

أثر ادارة الوقت في الحد من ضغوط العمل لدى موظفي شركة سوناطراك (GNL1)

The impact of time management on reducing work stress for Sonatrach employees (GNL1)

بريكسي رقيق رشيد

أستاذ محاضر "ب". كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية
جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان

ecobere11@gmail.com

سيدي أحمد كبداني¹

أستاذ محاضر. مخبر السياسات التنموية والانتقال الطاقوي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

sidiahmed.kebdani@univ-mosta.dz

قدم للنشر في: 2020-03-26 / قبل للنشر في: 2020-05-31 / نشر في: 2020-06-30

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تأثير إدارة الوقت على ضغوط العمل في مركب GNL1/ بمؤسسة سوناطراك، وذلك على عينة من 58 موظفا. وتبرز أهمية الدراسة في كون إدارة الوقت أصبحت عنصرا أساسيا في جميع نشاطات المؤسسة بمختلف مستوياتها، فعملها بكفاءة وفاعلية على الكشف عن مسببات الضغوط ووضع استراتيجيات لتفادي المشاكل التي قد تعيق أداء المهام خصوصا إذا كان مصدرها سوء إدارة الوقت يمكن أن تساعد الموظفين على معرفة كيفية إدارة وقتهم بشكل صحيح بما يسمح لهم بتحقيق نتائج أفضل. واستخلصت الدراسة أن إدارة الوقت لها تأثير سلبي على الضغوط الشخصية فقط.

الكلمات المفتاحية: إدارة الوقت، الضغوط الوظيفية، الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية، مؤسسة سوناطراك (GNL1)

تصنيف JEL: J01 J01

Abstract:

This study aims to know how time management influences work stress in GNL1/Sonatrach, on a sample of 58 employees. As the importance of the study highlights the fact that time management has become an essential element in all the activities of the institution at all levels, it works efficiently and effectively to uncover the causes of stress and develop strategies to avoid problems that may hinder the performance of tasks, especially if the source of the mismanagement of time can help employees to know how to manage Their time properly allowing them to achieve better results. The study concluded that time management has a negative impact on personal stress only.

Keywords: Time management, functional stress, organizational pressure, personal pressure, Sonatrach firm (GNL1)

Jel Classification Codes : J0 J01

¹ المؤلف المراسل: سيدي أحمد كبداني: sidiahmed.kebdani@univ-mosta.dz

مقدمة :

لا يزال الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين يتزايد مع التأثيرات الهائلة لنواحي الحياة المختلفة على الأفراد وأدائهم الفردي وحتى الجماعي داخل مؤسسات انتمائهم، لذا أصبحت إدارة الموارد البشرية مجبرة على ضرورة مساعدة العاملين على تحقيق السلامة النفسية والعضوية ليس بسبب كونها شكلا من الوقاية العلاجية فحسب، وإنما شكلا من أشكال الحفاظ على إنتاجية العمل وعدم الاضرار بمصلحة المؤسسة، بما يضطرها إلى مجابهة تحدي تحقيق الصحة النفسية والبدنية للعاملين وفهم وإدارة ما يعرف بالضغوط. تتعدد العوامل والظروف والمؤثرات التي تشكل مصدرا للضغوط، فمنها ما هو خاص بالمنظمة كطبيعة هيكلها التنظيمي والسياسات التنظيمية، وحجم المسؤوليات الملقاة على كل مستوى قيادي...الخ، ومنها ما يتعلق بحياة الفرد الخاصة من كثير من المؤثرات بدء من حد المنزل وصولا إلى بيئة العمل، الأمر الذي جعل المنظمات تهتم بعاملها في محاولة لتذليل العقبات التي تقف في طريقهم بما يحول دون تقديم الأعمال اللازمة والمطلوبة منهم بصورة كاملة وفعالة، وأهم ما يتوجب عليها هو إدارة جيدة للوقت. من ناحية أخرى، يرتبط مستوى الضغط بأعباء العمل والتي تعود بالأساس إلى قدرة الفرد على الاندماج في بيئة عمله، وقدرته على تنظيم وقته. لذا تزيد أو تنقص المهام الموكلة إليه ارتباطا بكيفية إدارته وتنظيم لوقته، رغم أن المهام تختلف من مهمة إلى أخرى لذا قد تكون النتائج غير متطابقة ولو لنفس الشخص في مهمات مختلفة ولو تمتع بكفاءة عالية، ولو أيضا كانت نفس المهمة لأشخاص مختلفين إما لسبب أو لآخر، مما يترتب على ذلك تفاوت مستوى الضغط وتكون له نتائج سلبية كعدم تحقيق الرضا الوظيفي وانخفاض مستوى الأداء.

إن هذه الضغوط المتأتبة من هنا وهناك والتي تجعل الفرد مرتبكا بين التوفيق بين حاجاته المتزايدة ومتطلباته الشخصية واجباته ومتطلبات حياته العملية، تنعكس على صحته النفسية والجسدية، ألزم على المؤسسات الحديثة مراعاة تلك الجوانب بما يكفل له تلبية احتياجاته وتأمين حياة سعيدة له، يكون فيها التوزيع العادل للوقت للقيام بمختلف الأعمال تحت درجات معينة من ضغوط هو الحل المثل لدفع الفرد إلى تحقيق إنجازات أكثر وتوليد الدافعية وحب الانتماء لها. استنادا إلى ما سبق، كيف تؤثر إدارة الوقت على الحد من الضغوط المهنية لدى موظفي مؤسسة سوناطراك (GNL1)؟

للإجابة على هذه الاشكالية نضع الفرضيات التالية:

1. فرضيات الدراسة:

جاءت فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

- الفرضية الأولى: يتعرض عمال المؤسسة لضغوط عمل بمستويات ايجابية متوسطة.
- الفرضية الثانية: يتمتع عمال المؤسسة بمستوى عالي من إدارة وقتهم.
- الفرضية الثالثة: ترتبط إدارة الوقت بضغوط العمل لدى عمال المؤسسة ارتباطا عكسيا وبدلالة معنوية.
- الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على ضغوط العمل لدى عمال المؤسسة.

