هدوء وحول المقاطعات للسكرتيرة.

- مبدأ الإيجاز: اعتماد الإيجاز و التركيز على وصف النتائج لأي نشاط فقط.

(عداربة،2006، ص 28)

## 6 - أهمية إدارة الوقت:

يرى الشافعي (2002) أن أهمية إدارة الوقت ترجع إلى أنها:

- تمنع الكثير من الإجهاد الذي يصيب الأفراد أثناء تأدية أعمالهم.
- تمكن الفرد من تحقيق أهدافه في مختلف نواحي الحياة.
- تزيد من الإنتاجية والكفاءة مما يعود بالنفع على الفرد والمجتمع.
- تحقيق التوازن بين حاجات الفرد المتنوعة والمختلفة.
- تظهر أهميتها في المواقف والأوقات الحرجة.

ويذكر عليان أن إدارة الوقت تساعد على:

- تحديد جيد وفعال وواضح وسليم للاختصاصات بما يمنع التعارض والتضارب و التنازع في الاختصاصات و التدخل في أعمال الآخرين.
- تنظيم الأولويات وترتيبها بالشكل الذي يحقق الاستفادة القصوى من أي مشروع ورفع معدلات الانجاز إلى أعلى درجاتها.
- تعميق وع ومدرک بالشعور بالمسؤولية الايجابية تجاه النجاح العام للمؤسسة.
- زيادة الإنتاجية الفردية والجماعية للعاملين و المؤسسة ككل.

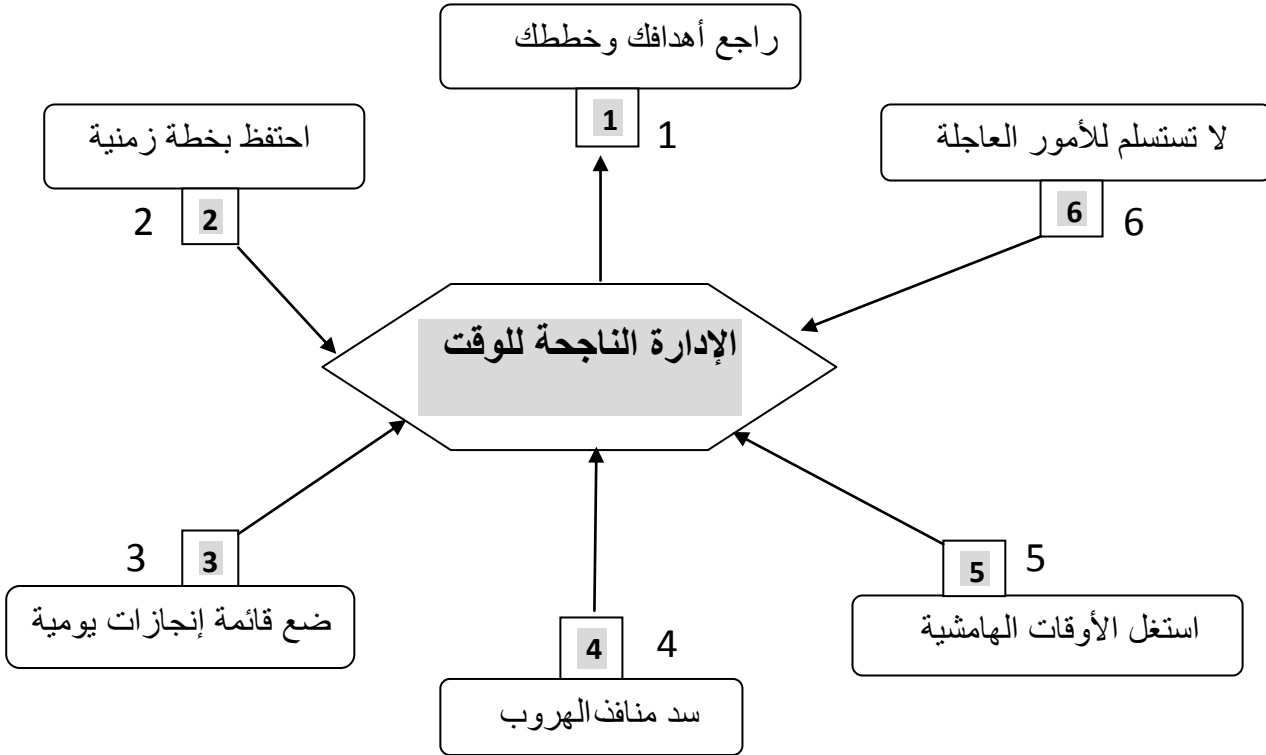
ويقول أبو شيخة (2009) أن الاهتمام بإدارة الوقت يرجع إلى عدة أسباب منها:

- زيادة توقعات المنظمة لما يجب أن يحققه العاملون فيها.
  - تعقد بيئة العمل بمختلف أبعادها الاقتصادية و السياسية والاجتماعية.
  - ارتفاع معدلات التغير السنوية.
  - النزعة إلى الاستقلال الفردي كنتيجة لعوامل كثيرة منها زيادة حجم المنظمات و الحكومات و ازدياد تأثيرها على الأفراد.
- (الحناوي،2011، ص ص 39\_40)

## 7 - خطوات إدارة الوقت الناجحة :

قدم العقيد (2001) في محمود عداربة ست خطوات عملية لإدارة الوقت الناجحة وهي مجسدة بشكل واضح وجلي في المخطط المفاهيمي المفصل أدناه ورتبها على النحو التالي :

الشكل ( 01 ) مخطط مفاهيمي لخطوات إدارة الوقت الناجحة



المصدر: (عداربة، 2006، ص ص 24-25)

1.مراجعة الأهداف والخطط والأولويات :يجب على الفرد أن يراجع أهدافه وخطته وأولوياته، لأنه من

دون أهداف واضحة وخطط سليمة وأولويات مرتبة لا يمكن أن يستطيع أن ينظم وقته ويديره إدارة جيدة.

2.الاحتفاظ بخطة زمنية أو برنامج عمل :هي أن يقوم الفرد بوضع برنامج عمل زمني (مفكرة) لتحقيق

أهدافه على المستوى القصير(سنة مثلاً) توضح فيه الأعمال والمهام والمسؤوليات المنوي إنجازها،

وتواريخ بداية إنجازها ونهايته ومواعيده الشخصية ويجب أن يراعي في مفكرته الشخصية أن تكون

منظمة بطريقة جيدة تستجيب لحاجاته ومتطلباته الخاصة.

**3. وضع قائمة إنجاز يومية:** هي أن يكون للفرد يومياً قائمة إنجاز يومية يفرضها على نفسه كلما نسي

أو كسل من أجل عدم التأجيل والترويح الزائد عن النفس.

**4. سد منافذ الهروب:** وهي المنافذ المؤدية إلى التهرب بواسطتها من المسؤوليات المخطط إنجازها مثل (:

الكسل والتردد والتأجيل والتسويف والترويح الزائد عن النفس.)

**5. إستغلال الأوقات الهامشية:** والمقصود بها الأوقات الضائعة بين الإلتزامات وبين الأعمال

مثل: (إستخدام السيارة، الإنتظار لدى الطبيب، السفر، إنتظار الوجبات، توقع الزوار)، وهي تزيد كلما قل

تنظيم الإنسان لوقته وحياته.

**6. عدم الاستسلام للأمور العاجلة غير الضرورية:** لأنها تجعل الإنسان أداة في برامج الآخرين

وأولوياتهم (ما يرون أنه مهم وضروري) ، وتسلبه فاعليته ووقته (من أكبر مضيعات الوقت) ، ويكون

ذلك في (إستسلام الإنسان للأمور العاجلة غير الضرورية) عندما يضعف في تحديد أهدافه وأولوياته،

ويقل تنظيمه لنفسه وإدارته لذاته.

(الرحيمي والمارديني، 2014، ص239)

## 8 -مضيعات إدارة الوقت:

مفهوم مضيعات إدارة الوقت هو مفهوم ديناميكي يتغير بتغير الزمان والمكان والموقف والشخص، ذلك على الفرد أن يتعرف من خلال عمليات التحليل و الأنشطة التي تستنفذ أوقات غير ضرورية أو عائدا لا يتناسب مع ما أعطى لها من وقت والأنشطة التي تعتبر ضرورية للإنجاز في فترة زمنية معينة ،وفي التالي سوف نتطرق لإدارة الوقت من خلال ما يتصل بدور الشخص:

❖ **أولا:** أنت وذاتك (المعوقات الشخصية)

❖ **ثانيا:** أنت ومهامك (المعوقات التنظيمية)

❖ **ثالثا:** أنت و الآخرون (معوقات اجتماعية)

**أولا: أنت وذاتك ( المعوقات الشخصية):**



1. سوء التنظيم الشخصي: ينتمي إلى عائلة مضيعات الوقت فبالرغم من إمتلاك معظم المديرين الذين يعانون من سلبيات هذه العادة قدرا عاليا من الذكاء فإنهم يخطئون قارب النجاة ويشعرون دوما بالضغط و التوتر لأن لديهم مهام كثيرة تنتظرهم ولكنهم يجدون أنفسهم قد اضطروا لترك المهام بدون إتمامها.
2. الشكوى: يجد البعض متعة حقيقية عندما يشاركونهم الزملاء و الأصدقاء في الاستماع إلى شكاوهم بهدف التعاطف و الإعجاب و المساعدة أو كل ذلك، لكنهم لسوء الحظ لن يجدوا شيئا من هذا أنهم يضيعون أوقاتهم و أوقات الآخرين.
3. عدم وضع أهداف محددة للوظيفة: فبدون هذه الأهداف فانه لن يكون له اتجاه معين، فالأهداف تحدد الاتجاه و الأهداف تزود المدير بمعايير معينة لقياس أهمية كل نشاط وكل طلب على وقته.
4. الثثرة و قراءة الجرائد و زيارات الزملاء و عوامل تقلل من ساعات العمل المتاحة.
5. إن الشخص نفسه يمثل سببا أساسيا من أسباب إضاعة الوقت و ذلك حين لا يلجأ إلى تفويض السلطة و إلى التخطيط و تحديد الأهداف و الأولويات ، وحين يلجأ إلى المماثلة و التسويف و تبني سياسة الباب المفتوح على إطلاقها.
6. إضاعة الوقت في أمور ذات أهمية قليلة بدلا من التركيز على أمور أكثر أهمية ، ولأن المديرين يقعون في مسألة استخدامهم للمعلومات المتوافرة أمامهم بدلا من الحصول على المعلومات التي يحتاجون لها، والمدير الجيد سوف يحدد ما يحتاج له من معلومات وأين يجدها، المشكلة تكمن في أن الكثير من المديرين في المنظمات لا يريدون حقا معرفة ذلك فإنهم يكونون مغالطات عن حقيقتهم وعن حقيقة ما يستطيعون القيام به لها فان على المديرين أن يحطموا هذه المغالطات أو التصورات الخاطئة.
7. العادات التي تساهم قليلا في دفع الشكوى نحو تحقيق أهدافها ومنها الاحتفالات الطويلة لتوزيع الهدايا والاجتماعات.
8. الإعادة والتكرار: فعندما يجد المدير نمطا من التكرار فان الوقت يكون قد حان لتحويل الاجتماع لشخص آخر ليتولاه حتى يستطيع هو أن يمضي وقته في التفكير فيما يمكن القيام به أيضا وفي طريقة التنفيذ.
9. إعادة العمل: فالمدير المعرض دائما لإعادة العمل بنفسه سيجد انه يعيش في هذا الموقف باستمرار حتى لو كان هناك مرؤوس آخر ليعيد العمل مرة ثانية.

## ثانيا : أنت ومهامك ( المعوقات التنظيمية )

### 1 - التخطيط:

- عدم تحديد الأهداف والأولويات .
- تقديرات الوقت غير الواقعية .
- التسرع وعدم الصبر .
- السفر .
- تغيير الأولويات .
- القيام بأعمال كثيرة في وقت واحد .

### 2- التنظيم:

- خلط المسؤولية والسلطة و ازدواجية الجهد .
- الأعمال الروتينية والقراءة والروتين .
- عدم ملائمة المعدات والتسهيلات المادية .
- سوء نظام الملفات و ازدحام طاولة المكتب .
- تعدد الرؤساء وعدم التنظيم الشخصي .

(عدارية 2006 ، ص ص14-15)

### 3- التوظيف:

- موظفون غير مدربين وغير أكفاء .
- التغيب ، التأخر ، الإستقالات .
- الزيادة أو النقص في عدد الموظفين .
- الموظفون الإتكاليون .

### 4- التوجيه:

- الإشتراك في تفاصيل روتينية .
- اهتمام المدير بالتفاصيل الصغيرة و الروتينية .
- التفويض غير الفعال .

- نقص الدافع واللامبالاة .
- ضعف القدرة على حل الخلافات و إدارة النزاعات.
- نقص في التنسيق وفي العمل .

#### 5- الرقابة:

- المقاطعات الهاتفية.
  - ترك المهام دون إنجازها .
  - عدم العلم بما يجري حولك .
  - الزائرون المفاجئون .
  - معلومات غير كاملة أو متأخرة .
  - نقص الانضباط الذاتي .
  - عدم القدرة على قول " لا".
  - عدم وجود الأشخاص الذين تريدهم للنقاش
- (الخطيب، 2009، صص 17-18)

#### 6- الاتصال:

- كثرة الاجتماعات و اللجان.
- عدم وضوح نظام الاتصالات.
- سوء الفهم و الافتقار إلى الإصغاء الجيد.
- الرغبة في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين بقصد التسلية.

#### 7 - إتخاذ القرارات:

- إتخاذ قرارات متسرعة.
- التردد في اتخاذ القرارات.
- التسويف والتأجيل و المماطلة في اتخاذ القرار.
- الحرص على جمع كل المعلومات عند اتخاذ القرارات.
- إتباع أسلوب اتخاذ القرار من خلال اللجان.

ثالثاً: أنت و الآخرون (معوقات اجتماعية)

تلعب البيئة المحلية دورا كبيرا في إدارة الوقت بشكل خاص البيئة الاجتماعية، ونعني بالبيئة الاجتماعية تلك العوامل و المؤثرات الاجتماعية و الثقافية التي نشهدها في البيئة المحلية، العادات و التقاليد و الأعراف و الأنماط الاجتماعية الأخرى والتي تؤثر بشكل مباشر على و غير مباشر على إدارة الوقت وتدبيره بشكل فعال ،و يمكن النظر إلى المؤثرات البيئية الاجتماعية من عدة زوايا و هي:

**1- تعود الناس على عدم تحديد الأهداف:** اعتاد غالبية الناس بشكل عام على عدم الاهتمام بتحديد الأهداف و السعي إلى تنظيم الوقت لتحقيق هذه الأهداف خصوصا خارج نطاق العمل الوظيفي و في نهاية عطلة الأسبوع و هذا بدوره ينعكس على إضاعة الوقت و عدم تنظيمه لدى الكبار و الصغار على حد سواء ما عدا قلة من الناس المنظمين.

**2- تعدد المناسبات الاجتماعية :** نلاحظ تعدد المناسبات الاجتماعية كالولائم و مناسبات الأفراح التي نمضي فيها كثيرا من الوقت ،فنحن غالبا نعلم متى تبدأ هذه المناسبات و لكننا لا نعرف متى تنتهي و كثيرا ما أهدرنا خلالها الوقت الكثير، كما نجد اللقاءات الاجتماعية كالدوريات و الزيارات العائلية طويلة الأمد خلال عطلة الأسبوع و التي يمضيها الناس في الترتة أو لعب الورق ساعات طويلة دون حساب لوقت.

**3- الزيارات المفاجأة و غير المخططة :** إن ظاهرة الزيارات غير المخططة متفشية في بيئتنا الاجتماعية مثل الزيارات المفاجئة من الأقارب أو الأصدقاء دون مواعيد مسبقة أو دون مكالمات هاتفية للتأكد من وجود الفرد في منزله ومدى استعدادده للزيارة أو انشغاله بأشياء هامة تخصه.

**4- العواطف و المجاملات الاجتماعية على حساب الوقت:** إن العواطف الإنسانية و العادات و التقاليد الاجتماعية تساهم في عملية المجاملات على حساب الوقت، فنادرا ما يعتذر الفرد عندما يطلب منه احد أقرابه أو أصدقائه زيارته أو عندما يزوره مفاجأة في منزله أو عمله، أن كلمة " لا " تكاد تكون معدومة بين الأقارب و الأصدقاء و إن وجدت و هذا نادرا فإنها قد تفسر اجتماعيا بعدم التقدير أو عدم الاهتمام.

**5- التأجيل المتعدد لكثير من المهام و النشاطات:** إن ظاهرة التأجيل منتشرة بكثرة في بيئتنا الاجتماعية سواء كان ذلك في المنزل أو في العمل ،وقد يكون من أسباب ذلك تأجيل متطلبات البيئة الاجتماعية، وقد يكون التأجيل بسبب التعود على اللامبالاة أو عدم الاهتمام بالوقت.

(الرشيد،2003، ص ص 28-30)

## 9 - الوسائل المساعدة في إدارة الوقت:

قسم العلماء الوسائل المساعدة على إدارة الوقت إلى قسمين هما كالتالي :

### 1. الوسائل التقنية: مثل الحاسبات الآلية، أجهزة الهاتف ذات التسجيل الصوتي، الهاتف الجوال،

آلات تصوير المستندات، أجهزة الفاكس، الماسح الضوئي، الانترنت والبريد الالكتروني والمفكرة الالكترونية، كل جهاز من هذه الأجهزة إن أحسن استخدامه فإنه يفيد ويُفعل عملية إدارة الوقت فالهاتف قد يجلب للمدير أنباء هامة وقد يكون لص الوقت، وآلة تصوير المستندات توفر تكرار الطبع و الجهد الكتابي أثناء توزيع القرارات وبالتالي تقليص الوقت، وأخيرا وليس آخرا الحاسب الآلي وهذا الأخير يتسم بإمكانية القيام بعدة أعمال بشكل سريع ودقيق أكثر مما يقوم به الموظف العادي، فوسائل الاتصالات هذه سلاح ذو حدين فهي قد توفر الكثير من الوقت وقد تكون عائقا لإدارة الوقت كالاتصالات الكثيرة غير الضرورية.

