

دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العملدراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات بالجزائر**The Role of Soft Skills in Reducing Work Stress****Study of a Sample of Employees at the National Agency for Dams and Transfers in Algeria**بن عوالي الجيلالي¹، بوزيان كريم²¹ جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة - الجزائر، djilali.benaouali@univ-dbkm.dz

رقم التعريف أوركيدي: https://orcid.org/0009-0009-6368-6306

مخبر الإنتماء: مخبر التنمية المحلية والمقاولاتية بولاية عين الدفلى

² جامعة أحمد زبانة - غليزان، الجزائر، karim.bouziane@univ-relizane.dz

رقم التعريف أوركيدي: https://orcid.org/0009-0006-2803-8715

مخبر الإنتماء: مخبر الحوكمة العمومية و الاقتصاد الإجتماعي جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان

تاريخ النشر: 2025/12/15

تاريخ القبول: 2025/11/09

تاريخ الاستلام: 2025/06/18

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل، وتم إسقاطها على الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات بالجزائر. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد دراسة وصفية وتحليلية لمعطيات الوكالة محل الدراسة، إضافة إلى استخدام الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات التي تم تحليلها بالاعتماد على الحزمة الإحصائية (spss)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والضغوط المهنية بالوكالة محل الدراسة، كما قدمت الدراسة في ضوء النتائج المتوصل إليها مجموعة من التوصيات والمقترحات المتعلقة بالموضوع.

الكلمات المفتاحية: مهارات ناعمة، ضغوط عمل، مهارة تواصل، مهارة تأقلم.**تصنيف JEL:** C40، M54، J2**Abstract:** This study aims to identify the role of soft skills in reducing work stress, focusing on the national agency of dams and transfers in Algiers, Algeria.

To achieve the objectives of the study, a descriptive and analytical study of the data from the agency under consideration was conducted, in addition to using a questionnaire as the main tool for data collection. The data was analysed using the statistical package for the social sciences (spss). The study concluded with several findings, the most / significant being the existence of a statistically significant relationship between soft skills and work stress at the agency under study. In light of these findings, the study presented a set of recommendations and suggestions related to the topic.

Keys words: soft skills, work stress, communication skills, adaptability, skills resilience.**JEL classification codes:** C40; M54; J2المؤلف المرسل: بن عوالي الجيلالي، الإيميل: benaouali.dj@mail.com

أ- توطئة:

يشهد سوق العمل في العصر الحالي تطورات سريعة، مادفع إلى زيادة الحاجة لتوفر مهارات إضافية إلى جانب الخبرات المهنية والتخصصية لدى الموظفين، وفي بيئة العمل المعاصرة بات التوجه ينصب نحو ما يعرف بـ "المهارات الناعمة"، بإعتبارها ميزة مهمة إضافية ليس فقط لمن يمتلكها بل أيضا المؤسسات التي أثبتت مساهمتها الإيجابية في تحسين العمل والإنتاجية وكفاءة الأداء وتحفيز الابتكار والتأثير على المتغيرات التنظيمية المتنوعة.

كما لم تعد المهارات الناعمة مهارات كمالية، بل أصبحت من المهارات المهمة المطلوب توفرها في القيادات والموظفين وتعتبر من الأولويات لأي مؤسسة، فهي سمات شخصية مرتبطة بالتواصل مع الآخرين من خلال التعاون والتفاعل. مع ذلك يتعرض الموظفون في بعض الأوقات لمجموعة من التحديات التي تتحول إلى ضغوط نفسية التي تجعل بطبيعتها الفرد السريع القلق والإنفعال، الأمر الذي ينعكس على أدائه وعلاقته الوظيفية داخل المؤسسة، مما يجعل المؤسسة تسعى وتعمل على تخفيف من حدة تلك الضغوط لكي لا تؤثر على أداء موظفيها، بإعتبار أن هؤلاء الموظفين يمارسون نشاطهم لمدة طويلة داخل المؤسسة بحيث أصبحوا جزء مهم لا يتجزأ منها. وبما أن الموظفين لديهم مستويات تعليمية مختلفة وطموحات ورغبات متنوعة، فبالتالي من الطبيعي أن تنشأ بينهم علاقات تكون إما إيجابية أو سلبية، وعليه يجب أن تهتم المؤسسة بالحالة النفسية لموظفيها. وعليه نصل إلى طرح إشكالية دراستنا التي نحاول تناولها من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي: **ماهو دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات بالجزائر؟**

- **فرضيات الدراسة:** وللإجابة على هذه الإشكالية نقوم بصياغة مجموعة من الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:
 - **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0,05.
- **أهداف البحث:** تتجسد أهداف هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:
 - التعرف على دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل؛
 - تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة (المهارات الناعمة وضغوط العمل)؛
 - التعرف على مدى توافر المهارات الناعمة لدى الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات الجزائر.
- **أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية الدراسة في الآتي:
 - إثراء المعلومات في التعرف على المهارات الناعمة؛
 - تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف المتعلقة بالمهارات الناعمة الخاصة بالعاملين في الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات؛
 - الربط بين متغيرات لها تأثير كبير في عمل المؤسسات اليوم وفي حياة العاملين تتمثل في المهارات الناعمة وضغوط العمل؛
 - إمكانية استفادة الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات من نتائج وتوصيات الدراسة، حيث ستساهم في تحسين أداء العاملين.
- **منهج الدراسة:** بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة اقتضت الضرورة اتباع المنهج الوصفي والتحليلي، إضافة إلى إعداد استبانة لإختبار فرضيات الدراسة.