2- إدارة الوقت

يعتبر الوقت من الموارد النادرة التي يتطلب من الإدارة حسن استغلالها إذا ما أرادت أن يكون لفرد العامل لديها كفاءة وفاعلية في انجاز مهامه ووظائفه بشكل يحقق لها اهدافها، وهو الأمر الذي يتطلب وجود إدارة استراتيجية تقوم بعملية التنظيم والبرمجة والتخطيط للوقت وتحليل وتسجيل دقيق لمختلف النشاطات والوظائف وحجمها الزمني اللازم للتنفيذ تزامنا مع امتلاكها مهارات وكفاءات تناسب تلك المهام، إذ أن سوء إدارة الوقت قد تؤدي إلى زيادة ضغط العمل على الفرد فيكون في حالة قلق وتوتر وانفعال وغضب مما يؤثر على صفاته الذهني والنفسي والبدني فتكون مواقفه وردود فعله تجاه عمله ومجموعته سلبية وعدوانية فتتأثر مؤسسته عموما إما بتدني وتذبذب أدائه، وإما بسوء قراراته إذا كان رئيسا مباشرا أو غير مباشر للعمال.

1-2 مفهوم إدارة الوقت

تشمل إدارة الوقت وجود عملية مستمرة من التخطيط والتحليل والتقييم المستمر لكل النشاطات التي يقوم بها الشخص خلال فترة زمنية محددة تهدف إلى تحقيق فاعلية مرتفعة في عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة للوصول إلى الأهداف المنشودة، (علوان و احمد، 2009، ص21). وهي "علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت واستثمار الزمن بشكل فعال، وهي عملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة، وهي إدارة عنصر نادر متاح للمشروع" (ميريل و دونان دوجلاس، 2008، ص35).

2-2- أهمية إدارة الوقت

إن الإدارة الفعالة للوقت ترتبط ارتباطا وثيقا بالأداء وتحسين الإنتاجية، بما ينعكس على تحقيق الأهداف، وتكمن أهميتها في (سليم جلدة وسامي محمد هشام، 2007، ص 11-13):

- تعطي الإدارة السليمة والفعالة للموارد البشرية بعدا ارتقائيا للعمل والعاملين، إضافة إلى الإثبات والإمتاع والفاعلية وانجازات كبيرة؛
- دفع عمليات التنمية والتطوير الإداري ونجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية؛
- حسن استغلال الوقت على المستوى التنظيمي يمكن من تعظيم العائد لأنه مورد متاح ومتجدد وهو عنصر مكلف غير مادي؛
- استخدام التنسيق المسبق والمبكر وأساليب المشاركة والتفاعل والتفعيل البشري وزيادة الإحساس بالآخرين العاملين في المشروع؛
- زيادة دافعية التحفيز سواء الذاتية أو الخارجية ومدى قدرتها على تحريك وإقناع القوى العاملة في المؤسسة؛
- سلامة التوجيه الإيجابي إلى أفضل السبل وأقلها جهدا لتحقيق الانجازات المطلوبة.

3-2- أبعاد إدارة الوقت

تتمثل مهارات إدارة الوقت في (مدحت أبو النصر، 2014، ص 92-93):

- أ- التخطيط: بتحديد الجداول الزمنية والتوقيات المناسبة لانجاز الأعمال المطلوبة، فتؤدي زيادة فترة التخطيط لانجاز مهمة معينة إلى توفير وقت تنفيذها، وتشمل عملية التخطيط كل من تحليل الوقت، التخطيط اليومي، تخصيص الوقت حسب الأولوية، والمرونة.
- ب- الاتصال، إذ أن استخدام الوقت والتوقيت المناسب من العوامل الهامة في عملية الاتصال؛
- ج- الإشراف: يساعد رئيس العمل مروسية على التغلب على ما يواجههم من المشكلات أثناء العمل وعلى أداء ووظائفهم على النحو الأفضل بحسن إدارته للوقت؛
- د- التنظيم: ويتعلق بكيفية تنظيم المدير لوقته وبينته، حتى يصبح أكثر فعالية في مهامه، فالإدارة الجيدة للوقت تسمح بتفويض جزء من سلطاته للمرؤوسين لانجاز بعض الأعمال، وتفرغه للأعمال الإدارية الأساسية، إضافة إلى ما يوفره التنظيم من تقسيم نشاط العمل والتحكم في المعوقات؛
- و- إدارة الاجتماعات: فالمدير الناجح هو من يوفر الكثير من الوقت ويتجنب مضيعات الوقت عندما يدير هذه الاجتماعات بالشكل السليم والمهني.