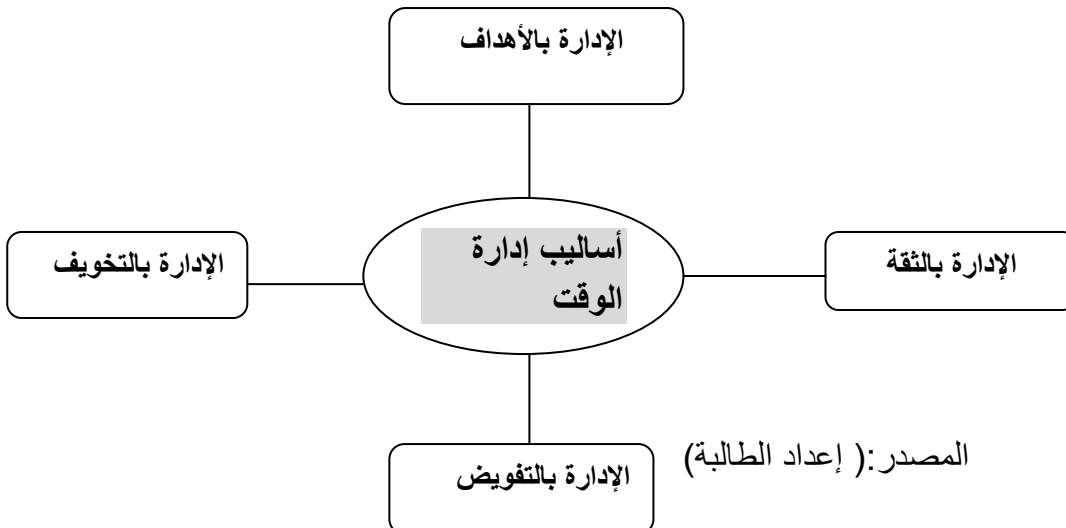
### 2. الوسائل غير التقنية الشخصية: مثل الاعتماد على السكرتيرة لتنفيذ بعض المهام وإعداد

مفكرة مكتبية يومية أو أسبوعية، الذاكرة الشخصية للمدير وتطبيق التفويض وهذه الأخيرة هي العملية التي يعهد بها الرئيس الإداري بعض اختصاصاته التي يستمدها من القانون إلى احد مرؤوسيه، فمزايا التفويض عديدة منها زيادة الفاعلية في العمل وإعطاء المدير وقتا للتركيز على المهام الكبرى وتحقيق السرعة و المرونة وتوفير الوقت، إلا انه ينبغي التأكيد على أن التفويض الإداري قد لا ينجح إذا لم يعد إعدادا سليما بل على العكس قد يثير الفوضى و الارتباك في العمل الإداري وبالتالي نرى أن التفويض مثل الوسائل التقنية سلاح ذو حدين مع إدارة الوقت، وبالتالي يجب الاستخدام السليم له.

(الوليدي، دس، ص ص12-13)

## 10 -أساليب إدارة الوقت :

الشكل ( 02 ) :مخطط توضيحي لأساليب إدارة الوقت



المصدر: (إعداد الطالبة)

هناك العديد من الأساليب الإدارية التي يمكن الإستفادة منها في إستغلال الوقت بشكل أفضل لدى مديري المؤسسات ،ولقد ذكر "النمر 1990" في محمود عداربة أربعة أساليب فعالة لإدارة الوقت هي كالتالي :

1. **الإدارة بالأهداف:** أول من نادى بهذا الأسلوب هو (بيتر دراكر 1954) في كتابه الإدارة في التطبيق ،ويقوم هذا الأسلوب في الإدارة على مبدأ تحقيق الأهداف بغض النظر عن درجة الإلتزام بالقوانين واللوائح الداخلية ,وهو الأسلوب الوحيد الذي يساعد على تحقيق القوة الذاتية المسؤولية لدى الأفراد وينمي روح الفريق في المؤسسة .
2. **الإدارة بالثقة:** أول من نادى بهذا الأسلوب (روسفلت) ،ويقوم هذا الأسلوب في الإدارة على مبدأ بناء الثقة بين الإدارة والأفراد العاملين في المؤسسة من خلال إبرام عقد أدبي غير مكتوب بين الطرفين ويعتمد نجاح هذا الأسلوب على مدى تحقيق مجموعة من التوقعات الإيجابية من الطرفين .
3. **الإدارة بالتخويف:** ويقوم هذا الأسلوب في الإدارة على مبدأ إشاعة الخوف بين العاملين في المؤسسة كوسيلة لضبط بيئة العمل ،وضبط سلوك الأفراد وأدائهم في العمل داخل المؤسسة .
4. **الإدارة بالتفويض:** ويقوم هذا الأسلوب على مبدأ تفويض المرؤوسين للقيام ببعض المهام ومنحهم سلطة إتخاذ القرار لتحقيق أفضل النتائج بأقل جهد ووقت ممكن .

(عدارية، 2006، ص27)

**خلاصة الفصل :**

نستنتج أن الوقت مورد مهم جدا لا تقل أهميته عن باقي الموارد بإختلافها، حيث أن ضياعه لا يعوض وهدره يكلف تعويضات كبيرة جدا، فإن إستغلال هذا المورد وحسن تدبيره ضروري سواء على المستوى الشخصي أو الإداري، وإذا أردنا الوصول إلى الإدارة العقلانية والرشييدة للوقت يجب على الفرد تحديد أهم الأساليب والخطوات التي تؤدي إلى الإدارة الناجحة للوقت وكيفية تحكم الفرد بالأحداث وهذا قد يمنحه الثقة في نفسه وقدراته فيصبح إنتاجه وإبداعه غير محدود .

## الفصل الثالث

### الضغوط المهنية

- تمهيد
- مفهوم الضغط
- مفهوم الضغط المهني
- نظريات الضغط المهني
- أنواع الضغط المهني
- عناصر الضغط المهني
- آلية حدوث الضغط المهني
- مصادر الضغط المهني
- آثار الضغط المهني
- أساليب التخفيف من الضغط المهني
- خلاصة الفصل



**تمهيد :**

إن تعدد المثيرات سواء كانت المادية أو السيكولوجية في محيط العمل جعلت الإنسان عرضة للكثير من الضغوط التي تجعله في حالة توتر وقلق وإنفعال، فلقد أصبحت الضغوط تشكل جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات وهذا لكثرة تحديات هذا العصر وكثرة مطالبه، حيث أنه أصبح يطلق على هذا العصر بعصر الضغوط، في حين أنه لا يتوقف تأثير الضغط على الجانب الشخصي للأفراد والبيئة فهو يرافق الأشخاص في مكان العمل ويصبح لها آثاراً سلبية في العديد من الجوانب الجسمية والنفسية وتصبح هناك صعوبة في التكيف مع ظروف العمل وكذا العلاقات مع الآخرين وعدم القدرة على الأداء الجيد وهذا ما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وتدني جودتها .

## 1- مفهوم الضغط :

الضغط هو مصطلح وصفي يستعمل في العلوم السلوكية والبيولوجية على حد سواء لتغطية أوضاع ذا طبيعة جسدية وبيولوجية ونفسية والتي لا يمكن للعضو أن يسيطر عليها باستمرار لأنها تصاب بالإجهاد فتفقد قدرتها على التكيف, وقد تكون الضواغط بيئية أو بيولوجية أو أحداثا معرفية تتعدى أو تهدد كفاءة العضوية وتزيد من مستوى نشاطها وتستنزف مواردها و بإمكانها أن تنتج عم مصادر داخلية أو خارجية.

(الزويني وحמיד والتميمي، 2016، ص100)

يشير (حريم 1997) في (حمادات، 2008، ص162) إلى أن كلمة ضغوط STRESS ترجع إلى الكلمة اللاتينية STRINGER والتي تعني ينسحب بشدة drawtight، وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني الإكراه والقسر والجهد القوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد، أو لأعضاء الجسم، أو القوة العقلية.

عرفه هانز سيلبي hans selye الأب الروحي لهذا الموضوع كما يعده الكثيرون " استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين. "

(رضوان، 2012، ص67)

"الضغط هو ردود أفعال فسيولوجية وإنفعالية وجسمية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل. "

(ريجيو، 1999، ص290)

حيث قال chris kyriacou في (العمري وجمل، 2008، ص24) بأنه يمكن تعريف الضغط الذي يتعرض له العامل "على أنه مشاعر سلبية غير محمودة مثل الغضب الإحباط والفتور العصبي التي تنتج من أجل العمل."

وقيل بأن "الضغط يشير إل ردود الفعل الداخلية والتي تحدث بسبب بعض المصادر أو الشعور غير السار. "

(حمدي وعسكر والموسوي، 1999، ص171)

"الضغوط تنتج عن مثيرات خارجية تؤثر تأثيرا سلبيا على الوظائف العضوية لدى الكائن الحي، ويعرف كذلك بأنه إستجابة فسيولوجية ونفسية تنتج عن محاولة الفرد التوافق والتكيف مع كل الضغوط التي يتعرض لها. "

(خليفة وسعد، 2008، ص127)

## 2- مفهوم الضغط المهني:

يرى الحضري "أن ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي يُؤخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار، وتعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على إتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية."

(المغربي، 2016، ص71)

كما يعرف ماندلر mandler في (النعاس، 2008، ص31) الضغوط المهنية "أنها تلك الظروف المرتبطة بالضغط وبالتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغييرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل (صراع الدور، العبء الوظيفي، مشكلات إتخاذ القرار) وينجم عن هذا بعض الإستجابات النفسية والفسولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل، القلق، سرعة ضربات القلب."

ويمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها: "أية خاصية لبيئة الوظيفة تمثل تهديدا للفرد مثال مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها، أو إمتدادات غير كافية لمواجهة إحتياجاته، وبصورون ضغط العمل على انه عدم التلاؤم بين مطالب العمل وإلتزاماته ومهارات العمل وقدراته ويترتب على ذلك إنحراف عن الإستجابة الطبيعية للفرد."

(فليه والسيد، دس، ص305)

في حين عرف مصطفى يوسف (2013، ص ص386-387) الضغوط على أنها "تفاعل بين البيئة الخارجية والقوى الداخلية التنظيمية والإستجابة من حيث الفرد، والتي يترتب عليها آثار مادية ونفسية وسلوكية تختلف درجتها طبقا لخصائص الفرد وتؤثر على سلوك الفرد الناتجة عن زيادة حجم متطلبات العمل إلى فوق قدرات الفرد."

عرف بيرونيومان الضغوط أنها "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية، بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بالصورة الطبيعية."

(الحريم، 1997، ص337)

الضغوط المهنية هي " إستجابة الجسم لمجموعة من المواقف و المتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الإنحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة."

(جلدة، 2009، ص174)

يحدد كل من french, rogers et Cobb ضغوط العمل بأنها "عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله"، أما marglis وزملائه يعرفون ضغط العمل بأنه "بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خلافاً في الإتزان البدني والنفسي للفرد." (الفريجات واللوزي والشهابي، 2009، ص 277)

يري العديلي (1995، ص 224) أن ضغوط العمل "عبارة عن ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية، والتي تظهر في شكل خوف وإضطراب وإرتجاف وإرتقاع في ضغط الدم وإرتباك وشحوب وسرحان وغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بعدم راحة الفرد للموقف المحيط به."

ولقد برزت في القرن العشرين ثلاث وجهات نظر أساسية فيما يتعلق بدراسة موضوع الضغوط تمثلت فيما يلي :

**-النظر للضغوط كإستجابة للتهديد :** يربط الباحثون موضوع الضغوط هنا بين الضغوط والبقاء بالنسبة للإنسان، لذلك نجدهم يشيرون إلى أن الإنسان قد عرف الضغوط منذ أن وجد على الأرض، فقد اعتبرت هذه الضغوط سبباً من أسباب البقاء، حيث عرف هانز سيللي الضغط بأنه "الإستجابة غير المحددة للجسم لأي مطلب يفرض عليه" وبمعنى آخر نظر سيللي إلى الضغوط أنها تنشأ من المطالب الواقعة على الفرد، سواء كانت هذه المطالب طبيعة جسمية أو نفسية يواجهها الإنسان في حياته.

**-النظر إلى الضغوط كتهديد في حد ذاتها:** يستخدم مصطلح الضغوط هنا للإشارة بصفة عامة إلى الظروف التي غالباً ما تكون خارجية بإعتبارها مصدراً للضغوط، حيث تؤدي إلى أن يشعر الفرد بحالة من عدم الإرتياح والتوتر.

**-النظر إلى الضغوط كأمر داخلي متعلقة بالفرد :** وإذا تم النظر إلى الضغوط كأمر داخلي متعلقة بالفرد تتمثل في الفروق الفردية بين الأفراد بين الأفراد فيما يتعلق بإستجاباتهم للضغوط وهناك كذلك العوامل الشخصية مثل الذكاء والمهارات الخاصة والدوافع، بالإضافة إلى المزاج المتمثل في المعتقدات والإتجاهات والأحداث السابقة والمستجدة، كما أن هناك بعض العوامل الذهنية مثل الإدراك أو التكيف، وأخرى خارجية مثل الإقامة وتدخل في نطاق الخصائص الجغرافية والعمرانية .

(الرشيد 2003، ص ص 40-41)

وفقا لهانس سيلبي يمكن تعريف الضغط بأنه "رد الفعل الفوري والبيولوجي والفسولوجي والنفسي للإنذار والدفاع عن الفرد في مواجهة العدوان أو التهديد، وهو كذلك رد فعل سريع الزوال وهو مفيد مما يجعل من الممكن إتخاذ خيار بطريقة تتكيف مع الوضع."

(Ait Meziane ,2012 ,p18)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن ضغوط العمل تمثل مجموعة من العوامل التي تؤثر على الفرد داخل مكان العمل حيث تنتج على ه ذه العوامل بروز علامات من الإختلال النفسي أو العضوي أو سلوكيات غير مستحبة حيث تقوم بالتأثير على أداء العامل .

### 3- نظريات الضغط المهني:

أ - **نظرية هانس سيلبي hans selye** : قدم سيلبي هذه النظرية سنة 1936 ،حيث أطلق عليها إسم متلازمة التوافق العام أو متلازمة التكيف العام ،وكان متأثر بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية ،فتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو إجتماعية أو نفسية ،وقد حدد سيلبي ثلاث مراحل يمر بها الفرد في إستجابته للضغوط وتتمثل في :

#### الشكل ( 03 ) نموذج سيلبي selye

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
رد الفعل تجاه الخطر	المقاومة	الإرهاك
يظهر الجسم التغييرات الخاصة بالتعرض لعوامل الضغط لأول مرة وتبدأ مقاومته في الإضمحلال في نفس الوقت.	في هذه المرحلة يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف تزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي.	يعقب التعرض المستمر والمتصل لنفس عوامل الإجهاد والتي أصبح الجسم متأقلماً معها، ف ي النهاية تستنزف طاقة التكيف.

المصدر: ( مكناسي، 2006 ، ص107)

ويدرك سيلي انه تتحدد شدة الإستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة كما تعتمد نوعية الإستجابة على نوع عملية التكيف، ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم، ولكل تقييم نمط معين من الإستجابة.

### ب - نموذج الضغوط المهنية work stress model: نتج هذا النموذج عن الدراسات التي قدمها

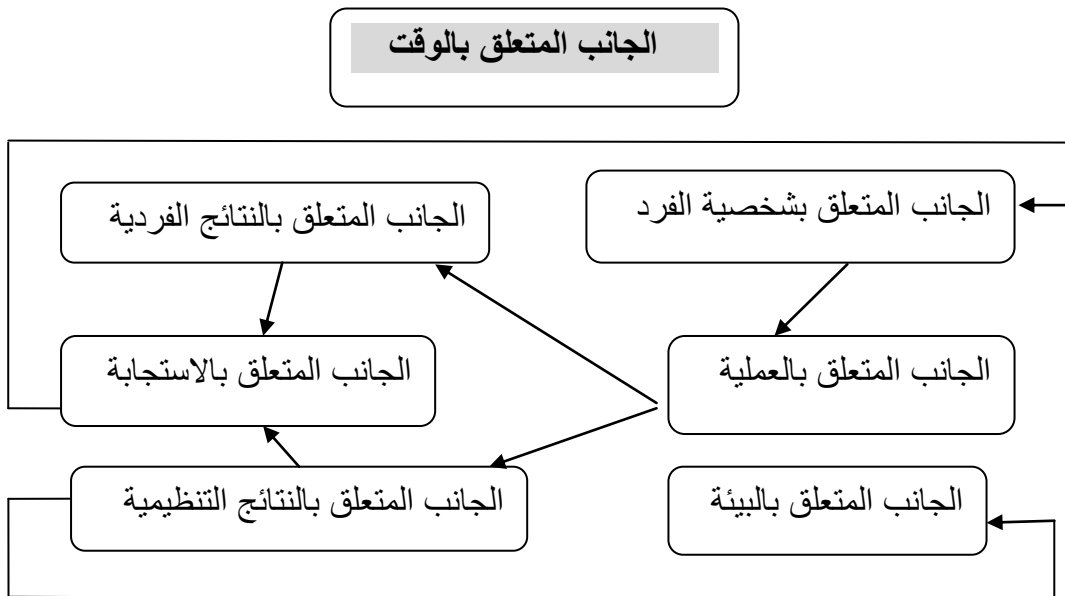
Mc Grath (1976) ووفقا لهذا النموذج فإنه تم إدراك الموقف من قبل الفرد مع التأكيد القوي على تقويم الموقف أثناء عملية الإدراك، والذي يقود الفرد بالتالي إلى القيام بإستجابة محددة تجاه الموقف، تتمثل هذه الإستجابة في سلوك طوعي بدلا من الإستجابات النفسية والعضوية والسلوكية. يتجاهل هذا النموذج التوترات الناتجة عن ضغوط العمل لدى الفرد، ويركز على شرح السلوك الإجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر عمله وخاصة أداء العمل.