الدراسات السابقة:

- **دراسة (فتحية أحمد، 2022):** هدفت هذه الدراسة للتوصل إلى قائمة بالمهارات الناعمة اللازمة للمعلم مرتبة حسب أهميتها له في قيامه لأدواره بكفاءة، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية ومديري المدارس والمشرفين التربويين بالمراحل التعليمية المختلفة، ولتحقيق أهدافها اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، وأعدت للتعرف على درجة أهمية كل من المهارات الناعمة

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

الرئيسية والفرعية للمعلم، وخلصت هذه الدراسة إلى قائمة بالمهارات الناعمة اللازمة للمعلم وكان ترتيبها تنازليا حسب أهميتها للمعلم كالاتي : مهارات العمل في فريق وقيادته، مهارات التفكير، مهارات التواصل ومهارات تسويق الذات والمهارات الرقمية.

- دراسة (داليا عبد العاطي، 2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المهارات الناعمة للموارد البشرية على فاعلية الرشاقة الاستراتيجية بقطاع السياحة المصري في ظل التعافي من جائحة كورونا، ولتحقيق أهدافها اعتمد على برنامج الإحصائي spss في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية على عينة عشوائية قدرها 260 مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وتأثير معنوي بين المهارات الناعمة للموارد البشرية وبين الرشاقة الإستراتيجية.

- دراسة (فادية الياسر، 2021): هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة امتلاك معلمات الصفوف الثلاثة الأولى للمهارات الناعمة من وجهة نظرهن استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة لقياس درجة امتلاك معلمات الصفوف الثلاثة الأولى للمهارات الناعمة، وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها تدريب معلمات الصفوف الثلاثة الأولى على اكتساب المزيد من المهارات الناعمة لرفع درجة امتلاكهن من درجة متوسطة إلى مرتفعة.

- دراسة (بن خورور، 2011): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين متغير ضغوط العمل والمتغير الآخر الرضا الوظيفي، ولتحقيق أهدافها اعتمد على المنهج الوصفي، واعتمد على الملاحظة والمقابلة واستمارة تتضمن استبيانين لقياس ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين، توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية متوسطة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في بلدية العوينات.

من خلال تحليلنا للدراسات السابقة والتي شملت العديد من المؤسسات والتي إستخدمت الأساليب الوصفية التحليلية خلال فترات زمنية مختلفة وشملت العديد من المؤسسات والمنشآت، وعليه تصنف دراستنا عن هذه الدراسات، إذ تمت على مستوى الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات، القبة بالجزائر. ويعد هذا الموضوع سابق التطرق له، من حيث الجمع بين المتغيرات بدراسة واحدة.

المحور الأول: الاطار النظري للمهارات الناعمة وضغوط العمل

من أجل مواجهة التحديات التي تتعرض لها المؤسسات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، لابد من توفر العديد من المواهب والمهارات والكفاءات البشرية في المؤسسة التي تتصف بها القيادة الناعمة.

1- مفهوم المهارات: يقصد بالمهارة على أنها "قدرة الفرد على استخدام المعارف استخداما فعالا لتحقيق الأهداف المطلوبة". (بكاي و قريقت، 2019، صفحة 247) وللمهارة عدة خصائص تتصف بها كعدم ملموسيتها وتعلق بوضعية الفرد التي يوجد فيها، كما أنها تكون نتيجة التفاعل بين العلم والممارسة ونمط التفكير، وإمكانية تحويلها من فرد لآخر عن طريق الممارسة والتدريب، وتتميز أيضا باختلافها من مستوى لآخر. وتنقسم المهارة إلى مهارات التقليد والتي تساعد بإنجاز الأنشطة بالتكرار من طرف الموظفين، ومهارات الإسقاط وتتمثل في إنجاز الأنشطة عن طريق القياس، ومهارات الإبداع والتي تساعد في إنجاز الأنشطة عن طريق الإبداع وهذه المهارات تشكل مستوياتها. (قطاف و شنان، 2015، صفحة 41)

2- نشأة ومفهوم المهارات الناعمة: عُرِفَتْ بأنها "سمات الشخصية وأهداف ودوافع وتفضيلات يتم تقييمها في سوق العمل وفي عدة مجالات أخرى" (الحلي، 2021، صفحة 20) وتعرف أيضا بأنها "المهارات التي ليس لها علاقة بالتفكير المجرد، وإنما تعتبر غير ملموسة وتعتمد على القدرات الفردية للشخص نفسه ومدى قدرته على أداء الأعمال المحددة بتقنية عالية" (نعيم و صيام، 2023، صفحة 270) ومن خلال ما سبق يمكننا استخلاص أن المهارات الناعمة هي تلك السمات والقدرات الشخصية الممكن اكتسابها والتي تمنح الفرد التميز والزيادة، كما أنها تعزز تفاعله مع الآخرين في كل المواقف الحياتية والعملية ومن أهمها مهارة الاتصال والتواصل، القيادة، التفكير الناقد وحل المشكلات، القدرة على اتخاذ القرار والعمل الجماعي بالإضافة إلى إدارة الوقت وغيرها من المهارات.

تتميز المهارات الناعمة بعدة خصائص يتصف بها القادة والموظفين، فهي تتميز بقدرة القادة على التكيف مع التطورات المتسارعة في البيئة المحيطة، وتساعد في وضع الخطط طويلة الأجل وترسم الرؤية المستقبلية، كما تتميز بخفة الحركة استجابة لمتطلبات الزبائن واحتياجاتهم وهو ما يساعد المؤسسة في تسويق منتجاتها بالأسواق في الوقت المناسب. وبهذا فهي تمثل عملية مستمرة لمواجهة المواقف المختلفة باستمرار وهو ما يدفع الأفراد لتنميتها، كما أن كفاءة الفرد في هذه المهارات تتغير تبعا للظروف الخارجية وحالته النفسية. (ناجي عبد الستار و عدنان، 2021، صفحة 197)