4-2- أساليب إدارة الوقت

هناك أساليب إدارية متعددة لإدارة الوقت تحقق أكبر كمية من الانجازات والأعمال، أهمها (عصام لعياضي 2014، ص 22):

- أ- الإدارة بالاستثناء: وهي تعني تركيز القائد الإداري أو المدير على النشاطات الرئيسية وتفويض النشاطات الثانوية التي يمكن للمرؤوسين القيام بها بفاعلية ومن فوائدها تطوير الموظفين وتحسين الإنتاج واستغلال الوقت بشكل جيد.
- ب- الإدارة الذاتية: هو وجود فلسفة متطورة ومنهج متقدم لدى المدير يمكن من خلالهما تطوير الإمكانيات والقدرات والمهارات الذاتية للفرد في سبيل تحقيق أكبر الانجازات وأفضل النتائج على المستوى الشخصي أو على مستوى المنظمة بشكل عام.
- ج- الإدارة بالأهداف : تحديد الأهداف والفترة الزمنية اللازمة لتحقيق النتائج المحددة بوضع البرامج والخطط اللازمة لذلك بين الرئيس والمرؤوسين، فيقر الرئيس الأهداف التي يقدمها المرؤوسون بعد مناقشتها فيؤدي إلى إدارة جيدة للوقت واستثماره بشكل أمثل.
- د- الإدارة بالمشاركة: تعتبر من الأساليب الحديثة للإدارة المعاصرة وتعتمد بشكل أساسي على عملية إشراك الموظفين في صنع القرار.

3- ضغوط العمل

1-3- مفهوم ضغوط العمل وعناصره

1-1- مفهوم ضغوط العمل

يعرف ضغط العمل: "بأنه نمط معقد من حالة عاطفية، ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية (عويد المشعان سلطان 1421هـ، ص 80) "، ويرى الصباغ بأنه "يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل، وشخصية الإداري على حالته النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي" (مؤيد سعيد سليمان السالم (أكتوبر 1990، ص 81)، ويرى "مثيل باتن" بأن ضغوط العمل هي: "كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي".

و يتضح مما سبق حول مفهوم ضغوط العمل ما يلي:

- أنه لم يتم الاتفاق على تعريف محدد لضغوط العمل من قبل جميع الباحثين، فضغوط العمل ليست مجرد توتر عصبي فحسب، ذلك أن التوتر العصبي ربما ينشأ لدى الفرد نتيجة تعرضه للضغوط.
- أن ضغوط العمل ليست مرادفا للقلق، فالقلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.
- ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة ومقبولة.
- الضغوط ليست حادثا أو ظرفا، ولكنها استجابة لهذه الظروف أو الأحداث، إذ أن الأحداث أو الظروف تمثل مثيرا وأن الضغوط تعد الاستجابة.

3-1-2- ضغوط العمل والمفاهيم الأخرى

هناك بعض المفاهيم مثل القلق، التعب الكامل، الإحباط، الإجهاد... الخ والتي تقترب معانيها من مفهوم الضغوط، إلا أنها في الواقع تختلف عنها لأنها تمثل فقط الجوانب السلبية منها (شفيق شاطر 2010، ص71):

- (أ) **القلق**: هو عدم شعور الفرد بالراحة الأنية أو المستقبلية، وهو حالة نفسية تنتج بسبب تعرض الفرد للضغط ونقص إشباع الحاجات" (محمد الصيرفي 2008، ص316).
- (ب) **التعب الكامل**: هو الأعراض الناتجة عن الضغوط لفترة طويلة.
- (ج) **الإحباط**: هو الشعور الداخلي الذي يحدث للفرد عندما لا يستطيع الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها.
- (د) **الإجهاد**: هو حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد، فهو نتيجة فسيولوجية لعدم قدرة الفرد على تحمل ومواجهة الضغوط.

3-2- عناصر ضغوط العمل

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر هي المثير، والاستجابة والتفاعل (عبد الرحمن الهيجان، 2012، ص45)، إضافة إلى عنصري الإدراك والفروق الفردية:

- (أ) **عنصر المثير**: العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا تلك المرتبطة بالموارد البشري والتي تولد شعورا بالضغط.
- (ب) **عنصر الاستجابة**: هو ردود الأفعال النفسية والفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه للمثيرات.
- (ج) **عنصر التفاعل**: هو التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري (فاروق عبده فلي، السيد محمود عبد المجيد (2005)، ص306).
- (د) **عنصر الإدراك**: هو استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد، فيستطيع الفرد معرفة وضعيته اتجاه ضغط العمل.
- (هـ) **عنصر الفروق الفردية**: هي المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة... الخ. لها تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الفرد لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها.

3-3- أنواع ضغوط العمل: تصنف ضغوط العمل وفق عدة معايير من أهمها:

- (أ) **الأثر**: وفيه الضغوط الإيجابية، وهي تعمل على رفع دافعية المورد البشري لتحسين أدائه ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة لكونها الوسيلة الفعالة لكسر الكسل والملل الناتج عن روتين العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج (عمر وصفي عقيلي، 2005، ص307). **والضغوط السلبية**؛ وهي تسبب له انخفاضاً في الدافعية، وشعوراً بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، لذا يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري، مما ينعكس على المؤسسة التي تتحمل تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للفرد، ناهيك عن حوادث العمل والتسرب الوظيفي... الخ.
- (ب) **الشدة**: وفيه الضغوط البسيطة، والمتوسطة والشديدة. فأما البسيطة فهي تستمر لوقت قصير وهي مجموع الأحداث البسيطة التي يتعرض لها الفرد في العمل أو خارجه. وأما المتوسطة فهي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه... الخ. وأما الشديدة فهي تستمر لوقت طويل قد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة... الخ (أحمد محسن الخضير، 1991، ص68)

(ج) المصدر: ونميز بين الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، والبيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.

3-4- مؤشرات ضغوط العمل في المؤسسة

هناك مجموعة من السلوكيات التي تؤثر على تعرض الموظف لضغوط العمل (خديجة عاشور، 2012، ص 204):

- التأخر في الحضور للعمل، الغياب وعدم المواظبة، الإهمال، ارتكاب أخطاء في العمل.
- اتخاذ قرارات غير سليمة، الاكتئاب وعدم التعاون مع الآخرين، مقاومة التغيير.
- علاقات عدائية وسينوتيرير الأخطاء واتخاذ مواقف دفاعية غير عقلانية مع الآخرين (و.فريدمان، ب.نافيل 1985، ص 107) ومنها:
- ارتفاع معدل دوران العمل، وإنتاجية العمل أقل كماً وكيفاً.
- معدل الشكاوي مرتفع، ونسبة الحوادث مرتفعة.
- سوء استخدام الموارد وضياع الوقت.