(مكناسي 2006، ص107)

### ت. نموذج ضغط العمل ل بير ونيومان: يمثل كل من beehr et newman

(1987)، يفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما: الفرد والمنظمة، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى أن تترك هذه الضغوط آثارها على الفرد والمنظمة، مما يدفع كليهما إلى تبني الإستجابة الملائمة للضغط .

### الشكل ( 04 ) نموذج بير ونيومان لضغط العمل



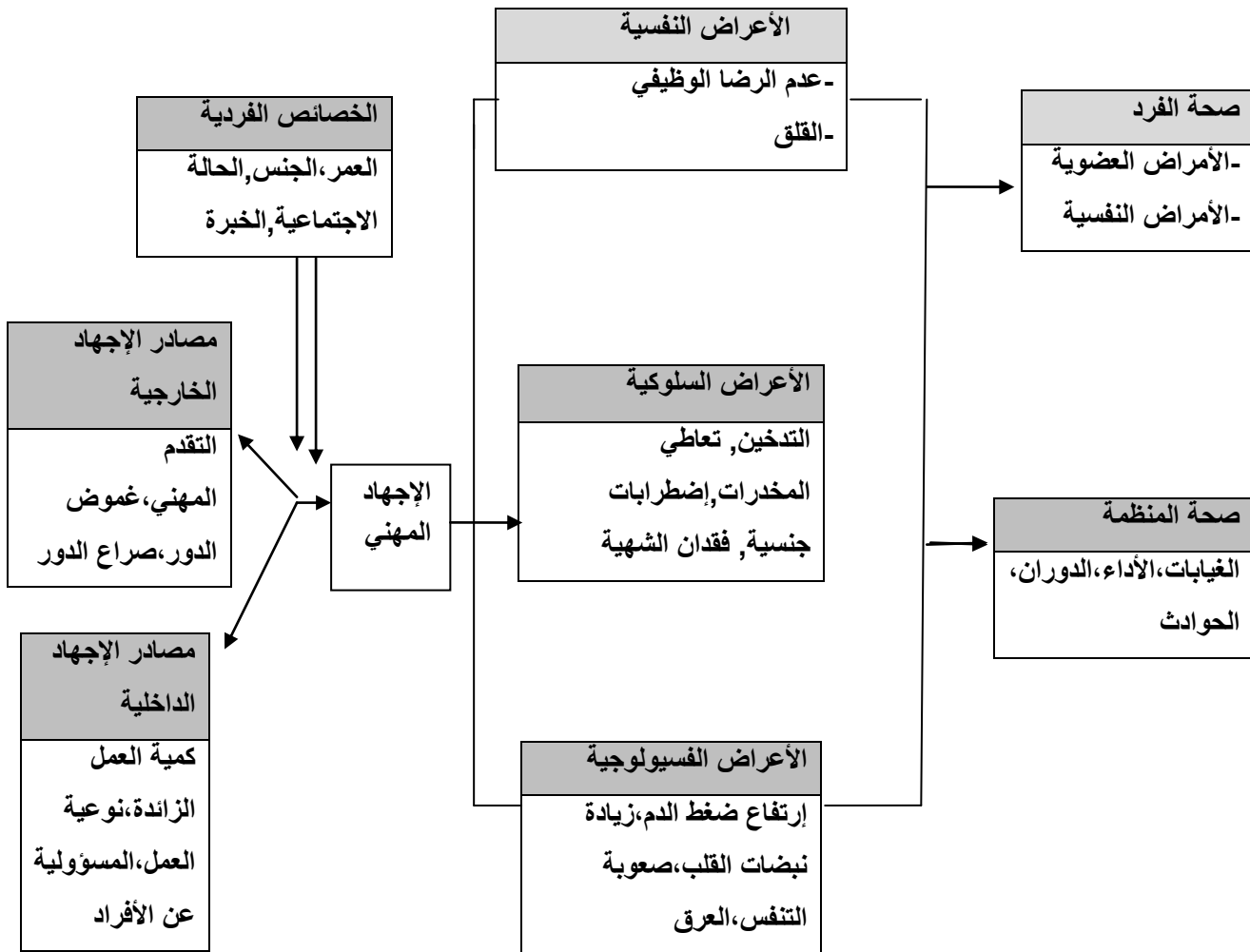
المصدر: (إبراهيمي، 2014، ص105)

ت - نظرية كشرود: أعد كشرود نموذجاً للضغط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي

موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغط إلى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل "الأسرة والمجتمع" وأسباب داخلية مثل "غموض الدور الوظيفي"، كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغط مثل "عدم الرضا الوظيفي"، وأشار إلى أن بعض الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد وقد تكون مثبطة له، وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية، كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط وهذه الخصائص يؤدي إلى حدوث أو عدم حدوث ما يدل على الضغوط المتمثلة في الأعراض التي تقع تحت وطأة الضغوط وهو ما يدل على وجود موقف ضاغط ومن ثم يمكن القول أن هذا يدل على وجود ضغط مهني.

### الشكل ( 05 ) نموذج كشرود للإجهاد

النتائج المهنية مؤشرات التوتر المتغيرات الداخلية مصادر تولد الإجهاد المهني

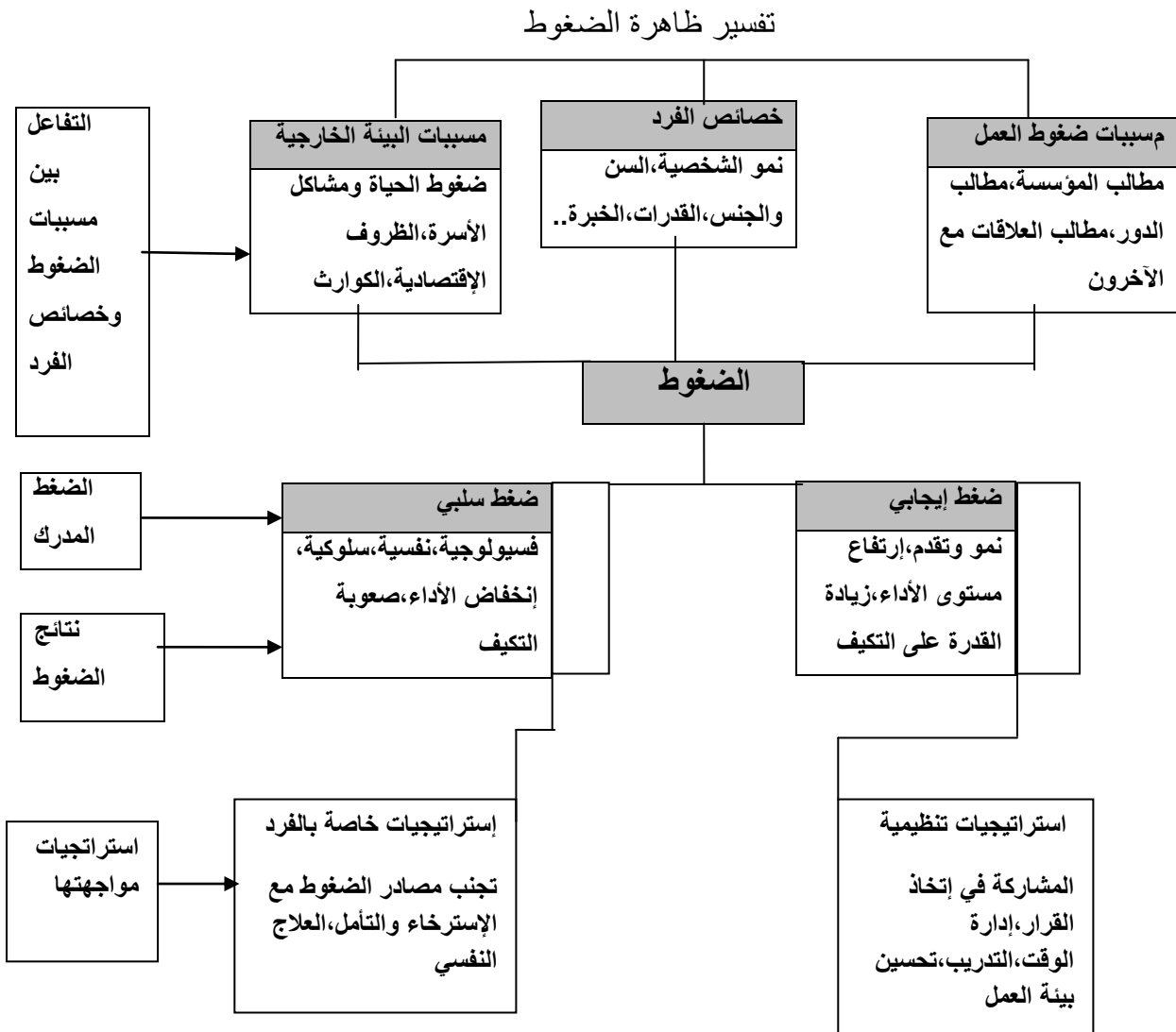


المصدر: (النعاس، 2008، صص 57-58)

ث - نظرية راشد لتفسير الضغوط 1992: يوضح راشد في نموذجه أن هناك مسببات للضغوط

بعضها يتعلق ببيئة العمل، والبعض الآخر يتعلق بالبيئة الخارجية، ويشير إلى أن تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد، فإذا كانت الضغوط إيجابية فإنها تدفع الفرد إلى النمو والتقدم وإرتفاع مستوى أدائه وتوافقه، أما إذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسية وفسولوجية. كما يشير نموذج هذه النظرية إلى استراتيجيات مواجهة الضغوط، حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية يتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية في حين أن الضغوط السلبية يتم التعامل معها بطريقتين: أولها من خلال الفرد نفسه وذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع من التأمل والإسترخاء، وثانيها من خلال العلاج النفسي. (النعاس، 2008، ص59)

الشكل ( 06 ) نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط



المصدر: (النعاس، 2008، ص60)



## 4- أنواع الضغط المهني:

1. تصنيف الضغط المهني حسب آثارها : سلبية وهي كالتالي وتنقسم إلى ضغوط إيجابية

وأخرى سلبية

أ - الضغوط الإيجابية: يعد الضغط الإيجابي ضروري لكل فرد، وذلك من أجل تحقيق قدر كبير من النجاح في حياته، كما يعد حافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء والضغوط الإيجابية تكون ضرورية ومفيدة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية .

ب - الضغوط السلبية: وهي ضغوط ترتب آثار سلبية على صحة ونفسية الإنسان وينعكس ذلك على أدائه في العمل، ويطلق علماء النفس على الأمراض السيكوسوماتية أمراض العصر، لأنها ناتجة عن ضغوط العصر المتزايدة، وتشير بعض الإحصائيات في التقارير التي يقدمها المسؤولين إلى مستشفيات الأمراض العقلية والنفسية إلى أن 60% من المرضى الذين يترددون على الأطباء يعانون من اضطرابات نفسوجسدية ، وتسبب الضغوط السلبية إنخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل، ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما إنخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري.

(مكناسي، 2006، ص80)

2. تصنيف الضغوط المهنية حسب المدة الزمنية التي يستغرقها: يميل بعض العلماء مثل

(جينز jains) إلى تقسيم الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي يستغرقها والتوتر أو الشدة الناتجة عنها

إلى ثلاث أنواع

أ - ضغوط بسيطة: تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة، نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية.

ب - ضغوط متوسطة: تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيادة شخص غير مرغوب فيه.

ت - ضغوط شديدة: تستمر عادة من أسابيع إلى أشهر بل وإلى سنوات مثل غياب شخص عزيز من عائلته، النقل من العمل، التوقف عن العمل.

3. تصنيف الضغوط المهنية حسب مصادرها : اتجهت مجموعة أخرى من العلماء لتصنيف

الضغط المهني وفقا لمصادرها إلى ثلاث أنواع وهي كالتالي

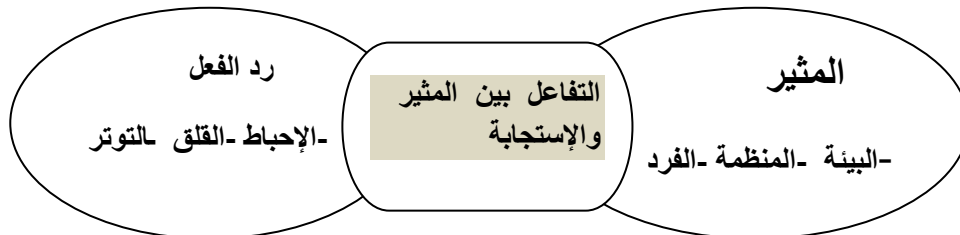
- أ - ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة خلال ممارسته لمهامه ومسؤولياته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو إجتماعية أو تقنية.
- ب - ضغوط ناتجة عن البيئة الإجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتعاملون معا في مجالات العمل.
- ت - ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى للخصائص الشخصية الفردية الموروثة أو المكتسبة.
- (عقون 2011، ص ص85-86)

## 5- عناصر الضغط المهني :

يرى سيزلاقي وولاس، sizlagy and wallas أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة وهي:

- أ - **عنصر المثير** : يحتوي ه ذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إل الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر ه ذا العنصر هو
- البيئة -المنظمة -الفرد نفسه
- ب - **عنصر الإستجابة** : يمثل ه ذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد تجاه الضغط مثل القلق، التوتر، الإحباط.
- ت - **عنصر التفاعل** : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والإستجابة له. ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:

### الشكل ( 07 ) مكونات ضغوط العمل الرئيسي



المصدر:(المعشر، 2009، ص25)

## 6- آلية حدوث الضغط المهني:

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغط العمل وهي ثلاث مراحل على النحو التالي:

**1.مرحلة الإنذار alarmaction:** أو يطلق عليها مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا،ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة ، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن يستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب الأرق،توتر الأعصاب، الضحك الهستيري،سوء إستغلال الوقت،الإستهداف للحوادث،الحساسية للنقد . (مكناسي 2006، ص78)

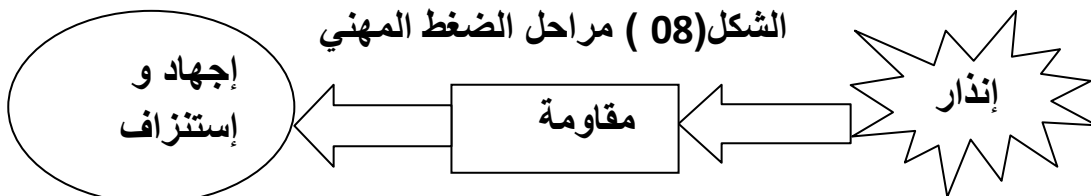
**2.مرحلة المقاومة Resistance:** نتيجة رد الفعل،أجسامنا تكتسب قدرا فوق طبيعي من الطاقة يمكنها أن تقوم به التهديد ،أو تتكيف به مع التغييرتحاول أن ترجع إلى حالتها الطبيعية، وهذا الإزدياد تطلق عليه تسمية **طاقة التكيف adaptation énergie** وعادة ما يكون لتلك الطاقة أثر شديد الفعالية في إستعادة الجسم لتوازنه،ولكن هذه الطاقة لا تستمر لوقت طويل فإذا إستمر التهديد أو الضغط لوقت طويل وإزدادت قوته تستنفذ أجسامنا طاقة التكيف وتدخل في المرحلة الثالثة.

**3.مرحلة الإجهاد والإستنزاف exhaustion:** وفي هذه المرحلة ترجع إلى أجسامنا بعض خصائص مرحلة الإنذار،ولكن هذه المرة لا يمكن إبطال مفعولها ومن المشكلات التي تظهر في هذه المرحلة:مشكلات النوم،فتور الحماس،الشك في القدرات الذاتية،عدم القدرة على إتخاذ القرار.

إن مرحلة الإجهاد تلك تعد شعورا عميقا بالوحدة،فالأفراد المجهدون لديهم إحساس قوي بأن لا احد على الأرجح يمكنه أن يتفهم ما يمرون به،وإذا تركت هذه الحالة بلا علاج فإنها ستؤدي معظم الأحيان إلى إرتفاع ضغط الدم والأزمات القلبية والقرح الحادة ثم الموت .

(حمادات 2008، ص190)

حيث وضح سيلبي مراحل الضغط في الشكل التالي :



المصدر: (حمادات 2008، ص189)

## 7- مصادر الضغط المهني :

من الصعب تحديد نموذجاً متفقاً عليه بين الباحثين يصنف مصادر الضغط نظراً لإختلاف المداخل النظرية لدراسة هذه الظاهرة بين هؤلاء الباحثين، إلا أن هناك شبه إ اتفاق تقريباً على أن تلك المصادر لا تتعدى كل من الفرد والمنظمة و البيئة، كما أن مصادر الضغوط المهنية تتداخل فيما بينها لتشكّل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة العمل ومن الصعوبة عزل هذه المصادر عن بعضها البعض، حيث يعتبر التعرف على هذه المصادر الخطوة الأولى لفهم هذه الضغوط، ولذلك قسمت هذه المصادر إلى قسمين الأول متعلق بالعمل والثاني متعلق بشخصية العامل وهي كالتالي :

(الأحسن 2015، ص195)

### أولاً :مصادر تتعلق بطبيعة العمل

1. **غموض الدور** : يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد وفي الغالب يخبر الكثير من العاملين درجة من الغموض في حالات مثل بداية إستلام عمل جديد الترقية، تعيين رئيس جديد مسؤولية الإشراف لأول مرة والتغيير في البيئة التنظيمية، إعادة التنظيم في المؤسسة ومع أن هذه المتغيرات لا تمثل تهديداً للفرد إلا أن إستمرارية الغموض تؤدي إلى نتائج سلبية، فقد بينت البحوث أن غموض الدور يرتبط بإنخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، التوتر في مكان العمل ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط ومن الجانب الفسيولوجي هناك علاقة بين غموض الدور وإرتفاع ضغط الدم. (إبراهيمي، 2014، ص70)

2. **عبء العمل** : ويعبر هذا المفهوم على الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العامل في وظيفة ما وذلك لما يتطلبه من مهارات عالية لا يملكها الفرد وليس له القدرة على أدائها وتنقسم إلى:  
-عبء كمي: يتمثل في عدم كفاية الوقت لإنجاز المهام المنوطة به حيث إنجازها يحتاج إلى وقت أطول.

عبء نوعي: يتمثل في قصور المهارات المطلوبة لدى الفرد لإنجاز مهام وأعمال أكبر من قدراته سواء من الناحية الجسمية أو العقلية.

ويمكن للفرد أن يقع عرضة للضغوط في حالة زيادة أو نقص عبء العمل، وهذا ما يجعل التوازن ضرورياً لأداء عمل أمثل ومميز وقد تكون النتائج سلبية على الأداء في حالة إختلال المعادلة.

(مكناسي 2006، ص95)

**3. صراع الدور :** ويحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور ، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة كأن تتطلب وظيفته العمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة ، وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا أو أبا فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد ، يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسيه بحيث تتعارض مجاراة الفرد لمجموعة التوقعات ، مما يؤدي إلى صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد .  
(حمادات 2008 ، ص173)

**4. الهيكل و المناخ التنظيمي :** وقد طبق هذا الإصطلاح على مكان العمل بإعتباره كيان مؤسسي عضوي يتفاعل مع عوامل البيئة المحيطة به فيؤثر عليها ويتأثر بها كما وأنه كيان حركي تتفاعل عناصره البشرية وغير البشرية مع بعضها فتؤثر على بعضها البعض . (المغربي ، 2004 ، ص303)  
يعد الهيكل والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والإلتزام بحرفيتها قد يرافقه تهديد لحرية وإستقلال الفرد ومن ثم قد تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي إلى شعوره بالضغط المهني .  
(النعاس 2008 ، ص45 )

**5. ضغوط الوقت وكثرة العمل :** القليل من البشر يؤدون أعمالهم بطريقة أفضل عندما يكونون تحت ضغوط مستمرة ، ولكن الغالبية تحتاج بالإضافة إلى الإجازات والإستراحة المعتادة في أوقات تناول الغداء والقهوة إلى أوقات الراحة متزامنة بين نهاية مهمة وبداية مهمة أخرى ، وهو وقت التقاط الأنفاس للنظر حولنا ، وحتى يسترخي العقل بعيدا عن العمل ليجد سبيلا لتجديد النشاط ويؤكد بعض الباحثين أن عدم كفاية الوقت للقيام بأعباء المهنة ومتطلباتها يؤدي إلى الضغوط ومن ناحية أخرى فقلة الوقت اللازم للراحة والإسترخاء تشعر الفرد بالضيق والتوتر والضغط.

(حمادات 2008 ، ص175)

#### **6. ظروف العمل أو بيئة العمل :**

أ. درجة الحرارة والرطوبة : كثيرا ما يشكو العمال من برودة الجو أو من شدة الحرارة أثناء العمل وفي الواقع عندما تتغير درجة الحرارة تتغير الرطوبة أيضا ، وبطبيعة الحال تختلف درجة الحرارة اللازمة باختلاف فصول السنة وبإختلاف طبيعة العمل ، وإلى جانب درجتي الحرارة والرطوبة فإن جو العمل في حاجة إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة.

ب. الضوضاء : إن معظم المكاتب والمصانع يوجد بها قدر من الضوضاء وقد لاحظ المشرفون على الأعمال الصناعية أن الضوضاء عامل يعوق إنتاج العامل ، ولقد وجد أن الأثر النفسي للضوضاء يتوقف على نوعها وعلى الإتجاه النفسي نحوها ، فالضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث علو وتيرة واحدة

وعلى نسق واحد ربما لا تؤثر على نفسية العامل، في حين أن الضوضاء المتقطعة أو غير العادية هي التي تؤثر على العامل.

**ج. الإضاءة:** من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيرا ويبدل مجهود أقل فالضوء الخافت يسبب الشعور بالإكتئاب ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى، ومن البديهي ألا يزيد الضوء على الحد اللازم فإن زيادة الإضاءة عن حدها فهي تسبب زغلة، فالضوء هنا يجب أن يكون مناسباً لنوع العمل.

(حرز الله 2010، ص ص 101-106)

وهناك العديد من ظروف العمل الأخرى التي تعد أسباباً للضغط المهني ومنها تصميم المكتب لما له من دور في توضيح شخصية العامل، وكذلك توفر الأدوات المناسبة التي تساعد العامل على أداء عمله وإلى توافر العوامل الصحيحة في المكاتب.

كما أن للإزدحام أثراً بالغاً في إزدياد حالة الضغط فالأبحاث أظهرت أن الأماكن المزدحمة تؤثر على صحة الفرد ونفسيته، وقد إهتم المختصون في المجال الصناعي بدراسة تأثير الظروف الفيزيائية على كفاءة العامل وقدرته على العمل خاصة في الأعمال التي تتطلب التفكير والقليل من الحركة حيث تؤدي بهم على فقدان التركيز وعدم القدرة على أداء واجباتهم.

(النعاس 2008، ص40)

#### 7. الشعور بالنقص أو عدم الكفاية :

تنتج الضغوط من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها والمكافأة التي كان يتوقع حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أدائه وما حققه من خلال مقارنته بالآخرين ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط يأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد بمطالبته تصحيح وضعه بطريقة أو بأخرى.

(حسن 2003، ص406)

#### ثانياً: مصادر تتعلق بشخصية العامل

1. أحداث الحياة المختلفة : والتي يمر الفرد بإيجابياتها وسلبياتها مثل الزواج، الطلاق تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل، التقاعد وغيرها، تحمل درجات مختلفة من الضغوط تتراوح بين 100 و 11 (100 لحالة وفاة شخص عزيز إلى 11 لحالة المخالفات القانونية البسيطة كما جاء في مقياس التوافق الاجتماعي).

**2. الفروق الفردية في درجة التفريغ والتخلص من التوتر:** وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

(حمدي وآخرون، 1999، ص173)

**3. نمط الشخصية:** يمكن تعريف الشخصية بأنها ذلك النظام الكامل نسبيا والمتكون من الميول والإستعدادات الجسمية والعقلية والتي تعتبر مميّزا خاصا للفرد، وبمقتضاها يتحدد أسلوبه الخاص للتكيف مع البيئة المادية والاجتماعية.

(عدون 2004، ص115)

حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب تركيزهم على المردودات والإنجازات والنتائج، يهتمون بالأداء والسرعة والإنتاجية يميلون إلى العدوانية والجرأة ونفاذ الصبر والتعصب والقسوة الشديدة على أنفسهم والآخرون، شديدو الإنشغال بالوقت وينتقلون من موعد إلى موعد وهذا النمط الذي يعرف بنمط الشخصية "A"، على عكس الأشخاص الذين ينتمون إلى النمط "B" فهم يتسمون بالهدوء والإسترخاء وعدم القلق، يتعاملون مع الصعوبات بهدوء نادرا ما يشعرون بالإزعاج والإرتباك، يقضون وقتا في تأمل البدائل المتاحة.

(فليمنج 2011، ص115)

حيث أشارت البحوث أن النمط "A" أنهم أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب بما في ذلك السكتات القلبية القاتلة من الذين يملكون نمط الشخصية "B"، كما تشير إلى أن هذا النمط مرتبط من الشخصية مرتبط بالضغط ونتائجه، ولا يوجد فرق بين الإناث والذكور في هذه المسألة.

(حلمي 1999، ص298)

**4. مركز التحكم:** يتعلق بمدى إعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأمه أكثر تحملا للأحداث من حوله، بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته، وقد بينت الدراسات بأن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل والشعور بالإحباط والمرارة.

**5. قدرات وحاجات الفرد ومدى توافرها مع متطلبات المنظمة:** هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد وشعوره بكفاءته وأهميته للقيام بالعمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته.

(حمدي وآخرون 1999، ص174)

**6. مفهوم إدراك الذات:** قد يرجع الكثير مما نتعرض له من ضغوط شخصية إلى طبيعة إدراك الفرد لذاته، فالصورة الكلية التي يحملها الفرد عن نفسه تساعده في التغلب على المواقف التي يتعرض لها

فمفهوم الذات لدى الفرد هو الذي يحدد سلوكه، لهذا قد يكون سبب الضغوط هو شعور الفرد بالعجز من أحداث التوافق مع متغيرات البيئة من حوله ويرى ( بروكز brokis ) أن الأفراد ذوي مفهوم الذات المنخفض هم أكثر تجاوبا مع الأحداث الخارجية وأكثر تأثرا بالعائد الراجع السلبي لسلوكهم.

(النعاس 2008، ص47)

**7. ظروف العامل الخاصة :** العامل عضو في جماعات كثيرة متعددة الأطراف، وهو يحتاج في هذه الجماعات لدرجة كافية من التوافق النفسي حتى يكون علاقات صحيحة خالية من الشذوذ، ويصادف في سبيل الحصول على هذه العلاقات الصحيحة صعوبات متنوعة وبقدر نجاحه في التغلب على هذه الصعوبات يشعر براحة نفسية عامة تنعكس على مظاهر الحياة المختلفة وأهمها العمل.

فالعامل الذي يعاني من مشكلات في حياته الخاصة، يساعد ذلك على تحمل مشاق وتبعات العمل وإعطائه كل جهده وإهتمامه، أما العامل الغير مستقر في حياته الخاصة فتكثر مشكلاته السلوكية في العمل ويسوء تكيفه معه، لذا نجد أن بعض المؤسسات تهتم بتعيين الأخصائيين الإجتماعيين والنفسيين لحل مشاكل العاملين بها .

(النعاس 2008، ص51)

## 8. النتائج والآثار المترتبة على الضغط المهني :

يطلق على الضغوط مصطلح "المرض الخفي" وللضغوط بمختلف تصنيفاتها آثار ونتائج سلبية ضارة تنعكس على الفرد، قد تدفع البعض إلى الهلاك أو اليأس والإحباط وكذلك على بيئته من عمل وأسرة، وتتباين هذه النتائج وتختلف من فرد إلى آخر في حدتها ونوعها، ولذلك يمكن تصنيف هذه النتائج حسب تأثيرها على الفرد وعلى المؤسسة كالاتي :

(النعاس 2008، ص61)

### أولا : آثار الضغط المهني على صحة الفرد

1. آثار فسيولوجية : الصداع، آلام الظهر، فقدان الشهية، الشره للأكل، شد في الكتف، أرق وإرهاق نزلات البرد المتعاقبة، عسر الهضم، الإضطرابات المعدية، قصر النفس، دوار، إرتفاع ضغط الدم القرحة المعدية .

(جون بي 2008، ص02)

2. آثار نفسية : التعب، الإرهاق، الملل، إنخفاض الميل للعمل، الإكتئاب، القلق، إنخفاض تقدير الذات، الإحترق النفسي .



3. آثار سلوكية : اضطرابات الأكل والشرب ، التدخين ، تعاطي المخدرات ، عدم القدرة على مواجهة سلوكيات العدوانية وسرعة الغضب ، عدم المبالاة بالآخرين ، فقدان الإهتمام بالمظهر الخارجي .
4. آثار إنفعالية : سهولة الإثارة لدى الفرد ، الشعور بعدم الإستقرار ، تقلب المزاج ، زيادة معدل الوسواس ، إختفاء الإحساس بالصحة والسعادة ، النزوع إلى الشكوى التخيلية حدوث تغيرات في السمات الشخصية .

### ثانيا : آثار الضغط المهني على المؤسسة

- إرتفاع الغياب ، فساد العلاقات بين العاملين ، زيادة حوادث العمل ، إنخفاض الجودة وضياع الوقت والجهد ، عدم الإستقرار والثبات ، إنفاق الوقت والمال في إعادة التدريب والإستقطاب من أجل إحلال موظفين جدد ، زيادة شكاوي العاملين . (النعاس ، 2008 ، ص ص 62-67)
- دوران العمل ، ضعف القدرة على الإبتكار ، إنخفاض مستوى الأداء والإنتاجية ، ضعف الولاء والإنتماء إنخفاض جودة إتخاذ القرار . (خفاجي ، 2011 ، ص ص 145-146)

### 9- أساليب مواجهة الضغط المهني :

- هناك بعض الأساليب المتخصصة التي يمكن أن تستفيد منها الإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الأساليب :
1. تطوير نظم الاختيار والتعيين : فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب ، وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما إهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ، ومن ثم فإن تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من إختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعن عنها.
  2. برامج مساعدة العاملين : وتتضمن هذه الإستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين .
  3. نظم الحوافز وتقييم الأداء : إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعته وظيفته إلى حد كبير.

4. **الأنشطة الاجتماعية :** الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيدا عن رسميات العمل .

5. **نظم وقنوات الاتصال :** إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل . ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى ، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة .

6. **الموازرة الاجتماعية :** من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ، مما يبدد شعور الفرد بالعزلة و الإغتراب .

(حسين ، 2013 ، صص 214-215)

## خلاصة الفصل :

مجمل ما تم إستخلاصه في هذا الفصل هو أن الضغوط المهنية حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية ،حيث أنه عند تعرض الفرد لضغط ما يمر بمراحل ثلاث وتتمثل في مرحلة الإنذار هي نوع من التحذير عن طريق أعراض معينة بوجود ضغط، ومن ثم مرحلة المقاومة وأخيرا مرحلة الإستنزاف وهذا يحدث عند فشل الفرد في مقاومته للضغط الحاصل، وهذا ما ينتج عنه آثار ونتائج سلبية للفرد والمنظمة غير مرغوب فيها إطلاقا، وهذا كله يحدث بسبب مصادر الضغط الموجودة والتي يختلف نوعها وشدتها حسب كل وظيفة وتتجلى في المصادر الشخصية والمصادر التنظيمية، في حين هناك أساليب عدة لمواجهة الضغط المهني يتم إستخدامها من طرف المنظمة أو الفرد نفسه من أجل التخلص من الضغط والرجوع إلى حياته بصفة طبيعية ومُرضية .

الجانب الثاني  
الجانب الميداني

## الفصل الرابع

### إجراءات الدراسة الميدانية

- تمهيد
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة وخصائصها
- أدوات جمع البيانات
- الأساليب الإحصائية
- خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يعتبر الجانب الميداني من أهم خطوات البحث العلمي وهو ما يمكن الباحث من إستثمار وتوظيف مختلف المعلومات النظرية التي يمتلكها.

حيث يتناول هذا الفصل إجراءات الدراسة الميدانية التي تمت لتحقيق أهداف البحث, وتتضمن المنهج المتبع في الدراسة وحدود الدراسة ومواصفات عينة الدراسة, وكذا أدوات جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

## 1- منهج الدراسة

إن اختيار المنهج في أي بحث علمي يرتبط أساساً على طبيعة الموضوع أو طبيعة مشكلة الدراسة وبما أننا ندرس " إدارة الوقت وعلاقتها بالضغوط المهنية"، فإن المنهج الأنسب هو المنهج الوصفي الإرتباطي، والأسباب التي أدت لإختيارنا هذا المنهج، تتضح من خلال جملة التعريفات التالية: حيث يعرف بوحفص (2011, ص30) المنهج على أنه " خطة عمل يسيّر بموجبها الباحث Method فهو عبارة عن مجموعة من الخطوات والإجراءات المنظمة التي يتبعها الباحث لحل مشكلة بحثه." (قنون, 2019, ص91)

كما يقصد بمنهج البحث العلمي أنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكن من علاج مشكلة البحث.

(أبو الشامات, د س, ص01)

ويعرف المنهج الوصفي بأنه وصف الظاهرة التي يريد الباحث دراستها وجمع أوصاف وبيانات دقيقة عنها, ويعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً دون تحيز من الباحث.

حيث تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي في هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين إدارة الوقت والضغوط المهنية .

وتأسيساً على ما سبق يرى مقدار (2008, ص15) أن للمنهج الوصفي فروعاً مختلفة منها الدراسات الإرتباطية والمسحية, ففي الدراسة الإرتباطية كما هو الحال في الدراسة الحالية, يلاحظ عالم النفس الصناعي متغيرين إثنين لمعرفة إذا كان التغير في أحدهما يصاحبه تغير في الآخر تقاس درجة الإرتباط بين المتغيرين بمعامل الإرتباط, الذي تتراوح قيمته بين 0.01- و 0.01+ كلما إبتعدت القيمة عن الصفر كلما كانت العلاقة بين المتغيرين قوية وهي إما أن تكون طردية (+1) أو عكسية (-1).

(قنون, 2019, ص92)

## 2- حدود الدراسة:

### 1.2: الحدود المكانية:

إقتصرت هذه الدراسة على مديرية الحماية المدنية بولاية بسكرة.

## 2.2: الحدود الزمنية

أولاً/ الدراسة الإستطلاعية: تعتبر الدراسة الإستطلاعية في أي دراسة خطوة أولية يجب أن تكون, ومن خلال هذه المرحلة يتم تحديد الشكل النهائي لمتغيرات الدراسة والتأكد من صلاحية أدوات بحثه مع تحديد عينته وحجمها. وقد تمت هذه الدراسة ما بين 02 و 23 من شهر فيفيري 2020.

ثانياً/ الدراسة الأساسية: في هذه المرحلة تم النزول للميدان لتوزيع استمارات جمع البيانات والتي عددها 35 إستمارة لكل متغير على حده على عينة من أعوان الحماية المدنية المقدر عددهم ب 35 عون إداري, وهذا بعد رفع الحجر الصحي الذي دام (06) ستة أشهر بسبب جائحة فيروس كورونا "كوفيد 19", حيث إستغرق توزيع الاستمارات يوم واحد بتاريخ ( 2020.09.03 ), تم إسترجاع 33 إستمارة خاصة بالضغط المهني و 33 إستمارة خاصة بإدارة الوقت وذلك بالإستعانة ببعض الأعوان مما سهل عملية توزيع وإستلام الإستمارات .

ثالثاً/ تفرغ البيانات, تحليل, تفسير وإستخلاص النتائج: تعتبر هذه المرحلة هي الأخيرة التي تم فيها تفرغ البيانات وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة وكذلك معامل الارتباط بين المتغيرين ومن ثم تحليل وتفسير النتائج التي تم عرضها والتي دامت حوالي أسبوعين من 06 إلى 18 من شهر سبتمبر 2020.

## 3.2: الحدود البشرية

إقتصر المجال البشري للدراسة على أعوان مديرية الحماية المدنية بولاية بسكرة.

## 3. مجتمع وعينة الدراسة:

### 1.3 مجتمع الدراسة

يشتمل مجتمع الدراسة جميع العمال الإداريين بمديرية الحماية المدنية والبالغ عددهم (73).



### 2.3 عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 33 عامل وعاملة اختيروا عشوائيا من مجتمع الدراسة, فالباحث هنا لا يدخل ذاتيته في استبعاد أو ضم أي فرد من مجتمع الدراسة بل يتم العمل بموضوعية تامة.

### 4. أدوات جمع بيانات الدراسة:

#### 2.4 المقابلة

تمت المقابلة مع بعض أعوان الحماية المدنية من اجل ضبط موضوع الدراسة ومعرفة النقاط التي يجب إضافتها.

### 3.4 الإستبيان

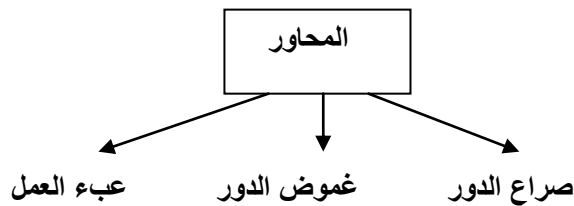
يعتبر الإستبيان من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات وفيها يتم تحديد مجموعة من الاسئلة توضع بناء على الفرضيات المصاغة حيث يتم توجيه هذه الأسئلة إلى أفراد المجتمع المراد دراسته.

أولاً/ إستبيان إدارة الوقت: وهو استبيان معد من طرف الباحث جهاد بن محمد الرشيد (2003) بحث مقدم إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير, حيث تم الإستعانة به في دراستنا الحالية والذي يتكون من 23 بند وتتمثل محاور الاستبانة في: أنت ومهامك, أنت وذاتك, أنت والآخرين.

#### ثانياً/ استبيان الضغط المهني

أعد هذا الاستبيان من طرف الباحثة سحراء حسين (2013)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس والثلاثون, حيث تم الاعتماد عليه في دراستنا والذي يتكون من أربع محاور والمتمثلة في: طبيعة العمل, صراع الدور, غموض الدور, عبء العمل. حيث تم أخذ ثلاث محاور التي تخدم بحثنا والتي تم طرحها في الفرضيات والمتمثلة في: صراع الدور, غموض الدور, عبء العمل.

#### الشكل ( 09): مخطط توضيحي لمحاور إستبانة الضغط المهني



(من إعداد الطالبة)

وبالنسبة لإسبانة الضغط المهني تم توزيع بنودها بالشكل التالي

جدول (02) أرقام بنود كل بعد لإستبيان الضغط المهني

أرقام البنود	إسم البعد
4.3.2.1	غموض الدور
9.8.7.6.5	عبء العمل
13.12.11.10	صراع الدور

أما بالنسبة لتقدير الدرجات فقد تم تقدير كل درجة على سلم ثلاثي وتم إستخدام العبارات (موافق , محايد غير موافق) وتمثل رقميا 3.2.1 على التوالي.

وحسب مقياس ليكرت إذا كانت الإستجابة هي أحد ثلاث إختيارات (موافق ، غير موافق محايد) تدخل الأوزان كالتالي:

جدول(03 ) :يوضح مقياس ليكرت الثلاثي

الرأي	غير موافق	محايد	موافق
الوزن	1	2	3

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال ايجاد:

\*المدى = اكبر قيمة - اصغر قيمة = 3 - 1 = 2 , ويتم بعد ذلك حساب المتوسط المرجح وذلك بعد تحديد طول الفئة والتي تساوي  $2 \div 3 = 0.66$  ثم يحدد اتجاه الإجابات حسب قيم المتوسط المرجح كما هو مبين في الجدول التالي

جدول (04): يمثل مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى لمقياس ليكرت الثلاثي

المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع
المتوسط الحسابي المرجح	من 1 إلى 1.66	من 1.67 إلى 2.33	من 2.34 إلى 3

ثالثاً / الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

1. صدق وثبات إستبانة إدارة الوقت

1.1 صدق الأداة : لرفع مستوى صدق أداة جمع بيانات هذه الدراسة فلقد إتبع الباحث جهاد بن محمد الرشيد الخطوات التالية:

• القيام بمراجعة شاملة لأهم الدراسات والبحوث المتاحة ذات العلاقة والتي من خلالها تم التوصل إلى المسودة الأولى لأداة جمع البيانات.

• تم التثبت من المسودة الأولى لأداة جمع البيانات التي عرضت بصورتها الأولية على لجنة من المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس والمهتمين بالبحث العلمي وبالإدارة في جامعة الملك سعود ومعهد الإدارة العامة وبعض العاملين في حرس الحدود، وذلك بغرض الحكم على مدى صدق مضمون العبارات في كل محور، ووما إذا كانت هذه العبارات تعبر على المحور وقد تم أخذ الباحث بملاحظاتهم العامة وتوجيهاتهم ومن إستبعاد بعض العبارات وتعديل بعضها.

2.1 ثبات الأداة : ويتمثل في الإتساق في نتائج الأداة، حيث قام الباحث بإجراء البحث على عينة إستطلاعية من مجتمع الدراسة عددها (30) كما تم إعادة إجراء البحث على نفس العينة بعد فترة وذلك للتأكد من ثبات المقياس، وقد تم إحتساب الأداة بإستخدام طريقة الإتساق الذاتي وهي معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة وهذا ما يوضحه الجدول التالي

جدول (05) : يوضح معامل الثبات لمحور الدراسة الإستطلاعية (ن=30)

المتغير	معامل ألفا كرونباخ
إدارة الوقت	0.7539

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة متغير إدارة الوقت كانت 0.7539 بمعامل ألفا كرونباخ. وذلك للدراسة الإستطلاعية.

جدول (06) : يوضح معامل الثبات لمحور الدراسة النهائية وعددها (ن=230)

المتغير	معامل ألف كرونباخ
إدارة الوقت	0.7148

وذلك للدراسة النهائية

## 2. صدق وثبات إستبانة الضغط المهني

**1.2 صدق الأداة:** لغرض إختبار صدق الإستبانة هناك طرق منها ما يعرف بصدق المحكمين والذي يستهدف التحقق من مدى انتماء الفقرة لمجالها وأنها تقيس العوامل التي صممت الإستبانة لقياسها بحيث عرضت الباحثة سحراء حسين الإستبانة على (3) محكمين من المتخصصين في العلوم الإدارية والتربوية بصيغتها الأولية وتم الأخذ بما أبدوه من ملاحظات وتعديلات وكانت أغلبها لغوية تتعلق بصياغة الفقرات وقد حصلت الإستبانة على نسبة إتفاق محكمين بلغت (95%).

**2.2 ثبات الأداة:** ويقصد به قدرة الأداة الحصول على البيانات نفسها أو مقارنة لها كلما أعيد تطبيقها وقد إستخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات الأداة حيث بلغت نتيجة الإختبار (0.92) وهو أعلى من الحد الأدنى المقبول والبالغ (0.60).

## 6- الأساليب الإحصائية:

. **المتوسط الحسابي Mean:** وذلك لمعرفة متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه متغيرات وأبعاد الدراسة , (متوسط العبارات).

. **الإنحراف المعياري Standard Deviation:** وذلك للتعرف على مدى تشتت إجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من متغيرات الدراسة ولكل بعد من أبعاد الإستبيان عن متوسطها الحسابي.

. **معامل الارتباط بيرسون Corrélacion De Pearson:** استخدم في حساب درجة الارتباط بين متغيري الدراسة.

### خلاصة الفصل:

تم خلال هذا الفصل التطرق إلى مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في هذا البحث من المنهج المعتمد في الدراسة وإختيار العينة وأدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى التعرف على الخصائص السيكومترية والإطار المكاني والزمني للدراسة، وكذلك التطرق لمختلف الأساليب الإحصائية التي سوف نعالج بها موضوعنا والتي تؤكد أو تنفي فرضياتنا المطروحة.

## الفصل الخامس

### عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

- تمهيد
- عرض وتحليل النتائج
- عرض وتحليل النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
- الإستنتاج العام
- خاتمة
- قائمة المراجع

## تمهيد

بعد التطرق في الفصل الرابع إلى إجراءات الدراسة الميدانية ، فسوف نتطرق في فصلنا هذا إلى عرض جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لمعرفة أوزان الاستجابات إنطلاقاً من تكراراتها وحساب معامل الارتباط بين متغيري الدراسة وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها في ضوء فرضيات الدراسة .

## 1. عرض وتحليل النتائج :

### أولاً: متغير إدارة الوقت

للتعرف على متغير إدارة الوقت لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة تم حساب التكرارات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات أفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي.



جدول رقم (07) نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير إدارة الوقت

الانحراف المعياري		المتوسط الحسابي	محايد	غير موافق	موافق	العبارة
0.69	1.33	3	26	4	ك	أحتفظ بجدول للوقت بالنسبة لكل أسبوع يبين كيف سأقوم بتوزيع وقتي خلال الأيام القادمة
		9.1	78.8	12.1	%	
0.73	1.33	1	27	5	ك	أجد نفسي في موقف أحاول فيه تأدية العديد من الاعمال في نفس الوقت
		3.0	81.8	15.2	%	
0.98	2.03	2	15	16	ك	لدي لأهداف واضحة لما أرغب في تحقيقه عندما أبدأ في أداء مهمة ما
		6.1	45.5	48.5	%	
0.65	1.36	6	24	3	ك	يجب علي أن أبقى متأخرا في مكنتي من أجل إنهاء عمل ما
		18.2	72.7	9.1	%	
0.99	2.06	1	5	17	ك	أعرف أين أسأل عن المعلومات التي من المحتمل أن أحتاجها في عملي
		3.0	45.5	51.5	%	
0.95	1.70	1	21	11	ك	أقوم بتصنيف المهام وذلك حتى لا اضطر على التحول من نوع واحد من العمل إلى آخر
		3.0	63.6	33.3	%	
0.59	1.33	7	24	2	ك	أجد وقتا للتخطيط للمستقبل بدلا من أن أفاجأ بالأحداث
		21.2	72.7	6.1	%	
0.89	2.36	3	9	21	ك	بإمكاني أن أصف نفسي على أنني شخص دقيق في مراعاة المواعيد
		9.1	27.3	63.6	%	
0.61	1.24	2	28	3	ك	أشعر بالتعب الزائد عندما أكون في العمل
		6.1	84.8	9.1	%	
0.97	1.85	2	18	13	ك	أقوم بتسجيل المهام ذات الأهمية على قصاصات من الورق
		6.1	54.5	39.4	%	
0.87	1.52	1	24	8	ك	أجد الوقت الكافي الذي يمكنني من التركيز في عملي
		3.0	72.7	24.2	%	
0.94	2.09	4	13	16	ك	لا أستعجل في إتخاذ القرارات
		12.1	39.4	48.5	%	

العبرة		موافق	غير موافق	محايد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
من الواجب علي أن أقوم بإتخاذ القرارات الخاصة بتنظيم مكتبي وإدارة وقتي بصورة أكثر فعالية	ك	15	13	5	2.06	0.93
	%	45.5	39.4	15.2		
أستطيع إعادة التفكير مرة أخرى وبسرعة في عملي الذي كنت فيه إذا ما حصلت لي مقاطعات	ك	8	25		1.48	0.87
	%	24.2	75.8			
أستطيع أن أسترخي عندما يكون لدي وقت فراغ في المكتب	ك	8	24	1	1.52	0.87
	%	24.2	72.7	3.0		
لدي أساليب مهذبة لإنهاء المقابلات والمحادثات مع الآخرين لمجرد حصولي على المعلومات التي أريدها	ك	16	12	5	2.12	0.92
	%	48.5	36.4	15.2		
أتحكم بوقتي عندما اضطرر بسبب صدمات مع نع الرؤساء أو المرؤوسين	ك	14	16	3	1.94	0.96
	%	42.4	48.5	9.1		
أستطيع أن أقول "لا" عند الضرورة وأتمسك بها	ك	6	22	5	1.52	0.75
	%	18.2	66.7	15.2		
أنشغل في مهام من الممكن أن يعملها الآخرين الذين ليست لديهم مؤهلاتي	ك	4	26	3	1.33	0.69
	%	12.1	78.8	9.1		
أتعامل مع المقاطعات التي تأتي من الآخرين بطريقة خاصة و مؤدبة	ك	17	14	2	2.09	0.98
	%	51.5	42.4	6.1		
عندما أعطي الآخرين توجيهات بخصوص أداء عمل ما فإنني أكون واضحا لدرجة أنهم لا يحتاجون للعودة إلي للإستفسار عن هذه التوجيهات	ك	23	9	1	2.42	0.90
	%	69.7	27.3	3.0		
أنا قادر على التفويض للمرؤوسين عند الضرورة	ك	2	24	7	1.33	0.59
	%	6.1	72.7	21.2		
أعرف الناس الذين يجب أن أذهب إليهم من أجل الحصول على المعلومات والتوجيه عندما يكون ذلك ضروريا	ك	17	12	4	2.15	0.93
	%	51.5	36.4	12.1		
<b>المجموع الكلي</b>						
		<b>0.84</b>	<b>1.75</b>			

من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

بالنظر على الجدول رقم (07) المتعلق بمتغير إدارة الوقت يتضح أن مستوى إدارة الوقت لدى أعوان الحماية المدنية متوسط إذ قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب (1.75) حيث تشير قيمة الانحراف المعياري (0.84) إلى وجود تشتت ضعيف للإجابات أي أن الإجابات كانت في اتجاه واحد لحد ما.

حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن إستجابات أفراد الدراسة نحو العبارات المكونة لهذا المتغير نجد أنهم يميلون إلى عدم الموافقة على عبارة أحتفظ بجدول للوقت بالنسبة لكل أسبوع يبين كيف سأقوم بتوزيع وقتي خلال الأيام القادمة بمتوسط حسابي (1.33) وأجد نفسي في موقف أحاول فيه تأدية العديد من الأعمال في نفس الوقت بمتوسط حسابي مقداره (1.33) وعبارة يجب علي أن أبقى متأخرا في مكتبي من اجل إنهاء عمل ما بمتوسط حسابي (1.36) و إيجاد وقت للتخطيط حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (1.33) وعبارة أشعر بالتعب الزائد عندما أكون في العمل بمتوسط حسابي (1.24) ونسبة مئوية مقدرة ب(84.8%) وهي تعتبر أكبر نسبة، وأجد الوقت الكافي الذي يمكنني من التركيز في عملي بمتوسط مقداره (1.52)، أستطيع إعادة التفكير مرة أخرى وبسرعة في عملي الذي كنت فيه إذا ما حصلت لي مقاطعات بمتوسط حسابي (1.48) وعبارة أستطيع أن أسترخي عندما يكون لدي وقت فراغ حيث بلغ المتوسط الحسابي فيها (1.52) وأنشغل في مهام من الممكن أن يعملها الآخرين الذين ليست لديهم نفس مؤهلاتي وأنا قادر على التفويض للمرؤوسين عند الضرورة بمتوسط حسابي بلغ (1.33).

في حين يميلون للموافقة على أن لديهم أهداف واضحة لما يرغبون في تحقيقه عند البدء في مهمة ما بمتوسط حسابي بلغ (2.03) وعبارة اعرف أين أسأل عن المعلومات التي من المحتمل أحتاجها في وقتي بمتوسط حسابي (2.06) وبإمكاني أن أصف نفسي على أنني شخص دقيق في مراعاة المواعيد حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.36)، لا أستعجل في إتخاذ القرارات بمتوسط حسابي قدر ب(2.09) وكذلك من الواجب أن أقوم بإتخاذ القرارات الخاصة بتنظيم مكتبي وإدارة وقتي بصورة أكثر فعالية بمتوسط حسابي (2.06) وعبارة لدي أساليب مهذبة لإنهاء المقابلات والمحادثات مع الآخرين لمجرد حصولي على المعلومات التي أريدها بمتوسط حسابي (2.12) وأتعامل مع المقاطعات التي تأتي من الآخرين بطريقة خاصة ومؤدبة بمتوسط حسابي نسبته (2.09) وكذلك عبارة عندما أعطي الآخرين توجيهات بخصوص أداء عمل ما فإنني أكون واضحا لدرجة أنهم لا يحتاجون للعودة إلى الإستفسار عن هذه التوجيهات بمتوسط حسابي (2.42) وأعرف الناس الذين يجب أن أذهب إليهم من أجل الحصول على المعلومات والتوجيه عندما يكون ذلك ضروريا حيث بلغ التوسط الحسابي لهذه العبارة (2.15).

حيث نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المستجوبين يميلون إلى عدم الموافقة على عبارات إدارة الوقت . فإن سوء إدارة الوقت من أهم المظاهر السلوكية الفردية المؤدية إلى ضغوط العمل فإن الكثير منا لا يدرك قيمة الوقت في العمل، لهذا يجب على الفرد تخطيط وتنظيم ورقابة الوقت بما يحقق الإستثمار الأمثل للوقت وتحقيق النتائج المطلوبة وبالتالي عدم التعرض للضغط المهني بمختلف أشكاله.

**ثانياً: الضغوط المهنية:** للتعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات أفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي

**جدول رقم ( 08 ) نتائج إستجابات الأفراد لأبعاد متغير الضغوط المهنية**

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غموض الدور	2.55	0.74
عبء الدور	1.64	0.87
صراع الدور	1.79	0.95
<b>المجموع الكلي</b>	<b>1.99</b>	<b>0.85</b>

من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

وبالنظر إلى الجدول رقم (08) المتعلق بأبعاد ضغوط العمل تبين أن مستوى ضغوط العمل متوسط لدى مفردات الدراسة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي (1.99) وانحراف معياري (0.85) وهذا يدل على تشتت ضعيف للإجابات أي أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت في إتجاه واحد لحد ما.

#### البعد الأول: غموض الدور

**جدول رقم ( 09 ) نتائج إستجابات الأفراد لبعد غموض الدور**

العبارة		موافق	غير موافق	محايد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أعرف مسؤوليات عملي بالتحديد.	ك	31	2		2.88	0.48
	%	93.9	6.1			
أنا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية	ك	18	12	3	2.18	0.95
	%	54.5	36.4	9.1		
أحيانا لا اعرف المطلوب مني القيام به في عملي	ك	22	10	1	2.36	0.92
	%	66.7	30.3	3.0		
العمل الذي ينبغي تأديته واضح جدا	ك	28	3	2	2.76	0.61
	%	84.8	9.1	6.1		
<b>المجموع الكلي</b>					<b>2.55</b>	<b>0.74</b>

من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه أن مستوى غموض الدور مرتفع حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد ب (2.55) وإنحراف معياري (0.74) مما يدل على أن تشتت الإجابات كان ضعيف إذ أن إجاباتهم كانت في اتجاه واحد لحد ما, وبملاحظة اتجاهات أفراد الدراسة نحو العبارات المكونة لهذا البعد نجد أنهم يميلون للموافقة على أنهم يعرفون مسؤوليات عملهم بالتحديد حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.88). كما تميل مفردات الدراسة إلى الموافقة على أنهم غير متأكدون من صلاحيات وظيفتهم بمتوسط حسابي بلغ (2.18) وأنهم لا يعرفون المطلوب منهم القيام به أحيانا بمتوسط حسابي قدر ب(2.76) وكذلك العمل الذي ينبغي تأديته واضح لديهم بمتوسط حسابي نسبته (2.76).

ومما سبق يتضح أنه يوجد غموض الدور بشكل مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية والذي يتسبب في إحداث الضغوط لديهم وهذا ليس في صالح الموظف, حيث أن وضوح الدور يحفز الموظف على بذل المزيد من الجهد لتحقيق مهمته وتحديد أهدافه التي من الواجب تحقيقها وبالتالي يزيد من فاعلية المؤسسة ونجاح الفرد فيها فهذا يقلل من هدر الوقت والجهد المؤدي إلى الضغط وما ينتج عنه من مرض نفسي وعضوي.

### البعد الثاني: عبء الدور

جدول رقم ( 10 ) نتائج إستجابات الأفراد لبعد عبء الدور

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محايد	غير موافق	موافق	العبارة	
1.00	1.85		19	14	ك	حجم الوقت الذي أقوم به أكثر من اللازم
			57.6	39.4	%	
0.97	1.85	2	18	13	ك	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع
		6.1	54.5	39.4	%	
0.75	1.55	8	20	5	ك	مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة
		24.2	60.6	15.2	%	
0.78	1.58	3	22	8	ك	يضايقتني تضحيتي بوقت راحتي في سبيل إنجاز متطلبات عملي
		9.1	66.7	24.2	%	
0.78	1.36		27	6	ك	كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي
			81.8	18.2		
<b>0.87</b>	<b>1.64</b>				<b>المجموع الكلي</b>	

من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

بالنظر إلى الجدول رقم ( 10 ) نلاحظ أن مستوى الضغط المهني لدى مفردات الدراسة فيما يتعلق ببعد عبء الدور منخفض حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (1.64) وإنحراف معياري قدره (0.87), وهذا يدل على وجود تشتت ضعيف للإجابات أي أن إجابات أفراد عينة البحث كانت في اتجاه واحد لحد ما.

وبملاحظة اتجاهات أفراد الدراسة نحو العبارات المكونة لهذا البعد نجدهم يميلون إلى عدم الموافقة على أن حجم الوقت الذي يقومون به أكثر من اللازم وأن وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع منهم حيث بلغ المتوسط الحسابي لهاتين العبارتين (1.85) وأنهم يتضايقون من تضحيتهم بوقت راحتهم بمتوسط حسابي نسبته (1.58) وعبارة مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة بمتوسط حسابي قدر ب (1.55) و كمية العمل الملقاة على عاقهم تفوق قدراتهم بمتوسط حسابي نسبته (1.36).

وما سبق يتضح أن هناك أعباء عمل بنسبة ضعيفة لدى أعوان الحماية المدنية والذي يتسبب في إحداث ضغط عمل لديهم بشكل بسيط جدا, حيث أنه يمكن للفرد الوقوع عرضة للضغط في حال وجود عبء الدور وهذا ما يجعل التوازن ضروريا لأداء عمل أمثل ومميز.

### البعد الثالث: صراع الدور

#### جدول رقم ( 11 ) نتائج إستجابات الأفراد لبعد صراع الدور

العبارة		موافق	غير موافق	محايد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عملي في المنظمة يؤثر على إلتزاماتي العائلية	ك	11	22		1.67	0.95
	%	33.3	66.7			
أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة	ك	11	19	3	1.76	0.93
	%	33.3	57.6	9.1		
يطلب مني إنجاز بعض الأعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة	ك	13	18	2	1.85	0.97
	%	39.4	54.5	6.1		
أنتلقى أوامر غير متوافقة مع رؤسائي في العمل	ك	13	17	3	1.88	0.96
	%	39.4	51.5	9.1		
<b>المجموع الكلي</b>					<b>1.79</b>	<b>0.95</b>

من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الإستجابة بين مفردات الدراسة إتجاه بعد صراع الدور متوسط حيث بلغ (1.79) وإنحراف معياري (0.95) مما يدل على تشتت ضعيف للإجابات أي أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت في إتجاه واحد نوعا ما.

وبملاحظة إستجابات الأفراد نحو العبارات المكونة لهذا البعد نجد أنهم يميلون لعدم الموافقة على أن عملهم في المنظمة يؤثر على إلتزاماتهم العائلية حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (1.67) وأنهم يعملون في ظل سياسات وإرشادات متعارضة بمتوسط حسابي (1.76) وكذلك عبارة يطلب مني إنجاز بعض الأعمال أعتقد أنها غير صحيحة بمتوسط حسابي قدره (1.85) وعبارة أتلقي أوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل بمتوسط حسابي نسبته (1.88).

كما أشرنا سابقا ضمن البحث أن صراع الدور يعتبر من الأسباب الكامنة لضغوط العمل حيث يحدث الصراع إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا أو أبا فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور, ولهذا يجب على الفرد التعامل مع متطلبات دوره بشكل مناسب مما يجعله يبتعد عن حدوث الضغط لديه.

## 2. عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

### 1.2 عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة

نص السؤال القائل: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والضغط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة

الجدول رقم (12) قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت والضغط المهنية

الدلالة الإحصائية Sig(Bilattérale)	معامل الارتباط بيرسون Corrélation Pearson	درجة إدارة الوقت درجة الضغط المهنية
0.00	- 0.42	

المصدر: مخرجات < spss v20 > أنظر إلى الملحق رقم (07)

من الجدول رقم ( 12 ) تبين أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت والضغط المهني قدرت ب ( 0.42 - ) ودلالة إحصائية تساوي ( 0.00 ) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( 0.01 )، مما يدل على وجود ارتباط عكسي بينهما، وهذا يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين. أي أنه كلما كانت هنا إدارة جيدة للوقت كلما قل مستوى الضغط المهني لدى الفرد وبالمقابل كل ما كان هناك تهاون وعدم تسيير منظم للوقت ترتفع نسبة الضغط.

حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة جهاد بن محمد الرشيد (2003) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط سالب بين إدارة الوقت وضغط العمل، كما توافقت كذلك مع دراسة مكناسي محمد (2006) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين أبعاد التوافق المهني وضغوط العمل وأيضاً ما أثبتته دراسة عثمان مريم (2009) في وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنتاج، كما اختلفت مع دراسة مي الشمري (2017) في وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين كل من إدارة الوقت والضغط العمل والقيادة الإدارية.

فإن الاستخدام الأمثل للوقت وللإمكانيات المتوفرة بطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف هامة حيث أن معرفة كيفية قضاء الوقت في الزمن الحاضر وتحليله والتخطيط للاستفادة منه بشكل فعال في المستقبل يؤدي إلى نقص المشاعر السلبية غير المحمودة كالغضب والإحباط والفتور العصبي وأيضاً صراع الدور والعبء الوظيفي ومشكلات إتخاذ القرار التي تندرج تحت مسمى الضغط المهني.

## 2.2 عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى

**نص السؤال القائل:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وغموض الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.

الجدول رقم ( 13 ) قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعد غموض الدور

الدلالة الإحصائية Sig(Bilattérale)	معامل الارتباط بيرسون Corrélation Pearson	إدارة الوقت بعد غموض الدور
0.04	- 0.30	

المصدر: مخرجات < spss v20 > أنظر إلى الملحق رقم ( 07 )



يتضح من الجدول رقم ( 13 ) أن عامل الارتباط بين متغير إدارة الوقت وبعد غموض الدور بلغ (0.30) ودلالة إحصائية تساوي (0.04) فهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) , مما يدل على وجود ارتباط سالب الإتجاه يعني هناك علاقة عكسية إرتباطية عكسية بين إدارة الوقت وغموض الدور. أي أنه كلما كانت هناك إدارة جيدة للوقت تقل نسبة الغموض, فمن أجل إدارة الوقت على الفرد أن يكون قادراً على تقييم قيوده وإمكاناته وتوقع العوامل المؤثرة في إستخدامه وتطوير الأساليب التي تمكنه من إستغلال فوائده والحفاظ عليه وتطبيقها، حيث يجب تخطيط الفرد لذاته وتحديد أهدافه فهذا سيساهم في وضوح الأهداف المتوقعة منه وبالتالي وضوح المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد وبالتالي وضوح الدور ومنه يصبح لدى الفرد رضا عن وظيفته وثقة عالية بنفسه مما يزيد من الإنتاجية والكفاءة ليعود بالنفع على الفرد والمجتمع.

### 3.2 عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية

**نص السؤال القائل:** توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت و عبء الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.

الجدول رقم ( 14 ) قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعد عبء الدور

الدلالة الإحصائية Sig(Bilattérale)	معامل الارتباط بيرسون Corrélation Pearson	إدارة الوقت بعد عبء الدور
0.03	- 0.31	

المصدر: مخرجات < spss v20 > أنظر إلى الملحق رقم ( 07 )

من الجدول رقم (14) لاحظنا أن معامل بيرسون قدر ب (0.31 -) ودلالة إحصائية تساوي (0.03) فهي دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وحسب تحليل الارتباط لبيرسون بين إدارة الوقت وبعد عبء الدور فإن هناك ارتباط عكسي بينهما وهذا يبين أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بينهما.

أي أنه كلما كانت إدارة جيدة للوقت كلما قلت نسبة ضغوط العمل التي يسببها عبء الدور، فإن حصر الوقت وتوزيعه توزيعاً مناسباً وإستثمار كل لحظة فيه الإستثمار الأمثل في ضوء مخططات مناسبة مرتبطة بين الأهداف التي ينبغي تحقيقها والممارسات والأساليب التي سيتم تنفيذها والوقت المحدد لهذا التنفيذ وهذا يتم من خلال تقسيم وقته وبالتالي إنجاز المهام المكلفة إليه بالشكل المناسب وإعطاء كل ما عنده وتوظيفه في مهمته وعدم تحمل أعباء عمل إضافية.

#### 4.2: عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

**نص السؤال القائل:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وصراع الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

الجدول رقم ( 15 ) قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعد صراع الدور

الدلالة الإحصائية Sig(Bilatérale)	معامل الارتباط بيرسون Corrélation Pearson	إدارة الوقت بعد صراع الدور
0.09	- 0.23	

المصدر: مخرجات < spss v20 > أنظر إلى الملحق رقم (07)

من الجدول رقم (15) تبين أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعد صراع الدور قدر ب (0.23 -) ودلالة إحصائية تساوي (0.09) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت وصراع الدور، وعليه نرفض الفرض البديل ونقبل

الفرض الصفري القائل لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وصراع الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.

وهذا يعني أن إدارة الوقت لا تتأثر ولا ترتبط بصراع الدور حيث أن هذا الأخير يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو مرؤوسيه أو زميله في العمل كذلك، حيث تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجارات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى حدوث ضغط مهني لدى الفرد.

## الإستنتاج العام:

أسفرت نتائج هذه الدراسة على أن:

- ✓ المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير إدارة الوقت تراوحت ما بين (1.33 و 2.42)، أما متوسط المتوسطات للقيم التكرارية وفق مقياس ليكرت الثلاثي المستخدم فقد بلغ (1.75) وإنحراف (0.84) مما يعني أن مستوى إدارة الوقت لدى أعوان الحماية المدنية متوسط.
- ✓ المتوسطات الحسابية لجميع أبعاد الضغط المهني تراوحت ما بين (1.64 و 2.55) درجة على مقياس ليكرت، أما متوسط المتوسطات للقيم التكرارية للأبعاد فقد بلغ (1.99) وإنحراف معياري (0.85) مما يعني أن مستوى الضغط لديهم متوسط.
- ✓ المتوسطات الحسابية لجميع فقرات بعد "غموض الدور" من المحور الرئيسي الضغوط المهنية تراوحت ما بين (2.18 و 2.76)، أما متوسط المتوسطات للقيم التكرارية وفق مقياس ليكرت الثلاثي المستخدم فقد بلغ (2.55) وإنحراف (0.84) وهذه النسبة تدل على وجود غموض دور بنسبة عالية لدى أعوان الحماية المدنية .
- ✓ المتوسطات الحسابية لجميع فقرات بعد "عبء الدور" من المحور الرئيسي الضغوط المهنية تراوحت ما بين (1.36 و 1.85)، أما متوسط المتوسطات للقيم التكرارية وفق مقياس ليكرت الثلاثي فقد بلغ (1.64) وإنحراف معياري (0.87) مما يعني أنه لا يوجد عبء دور لدى عينة الدراسة إلا بنسبة بسيطة.
- ✓ المتوسطات الحسابية لجميع فقرات بعد "صراع الدور" من المحور الرئيسي الضغوط المهنية تراوحت ما بين (1.67 و 1.88)، أما بخصوص متوسط المتوسطات للقيم التكرارية وفق المقياس الثلاثي المستخدم فقد بلغ (1.79) وإنحراف معياري (0.0.95) وهذا يعني أن صراع دور بنسبة متوسطة.
- ✓ قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت والضغط المهني المقدرة ب(0.42 -) عند مستوى الدلالة 0.01 دلت على وجود علاقة ارتباطية عكسية ومنه الفرضية القائلة: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والضغط المهني" تم تحقيقها.
- ✓ قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعده غموض الدور المقدرة ب(0.30 -) عند مستوى الدلالة (0.05) دلت على وجود علاقة ارتباطية عكسية ومنه تم تحقيق الفرضية القائلة: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وغموض الدور" تم تحقيقها

✓ كما أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعد عبء الدور قدرت ب(0.31 -) عند مستوى الدلالة (0.05) دالة عل وجود علاقة ارتباطية عكسية وبالتالي تم تحقيق الفرضية القائلة: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وعبء الدور"

✓ بالنسبة للفرضية الأخيرة جاءت قيمة معامل الارتباط بين إدارة الوقت وبعد صراع الدور (0.29 -) بدلالة إحصائية تساوي (0.09) وبالتالي هي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ومن هنا يمكن القول أن هذه الفرضية غير محققة ومنه قبول الفرض الصفري القائل: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وصراع الدور"

### المقترحات :

- ✓ توسيع مفهوم الوقت وأهميته لدى الأفراد من خلال الإطلاع على المنشورات ذات العلاقة.
- ✓ الحد من المعوقات العامة والشخصية لإدارة الوقت والتي بدورها تُحدث ضغط لدى الفرد.
- ✓ عقد دورات تدريبية للموظفين في مجال إدارة الوقت يتم من خلالها تدريبهم بشكل عملي على إدارة وقتهم من خلال برامج متخصصة يتم وضعها لهذا الغرض.
- ✓ ضرورة قيام الإدارة بدراسة الضغوط المهنية الموجودة عند موظفيها ومحاولة إعداد الحلول المناسبة والتي يؤدي تطبيقها إلى التخفيف من تلك الضغوط
- ✓ ضرورة عقد دورات تدريبية لتعلمهم كيفية التخلص من ضغوط العمل.

### خاتمة:

لقد برز بشكل واضح في الآونة الأخيرة مفهوم الوقت وأهميته وارتبط بشكل كبير بالعمل الإداري, فالإهتمام بالوقت يدفع الفرد للنظر إلى كيفية إدارته وإستغلاله بصورة مثلى من قبل العاملين, فإن الإدارة الجيدة تسعى إلى إستثمار الوقت إنطلاقا من أنه مورد فريد من نوعه ولا يمكن إداره كما لا يمكن على الفرد تضييعه إنما يجب إستثماره وإستغلاله بحكمة ومنطق وبالتالي توفير الجهود, حيث أنه يمكن تغيير بعض العادات والأساليب القديمة المستخدمة والغير مفيدة التي تزيد من إهدار الوقت والجهد وهذا من خلال إستخدامه بفعالية أكثر مما يساهم في التخفيف من الضغوط الناتجة عن العمل التي يسببها غموض الدور وأعباءه وكذا صراع الدور وغيرهم من المصادر الإجتماعية والشخصية و التي بدورها تؤدي إلى آثار متعددة منها على صحة الفرد وأيضا على المؤسسة.

وبالتالي فإن إدارة الوقت غاية في الأهمية مما يستدعي تطبيقها في جميع المؤسسات والتي من خلالها يتم حل العديد من المشكلات التي من ضمنها الضغوط المهنية.

# قائمة المراجع

## 1/ المراجع العربية:

- أبو النصر مدحت محمد. (2015). إدارة الوقت: المفهوم والقواعد والمهارات. ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- إبراهيمي أسماء. (2014). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس. الجزائر. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- إيان فليمنج. (2011). كتيب الجيب إدارة الوقت. ط2. المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.
- الأحسن حمزة. (2015). 11(1) سبتمبر. الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم. مجلة العلوم النفسية والتربوية. الجزائر. جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- الجريسي خالد عبد الرحمان. (د س). إدارة الوقت من المنظور الإسلامي والإداري. الجريم حسين. (1997). السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد في المنظمات. الأردن: دار الورق.
- الحناوي إيناس أكرم أحمد. (2001). دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الوقت لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وسبل تفعيله. رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية. غزة. الجامعة الإسلامية.
- الخطيب عيبر فوزي. (2009). إدارة الوقت وأثرها في مستوى أداء العاملين. رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. الأردن. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- الرحيمي سالم وتوفيق المارديني. (2014). أثر إدارة الوقت في التحصيل الأكاديمي للطلبة بجامعة إربد الأهلية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 30. العدد الأول.
- الرشيد جهاد بن محمد. (2003). إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل. رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية قسم العلوم الإدارية.

- الزويني إبتسام صاحب موسى ورائدة حسين حميد وعبد الرضا عبد الجليل التميمي. (2016). علم النفس الإيجابي: نشأته، أهدافه، تطبيقاته. (ط1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- السويدان محمد طارق ومحمد أكرم العدلوني. (2004). فن إدارة الوقت. (ط2). الرياض: قرطبة للإنتاج الفني.
- الشمري مي حمودي عبد الله. (2017). إدارة الوقت وضغط العمل وعلاقتهما في القيادة. المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك. المجلد (10) العدد (01).
- العديلي ناصر محمد. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي. السعودية: معهد الإدارة العامة.
- الفريجات خضير كاظم محمود وموسى سلامة اللوزي وأنعام الهاشمي. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. (ط1). عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- الفقي إبراهيم. (2009). إدارة الوقت. جمهورية مصر العربية القاهرة: إبداع للإعلام والنشر.
- القرضاوي يوسف. (1991). الوقت في حياة المسلم. (ط5). بيروت: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع.
- المعشر عيسى إبراهيم. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم. رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. الأردن. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- المغربي كامل محمد. (2004). السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. (ط3). عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- المغربي محمد الفاتح محمود بشير. (2016). السلوك التنظيمي. (ط1). عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- النعاس عمر مصطفى. (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. (ط1). مصراتة: منشورات جامعة 7 أكتوبر.
- الوليدي هيفاء عبد الله. (دس). مدى كفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في المنظمات مجتمع الدراسة: لإدارة المشاريع والشؤون الهندسية بالأمانة العامة بمدينة جدة التابعة لوزارة الشؤون البلدية والقروية. ماجستير إدارة أعمال تخصص إدارة عامة.
- جغوب دلال. (2015). مفهوم إدارة الوقت الإبداعي عند مالك بن نبي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الإدارة التربوية. قسم علم النفس وعلوم التربية و الأروطونيا. الجزائر. جامعة سطيف 2.
- جلدة سامر. (2009). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية. (ط1). دار أسامة للنشر والتوزيع.
- جون بي أردنز (2008). التعايش مع ضغوط العمل. (ط2). المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.



- حبشي حسين محمد. (2016). الخصائص السيكومترية لإستبانة إدارة الوقت لدى عينة من طلاب الجامعة في مصر والسعودية. دراسة تقويمية لنظرية القياس التقليدية ونظرية الإستجابة للمفردة. المجلة التربوية الكويت. مجلد 95. العدد 99.
- حزرالله احمد أحمد. (2010). التربية النفسية المهنية علم النفس المهني. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- حسن راوية. (2003). السلوك التنظيمي المعاصر. جامعة الإسكندرية:الدار الجامعية.
- حسين صلاح شيماء. (2013). بناء مقياس إدارة الوقت لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد. قسم العلوم التربوية والنفسية, كلية التربية للبنات جامعة بغداد. مجلة كلية التربية للبنات. المجلد 24 (01).
- حسين سحراء أنور. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد 36.
- حلمي فارس. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. (ط1). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- حمادات محمد حسن محمد. (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. (ط1). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- حمدي ياسين وعلي عسكر وحسن الموسوي. (1999). علم النفس لصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق. (ط1). الكويت: دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع.
- حمودة عبد الناصر محمد. (2003). دليل المدير العربي لإدارة الوقت. القاهرة: كلية التجارة جامعة أسيوط.
- خفاجي إيهاب. (2011). إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل.
- خليفة وليد السيد احمد ومراد علي عيسى سعد. (2008). الضغوط النفسية والتخاف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي. (ط1). الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
- دوجلاس ميريل. (2008). الطريق الفعال لإدارة الوقت والنفس والمال. (ترجمة خالد العامري ط1). القاهرة: دار الفاروق للإستثمارات الثقافية.
- رضوان محمود عبد الفتاح. (2012). مهارات التكيف مع ظروف العمل. (ط1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- رونالدي, ريجيو. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. (ترجمة فارس حلمي ط1). عمان دار الشروق للنشر والتوزيع.
- سهيل رزق دياب. (2003). مناهج البحث العلمي. غزة- فلسطين.
- شحادة محمد أمين. (2006). إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة. (ط1). دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع.

- عداربة محمود محمد يحيى. (2006). إدارة الوقت لدى مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث الأساسية في الضفة الغربية. رسالة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية. فلسطين. جامعة بيرزيت.
- عدون ناصر دادى. (2004). إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي. الجزائر: دار المحمدية العامة.
- عقون آسيا. (2011). الضغط النفسي والمهني وعلاقته بإستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي. الجزائر. جامعة فرحات عباس سطيف.
- عمرون سليم. (2019). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس. الجزائر. جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد. (د س). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة للنشر والطباعة.
- قنون سميحة. (2019). أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتمائل التنظيمي. (ط1). الجزائر- سوق أهراس: إيكوزيوم أفولاي للنشر والتوزيع.
- (khris kyriacou). الضغط القلق لدى المعلمين. (ترجمة وليد العمري ومحمد جهاد جمل 2008). الأردن: دار الكتاب الجامعي للنشر.
- ليستر آر بيتل. (1999). إدارة الوقت المرشد الكامل للمديرين الذين يعانون من ضغط الوقت. (ترجمة محمد نجار, مراجعة هشام عبد الله). عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.
- مصطفى يوسف. (2013). إدارة الموارد البشرية من منظور إداري تنموي تكنولوجي. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- مكناسي محمد. (2006). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية. رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. الجزائر. جامعة منتوري قسنطينة.

## 12/ المراجع الأجنبية:

- Ait Meziane soumia. (2012). *Le stress du travail*. Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de master en science sociales département sociologie. Sociologie du travail et des ressources humaines. université abderrahmane mira bjaia.
- Dr. khaled al jeraisy. *Time management from Islamic and administrative perspectives*. Translated by: dr Mohamed atif mogahed Mohamed.

## قائمة الملاحق

- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة
- إستبيان إدارة الوقت
- إستبيان الضغوط المهنية
- نتائج حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود إستبانة إدارة الوقت بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)
- نتائج حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود إستبانة الضغوط المهنية بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)
- نتائج حساب معامل ارتباط بيرسون بين إدارة الوقت وأبعاد الضغوط المهنية بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)

## 1: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

هي مرفق عمومي مهامه حماية الأشخاص والممتلكات وطبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسيرة التطورات العصرية والتقنية وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة كما إنها تتمتع بتنظيم إداري تقني وعملي لضمان التكفل بالمهام الإنسانية المنوطة بها. حيث كانت الحماية المدنية في الفترة الاستعمارية متمركزة في المدن التي يقطنها المعمرين وكانت عبارة عن خلايا للدفاع عن المعمرين وممتلكاتهم وذلك بموجب قانون 1938 خاص بالفرنسيين بصفة عامة.

وبعد الحقبة الاستعمارية وجدت الجزائر نفسها أمام قطاع حساس يكاد يكون شبه مفقود في الميدان من حيث التنظيم المؤرخ في 15/04/1964 تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية المدنية على مستوى وزارة الداخلية حيث انتقلت الحماية المدنية من مجرد مصلحة مركزية إلى مصلحة وطنية وذلك مستوى المركزية ، ومن مصلحة مكافحة الحرائق والإسعافات على المستوى المحلي إلى مصلحة ولائية للحماية المدنية مع رسكلت الأعوان العاملين على مستوى البلديات لتوسيع معارفه ، وفي سنة 1970 تم إدراج قطاع الحماية المدنية ضمن قطاعات الدولة ، والإشراف عليه بصفة مباشرة إضافة إلى تحويل مراكز الإسعاف ومكافحة الحرائق إلى وحدات الحماية المدنية وإدماج كل التشكيلات تحت غطاء واحد وهو سلك الحماية المدنية الذي يخضع لقانون الوظيف العمومي في إطاره القانوني والتنظيمي ، حيث أصبح عون الحماية المدنية يتميز بزيه الرسمي وتبته وذلك في إطار شبه عسكري.

يتسم نشاط مؤسسة الحماية المدنية بالطابع الإداري المحلي المتمثل في دور المصالح الخارجية، طبقا للمرسوم 54/92 المؤرخ في 12/02/1992 والمتعلق بتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية ، أين تم تحويل مصلحة الحماية المدنية من الولاية إلى مديرية الحماية المدنية ، ويقصد بالمصالح الخارجية للحماية المدنية الهياكل الإدارية التي تنشط في هذا الإطار على مستوى الولاية. تنقسم المصالح الخارجية للحماية المدنية على مستوى كل ولاية إلى ثلاث مصالح:

- ✓ مصلحة الإدارة والإمداد
- ✓ مصلحة الوقاية
- ✓ مصلحة الحماية العامة

ويتولى مدير الحماية المدنية في الولاية زيادة على التنسيق لنشاط المصالح، تنسيق الإسعافات عند وقوع الكوارث وفقا للأحكام التنظيمية المعمول بها، حيث تعد وظيفة المدير الولائي للحماية

المدنية ووظيفة عليا في الدولة. وعلى ذلك فهو مسؤول أمام كل من وزير الداخلية، المدير العام للحماية المدنية ووالي الولاية. على كل نشاطات الحماية المدنية بالولاية لا سيما مخطط تسيير الوسائل، التكوين المتواصل للمستخدمين، الوقاية وكل التدخلات.

## 2: الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية

### مصلحة الإدارة والإمداد SAL

يتولى رئيس مصلحة الإدارة والإمداد بالتكفل بما يلي:

- 1- التسيير الغير مركز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية للولاية.
  - 2- يتابع انجاز برامج التجهيز والمنشآت ويتولى صيانتها
  - 3- يتابع وينسق أعمال التكوين ويسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية
  - 4- يتولى تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول الإمدادات والمعدات وخروجها، ويتابع نشاط الحظائر و ورشات الصيانة
  - 5- يتولى متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية وعلى هذا فإن هذه المصلحة تقسم إلى مكاتب تساهم في ضمان السير الحسن لنشاطات المصلحة من 02 مكاتبين إلى 04 مكاتب حسب الخريطة الجغرافية المتواجدة بها الولاية.
- إن مصلحة الإدارة والإمداد لولاية بسكرة تنقسم إلى مكاتبين، ونظرا لتواجدها بالمنطقة 03، مقسمة إلى:

-مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي

-مكتب المحاسبة والأموال

### 1-مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي:

يتولى تسيير الحياة المهنية للمستخدمين على عدة مراحل وهي:

ا- التوظيف: وهو يجري حسب كفاءات مختلفة وهي:

-المسابقة على أساس الاختبارات

-المسابقة على أساس الشهادات

## -الامتحانات المهني

-**العقوبات:** ينص عليها المرسوم 302/82 المؤرخ في 82/09/11 المتعلق بكيفيات تطبيق الأحكام التشريعية لعلاقات العمل الفردية، فكل خطأ مهني يرتكبه عون الحماية المدنية أثناء تأديته لمهامه يعرضه إلى عقوبات تأديبية حسب نوعية الخطأ، وتصنف الأخطاء إلى ثلاث درجات:

-**الدرجة الأولى:** الخاصة بالانغفلة أوام

-**الدرجة الثانية:** الناتجة عن غفلة أو إهمال

-**الدرجة الثالثة:** المتمثلة في التلبس بإخفاء معلومات أو رفض تنفيذ التعليمات أو إفشاء أسرار مهنية... الخ

**التكوين** ، يسهر هذا المكتب على إعداد برامج التكوين وكذا تطبيقه على مستوى وحدات الحماية المدنية، ويعمل على القيام بتدريبات، لأعوان الأمن والحرائق، وتدريبات لمختلف الاختصاصات

## ||-مكتب المحاسبة والأموال

يتولى هذا المكتب مسك الإعتمادات وتسيير الميزانية وتنفيذها حسب الأبواب ويقسمها على عدة مواد، كما يقوم بتسيير الميزانية و بإحصاء ومتابعة العتاد والأموال والمنشآت المتواجدة بمختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية

كما تتوفر مختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية على عتاد متنوع ، وهو إما أن يكون تخصيص من المديرية العامة لفائدة المديرية الولائية أو عبارة عن إقتناء من ميزانية المديرية الولائية

## ||-مصلحة الحماية العامة:

يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار، ويراقب صلاحية استعمالها وفي مجال التدخل يتابع استخدام الوسائل وذلك في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار.

ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات، كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني.

ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية:

1- مكتب المخططات والأجهزة الأمنية:

- يتابع إحداث مختلف مخططات التدخل

- ينسق العمل مع المصالح المعنية لانجاز المخططات.

- يسهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدات الحماية المدنية

- يسطر برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية، ويسهر على ضمان تطبيقها ميدانيا

- يناقش ويدرس احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية.

- ومن مهامه تحضير تغطية امن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية، بالإضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.

ب- مكتب المواصلات العملية:

- يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة

- المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة

مختلف مخططات التدخلات والإسعافات:

1-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للولاية.

2-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية

3-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

## مصلحة الوقاية 🇩🇿

مهام مصلحة الوقاية:



تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية

- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية

- تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها

- تبادر بحملات الإعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها

تتكون مصلحة الوقاية لولاية بسكرة من مكتبين

#### **1- مكتب الدراسات والإحصائيات:**

يقوم بدراسة الأخطار على المخططات والزيارات الوقائية وزيارات المراقبة وزيارات المطابقة بالنسبة لزيارات المراقبة والمطابقة للمؤسسات المستقبلية للجمهور تقوم بها لجنة الوقاية والحماية المدنية للولاية أما المنشآت المصنفة تقوم بزيارتها لجنة المراقبة والحراسة كذلك يقوم هذا المكتب بالمشاركة في اللجان المختلفة والتي منها لجنة اختيار الأراضي ولجنة حماية المنشآت الطاقوية ولجنة مراقبة النشاط غير القار

أما الإحصائيات فالهدف منها الخروج بتوصيات وقائية للحد أو التقليل من الحوادث ويقوم بإعداد الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، السداسية، السنوية، والموسمية

#### **2- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة:**

يكلف هذا المكتب بإعداد مخططات الوقاية من الكوارث، وكذلك الخرائط الخاصة بالأخطار.

#### **v- إنجاز مخططات الوقاية:**

##### **ا/ على مستوى الولاية:**

بعد القيام بعملية إحصاء للأخطار التي من المحتمل أن تحدث على تراب الولاية، يجب على الوالي أن يكلف كل مسؤول من الجهاز التنفيذي وفقا لمهامه بإنجاز مخطط الوقاية، لكل خطر تم إحصاؤه من طرف هذا المسؤول الذي يجب عليه أن يضع مصالحه وكذا هيئاته المتخصصة، حيز التنفيذ، لإنجاز مخطط الوقاية الخاص به.

##### **ب/ على مستوى البلدية:**

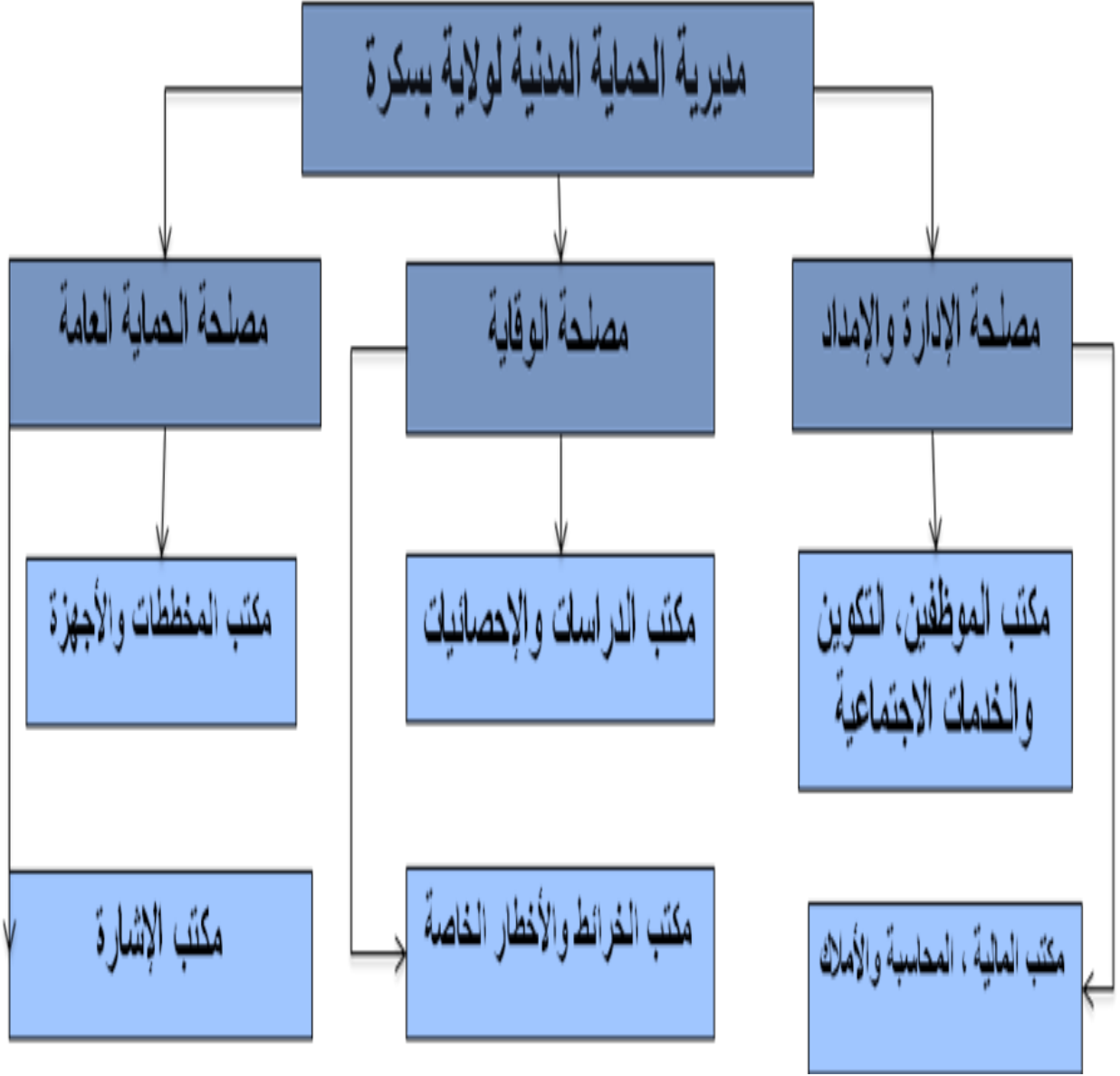
إن مخطط الوقاية لكل خطر من الأخطار التي يمكن أن تخص تراب بلدية ما يشكل في الحقيقة وفي أغلب الأحيان مستخلص من مخطط الوقاية من الأخطار الخاص بالولاية، غير أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يجب أن يحتفظ، يسير ويتابع مخططات الوقاية التي تخص بلديته.

إن مراقبة تطبيق الإجراءات التي هي من صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي يتم من طرف المدير المعني من الجهاز التنفيذي الولائي وكذلك من طرف الوالي.

### **ج/ على مستوى الوحدة:**

بنفس الطريقة المتبعة فيما يخص الولاية، من الضروري أن يقوم مدير كل وحدة اقتصادية أو اجتماعية بإعداد إحصاء للأخطار المحتملة في وحدته بحكم موقعها أو بسبب نشاطها.

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



## الملحق رقم (03) :إستبيان إدارة الوقت



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم النفس

### Gestion du temps إستبانة أبعاد إدارة الوقت

اخي العامل(ة) تحية طيبة أما بعد :

في إطار القيام بدراسة استطلاعية حول " إدارة الوقت وعلاقتها بالضغوط المهنية" باستشراف رأيك حول الموضوع، مع إمكانية التعبير بكل روح موضوعية، وللأمانة العلمية لن تقدم هذه المعلومات، إلا في ما يخدم البحث العلمي. مشاركتك في الموضوع تعني دعم البحث العلمي، وشكراً على تخصيص جزء من وقتك الثمين للإجابة عن أسئلة هذا الإستبيان.

مثال توضيحي:

محايد	غير موافق	موافق	العبارة
	×		أشعر بالتعب الزائد عندما أكون في العمل

محايد	غير موافق	موافق	العبـارات
			1. أحتفظ بجدول للوقت بالنسبة لكل أسبوع يبين كيف سأقوم بتوزيع وقتي خلال الأيام القادمة
			2. أجد نفسي في موقف أحاول فيه تأدية العديد من الاعمال في نفس الوقت
			3. لدي لأهداف واضحة لما أرغب في تحقيقه عندما أبدأ في أداء مهمة ما
			4. وجب علي أن أبقى متأخرا في مكنتي من أجل إنهاء عمل ما
			5. أعرف أين أسأل عن المعلومات التي من المحتمل أن أحتاجها في عملي
			6. أقوم بتصنيف المهام وذلك حتى لا اضطر على التحول من نوع واحد من العمل إلى آخر
			7. أجد وقتا للتخطيط للمستقبل بدلا من أن أفاجا بالأحداث
			8. بإمكانني أن أصف نفسي على أنني شخص دقيق في مراعاة المواعيد
			9. أشعر بالتعب الزائد عندما أكون في العمل
			10. أقوم بتسجيل المهام ذات الأهمية على قصاصات من الورق
			11. أجد الوقت الكافي الذي يمكنني من التركيز في عملي
			12. لا أستعجل في إتخاذ القرارات
			13. من الواجب علي أن أقوم بإتخاذ القرارات الخاصة بتنظيم مكنتي وإدارة وقتي بصورة أكثر فعالية
			14. أستطيع إعادة التفكير مرة أخرى وبسرعة في عملي الذي كنت فيه إذا ما حصلت لي مقاطعات
			15. أستطيع أن أسترخي عندما يكون لدي وقت فراغ في المكنت
			16. لدي أساليب مهدبة لإنهاء المقابلات والمحادثات مع الآخرين بمجرد حصولي على المعلومات التي أريدها
			17. أتحكم بوقتي عندما اضطرر بسبب صدمات مع الرؤساء أو المرؤوسين
			18. أستطيع أن أقول "لا" عند الضرورة وأتمسك بها
			19. أنشغل في مهام من الممكن أن يعملها الآخرين الذين ليست لديهم مؤهلاتي

			<b>20.</b> أتعامل مع المقاطعات التي تأتي من الآخرين بطريقة خاصة و مؤدبة
			<b>21.</b> عندما أعطي الآخرين توجيهات بخصوص أداء عمل ما فإنني أكون واضحا لدرجة أنهم لا يحتاجون للعودة إلي للإستفسار عن هذه التوجيهات
			<b>22.</b> أنا قادر على التفويض للمرؤوسين عند الضرورة
			<b>23.</b> أعرف الناس الذين يجب أن أذهب إليهم من أجل الحصول على المعلومات والتوجيه عندما يكون ذلك ضروريا

## الملحق رقم (04) : إستبيان الضغوط المهنية



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية  
قسم العلوم الإجتماعية  
شعبة علم النفس

### Pression professionnelle إستبانة الضغوط المهنية

#### أخي العامل (ة) تحية طيبة أما بعد:

الإستبانة التي بين أيديكم إحدى مستلزمات مشروع البحث الموسوم "إدارة الوقت وعلاقتها بالضغوط المهنية" لمجموعة من أعوان الحماية المدنية , وأبرز مساعدة تقدمونها هي إجاباتكم الصريحة وبكل موضوعية على كل فقرة بعد أن تقرأها بعناية وبشكل يعكس رأيكم الصريح علما أن معلوماته تبقى سرية فالنتائج المأنتية ستعتمد لأغراض البحث العلمي فقط.

مشاركتك في الموضوع تعني دعم البحث العلمي , وشكرا على تخصيص جزء من وقتك الثمين للإجابة على أسئلة هذا الإستبيان.

#### مثال توضيحي :

العبرة	موافق	غير موافق	محايد
كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي	X		

محايد	غير موافق	موافق	العبارات
			1. أعرف مسؤوليات عملي بالتحديد.
			2. أنا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية.
			3. أحياناً لا أعرف المطلوب مني القيام به في عملي.
			4. العمل الذي ينبغي تأديته واضح جداً.
			5. حجم الوقت الذي أقوم به أكثر من اللازم.
			6. وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني.
			7. مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة.
			8. يضايقني تضحيتي بوقت راحتي في سبيل إنجاز متطلبات عملي.
			9. كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي.
			10. عملي في المنظمة يؤثر على إلتزاماتي العائلية.
			11. أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة.
			12. يطلب مني إنجاز بعض الأعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة.
			13. أتلقى أوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل.



**الملحق رقم (05): نتائج حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود إستبانة إدارة الوقت بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)**

**Correlations**

	N		Mean	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing			
أحتفظ بجدول للوقت بالنسبة لكل أسبوع يبين كيف سأقوم بتوزيع وقتي خلال الأيام القادمة	33	0	1.33	.692	44
أجد نفسي في موقف أحاول فيه تأدية العديد من الاعمال في نفس الوقت	33	0	1.33	.736	44
لدي لأهداف واضحة لما أرغب في تحقيقه عندما أبدأ في أداء مهمة ما	33	0	2.03	.984	67
يجب علي أن أبقى متأخرا في مكنتي من أجل إنهاء عمل ما أعرف أين أسأل عن	33	0	1.36	.653	45
المعلومات التي من المحتمل أن أحتاجها في عملي	33	0	2.06	.998	68
أقوم بتصنيف المهام وذلك حتى لا اضطر على التحول من نوع واحد من العمل إلى آخر	33	0	1.70	.951	56
أجد وقتا للتخطيط للمستقبل بدلا من أن أفاجأ بالأحداث	33	0	1.33	.595	44
بإمكاني أن أصف نفسي على أنني شخص دقيق في مراعاة المواعيد	33	0	2.36	.895	78
أشعر بالتعب الزائد عندما أكون في العمل	33	0	1.24	.614	41
أقوم بتسجيل المهام ذات الأهمية على قصاصات من الورق	33	0	1.85	.972	61
أجد الوقت الكافي الذي يمكنني من التركيز في عملي	33	0	1.52	.870	50
لا أستعجل في إتخاذ القرارات	33	0	2.09	.947	69

من الواجب علي إن أقوم بإتخاذ القرارات الخاصة بتنظيم مكتبي وإدارة وقتي بصورة أكثر فعالية	33	0	2.06	.933	68
أستطيع إعادة التفكير مرة أخرى وبسرعة في عملي الذي كنت فيه إذا ما حصلت لي مقاطعات	33	0	1.48	.870	49
أستطيع أن أسترخي عندما يكون لدي وقت فراغ في المكتب	33	0	1.52	.870	50
لدي أساليب مهدبة لإنهاء المقابلات والمحادثات مع الآخرين لمجرد حصولي على المعلومات التي أريدها	33	0	2.12	.927	70
أتحكم بوقتي عندما اضطرر بسبب صدمات مع الرؤساء أو المرؤوسين	33	0	1.94	.966	64
أستطيع أن أقول " لا " عند الضرورة وأتمسك بها	33	0	1.52	.795	50
أنشغل في مهام من الممكن أن يعملها الآخرين الذين ليست لديهم مؤهلاتي	33	0	1.33	.692	44
أتعامل مع المقاطعات التي تأتي من الآخرين بطريقة خاصة و مؤدبة عندما أعطي الآخرين	33	0	2.09	.980	69
توجيهات بخصوص أداء عمل ما فإنني أكون واضحا لدرجة أنهم لا يحتاجون للعودة إلي للإستفسار عن هذه التوجيهات	33	0	2.42	.902	80
أنا قادر على التفويض للمرؤوسين عند الضرورة	33	0	1.33	.595	44
أعرف الناس الذين يجب أن أذهب إليهم من أجل الحصول على المعلومات والتوجيه عندما يكون ذلك ضروريا	33	0	2.15	.939	71

**الملحق رقم (06): نتائج حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لنبود إستبانة الضغوط المهنية بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)**

**Statistics**

	N		Mean	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing			
أعرف مسؤوليات عملي بالتحديد	33	0	2.88	.485	95
أنا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية	33	0	2.18	.950	72
أحيانا لا اعرف المطلوب مني القيام به في عملي	33	0	2.36	.929	78
العمل الذي ينبغي تأديته واضح جدا	33	0	2.76	.614	91
حجم الوقت الذي أقوم به أكثر من اللازم	33	0	1.85	1.004	61
وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني	33	0	1.85	.972	61
مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة	33	0	1.55	.754	51
بضايقتني تضحيتي بوقت راحتي في سبيل إنجاز متطلبات عملي	33	0	1.58	.867	52
كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي	33	0	1.36	.783	45
عملي في المنظمة يؤثر على إلتزاماتي العائلية	33	0	1.67	.957	55
أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة	33	0	1.76	.936	58
يطلب مني إنجاز بعض الأعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة	33	0	1.85	.972	61
أتلقي أوامر غير متوافقة مع رؤسائي في العمل	33	0	1.88	.960	62

الملحق رقم (07): نتائج حساب معامل ارتباط بيرسون بين إدارة الوقت وأبعاد الضغوط المهنية بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V20)

		Correlations				
		الوقت	الضغط	غموض	عبء	صراع
الوقت	Pearson Correlation	1	-.422 <sup>**</sup>	-.304 <sup>*</sup>	-.317 <sup>*</sup>	-.239-
	Sig. (1-tailed)		.007	.043	.036	.090
	N	33	33	33	33	33
الضغط	Pearson Correlation	-.422 <sup>**</sup>	1	.607 <sup>**</sup>	.636 <sup>**</sup>	.711 <sup>**</sup>
	Sig. (1-tailed)	.007		.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33
غموض	Pearson Correlation	-.304 <sup>*</sup>	.607 <sup>**</sup>	1	.374 <sup>*</sup>	.097
	Sig. (1-tailed)	.043	.000		.016	.295
	N	33	33	33	33	33
عبء	Pearson Correlation	-.317 <sup>*</sup>	.636 <sup>**</sup>	.374 <sup>*</sup>	1	.023
	Sig. (1-tailed)	.036	.000	.016		.448
	N	33	33	33	33	33
صراع	Pearson Correlation	-.239-	.711 <sup>**</sup>	.097	.023	1
	Sig. (1-tailed)	.090	.000	.295	.448	
	N	33	33	33	33	33

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين إدارة الوقت والضغوط المهنية, حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية قدرت ب (33) عون بمديرية الحماية المدنية بولاية بسكرة، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي وتم الإستعانة بالإستبيان كأداة لجمع البيانات وإستخدام نظام SPSS كأسلوب لمعالجة البيانات وتم إختيار الأساليب الإحصائية التالية (المتوسطات الحسابية، الإنحرافات المعيارية ومعامل الارتباط بيرسون)

ولقد تم طرح التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت والضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟

وتبنت الدراسة الفرضيات التالية:

- **الفرضية العامة:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.
- **الفرضية الجزئية 1:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وغموض الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.
- **الفرضية الجزئية 2:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وعبء الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.
- **الفرضية الجزئية 3:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وصراع الدور لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.

حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أنه:

- ✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والضغوط المهنية.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وغموض الدور.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وعبء الدور.
- ✓ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وصراع الدور.

## Study summary

This study aimed to identify the relationship that exists between time management and occupational pressures, as the study applied to a random sample estimated at (33) aids in the civil protection directorate in the wilaya of biskra, where the study relied on the descriptive correlative approach and the questionnaire was used as a tool to collect data and use the SPSS system as a treatment method. The data and the following statistical methods were chosen (arithmetic averages, standard deviations and pearson correlation coefficient)

The following question was raised:

- Is there a correlation between time management and professional pressures of civil protection officers in the wilaya of biskra?

The study adopted the following hypotheses :

- **General hypothesis**: there is a correlation relationship with statistical significance between time management and professional pressure among civil protection agents in the wilaya of biskra.
- **Partial hypothesis 1**: there is a statistically significant correlation between time management and role ambiguity of civil protection agents in the wilaya of biskra.
- **Partial hypothesis 2**: there is a statistically significant correlation between time management and the role burden of civil protection agents in the wilaya of biskra.
- **Partial hypothesis 3**: there is a statistically significant correlation between time management and role struggle among civil protection agents in the wilaya of biskra.

Where the results of the study concluded that :

- ✓ There is an inverse correlation with statistical significance between time management and occupational stress.
- ✓ There is an inverse correlation with statistical significance between time management and role ambiguity.
- ✓ There is an inverse correlation of statistical significance between time management and role burden.
- ✓ There is no statistically significant correlation between time management and role conflict.