3- أنواع المهارات الناعمة: الفرد ذي المهارات الناعمة يساعد المؤسسة في نجاحها وتطويرها، خاصة من خلال وضع الخطط واعداد الاستراتيجيات وتكوين وتدريب العاملين الجدد ومن أهم أنواع المهارات الناعمة نجد: (حسون الطائي و آخرون، 2020، صفحة 84)

- **مهارات التوجيه الذاتي:** وتتمثل في المهارات المعرفية المتعلقة بالمعرفة والقدرة على تفسير المعلومات والتفكير النقدي، وبصفة عامة تشير للفرد وتطوير نفسه؛

- **مهارات العلاقات الشخصية:** وهي ما يمكن للشخص تطويره فيما يتعلق بعلاقته بالأشخاص الآخرين:

- **مهارات العمل تحت الضغط:** هي القدرة على الأداء والتفاعل بفعالية عالية في بيئة عمل مليئة بالتحديات والضغوط النفسية والزمنية. قد تنجم عن المواعيد النهائية الصارمة، الأعباء العملية الكثيرة، الظروف غير المتوقعة التي تتطلب استجابة سريعة؛

- **مهارة التحمل والصمود:** تعني القدرة على التحمل والإستمرار في مواجهة المشكلات والصعوبات دون الإستسلام، وهي صفة تساعد الشخص على التكيف مع المواقف الصعبة والتغلب على التحديات؛

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

– **مهارة التأقلم والمرونة:** التأقلم يعني القدرة على التكيف مع الظروف المختلفة لتحقيق نجاح أكبر وهو المطلوب في المنصب القيادي بحيث يجب على القائد إدارة الظروف غير المتوقعة. والمرونة يقصد بها القدرة على التكيف مع مصائب الحياة وتساعد في حماية الصحة العقلية والتعامل مع الضغوط النفسية؛ (شبير، 2016، صفحة 28)

– **مهارات الإتصال:** تتمثل في القدرة على التعبير وتفسير المفاهيم والأفكار والمشاعر والحقائق سواء بالأسلوب الشفوي أو بالإستماع أو بالتحدث أو بالقراءة وبالكاتبة ، والتواصل والاتصال أمران أساسيان سواء في العمل أو التعلم أو المنزل أو في الترفيه؛

– **مهارة التفكير الناقد:** وهو الذي يتطلب استخدام المستويات المعرفية العليا الثلاث في تصنيف بلوم (التحليل، التركيب، التقويم)؛

– **مهارة التفاوض:** هي مجموعة من المهارات الحيوية التي يستخدمها الأفراد في التفاعل مع الآخرين لتحقيق أهدافهم وإقناعهم بآرائهم ومواقفهم؛

– **مهارة إدارة الأزمات:** هي قدرة أو مهارة تساعد الفرد على التعامل مع التحديات والصعوبات التي تواجهه في الحياة اليومية.

المحور الثاني: الإطار النظري لمفاهيم لضغوط العمل

وتشمل الحياة مجموعة من الضغوط التي ينشغل الفرد بالسيطرة عليها والتخلص منها، لكن هذه الضغوط مختلفة من حيث المنشأ والشدة وطريقة الحل.

1. مفهوم وأنواع ضغوط العمل: يرجع أصل كلمة **stress** إلى المصطلح اللاتيني **stanger** واستخدم في القرن الثامن عشر لتعني الإكراه والقسر والتوتر والإجهاد لقوة الإنسان العقلية والجسدية. (فرح ، 2008، صفحة 77) وقد تم دراسة هذا المصطلح بالقرن 17 من طرف الإنجليز. (بن خور، 2011، صفحة 70) وعرف الضغط بأنه استجابة مكيفة تتوسطها فروق الشخصية والعمليات السيكلوجية والتي تحدث نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، وتضع متطلبات سيكلوجية أو مادية مفرطة على الفرد. (جمعة سيد، 2004، صفحة 21) ويعرف بأنه مجموعة المواقف الاجتماعية والمهنية والشخصية التي ينجم عن عدم إشباعها توتر قد يؤدي بالفرد إلى الفشل. (ماهر، 2005، صفحة 17) وعرفت أيضا بأنها عبارة عن مؤثرات خارجية تسبب للفرد الإرهاق البدني والنفسي مما يؤدي إلى ضعفه. (مؤيد، 2012، صفحة 23)

وتعرف ضغوط العمل بأنها: حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، وهو عدم الاتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الإختلال في أداء العمل. (عشاوي و عوني، 2020، صفحة 327) كما تعرف بأنها: حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين. فتحدث تغييرا في حالة الفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد. (مكناسي، 2017، صفحة 22) وبقصد بها "تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي". (المعشر، 2009، صفحة 70)

وفي الأخير يمكننا القول بأن ضغوط العمل هي تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها، ويترتب عنها حدوث آثار جسمية ونفسية وسلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه الوظيفي، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة. وتتميز الضغوط الوظيفية بعدة خصائص فنجد شمولها للفرص والتحديات التي يتعرض لها الموظف والتي قد تكون إيجابية أو سلبية وتنشأ لأسباب داخلية أو خارجية. واستجابة الموظفين تختلف نتيجة ردود أفعالهم تجاه الضغوط وهذا لتراكمهم، فقد يراها بعض الموظفين مصدر للطاقة والنشاط والبعض يراها مصدر قلق وتوتر. (توفيق، 2007، صفحة 84)

2- عناصر ضغوط العمل : يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة وهي: (آيت حمودة و آخرون، بدون سنة نشر، صفحة 12)

- **عنصر المثير:** ويقصد به المؤثرات الأولية الناجمة عن الفرد وبيئة العمل والتي تشعر الموظف بالضغط؛
- **عنصر الإستجابة :** ويقصد بها ردة الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة والمتمثلة في الردود النفسية أو الجسدية أو السلوكية اتجاه الضغط واحتمال تشكل إحباط ينتج عن وجود عائق بين السلوك والمهدف الموجه له.
- **عنصر التفاعل :** وتكون ناتجة عن المثيرات الأولية للضغوط سواء كانت تنظيمية أو بيئية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات.