انخفاض الروح المعنوية، سوء الاتصالات، غموض الدور، بطء الاتصال، تشويه المعلومات

3-5- مصادر ضغوط العمل:

تتعدد مصادر الضغط داخل العمل، غير أن بيئة العمل الداخلية والخارجية والفرد نفسه هي المسببات الرئيسية للضغط، وأهمها:

3-5-1- الضغوط الوظيفية وتشمل:

أولاً- غموض الدور: عندما يكتنف العمل غموض في الدور، إذ لا يتسنى للعامل أداء عمله على الوجه الأمثل مما يولد له حالة من التوتر والشعور بالضغط النفسي. ويزداد الغموض خصوصاً عندما لا تتوفر لدى الفرد معلومات كافية عن الدور المناط به وما هي سلطاته ومسؤولياته فيفتقر إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى، وقد يتجلى عندما يخفي بعض المسؤولين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث (حسن راوية، 2004، ص 399-400).

ثانياً- صراع الأدوار: من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر) الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة من أجل التخلص من الإرباك والتعارض المحتمل، فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمؤوس واحد قد تكون متعارضة ولو أضفنا إلى هذا رغبة المؤوس التقيد بمعايير الجماعة ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيداً ويلقي هذا مزيداً من الضغط النفسي على الأفراد (سامية سعدو 2012، ص 203).

ثالثاً- مشاكل الخضوع للسلطة: تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مؤوسيه. ويختلف المؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء، وهو ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

رابعاً- صعوبة العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان لعدم معرفة الفرد لجوانب العمل أو لعدم فهمه لها، ويلعب المشرف ونظام الإدارة دوراً هاماً في هذا المجال من حيث تقديم بطاقات وصف العمل، وقد ترجع صعوبة العمل أحياناً إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة، مما يترتب عنه الإحراج والاضطراب وعدم الرضا الوظيفي.

خامساً- التنافس على الموارد: ينظر دائماً إلى الوارد على أنها نادرة ومحدودة، وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، ولا يتطلب ذلك إلى المساومة والمقايضة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط، إضافة إلى الأمان الوظيفي الذي يعبر عن طموح كل عامل في التأكد من المستقبل المهني.

عدم تطور الوظيفة: يشكل عدم تطور في الوظيفة بكل أبعادها مصدر قلق للأفراد العاملين، ويصاحب هذا القلق الشعور بعدم وجود الأمن الوظيفي المستقبلي حيث يبقى الأفراد في حالة توتر وقلق دائم ينعكس على أنماطهم السلوكية بصورة سلبية.

3-5-2- الضغوط التنظيمية وتشمل:

أولاً- ظروف العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة، رطوبة، ضوضاء، ترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط (نجية مادي 2012، ص 203).

ثانياً- اختلال العلاقات داخل العمل: يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات،

أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة. كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.

ثالثاً- عدم فعالية وكفاءة الهيكل التنظيمي وعدم وجود المناخ التنظيمي الجيد: ينعكس هذا البعد على نفسية الأفراد العاملين نتيجة لبعض الممارسات الإدارية الخاطئة المتمثلة بقلة إعطاء الفرد الفرصة الجيدة للمشاركة في صنع القرار، وعدم الشعور بالانتماء للمنظمة الإدارية، وضعف الاستشارات والاتصالات داخل المنظمة وبين أجزاء المنظمة. وينعكس كل ذلك بأثر سلبي على رضا الأفراد عن المناخ التنظيمي فيخفض نتيجة لارتفاع مستوى التوتر التنظيمي.

رابعاً- طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل: تصبح العلاقات البيئية مصدر قلق وتوتر للفرد، وينعكس ذلك على سلوكياته وعلى علاقاته مع الآخرين، فالإدارة السيئة وبيئة العمل غير السليمة تشكل مصدراً للتوتر يهدد حياة المنظمة الإدارية كالمدير المتسلط، واستخدام السياسات الداخلية بصورة غير موضوعية كالترقيات أو العلاوات المبنية على أسس غير علمية تؤدي إلى إساءة العلاقات بين الأفراد.

3-5-3- الضغوط الشخصية: ومنها:

أولاً- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم: تميل المنظمات الكبيرة الحجم إن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمعتمد على نظم إشراف متشددة، والمركّز على سياسات رشيقة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم للنمو وتأكيد الذات. وينتج ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين.

ثانياً- تأثير شخصية الفرد: وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طبيعتها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، إذ عادة ما يتحمل هؤلاء أشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي.

ثالثاً- زيادة المسؤولية: تشكل المسؤولية مصدراً للتوتر التنظيمي، فكلما زادت المسؤولية زادت درجة التوتر.

4- تحليل نتائج الدراسة

يهدف الإجابة على الاستبانة، تم استخدام الطرق الإحصائية المناسبة بما في ذلك التكرارات والنسب المئوية، وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على طبيعة اتجاهات عينة الدراسة من جهة، ومن جهة أخرى تم إجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov) لاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات محاور الاستبيان، من أجل اختبار فرضيات وجود علاقة بين المتغيرات من خلال حساب معامل الارتباط (Pearson) واختبارات الانحدار بهدف الإجابة على فرضية وجود أثر بين إدارة الوقت وضغوط العمل لموظفي مركب (GNL1) بوهان التابع لشركة سوناطراك.

4-1- مجتمع وعينة الدراسة

تم سحب عينة عشوائية من (60) موظفاً من أقسام مختلفة من شركة سوناطراك (GNL1)، وقد تم توزيع الاستبيان بين شهري جانفي وفبراير من سنة 2019، وتم استرجاع (55) واستبعاد (2) منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي لنقص كبير في البيانات، ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (53) استبياناً لتشكل ما نسبته (88.3%) من عينة الدراسة المبحوثة، وكان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية وفق الملحق (1)، حيث أن (56.6%) من الموظفين إناث، وأن 39.6% من الموظفين خبرتهم أقل من 5 سنوات، وأنه فقط ما نسبته 9.4% تزيد خبرتهم عن 15 سنة فأكثر. كما أن ما نسبته 58.5% من الموظفين متزوجين، وأن ما نسبته 77.4% من الموظفين هم إطارات، وأن 45.3% من الموظفين تتراوح أعمارهم بين 26 إلى 35 سنة.

4-2- متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة: تتضمن نوعين؛ الأول وهو المتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، الوظيفة، الفئة العمرية)، أدرجتها الدراسة بهدف الوصول إلى وصف لعينة الدراسة. والنوع الثاني وهو إدارة الوقت.

المتغيرات التابعة: تتمثل في ضغوط العمل ببعديه؛ الضغوط التنظيمية (البيئة المادية للعمل، والهيكل التنظيمي)، والضغوط الشخصية (ضغوط التحدي، ومجال التحكم، وضغوط الالتزام).

4-3- صدق وثبات أداة الدراسة

من أجل التعرف على ثبات فقرات الاستبيان تم حساب معامل الاتساق الداخلي (Cronbach-Alpha) لكل متغير وأبعاده:

الجدول (1): قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لكل متغير بأبعاده

تسلسل الفقرات	البعد أو المتغير	قيم معامل Cronbach- (Alpha)
18-1	ادارة الوقت	0.444
16-1	الضغوط التنظيمية	/
5-1	البيئة المادية للعمل	0.575
16-6	الهيكل التنظيمي	0.880
25-17	الضغوط الشخصية	/
18-17	التحدي	0.622
22-19	مجال التحكم	0.632
25-23	مجال الالتزام	0.547

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

تظهر النتائج أن معامل الثبات لمتغير إدارة الوقت بلغ (0.44)، وهو يظهر أن فقرات إدارة الوقت تتمتع بدرجة ضعيفة من الثبات، في حين أن معاملات الثبات لمتغير ضغوط العمل ببعديها جاءت متوسطة، حيث بلغت مختلف النسب أكثر من معامل الثبات المقبول 50% وهذا ما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة متوسطة من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

4-4-اختبار نتائج الدراسة

4-4-1-اختبار التوزيع الطبيعي

قبل إجراء اختبار فرضيات الدراسة تم إخضاع المتوسطات العامة للمحاور الرئيسية في الدراسة لاختبار (Kolmogorov-Smirnov) للكشف ما إذا كانت إجابات مفردات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً وقد جاءت نتائج كما يلي:

الجدول (2): نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتوزيع الطبيعي

البعد أو المتغير	القيمة الإحصائية للاختبار	الدالة الإحصائية
ادارة الوقت	1.010	0.260
الضغوط التنظيمية	0.756	0.617
البيئة المادية للعمل	1.306	0.066
الهيكل التنظيمي	1.104	0.174
الضغوط الشخصية	0.984	0.288

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

تبين النتائج أن القيمة الإحصائية لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة جاءت دالة إحصائية كونها جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0,05) مما يشير إلى أن البيانات الخاصة بإجابات مفردات عينة الدراسة حول المحاور المدروسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.

4-4-2-اختبار فرضيات الدراسة

هدفت الدراسة إلى تبين ماهية اتجاهات أو تصورات أفراد العينة المبحوثة نحو متغير إدارة الوقت واتجاهاتهم نحو ضغوط العمل ببعديه، وتبيان العلاقة بين المتغيرين وتحديد نوع التأثير ولذا جاءت الفرضيات على الشكل التالي:

الفرضية الأولى H01: يمارس موظفي مؤسسة سوناطراك مركب (GNL1) إدارة الوقت بمستوى متوسط. تظهر النتائج المبينة (الملحق 2) أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو إدارة الوقت بشكل كلي جاء بدرجة عالية يقدر (3.66) وانحراف معياري قدره (0.29)، وهو ما يفسر أن معظم الموظفين المبحوثين يحسنون إدارة وقتهم بطريقة تمكنهم من إنجاز أكبر كمية من الأعمال في وقت قصير، مثلما توضحه عبارة "أحرص على أن تكون اجتماعاتي ومهامي منظمة وبكفاءة" وعبارة "أحدد أهدافي بدقة من أجل تحقيقها" التي جاءت متوسطاتهم الحسابية بدرجة عالية وقدرت ب(4.21) و(4.13).

الفرضية الثانية H02: يتعرض موظفي مؤسسة سوناطراك (GNL1) لضغوط العمل بشكل عام بمستويات متوسطة.

لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات عينة الدراسة لمستوى ضغوط العمل اجمالاً وكذا بأبعادها (الضغوط التنظيمية، الضغوط الشخصية) والتي جاء عرضها على النحو التالي:

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل إجمالاً

رقم البعد	البعد أو المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة / المتوسط	المستوى / المتوسط
1	الضغوط التنظيمية	3,01	0,59	2	متوسط
2	الضغوط الشخصية	3,98	0,46	1	عالي
	ضغوط العمل إجمالاً	3,49	0,32	-	متوسط

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss
تظهر النتائج المبينة أعلاه أن المتوسط العام لاتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل إجمالاً جاء بدرجة متوسطة (3.49) وانحراف معياري قدره (0.32)، في حين جاءت الضغوط الشخصية في بمستوى عالي ويمتوسط حسابي قدر بـ(3,98) ثم الضغوط التنظيمية بمتوسط (3.01).