3- مصادر ضغوط العمل: ونجد الضغوط الخارجية والتي يتعرض لها الموظف بالمؤسسة ونجد ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات السياسية والقانونية والضغوط المرتبطة بالمتغيرات الاقتصادية والمرتبطة بالتطورات التقنية والتكنولوجية. (غيدي، 2015/2016، صفحة 31) ونجد ضغوط العمل الداخلية ونجد طبيعة العمل والتي من الصعب الحصول على وظيفة خالية من الضغوط، و**ضغط عبي الدور** ويقصد به زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكول الفرد مهمة القيام به. ونجد **ضغط غموض الدور** ويقصد به افتقار الفرد للمعلومة اللازمة لأداء العمل. إضافة إلى **ضغط صراع الدور** ويقصد به عدم قدرة الموظف الموائمة بين دورين أو أكثر، إذ يؤثر أحدهما على القيام بالدور الآخر. ونجد ضغوط السلامة والصحة المهنية وضغوط الأجور والخوافز. (ناصر صبر، 2013، صفحة 36)

المحور الثالث: المهارات الناعمة للحد من ضغوط العمل

1- المهارات المساعدة للتعامل مع ضغوط العمل: العمل تحت الضغط وهي القدرة على الأداء والتفاعل بفعالية عالية في بيئة عمل مليئة بالتحديات والضغوط النفسية والزمنية، وهناك بعض المهارات الناعمة التي تساعد في التعامل مع العمل تحت الضغط نذكر منها:

- **التخطيط والتنظيم:** وضع خطة محكمة لإنجاز المهام وتنظيم الوقت بشكل فعال يساعد في التحكم في الضغط؛
- **التواصل الفعال:** القدرة على التواصل بوضوح مع الزملاء والمديرين حول القضايا المتعلقة بالضغط؛
- **إدارة التوتر:** تعلم تقنيات التحكم في التوتر مثل التنفس العميق، الإسترخاء العضلي والتأمل؛
- **تحديد الأولويات:** التركيز على المهام الأكثر أهمية والتحكم في تسلسل الأعمال يساعد في الاحتفاظ بالتركيز وتحقيق النتائج؛
- **التكيف:** قدرة التكيف مع التغيرات المفاجئة وتحولات بيئة العمل تساعد على التعامل مع الضغوط بشكل أفضل؛
- **التعلم المستمر:** استغلال الفرص للتعلم وتطوير المهارات تجعلك أكثر قدرة على التعامل مع المتغيرات والضغوط؛
- **العمل الجماعي:** العمل مع الفريق يمكن أن يقلل من الضغط النفسي ويوفر دعما وتبادل الأفكار والحلول؛
- **المرونة العقلية:** تجاوز التوقعات السلبية وتركز على الحلول والفرص؛
- **الاهتمام بالصحة والعافية:** أولوية الراحة الجسدية والنفسية للتعامل مع الضغط، كالنوم الكافي وممارسة التمارين الرياضية تساهم في زيادة القدرة على التحمل النفسي.

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

2- التعريف بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات: بأنشئت الوكالة الوطنية للسدود بناء على تقرير وزير الري والبيئة والغابات وقوانين ومراسيم عديدة مؤرخة في الفترة الممتدة بين 1983 و 1985 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وصيغة تقنية تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي وهي موضوعة تحت وصاية الوزير المكلف بالري. وفي تاريخ 23 مارس 2005 أصدر مرسوم يقتضي تعديل القانون الأساسي للوكالة الوطنية للسدود حيث أصبحت بموجبه مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمى **الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات** موضوعة تحت وصاية الوزير المكلف بالموارد المائية.

3- الإجراءات المنهجية: من أجل الوقوف على معرفة تأثير ضغوط العمل على المهارات الناعمة على الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات محل الدراسة وتحليل العلاقة بين ضغوط العمل والمهارات الناعمة، وتم الاعتماد على أداة الاستبيان والذي يتناسب مع متغيرات الدراسة، وسيتم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الانتاجية SPSS لتحليل الردود باستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة.

3-1 مجريات تحضير الدراسة الميدانية: تم إجراء الدراسة على مستوى الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات بالقبة (الجزائر العاصمة) وقد قسمت الفترة الزمنية المحددة إلى مرحلة الدراسة الاستطلاعية والتي كانت مطلع شهر فيفري 2024 م، بهدف الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة. وخلال المرحلة الثانية كانت الدراسة الميدانية وانتهت بإجراء مقابلة مع مديرة الموارد البشرية والتكوين، والشروع في توزيع الاستمارات على عينة الدراسة والتي قدرت بـ 92 إستمارة على مستوى الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات بالجزائر العاصمة، و72 استمارة على المديرية الجهوية للشرق و99 استمارة على المديرية الجهوية للغرب و173 استمارة على المديرية الجهوية للوسط.

3-2 مجتمع وعينة الدراسة: العدد الإجمالي لعمال الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات يقدر بـ 6110 من بينهم 5874 دائمين.

الجدول رقم (01) : المجتمع الأصلي للدراسة

الوظيفة	أعوان التنفيذ	أعوان التحكم	الاطارات	الإطارات السامية	المجموع
العدد	160	60	165	51	436
النسبة	36.7%	13.8%	37.8%	11.7%	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات

الجدول رقم (02): توزيعات الاستثمارات

الوظيفة	أعوان التنفيذ	أعوان التحكم	الاطارات	الإطارات السامية	المجموع
الاستثمارات الموزعة	160	60	165	51	436
الاستثمارات المسترجعة	160	60	165	51	436

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أن عدد الاستثمارات التي تم استردادها بلغت نسبة 100% وهي نسبة جيدة جدا للدراسة.

3-3-3 الأداة المستخدمة في جمع البيانات:

3-3-1 الأداة المستخدمة: أدوات البحث العلمي هي مجموعة من الوسائل والطرق التي يلجأ إليها الباحث عند القيام بدراسة علمية ما، وهذا قصد جمع المعلومات والبيانات. وأدوات البحث العلمي متنوعة ومتعددة، ولهذا نشير إلى أن طبيعة الموضوع و نوع المعطيات المراد جمعها من طرف الباحث هما اللذان يحددان نوع الأدوات أو التقنيات المنهجية المناسبة. (زوليف، 1998، صفحة 55) وتم تصميم استبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات وذلك على ضوء مراجعة أدبيات البحث المتعلقة بكل من **المهارات الناعمة وضغوط العمل**. وتم تقسيم الاستبانة في جزئها الأول على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والجزء الثاني من الاستبيان فيتكون من (42) عبارة مقسمة على محورين هي:

المحور الأول: المهارات الناعمة وتشمل (27) عبارة.

المحور الثاني: الضغوط المهنية وتشمل (15) عبارة.

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات سلم ليكارت الخماسي لتتم معالجتها إحصائياً بحيث أخذ هذا المقياس الشكل التالي:

الجدول رقم (03): درجة أهمية بنود الاستبيان والأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

مقياس ليكارت	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الأهمية	1-1.79	1.80-2.59	2.6-3.39	3.4-4.19	4.2-5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

3-3-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة: لغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة وباستخدام برنامج الحزمة الإحصائية **SPSS 21 V**. للحصول على نتائج دقيقة واستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ثبات وصدق المقياس باستخدام ألفا كرونباخ. ومعامل ارتباط بيرسون لقياس صدق العبارات؛
- اختبار كلوجروف سمر نوف للتأكد من أن المقياس يتبع التوزيع الطبيعي أم لا يتبع التوزيع الطبيعي؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على التساؤل الفرعي؛
- اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات واختبار **anova** لاختبار الفرضيات.
- اختبار التوزيع الطبيعي: يعتمد على اتبا عاليات للنتائج للتوزيع الطبيعي من خلال اختبار (Kolmogorov - Smirnov).
- والجدول الموالي يبين نتائج الاختبار.

الجدول رقم (04): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Sig	
0.061	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V21

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن قيمة Sig لمتغيرات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 5%، مما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

- **ثبات أداة الدراسة:** تكون نتائج الاستبيان نفسها وإن أعدنا توزيعه أكثر من مرة، وبنفس الظروف. لتحديد درجة ثبات الاستبيان تم استخدام معامل **alpha Cronbach's** والجدول الموالي يبين نتائج الاختبار:

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

الجدول رقم (05): معامل الفا كرومبا خ

معامل Cronbach's Alpha	عدد الفقرات	
42	0.837	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V21

من الجدول أعلاه يتبين ان الاستبيان له معامل ثبات عالي، حيث كانت 0.837، فمعامل الثبات كان أكبر من 70%، مما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة وبالتالي يمكن اعتمادها.

4- تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

1-4 مناقشة وتحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة: تتعلق بالخصائص الهيكلية لأفراد مجتمع الدراسة وفيما يلي توضيح لنتائجها:

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	ذكر	انثى	المجموع
التكرار	350	86	436
النسبة	80.3%	19.7%	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V21

من الجدول أعلاه نجد أن عينة الدراسة غلب عليها الذكور ويمثلون 80.3% والانات 19.7%.

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب السن

	أقل من 30 سنة	من 30 الى 50 سنة	فوق 50 سنة	المجموع
التكرارات	25	290	121	436
النسبة	5.7%	66.5%	27.8%	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V21

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكثر من نصف العينة 66.5%، أعمارهم تتراوح بين 30 الى 50 سنة، تليها الفئة التي أعمارهم أكبر من 50 سنة، حيث مثلو نسبة 27.8% من مجتمع عينة الدراسة، ومثل الأفراد ذو الفئة العمرية أقل من 30 سنة نسبة 5,7%، فقط من مجموع عينة الدراسة.

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى المهني:

	أعوان التنفيذ	أعوان التحكم	إطارات	إطارات سامية	المجموع
التكرارات	160	60	165	51	436
النسبة	36,7%	13,8%	37,8%	11,7%	100,0%

المصدر: من إعداد الباحثين حسب مخرجات برنامج spss V21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة أغلبهم أعوان تنفيذ أو إطارات حيث تفاوتت هذه المناصب في النسب فمثلو نسبة 37.67% و 37.8% من مجموع عينة الدراسة على التوالي، فيما كان مناصب أعوان التحكم و الإطارات السامية أيضا متقاربة في النسب و (متفاوتة) حيث مثلو 13.8% و 11.7% من مجموع عينة الدراسة على التوالي.

4-2 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة

4-2-1 أثر المهارات الناعمة على الضغوط المهنية: لإختبار الفرضية سنقوم بالاعتماد على تحليل التباين للانحدار

Analysis Of Variance للتأكد من صلاحية النموذج، وتحليل الانحدار البسيط Analysis Simple Regression

لإختبار متغير المهارات الناعمة على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات.

الجدول رقم (09): تحليل التباين للانحدار Analysis Of Variance للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار أثر المهارات

الناعمة على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة F	مستوى المعنوية
الانحدار	4.748	1	3.710	53.139	0.000
الخطأ	13.895	434	0.43	ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$	
المجموع	18.643	435			
المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري S.E	معامل الانحدار Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية
الثبات	2.779	0.294	---	9.440	0.000
المهارات الناعمة	0.440	0.074	0.386	7.537	0.000
معامل التحديد R^2	0,142	نموذج الانحدار البسيط $Y = 2.779 + 0.440 X_1 + e_i$			
معامل الارتباط R	0,386				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه بوجود تأثير بين المهارات الناعمة والضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وذلك راجع الى القيمة الاحتمالية (0.000). وتشير قيمة معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين (0.368) ذات ارتباط ضعيف 38.6% بين المهارات الناعمة والضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات. وبلغ معامل β 0.386 وهذه إشارة الى أن إتجاه المتغير المستقل في المتغير التابع إتجاهها إيجابيا. وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0.05.

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

2-2-4 أثر مهارة الإتصال على الضغوط المهنية: لإختبار الفرضية سنعتمد على تحليل التباين للانحدار Analysis Of Variance للتأكد من صلاحية النموذج، وتحليل الانحدار البسيط Analysis Simple Regression لإختبار متغير مهارة الاتصال على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات.

الجدول رقم (10): تحليل التباين للانحدار Analysis Of Variance للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار أثر مهارة الاتصال على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات

مستوى المعنوية	مستوى الدلالة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري S.E	معامل الانحدار Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية
الثبات	2.987	0.223	---	13.394	0.000
الاتصال	0.163	0.055	0.271	3.135	0.003
معامل التحديد R^2	0,131	نموذج الانحدار البسيط $Y = 2.987 + 0.163X_1 + e_i$			
معامل الارتباط R	0.271				
الانحدار	2.371	1	1.491	22.335	0.003
الخطأ	28.272	434	.0639	ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$	
المجموع	18.643	435			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

من خلال السابق الجدول نلاحظ وجود تأثير بين مهارة التواصل والضغوط المهنية وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك راجع الى القيمة الاحتمالية (0.003). وتشير قيمة معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين (0.271) مما يدل على وجود ارتباط ضعيف 27.1% بين مهارة التواصل والضغوط المهنية وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات. وبلغ معامل beta 0.271 وهذا يشير إلى اتجاه المتغير المستقل في المتغير التابع إتجاهها إيجابيا. وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة التواصل والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0.05.

4-2-3 أثر مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات على الضغوط المهنية: لإختبار الفرضية نستخدم تحليل التباين للانحدار Analysis Of Variance وهذا للتأكد من صلاحية النموذج، وتحليل الانحدار البسيط Analysis Simple Regression لإختبار متغير مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات. الجدول رقم (11): تحليل الانحدار البسيط لإختبار مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات على الضغوط المهنية لدى

الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري S.E	معامل الانحدار Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الدلالة الاحصائية
الثبات	2.770	1.227	---	12.181	0.000	---
الأزمات	0.041	0.056	0.035	2.737	0.000	يوجد أثر
معامل التحديد ^2R	0,027	نموذج الانحدار البسيط $Y = 2.770 + 0.041 X_1 + ei$				
	معامل الارتباط R					
مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة F	مستوى المعنوية		
1.368	1	.1132	24.187	0.000		
الانحدار	خطأ	29.246	434	0.672	ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$	
المجموع	30.614	435				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

من الجدول أعلاه نلاحظ وجود تأثير بين مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك راجع الى القيمة الاحتمالية (0.000) وتشير قيمة معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين (0.035) وهذا يدل على وجود ارتباط ضعيف جدا 3.5% بين مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين وبلغ معامل β 0.035 وهذه إشارة الى أن اتجاه المتغير المستقل في المتغير التابع إتجاهها إيجابيا. وبالتالي ونقبل الفرضية التي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات والضغوط المهنية من وجهة نظرالموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى المعنوية 0.05.

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

4-2-4 أثر مهارة إدارة الغضب على الضغوط المهنية: لإختبار الفرضية سنعمد على تحليل التباين للانحدار Analysis Of Variance للتأكد من صلاحية النموذج، وتحليل الانحدار البسيط Analysis Simple Regression لإختبار متغير مهارة إدارة الغضب على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات.

الجدول رقم (12): تحليل الانحدار البسيط لإختبار مهارة إدارة الغضب على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري S.E	معامل الانحدار Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية
الثبات	3.629	0.227	---	14.431	0.000
الغضب	0.180	0.064	0.133	2.790	0.000
معامل التحديد R^2	0,018	نموذج الانحدار البسيط $Y = 3.629 + 0.180 X_1 + e_i$			
معامل الارتباط R	0.133				
مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة F	مستوى المعنوية	
الانحدار	1	.1067	11.630	0.000	
الخطأ	434	0.672	ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$		
المجموع	435	27.659			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

من الجدول أعلاه نلاحظ وجود تأثير بين مهارة إدارة الغضب والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك راجع الى القيمة الاحتمالية (0.000) وتشير قيمة معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين (0.133) مما يدل على أنه يوجد ارتباط ضعيفة 13.3% بين مهارة إدارة الغضب والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات. وبلغ معامل beta 0.133 وهذه إشارة الى أن اتجاه المتغير المستقل في المتغير التابع إتجاهها إيجابيا. وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة إدارة الغضب والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة 0.05.

4-2-5 أثر مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط على الضغوط المهنية: لإختبار الفرضية سنستخدم على تحليل التباين للانحدار Analysis Of Variance للتأكد من صلاحية النموذج، وتحليل الانحدار البسيط Analysis Simple Regression لإختبار متغير مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة.

الجدول رقم (13): تحليل الانحدار البسيط لإختبار مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط على الضغوط المهنية لدى

الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة F	مستوى المعنوية
الانحدار	2.862	1	.1586	14.859	0.000
الخطأ	27.842	434	0.673	ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$	
المجموع	30.704	435			
المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري S.E	معامل الانحدار Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المعنوية الاحصائية
الثبات	2.761	0.104	---	26.477	0.000
الضغط	0.046	0.025	0.086	1.805	0.000
معامل التحديد R^2	0,007	نموذج الانحدار البسيط $Y = 2.761 + 0.046 X_1 + e_i$			
معامل الارتباط R	0.086				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود تأثير بين مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) وذلك راجع الى القيمة الاحتمالية (0.000) وتشير قيمة معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين (0.086) مما يدل على أنه يوجد ارتباط ضعيف جدا 6.8% بين مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة. وبلغ معامل beta 0.086 وهذه إشارة الى أن اتجاه المتغير المستقل في المتغير التابع إيجابيا. وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط والضغوط المهنية وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى المعنوية 0.05.

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

4-2-6 أثر مهارة التفاوض على الضغوط المهنية: بهدف إختبار الفرضية سنقوم بالاعتماد على تحليل التباين للانحدار Analysis Of Variance وهذا بهدف التأكد من صلاحية النموذج، إضافة إلى تحليل الانحدار البسيط Simple Regression وهذا من أجل اختبار متغير مهارة التفاوض على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات.

الجدول رقم (14) تحليل الانحدار البسيط لإختبار مهارة التفاوض على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات

مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة F	مستوى المعنوية
1.473	1	.1925	12.067	0.000
29.690	434	0.670	ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$	الخطأ
31.163	435			المجموع

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري S.E	معامل الانحدار Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الدلالة الاحصائية
الثبات	.2945	.0237	---	12.408	0.000	---
التفاوض	.0472	.0358	.0479	.1549	0.000	يوجد أثر
معامل التحديد R^2	0,406	نموذج الانحدار البسيط $Y = 2.945 + 0.472 X_1 + ei$				
معامل الارتباط R	0.479					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود تأثير مهارة التفاوض والضغوط المهنية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك راجع الى القيمة الاحتمالية (0.000) وتشير قيمة معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين (0.479) مما يدل على أنه يوجد ارتباط متوسط القوة 47.9% بين مهارة التفاوض والضغوط المهنية وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات. وبلغ معامل β 0.479 وهذه إشارة الى أن اتجاه المتغير المستقل في المتغير التابع إتجاها إيجابيا. وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من مهارة التفاوض والضغوط المهنية وجهة نظر الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (15): نتائج اختبارات معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لأبعاد المهارات الناعمة

المتغير المستقل	الأبعاد	العلاقة الخطية بين المتغيرات	
		معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
المهارات الناعمة	مهارة الإتصال	1.181	0.847
	مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات	1.422	0.703
	مهارة إدارة الغضب	1.275	0.784
	مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط	1.067	0.937
	مهارة التفاوض	1.419	0.705

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة معامل تضخم التباين VIF للمتغير المستقل المهارات الناعمة وجميع أبعاده كانت أقل من 3، وأن قيمة التباين المسموح Tolerance أكبر من 0.10 (التباين المسموح) يعني يوجد هناك متغيرات عالية الترابط.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار أثر أبعاد المهارات الناعمة على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات

المعاملات غير النمطية	المعاملات النمطية	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الدلالة الاحصائية
B	S-E	Beta		
3.223	0.238	---	0.000	---
0.031	0.059	0.068	0.001	دال
0.182	0.163	0.070	0.000	دال
0.269	0.271	0.190	0.000	دال
0.149	0.124	0.138	0.025	دال
0.203	0.185	0.146	0.000	دال
معامل الارتباط R	0.391	$Y = 218 + 0.031 X^1 + 0.182 X^2 + 0.269 X^3 + 0.149 X^4 + 0.203 X^5 + ei$		
معامل التحديد R^2	0.331			
قيمة F المحسوبة	13.507			
مستوى المعنوية	0.006	*: ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 05.0		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

من خلال الجدول أعلاه يتبين وجود تأثير بين جميع أبعاد المهارات الناعمة على الضغوط المهنية لدى الموظفين بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات وهذا من خلال مستوى الدلالة لكل بعد على حدى و لمحور المهارات الناعمة ككل حيث أنه أقل من 0.05 وبالتالي فإن النموذج دال، ومنه هناك أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع. وتشير قيمة معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين (331.0) مما يدل على أنه يوجد ارتباط ضعيف 6.70% بين المهارات الناعمة و الضغوط المهنية. كما نلاحظ ان جميع معاملات beta لأبعاد المهارات الناعمة موجبة وبالتالي هذه إشارة الى أن إتجاه المتغير المستقل في المتغير التابع إتجاهها إيجابيا. ومن خلال النتائج الموضحة من جدول الانحراف الخطي نقول بصياغة معاملة الانحدار للمتغير الضغوطات المهنية كالتالي:

$$Y = 218 + 0.031 X^1 + 0.182 X^2 + 0.269 X^3 + 0.149 X^4 + 0.203 X^5 + e_i \quad .)$$

الخلاصة:

ضغط العمل لا يمكن تجنبه ولكن من الممكن أن نتحكم في استجابتنا وتعاملنا معه ودرجة تأثيره علينا، الثقة في النفس والهدوء والتخطيط الجيد، يعد من أكثر العوامل التي تساعد على تحطيم الضغوط والتغلب عليها وأداء العمل بنجاح. وتتجلى أهمية متغيري ضغوط العمل والمهارات الناعمة في اتخاذ القرارات وتبني السلوكيات التي من شأنها أحداث نوع من التفاعل في الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات بالجزائر العاصمة، لذلك حاولت الدراسة تسليط الضوء على ضغوط العمل والمهارات الناعمة. وبناء على دراستنا الحالية استطعنا تحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة في التعرف على دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل، وفي ضوء التحليل الإحصائي الذي قمنا به توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة التواصل والضغوط المهنية بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0,05؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة التأقلم والمرونة وإدارة الأزمات والضغوط المهنية بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0,05؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة إدارة الغضب والضغوط المهنية بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0,05؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة التحمل والصمود والعمل تحت الضغط وإدارة الأزمات والضغوط المهنية بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0,05؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة التفاوض وإدارة الأزمات والضغوط المهنية بالوكالة الوطنية للسدود والتحويلات عن مستوى المعنوية 0,05؛

- تشكل مجموعة مهارات التعامل مع ضغوط العمل وتحويل آثارها من سلبية إلى إيجابية أو على الأقل التخفيف من آثارها السلبية طوق النجاة لتطور الوكالة محل الدراسة والعاملين فيها؛

- عدم استخدام المهارات الناعمة سيكون له آثارا على الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات وعلى الموظفين؛

- الجهود المبذولة للوقاية من حدوث ضغوط العمل، والتعامل العلمي المبكر معها أيسر من علاج آثارها؛

- يجب على الوكالة الوطنية للسدود والتحويلات أن تشارك عمالها في وضع السياسات والقرارات المرتبطة بمجال عملهم بهدف رفع ردودهم المعنوية وإشعارهم بأنهم جزء من الوكالة؛

- تحسين ظروف العمل المادية، وذلك بتوفير وسائل النقل وتوفير التجهيزات المناسبة لكل عمل؛
هذه النتائج تشير إلى أهمية فهم العوامل التي تؤثر على احتياجات وتوجهات موظفي الوكالة في مجال تطوير المهارات
الناعمة، وتحديد العوامل التي يمكن تحسينها أو تعزيزها لتعزيز الأداء والرضا الوظيفي. إذًا، تقدم هذه النتائج إسهامًا قيمًا في فهم
ديناميات العمل داخل الوكالة وفي تطوير برامج التدريب والتطوير المستقبلية لتحقيق أهداف المؤسسة وتطلعات موظفيها.

الهوامش والمراجع:

- أحمد ماهر. (2005). كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل. القاهرة، مصر: الدار الجامعية.
- حكيم آيت حمودة، و آخرون. (بدون سنة نشر). إستراتيجيات مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية والجسدية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- خالد الحلبي. (2021). المهارات الناعمة كضرورة العمل في المكتسبات ومراكز المعلومات، دراسة تحليلية لأهميتها من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، 3(8)، صفحة 20.
- خير الدين بن خرون. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة. رسالة ماجستير. الجزائر، بجامعة محمد خيضر، بسكرة.
- رمضان صلاح شبير. (2016). المهارات الناعمة وعلاقتها بالتوجهات الريادية لدى طلبة الكليات التقنية والمهنية في محافظات غزة. رسالة ماجستير. فلسطين، الجامعة الإسلامية، غزة.
- رنا ناصر صير. (2013). أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لأراء عينة من المرضى والمرضات في مستشفى البمرق التعليمي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية (37)، صفحة 36.
- سمير غيدي. (2015/2016). مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية - دراسة ميدانية بثنائيات ومتوسطات ولاية المدية. رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة أبو القاسم سعد الله.
- عبد الرحمن توفيق. (2007). العمل تحت الضغوط. مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- عبد القادر فتحية أحمد. (2022). المهارات الناعمة اللازمة للمعلم في ضوء مفهوم تمهين التعليم. مجلة كلية التربية.
- عبد الكريم مؤيد. (2012). العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار). مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4(9)، صفحة 23.
- عبدالقادر نعيم، و عبدالقادر صيام. (2023). دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة. الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2(2)، صفحة 270.
- علي حسون الطائي، و آخرون. (2020). دور المهارات الناعمة في تعزيز رأس المال النفسي، دراسة استطلاعية في ديوان وزارة النفط. مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، 10(03)، صفحة 84.
- عيسى ابراهيم المعشر. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين - في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية). رسالة ماجستير. عمان، الأردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- فيروز قطاف، و نوال شنان. (2015). دور المهارات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية. المجلة الجزائرية الاقتصادية والمالية (4)، صفحة 41.
- محمد مكناسي. (2017). مصادر ضغوط العمل، تحليل ومناقشة. مجلة البحوث نفسية وتربوية، 4(10)، صفحة 22.

عنوان المقال: دور المهارات الناعمة في الحد من ضغوط العمل – دراسة لعينة من موظفي الوكالة الوطنية

للسدود والتحويلات

محمد أبوزيد داليا عبد العاطي. (2022). تأثير أبعاد المهارات الناعمة للموارد البشرية على فاعلية الرقابة الاستراتيجية في التعافي من جائحة كورونا. المعهد التكنولوجي العالي، 13(1).

محمد ناجي عبد الستار، و سهيل جاسم عدنان. (2021). تشخيص الخصائص الشخصية للمهارات الناعمة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في دائرة صحة ديالى. مجلة اقتصاديات الاعمال(01)، صفحة 197.

منور محمود العدوان. (بلا تاريخ). دور نظم المعلومات الادارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين، لدى الشركات الصناعية الاردنية. مجلة، صفحة 30.

مهدي حسن زوليف. (1998). منهجية البحث العلمي. عمان، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.

مولود بكاي، و عمر قريظ. (2019). مهارات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات الإدارية. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية(5)، صفحة 247.

ناصر الدين فادية الياسر. (2021). درجة امتلاك معلمات الصفوف الثلاثة الأولى للمهارات الناعمة من وجهة نظرهن. رسالة ماجستير. عمان، جامعة الشرق الأوسط.

وهيبة عيشاوي، ومصطفى عوفي. (2020). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. مجلة العلوم الانسانية، 20(1)، صفحة 327.

ياسر أحمد فرح . (2008). إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل. عمان، الأردن: دار حامد.

يوسف جمعة سيد. (2004). إدارة ضغوط العمل ، نموذج للتدريب والممارسة. القاهرة، مصر.