3-4-4- نتائج تحليل التباين للانحدار
الفرضية الثالثة H03: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وضغوط العمل لموظفي مؤسسة سوناطراك (GNL1).

الفرضية الفرعية الأولى H03₁: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والضغوط التنظيمية؛
الفرضية الفرعية الثانية H03₂: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والضغوط الشخصية.
ولاختبارها، تم إيجاد معاملات الارتباط بين إدارة الوقت وأبعاد ضغوط العمل (التنظيمية والشخصية) وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول (4): معاملات الارتباط (Pearson) للعلاقة بين إدارة الوقت وأبعاد ضغوط العمل

المتغيرات أو الأبعاد	الضغوط التنظيمية	الضغوط الشخصية
معامل الارتباط	-0.092	0.425
مستوى الدلالة	0.512	0.002

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss
يبين الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين إدارة الوقت والضغوط التنظيمية قد بلغ (-0.092) بمستوى (0.512) وهو غير دال إحصائياً أي أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$)، ولهذا نرفض الفرضية الفرعية H03₁. وأما معامل الارتباط بين إدارة الوقت والضغوط الشخصية فقد بلغ (0.425) بمستوى (0.002) وهو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha > 0.05$) وهذا ما يعبر عن وجود علاقة بين هذين المتغيرين، وعليه تقبل الفرضية الفرعية H03₂. وباستخدام تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج للاختبار، جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول (5): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر إدارة الوقت على الضغوط التنظيمية

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	0.157	0.157	0.437	0.512
الخطأ غير المفسر	51	18,348	0.360		
الخطأ الكلي	52	18,505			

معامل التحديد (R^2) = 0.008

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss
بما أن مستوى الدلالة لهذا الاختبار والبالغ مقدارها (0.512) جاءت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، وهو غير دال إحصائياً، لذا نستنتج عدم وجود أثر بين إدارة الوقت والضغوط التنظيمية إجمالاً ولا على بعديه (ضغوط البيئة المادية للعمل، وضغوط الهيكل التنظيمي) لعدم وجود دلالة إحصائية (0.233 و 0.957) على التوالي (انظر ملحق 3و4).

الجدول (6): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر إدارة الوقت على الضغوط الشخصية

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	2,007	2,007	11,245	0,002
الخطأ غير المفسر	51	9,102	0,178		
الخطأ الكلي	52	11,109			

معامل التحديد (R^2) = 0,181

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss
يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود أثر بين إدارة الوقت والضغوط الشخصية، بدلالة مقدارها (0.002) جاءت أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$). وهذا يدل

على وجود أثر، وأن 18% من التباين الحاصل في الضغوط الشخصية مرده هو إدارة الوقت، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة.

الجدول (7): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر إدارة الوقت على الضغوط الشخصية

أبعاد ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
الضغوط الشخصية	0,663	0,198	0,425	3,353	0,002

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

بما أن مستوى الدلالة 0,002 أقل من 0,05، إذن يوجد تأثير لإدارة الوقت على الضغوط الشخصية وبمعامل ارتباط موجب قدره 0,425، و 18% فقط ما يفسر ذلك وهو ما يتطلب دراسة الأثر على الأبعاد الثلاثة للضغوط الشخصية:

الجدول (8): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر إدارة الوقت على ضغوط التحدي

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	1,508	1,508	3,333	0,074
الخطأ غير المفسر	51	23,068	0,452		
الخطأ الكلي	52	24,575			
معامل التحديد (R^2) = 0,061					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود أثر بين إدارة الوقت وضغوط التحدي، أي عدم وجود أثر بين المتغيرين بحكم أن مستوى الدلالة لهذا الاختبار بلغ (0.074) أكبر من مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$).

الجدول (9): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لأثر إدارة الوقت على ضغوط التحكم

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	3,956	3,956	14,163	0,000
الخطأ غير المفسر	51	14,245	0,279		
الخطأ الكلي	52	18,200			
معامل التحديد (R^2) = 0,217					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من خلال نتائج الجدول (9) ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود أثر بين إدارة الوقت وضغوط التحكم، أي وجود أثر بين المتغيرين بحكم أن مستوى الدلالة لهذا الاختبار والبالغ مقدارها (0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$)، وأن 21% من التباين الحاصل في ضغوط التحكم مرده هو إدارة الوقت، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة.

الجدول (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر إدارة الوقت على ضغوط التحكم

أبعاد ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
ضغوط التحكم	0,931	0,247	0,466	3,763	0,000

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

بما أن مستوى الدلالة 0,000 أقل من ($0,05 \geq \alpha$)، إذ يوجد تأثير لإدارة الوقت على ضغوط التحكم وبعلاقة موجبة الذي توضحها قيمة Beta المقدرة بـ (0,466)

الجدول (11): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية نموذج أثر إدارة الوقت على ضغوط الالتزام

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	1,068	1,068	4,342	0,042
الخطأ غير المفسر	51	12,538	0,246		
الخطأ الكلي	52	13,606			
معامل التحديد (R^2) = 0,078					

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من خلال الجدول (11) ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود أثر بين إدارة الوقت وضغوط الالتزام، أي وجود أثر بين المتغيرين بحكم أن مستوى الدلالة (0.042) أصغر من ($0,05 \geq \alpha$)، وأن 7.8% من التباين الحاصل في ضغوط الالتزام مرده هو إدارة الوقت، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة.

الجدول (12): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر إدارة الوقت على ضغوط الالتزام

أبعاد ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
ضغوط الالتزام	0,483	0,232	0,280	2,084	0,042

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

بما أن مستوى الدلالة 0,042 أقل من $(\alpha \geq 0,05)$ ، إذن يوجد تأثير لإدارة الوقت على ضغوط الالتزام، فإن 7.8% فقط ما يفسر ذلك. ومنه نجد العلاقة موجبة بين إدارة الوقت وضغوط الالتزام الذي تفسرها قيمة Beta المقدرة بـ (2.084).

5-4 مناقشة الفرضيات

- **الفرضية الأولى H01** : يمارس موظفي مؤسسة سوناطراك مركب (GNL1) إدارة الوقت بمستوى متوسط

من خلال النتائج المتوصل إليها أعلاه تم الحكم على نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " يمارس موظفي مؤسسة سوناطراك مركب (GNL1) إدارة الوقت بمستوى عالي".

- **الفرضية الثانية H02** : يتعرض موظفي مؤسسة سوناطراك مركب (GNL1) لضغوط العمل بشكل عام بمستويات متوسطة.

من خلال النتائج المتوصل إليها أعلاه تم الحكم على ثبات صحة الفرضية الصفرية.

- **الفرضية الثالثة H03**: يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة الوقت وضغوط العمل لموظفي مؤسسة سوناطراك (GNL1).

من خلال النتائج المتوصل إليها أعلاه تم الحكم على عدم ثبات صحة الفرضية (إذ لا يوجد أثر على الضغوط إجمالاً ولا على الضغوط التنظيمية)، غير أنه هناك أثر لإدارة الوقت على الضغوط الشخصية فقط (ضغوط التحدي والالتزام).

الفرضية الرئيسية : هناك علاقة ما بين إدارة الوقت وضغوط العمل لموظفي مؤسسة سوناطراك مركب (GNL1)

من خلال النتائج المتوصل إليها أعلاه تم الحكم على ثبات صحة الفرضية وهي علاقة موجبة.

5- الخاتمة:

يعتبر موضوع ضغوط العمل مجالاً أساسياً في الفكر الإداري والتنظيمي الحديث، لأنه يعبر عن حالة عدم توافق الفرد مع بيئة عمله، ناهيك عن تفاعل عوامل أخرى تفرزها البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، قد تتفاوت طبيعتها وحدة تأثيرها على الأفراد، فتكون لها آثار مفيدة ودافعا للاتحاد في العمل والمنافسة والتفوق، وقد تترتب عنها آثار سلبية تنعكس على نفسية وسلوكيات الموظفين.

لذا تهتم الإدارة العليا بإيجاد السبل الكفيلة بتوفير جو ملائم للعمل تستفيد من خلاله من كل الطاقات البشرية للتقليل من الأضرار الناتجة عن التعرض لضغوط العمل، مما قد ينتج عنه إهدار للوقت، فبنتج خفض في مستوى أداء الفرد وخدماته المقدمة فيصعب على المؤسسة تحقيق أهدافها، فتعتمد إلى تنظيم العمل بإدارة الوقت.

من خلال الدراسة الميدانية على مؤسسة سوناطراك مركب (GNL1) لولاية وهران توصلنا إلى أنه توجد علاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل، ومن خلال عرض وتحليل الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، تم التوصل إلى النتائج التالية :

- وجود مستوى جيد لإدارة الوقت في مؤسسة سوناطراك مركب (GNL1)؛
- موظفي مؤسسة سوناطراك (GNL1) يجيدون إدارة وقتهم ويتمكنون من إنجاز عملهم في وقت قصير، ويرجع هذا إلى أن المؤسسة تقوم بالتخطيط الجيد لأهدافها المستقبلية ويعرف موظفوها جيداً مسؤولياتهم وواجباتهم ولهم القدرة على التحكم فيها؛
- يتعرض موظفو مؤسسة سوناطراك (GNL1) إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل، من خلال تعرضهم لضغوط تنظيمية يسببها الهيكل التنظيمي الذي لا يشركهم في اتخاذ القرارات ولا يتيح فرص النمو والترقية، إضافة إلى البيئة المادية للعمل؛
- إدارة الوقت ليس لها تأثير على ضغوط العمل إجمالاً؛
- إدارة الوقت ليس لها تأثير على الضغوط التنظيمية ولا على بعدها (البيئة المادية للعمل والهيكل التنظيمي)؛
- إدارة الوقت تؤثر على الضغوط الشخصية (ضغوط التحدي وضغوط الالتزام)؛
- إدارة الوقت لها علاقة موجبة بضغوط التحكم وضغوط الالتزام؛

نستخلص من النتائج أنه كلما كانت إدارة الوقت ذات مستوى عالي فإنها تمارس ضغوطا شخصية على الموظفين، بمعنى أن الفرد الذي يحسن من إدارة وقته ترفع عنده ضغوط التحكم فهو يحاول أن يتحكم جيدا في عمله، وكذا ترتفع عنده ضغوط الالتزام، لأنه كلما تحسنت إدارة الوقت كلما تطلب من الفرد أن يلتزم في عمله لأنه سيصبح غير راض عن طريقة عمله إذا انحازت عن وضع سابق كان يعتبره جيدا.

قائمة المراجع :

- محمد الصيرفي (2008)، "السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، ص316.
- عبد الرحمن الهيجان، (2012) "ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها"، مرجع سبق ذكره ص45.
- فاروق عبده فليح، السيد محمود عبد المجيد (2005) "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ص306.
- عمر وصفي عقيلي (2005)، "إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد إستراتيجي"، دار وائل للنشر، الأردن، ص595.
- أحمد محسن الخضير (1991)، "الضغوط الادارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج" القاهرة، مكتبة مدبولي، ص68.
- ورج فريدمان، بيار نافيل (1985)، "رسالة فيسيولوجيا العمل"، ترجمة حسين حيدر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، ص107.
- حسن راوية، (2004)، "السلوك التنظيمي المعاصر"، الاسكندرية، الدار الجامعية ص399 – 400
- قاسم نايف علوان ، نجوى رمضان احميد ، (2009) "ادارة الوقت"، الطبعة الأولى، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص21
- ميريل ان.دوجلاس ، دونا ان.دوجلاس (2008)، "ادارة الوقت"، الطبعة الأولى، مؤسسة رؤية للنشر والتوزيع ، ص35.
- سليم جلدة ،سامي محمد هشام (2007)، "فن ادارة الوقت والاجتماعات" ، الطبعة الأولى ، دار الدجلة، ص11-13 .
- مدحت أبو النصر (2014)، "ادارة الوقت المفهوم والقواعد والمهارات"، الطبعة الثانية، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص92-93.
- خديجة عاشور (2012) "ضغوط العمل، النظريات والنماذج"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد (بسكرة)، الجزائر، جوان ، ص: 204
- سامية سعدو (2012) "أهمية الدعم الاجتماعي كإستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية"، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر ، ص203.
- نجية مادوي (2012) "إشكالية توفيق المرأة الأم العاملة بين الأدوار الأسرية والعمل الخارجي"، مجلة آفاق علم الاجتماع، العدد 03 جامعة البليدة، ص176.
- عويد المشعان سلطان (1421هـ) "مصادر الضغوط في العمل"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، مجلد 13، العدد (1)، ص80.
- مؤيد سعيد سليمان السالم (أكتوبر 1990) "التوتر التنظيمي"، مجلة الإدارة العامة، العدد67، الجامعة الأردنية، الأردن، ص81.
- شفيق شاطر (2010) تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الصناعية ،مذكرة ماجستير ع. التسيير فرع إدارة الاعمال، جامعة أحمد بوقرة بومرداس الجزائر ص71.
- عصام لعباضي (2014)، "بعض أساليب ادارة الوقت وعلاقتها بأداء مديري المركبات الرياضية الجوارية"، مذكرة ماجستير، معهد علوم وتقنيات نشاطات البدنية والرياضية، جامعة مسيلة، ص22.

الملاحق

الملحق رقم (1): توزيع موظفي مؤسسة سوناپارك (مركب GNL1) بحسب المتغيرات الشخصية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	23	43.4
	أنثى	30	56.6
الخبرة المهنية	05 سنوات فأقل	21	39.6
	10-06 سنوات	14	26.4
	15-11 سنة	13	24.5
	أكثر من 15 سنة	5	9.4
الحالة الاجتماعية	أعزب	20	37.7
	متزوج	31	58,5

3.8	2	حالات أخرى	
77.4	41	إطار	الوظيفة
22.6	12	متحكم	
00.0	00	منفذ	
13.2	7	25 سنة فأقل	الفئة العمرية
45.3	24	35-26 سنة	
39.6	21	45-36 سنة	
1.9	1	46 سنة فأكثر	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

الملحق (2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة نحو إدارة الوقت

الانحراف لمعياري	المتوسط الحسابي	البعد أو المحور
0,29	3,66	إدارة الوقت
0,87	3,87	لدي الوقت الكافي للقيام بالأعمال الواجبة علي
1,21	3,70	أوقات الدخول والخروج من العمل لا تسمح بتأدية مهام أخرى
0,59	4,13	أحدد أهدافي بدقة من أجل تحقيقها
1,06	3,23	استخدم التقويم السنوي لضبط المواعيد النهائية والأعمال التي يجب القيام بها
0,99	3,32	أضع قائمة مهام يومية وأرجع اليها عدة مرات في اليوم
1,00	3,87	أحدد أولويات المهام حسب الأهمية وأنظم وقتي بناءا عليها
1,03	3,66	لدي القدرة للحصول على الوقت للقيام بأعمال مهمة طارئة أو مفاجئة
1,04	3,28	لدي القدرة على رفض أي مهام أو طلب عندما يكون لدي ضغط في الوقت
1,11	2,79	أعمل على تفويض المسؤولية والمهام للآخرين من أجل إتاحة المزيد من الوقت لنفسي
0,81	4,13	أعمل على تنظيم مكتبي أو مكان عملي لمنع الفوضى والارتباك
0,97	3,34	يسهل علي إلغاء المهام الأقل أولوية
1,15	2,85	أجد أن القيام بكل الأعمال بنفسني غير فعال للغاية
0,51	4,04	أعمل على إعادة جدولة المهام كلما تغيرت أولويتها
0,53	4,21	أحرص على أن تكون اجتماعاتي ومهامي منظمة وبكفاءة
0,84	3,83	أعرف بدقة قدرتي على القيام بالمهام دون أن يشكل ذلك ضغط علي
0,90	3,98	أعرف ما هي مسؤولياتي وواجباتي في جميع الأوقات
0,84	3,98	أحاول تخطيط وتنظيم مهامي الصعبة خلال أوقاتي الأكثر إنتاجية
1,07	3,75	أعمل دوما على الانتهاء من أي عمل أو أي مهمة قبل الشروع في مهام أخرى

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

الملحق (4): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لآثار إدارة الوقت على ضغوط الهيكل التنظيمي

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
خطأ المفسر	1	0,002	0,002	0,003	0,957
الخطأ غير المفسر	51	31,725	0,622		
الخطأ الكلي	52	31,727			

معامل التحديد (R^2) = 0,000

المصدر: بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss