

بءء بعنوء

علاقة الصلابة النفسية بضعوط العمل

(دراسة تطبيقية على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرياء بمحافظة الدقهلية)

إعداد

الباحثة	الدكتورة	الأستاذ الدكتور
هدير علوي محمد عثمان	سارة السيد الديني	جاد الرب عبد السميع حساتين
باحثة ماجستير في إدارة الأعمال	مدرس إدارة الأعمال	أستاذ إدارة الأعمال
	كلية التجارة - جامعة المنصورة	كلية التجارة جامعة المنصورة

ملخص البحث:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على أثر الصلابة النفسية على ضغوط العمل بالتطبيق على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية، وقد اعتمدت الباحثة على عينة حجمها (355) مفردة، تم توزيعها على العاملين بالشركة، وتمثلت وحدة المعاينة في كل من يعمل بالشركة قيد البحث على اختلاف المستويات والوظائف الإدارية، واستخدمت الباحثة قائمة استقصاء تم اعدادها لغرض جمع البيانات عن متغيري البحث، والتي تمثل الصلابة النفسية (متغير مستقل) و ضغوط العمل (متغير تابع)، واستخدمت الباحثة معامل ألفا (Alpha) كرونباخ لحساب معاملي الثبات والصدق، كما استخدمت كلاً من معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتدرج لتحليل بيانات الدراسة الميدانية. وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية بين أبعاد الصلابة النفسية المتمثلة في (التحدى، التحكم، الثقة) وأبعاد ضغوط العمل المتمثلة في (عبء الدور، غموض الدور، الضغوط النفسية)، فضلاً عن وجود تأثير معنوي (سلبى) للصلابة النفسية على كل بُعد من أبعاد ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية.

Abstract

The study aims to identify the effect of Psychological Toughness/ Rigidity on Work Stress/ Labor pressure through conducting the application on all workers at North Delta Electricity Distribution Company in Dakahlia Governorate. The researcher has relied on a sample size of (355) one and it was distributed to the company's employees. The inspection unit included everyone who works at the company under study at different levels and administrative positions. The researcher used a survey list that was prepared for the purpose of collecting data on the study variables that are represented Psychological Toughness/ Rigidity (Independent variable) and Work Stress/ Labor pressure (dependent variable). The researcher used Cronbach's alpha coefficient to calculate the reliability and validity factors, Pearson Correlation Coefficient and simple and phased regression analysis method for analyzing field study data. The researcher has reached conclusions, the most important one is, there is an inverse significant correlation between the dimensions of Psychological Toughness/ Rigidity (challenge, control, confidence) and the dimensions of Work Stress/ Labor pressure such as (role burden, role ambiguity, psychological stress).

As well as the presence of a (negative) significant effect of Psychological Toughness/ Rigidity on all Work Stress/ Labor pressure dimeransions from the point of view of workers of the North Delta Electricity Distributi on Company in Dakahlia Governorate

دراسة (Alm, et al., 2016)

استهدفت الدراسة قياس أثر الصلابة النفسية علي الأكتئاب والقلق والغضب والتأثير الإيجابي، وتم تطبيقها علي مجموعة من السيدات تتراوح اعمارهن من سن (٢٠-٣٥) عاماً من سكان مدينة ريزفشهار بإيران، وتم قياس الصلابة بأبعاد التحدي، الثقة ، وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة سالبة بين الصلابة النفسية والأكتئاب والقلق والغضب ووجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية والتأثير الإيجابي .

دراسة (Katalin&Borcsa , 2017)

استهدفت الدراسة قياس أثر الصلابة النفسية في التخفيف من التوتر والقلق، وتم تطبيقها علي عينة من المراهقين ، وتم قياس الصلابة النفسية بأبعاد الالتزام، التحدي، الصبر ، وأظهرت النتائج أن الصلابة النفسية تساعد علي التعامل مع الضغوط والمواقف المثيرة للقلق ، ومجموعة مرتفعي القلق كانوا أقل صلابة نفسية وأكثر عرضة للأمراض الجسمية من مجموعة منخفضة القلق.

المجموعة الثانية: الدراسات الخاصة بضغوط العمل:

دراسة (Mitra, et al., 2018)

استهدفت الدراسة قياس دور ضغوط العمل المتوقعة في تحقيق الاحتراق الوظيفي وتأثير الذكاء العاطفي عليها، وتم تطبيقها علي عينة من الأطباء من الأقسام المختلفة بكلية الطب في Bankura Sammilani في مدينة بنغال.

وتم قياس ضغوط العمل بأبعاد غموض الدور وعيبه الدور والذكاء العاطفي والمهارات والاحتراق الوظيفي، الرفاهية، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الضغوط المتوقعة والاحتراق الوظيفي والإرهاق الجسدي والجانب الانفعالي في الذكاء العاطفي ووجود علاقة سلبية بين الضغوط المتوقعة والذكاء العاطفي وبعد الرفاهية.

دراسة (بن علي، ٢٠١٩)

استهدفت الدراسة قياس أثر الدعم الاجتماعي ودوره في التخفيف من ضغوط العمل، وتم تطبيقها علي جميع المعلمين الحكوميين العاملين في محافظة شمال الباطنة التعليمية بسلطنة عمان، وتم قياس ضغوط العمل بأبعاد عبء الدور وغموض الدور، وأظهرت النتائج وجود ضغوط لدي المعلمين العمانيين من أهمها الضغوط المرتبطة بعملية التعلم والتعليم والضغوط المرتبطة بالمناخ التنظيمي، عدم وجود فروق معنوية بين مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل لدي المعلمين والنوع الاجتماعي وسنوات الخبرة.

دراسة (Caillier, 2020)

استهدفت الدراسة ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي في العمل ، وتم تطبيقها علي الموظفين الفيدراليين بعد الرجوع إلي ملف بيانات الموظفين المركزي باستثناء الموظفين في وزارة الصحة ، وتم قياس ضغوط العمل علي أبعاد الرضا الوظيفي والضغوط النفسية والسلوك العدواني وأظهرت النتائج أن أنواع العدوان في مكان العمل تمثلت في (الاستبعاد - التفويض - التخويف)، وأن السلوك العدواني والضغوط النفسية في مكان العمل له تأثير

سلبى علي الرضا الوظيفي وأن الرغبة في دوران العمل ترتبط بالعدوان في مكان العمل بغض النظر عن رضا العاملين عن ضغوط العمل من عدمه.

مشكلة البحث:

وفي ضوء الفجوة البحثية التي اتضح من المسح الأدي للدراسات السابقة ، توصلت الباحثة لعدد من المؤشرات الهامة أهمها وجود علاقة سلبية مباشرة بين كل من الصلابة النفسية وضغوط العمل وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية، وبناءً على ما سبق فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

" ما هي علاقة الصلابة النفسية وأثرها علي ضغوط العمل دراسة تطبيقية على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية؟"

ويمكن تقسيم هذا التساؤل إلي التساؤلات الفرعية التالية:

١/ التعرف علي درجة الصلابة النفسية لدي العاملين؟

٢/ التعرف علي مستوي الضغوط.

أهداف البحث:

في ضوء مشكلة الدراسة منها، فإن هذه الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف التالية:-

(١) تحديد طبيعة العلاقة بين الصلابة النفسية وضغوط العمل.

(٢) تحديد تأثير الصلابة النفسية علي ضغوط العمل.

(٣) تقديم مقترحات للتخفيف من ضغوط العمل باستخدام متغير الصلابة النفسية.

رابعاً: فروض البحث:

يمكن صياغة فروض الدراسة علي النحو التالي:-

١) يوجد علاقة ارتباطية بين الصلابة النفسية وضغوط العمل.

٢) يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي أبعاد ضغوط العمل.

ويشتق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:-

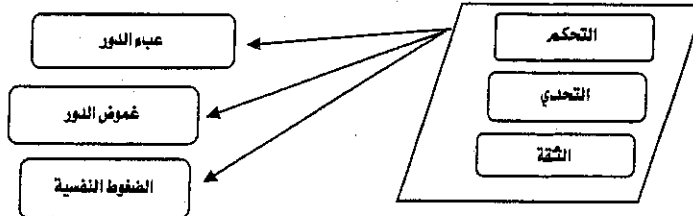
ونستنتج منه:-

٤/١ يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي عبء الدور

٤/٢ يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي غموض الدور

٤/٣ يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي الضغوط النفسية.

الصلابة النفسية (المتغير المستقل) ← ضغوط العمل (المتغير التابع)



الشكل التالي رقم (١) يوضح النموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة.

خامساً: أهمية البحث

تظهر أهمية الدراسة علي المستويين العلمي والتطبيقي كما يلي: -

أ- الأهمية العلمية: -

تتمثل أهمية هذه الدراسة في حداثة متغير الصلابة النفسية والعمل علي دعم هذا المتغير لمواجهة ضغوط العمل ، مما قد يؤدي إلي دفع القطاع لتحقيق أهدافه ، وذلك بإلقاء الضوء علي مفاهيم وأبعاد متغيرات الدراسة بما يسهم في تغطية الفجوة البحثية في هذا المجال.

ب) الأهمية التطبيقية:

في ضوء ما ستسفر عنه النتائج الخاصة بأثر الصلابة النفسية علي ضغوط العمل في موضع التطبيق ويمكن الاستفادة من بعض المقترحات التي تؤدي الي دعم الصلابة النفسية والأمر ينعكس علي ضغوط العمل.

سادساً: أسلوب البحث:

اعتمدت الباحثة في إتمام هذه الدراسة علي الأسلوبين التاليين:

أ- الدراسة النظرية:

وتم الحصول عليها عن طريق الاطلاع علي المراجع العربية والأجنبية من الكتب والدوريات والبحوث والرسائل التي تناولت متغيري الصلابة النفسية وضغوط العمل، بما مكن الباحثة من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة، وكذلك الإطلاع علي السجلات والدوريات والإحصائيات الخاصة بالمجتمع محل الدراسة.

ب- الدراسة الميدانية:

وذلك عن طريق جمع البيانات الأولية وتحليلها بما يمكن الباحثة من اختبار مدى صحة فروض الدراسة. وذلك وفقاً للمنهج التالي:

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في قطاع الكهرباء بشمال الدلتا بمحافظة الدقهلية ، ويوضح الجدول التالي مجتمع الدراسة .

ويوضح الجدول التالي توزيع المجتمع علي قطاع الكهرباء محل الدراسة، ونصيب كل قطاع فرعي من حجم العينة.

الجدول (٢) عدد العاملين بقطاع الكهرباء في محافظة الدقهلية ونصيب كل قطاع من حجم العينة

قطاع الكهرباء	عدد العاملين	النسبة %
١ ديوان عام الشركة	١١٢٦	٢٤
٢ قطاع شرق الدقهلية	١٤٢٨	٣١
٣ قطاع جنوب الدقهلية	٢٠٦٦	٤٥
الإجمالي	٤٦٢٠	١٠٠

المصدر: سجلات ودفاتر قطاع الكهرباء محل الدراسة في ٢٠٢٠/١٠/٨

عينة الدراسة: - تم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ ٤٦٢٠ مفردة، وعند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ $\pm ٥\%$ ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ ٣٥٥ مفردة كما يظهر في الشكل التالي:

Determine Sample Size

Confidence level: 95% 99%

Confidence interval:

Population:

Sample size needed:

قياس متغيرات البحث:

أ- متغير الصلابة النفسية:

اعتمد هذا البحث علي تلك الأبعاد ولأنها الأكثر شيوعاً الا وهي :

١/٤ التحكم: يقيس هذا البعد مدي القدرة علي السيطرة علي عواطفنا ومشاعرنا وهو ما يسمي بالتحكم العاطفي.

٢/٤ التحدي: وهو يتمثل في المواقف المثيرة لأبراز فرص الأفراد ومواجهتهم لتطوير أنفسهم.

٣/٤ الثقة: هو يقيس مدي قناعتنا الذاتية بإنجاز مهمة صعبة محاطة بعقبات خارجية أو ذاتية.

ب- متغير ضغوط العمل :

اعتمد هذا البحث علي تلك الأبعاد ولأنها الأكثر شيوعاً الا وهي :

٤/٤ غموض الدور: تشير إلي المعلومات التي يفتقرها الموظف في أداء دوره في المنظمة.

٥/٤ عبء الدور: وهو يظهر عند شعور الفرد بالأحباط الناجم عن عدم القدرة علي إنجاز المهام.

٦/٤ الضغوط النفسية: هي مجموعة من المؤثرات أو المواقف التي يتعرض لها الفرد ، وتؤدي إلي إستجابات لا تكيفية فسيولوجية ونفسية تخلق حالة من التوتر والأنزعاج ، وتستدعي من الفرد التعامل معها ومواجهتها.

٢) أبعاد الصلابة النفسية :

سوف تعتمد الباحثة علي أبعاد الصلابة النفسية في الدراسة الحالية وفقاً لدراسة

(Keshavarz , et al, 2014) نظراً لمناسبتها وملاءمتها أهداف وطبيعة الدراسة الحالية وهي

كالآتي:

تختلف أبعاد الصلابة النفسية باختلاف سياق كل دراسة علي حدة والغرض منها ، حيث تبين أن بعد "التحكم" ، وقد إحتل الصدارة كبعد رئيسي في دراسات الصلابة النفسية ومنها علي سبيل المثال: (Keshavarz,et al.,2014.,2016؛ Jalali&Akbar.,2015 ، الفتلاوي ، ٢٠١٢)

كما أن عدداً من الدراسات الأخرى قد وظفت أبعاداً أخرى للصلابة النفسية ، حيث إتضح أن بعد "التحدي" وقد استخدم في أكثر من دراسة وهي علي سبيل المثال: (Alm,et ,Jalali&Akbar.,2015) (Katalin,2017؛al.,Jong,2016)، بينما إتجهت بعض الدراسات الأخرى ناحية الصلابة النفسية من زاوية الأفراد العاملين ، وإعتبار الأفراد وتقتهم بعداً آخر الأ هو بعد الثقة ومنها: (أحمد الديور ، ٢٠٠٧ ، الفتلاوي ، ٢٠١٢)، وجدير بالذكر أن تلك الدراسات المذكورة وغيرها ، قد جمعت بين بعدين أو أكثر من الأبعاد سالفة الذكر.

أ/ أبعاد متغير ضغوط العمل:

تختلف أبعاد ضغوط العمل باختلاف سياق كل دراسة علي حدة والغرض منها ، حيث تبين أن بعد عبء "الدور" قد إحتل مركز الصدارة كبعد رئيسي في دراسات ضغوط العمل ، ومنها علي سبيل المثال دراسة: (بن علي ، ٢٠١٩؛ Jong,2016؛ Alireza,et al.,2015؛ Chenevert,et al.,2013)

كما أن عدداً من الدراسات الأخرى قد وظفت أبعاداً أخرى لضغوط العمل ، حيث إتضح أن بعد "غموض الدور" قد إستخدام في أكثر من دراسة منها علي سبيل المثال :

(Jong,2016؛ الداود، ٢٠١١)، بينما إتجهت بعض الدراسات الأخرى ناحية ضغوط العمل من زاوية الأفراد العاملين والضغوط النفسية التي تقع علي عاتقهم حيث إتضح أن "ضغوط نفسية" منها دراسة (Caillier,2020، حافظ ، ٢٠٢٠).

وبعد استعراض الباحثة لمتغيرات الدراسة (الصلابة النفسية -ضغوط العمل) استخلصت الباحثة ما يلي:-

(١) توصلت الباحثة من الدراسات السابقة أنه تم التعامل مع المتغيرات محل الدراسة بشكل مختلف من دراسة لأخرى، حيث إنه في بعض الدراسات السابقة تم التعامل مع الصلابة النفسية علي أنه متغير مستقل وفي بعض الدراسات الأخرى علي أنه متغير تابع وينطبق ذلك أيضا علي ضغوط العمل إلا ان الباحثة تناولت الصلابة النفسية كمتغير مستقل، وضغوط العمل كمتغير تابع .

(٢) وفقا للدراسات السابقة التي تم ذكرها هناك دراسات تناولت الصلابة النفسية علي سبيل المثال دراسة ، (Alm,et al.,2016) (Jalali&Akbar .,2015)، (Katalin,2017) وغيرها من الدراسات وهناك دراسات تناولت ضغوط العمل علي سبيل المثال (Alireza , et al., 2015)، (Jong , 2016)، (Yang , et al.,2017)، (بن علي ، ٢٠١٩)، (Caillier,2020)، (حافظ ، ٢٠٢٠) وغيرها من الدراسات.

ولكن توجد محدودية في الدراسات التي ربطت بين الصلابة النفسية وضغوط العمل علي سبيل المثال: (Schellenberg,2005) - (Klage&Bradly,2004) - (Harris&Martin,2009) - (فاضل، ٢٠١١) (Jalali&Akbar .,2015).

نتائج الدراسة التطبيقية

وقد تم تقسيم هذا البند ليشمل العناصر التالية:

أولاً: اختبار الثبات والصدق.

ثانياً: التحليل الوصفي للبيانات.

ثالثاً: اختبار فروض الدراسة وتحليل النتائج.

وتتناول الباحثة كل عنصر من هذه العناصر على النحو التالي:

أولاً: اختبار الثبات والصدق

قامت الباحثة بإجراء اختبارات الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء بغرض بحث مدى إمكانية

الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج وذلك على النحو التالي:

يمثل اختبار الصدق تقييماً للقائمة المستخدمة بغرض التأكد من أنها تقاس بالفعل ما وضعت لقياسه،

وأن العبارات المستخدمة تعطى للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي تقصده الباحثة، وقد قامت

الباحثة بإجراء اختبارات الصدق الوصفي للتأكد من أن المقاييس المستخدمة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بما يراد

قياسه، وأن أداة البحث قد اشتملت نظرياً على كافة المتغيرات الواجب توافرها، وقد تم التحقق من ذلك، كما

تم عرض الاستقصاء في صورته الأولية على عدد من العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء

بمحافظة الدقهلية، وبناءً عليه تم تعديل وصياغة بعض العبارات.

أما اختبار الثبات فهو لقياس مدى ثبات قوائم الاستقصاء كأداة لتجميع البيانات، تم حساب معامل

الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمحتويات قوائم الاستقصاء، وذلك لبحث مدى إمكانية

الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج، كما تم اختبار صدق المقياس عن طريق الصدق

الظاهري وهو معامل الجزر التربيعي لمعامل الثبات ألفا، والجدول (٣-١) يوضح نتائج الثبات والصدق

لأبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل

جدول رقم (٣-١)

معاملات الثبات والصدق لأبعاد متغيري الدراسة

م	متغيري الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	الصدق الظاهري
أبعاد المتغير المستقل (الصلابة النفسية)				
١	التحدي	٤	٠.٦٠٩	٠.٧٨٠
٢	التحكم	٤	٠.٦٢٢	٠.٧٨٨
٣	الثقة	٤	٠.٦٩٥	٠.٨٢٢
أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل)				
١	عبء الدور	٤	٠.٧٢٠	٠.٨٤٨
٢	غموض الدور	٤	٠.٦٤٥	٠.٨٠٣
٣	الضغوط النفسية	٣	٠.٧٨١	٠.٨٨٢

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي

وباستعراض الجدول السابق، يتضح أن قيم معاملي الصدق والثبات مقبولة لجميع عبارات قوائم الاستقصاء، حيث تضمنت استمارات الاستقصاء مجموعة من المحاور الرئيسية تأخذ شكل مقياس ليكرت الخماسي وتتكون من أكثر من عنصر، وتراوحت قيم معامل الثبات بين ٠.٦٠٩ و٠.٧٨١ لبعء التحدي و٠.٧٨١ و٠.٨٨٣ على الترتيب، ولبعء لضغوط النفسية، وتراوحت قيم معامل الصدق لهما بين ٠.٧٨٠ و٠.٨٨٣ على الترتيب، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث وتحقيق أهدافه، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج تعميم النتائج على مجتمع الدراسة عندما تكون أعلى (Tavakol and Dennick, 2011) من مستوى ٠.٠٥.

ثانياً: التحليل الوصفي للبيانات Descriptive Statistics for data

(١) وصف وتشخيص المتغير المستقل (الصلابة النفسية):

أ- التحدي

قامت الباحثة بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفية المتمثلة في التوزيع التكراري والمتوسط

الحسابي والانحراف المعياري والخاصة بعبارات التحدي، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٢-٢) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعبارات التحدي

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابات			العبارة	
			غير متوافر	لا أعرف	متوافر		
١	٠.٧٥٠	٢.٥٨٢	٥١	٣٢	٢٢٨	ت	X11
			١٥.٩	١٠	٧٤.١	%	
٢	٠.٧٥٥	٢.٥٧٢	٥٢	٣٣	٢٣٦	ت	X12
			١٦.٢	١٠.٣	٧٢.٥	%	
٣	٠.٨٠٦	٢.٤٨٦	٦٤	٣٧	٢٢٠	ت	X13
			١٩.٩	١١.٥	٦٨.٥	%	
٤	٠.٨٠٦	٢.٤٧٢	٦٤	٤١	٢١٦	ت	X14
			١٩.٩	١٢.٨	٦٧.٢	%	
	٠.٧١٨	٢.٥٢٨	المؤشر الكلي لعبارات التحدي				

المصدر: من إعداد الباحثة من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء

حيث أن X1:X14 تمثل عبارات التحدي

تشير معطيات الجدول السابق والخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات التحدي إلى ارتفاع متوسط آراء عينة الدراسة عن المتوسط العام للمقياس (درجتان)، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين (درجتان وثلاث درجات) على مقياس ليكرت الخماسي، أي أن الآراء تنحصر بين درجتين متوافرتين ولا أعرف، وقد بلغ المتوسط الحسابي للتحدي ٢.٥٢٨ بانحراف معياري ٠.٧١٨ وهو ما يعني أن التحدي كان بدرجة أعلى من المتوسط.

ب- التحكم

قامت الباحثة بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفية المتمثلة في التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخاصة بعبارة التحكم، كما هو موضح بالجدول التالي:
جدول رقم (٣-٢) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعبارة التحكم

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابات			العبارة	
			غير متوافر	لا أعرف	متوافر		
٣	٠.٧٩٤	٢.٤٧٢	٦١	٤٧	٢١٢	ت	X21
			١٩	١٤.٦	٦٦.٤	%	
١	٠.٧٦٦	٢.٤٩٥	٥٤	٥٤	٢١٢	ت	X22
			١٦.٨	١٦.٨	٦٦.٤	%	
٤	٠.٨٢٦	٢.٤٢٩	٧٠	٤٢	٢٠٨	ت	X23
			٢١.٨	١٢.٤	٦٤.٨	%	
٢	٠.٨٦٩	٢.٢٧٤	٨٩	٥٥	١٧٧	ت	X24
			٢٧.٧	١٧.١	٥٥.١	%	
			المؤشر الكلي لعبارة التحكم				
			المصدر: من إعداد الباحثة من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء				

حيث أن X2-X24 تمثل عبارات التحكم تشير معطيات الجدول السابق والخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات التحكم إلى ارتفاع متوسط آراء عينة الدراسة عن المتوسط العام للمقياس (درجتان)، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين (درجتان وثلاث درجات) على مقياس ليكرت الخماسي، أي أن الآراء تنحصر بين درجتين متوافرن ولا أعرف، وقد بلغ المتوسط الحسابي لعبارة التحكم ٢.٤١٨ بانحراف معياري ٠.٧٢٩ وهو ما يعني أن التحكم كان بدرجة أعلى من المتوسطة.

ج- الثقة

قامت الباحثة بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفية المتمثلة في التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخاصة بالثقة، كما هو موضح بالجدول التالي:
جدول رقم (٤-٢) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعبارة الثقة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابات			العبارة	
			غير متوافر	لا أعرف	متوافر		
٢	٠.٧٧٩	٢.٥٠٧	٥٧	٤٤	٢٢٠	ت	X31
			١٧.٨	١٢.٧	٦٨.٥	%	
١	٠.٧٦١	٢.٥٢٨	٥٢	٤٢	٢٢٦	ت	X32
			١٦.٥	١٢.١	٧٠.٤	%	
٤	٠.٨٩١	٢.١٣٠	١٠٩	٦١	١٥١	ت	X33
			٣٤	١٩	٤٧	%	
٣	٠.٧٨٦	٢.٤١٧	٦٠	٦٧	١٩٤	ت	X34
			١٨.٧	٢٠.٩	٦٠.٤	%	
			المؤشر الكلي لعبارة الثقة				
			المصدر: من إعداد الباحثة من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء				

حيث أن X3:X34 تمثل عبارات الثقة

تشير معطيات الجدول السابق والخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات الثقة إلى ارتفاع متوسط آراء عينة الدراسة عن المتوسط العام للمقياس (درجتان)، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين (درجتان وثلاث درجات) على مقياس ليكرت الخماسي، أي أن الآراء تنحصر بين درجتين متوافرتين ولا أعرف، وقد بلغ المتوسط الحسابي لعبارات الثقة ٢.٣٩٩ بانحراف معياري ٠.٦٨٢ وهو ما يعني أن الثقة كان بدرجة أعلى من المتوسطة.

١- وصف وتشخيص المتغير المستقل (ضغوط العمل):

أ- عبء الدور

قامت الباحثة بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفية المتمثلة في التوزيع التكراري والمتوسط

الحسابي والانحراف المعياري والخاصة بعبارات عبء الدور ، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٢-٥) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعبارات عبء الدور

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابيات			العبارة	
			غير متوافر	لا أعرف	متوافر		
١	٠.٩٢١	٢.٢٤٦	١٠٩	٢٤	١٨٨	ت	Y11
			٢٤	٧.٥	٥٨.٦	%	
٢	٠.٩١٩	٢.١٨٦	١١١	٣٩	١٧١	ت	Y12
			٣٤.٦	١٢.١	٥٢.٣	%	
٣	٠.٩٣٩	٢.٠٤٠	١٣٥	٣٨	١٤٨	ت	Y13
			٤٢.١	١١.٨	٤٦.١	%	
٤	٠.٩٢٥	١.٩٨١	١٤٠	٤٧	١٣٤	ت	Y14
			٤٢.٦	١٤.٦	٤١.٧	%	
	٠.٨١٠	٢.١١٣	المؤشر الكلي لعبارات عبء الدور				

المصدر : من إعداد الباحثة من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء

حيث أن Y11:Y14 تمثل عبارات عبء الدور

تشير معطيات الجدول السابق والخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات عبء الدور إلى ارتفاع متوسط آراء عينة الدراسة عن المتوسط العام للمقياس (درجتان)، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين (درجتان وثلاث درجات) على مقياس ليكرت الخماسي، أي أن الآراء تنحصر بين درجتين متوافرتين ولا أعرف، فيما عدا العبارة Y14 والتي انخفضت عن درجتين، وقد بلغ المتوسط الحسابي لعبارات عبء الدور ٢.١١٣ بانحراف معياري ٠.٨١٠ وهو ما يعني أن عبء الدور كان بدرجة متوسطة.

ب- غموض الدور

قامت الباحثة بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفية المتمثلة في التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخاصة بعبارات غموض الدور، كما هو موضح بالجدول التالي:
جدول رقم (٦-٣) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعبارات غموض الدور

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابات			العبرة	
			متوافر	لا أعرف	غير متوافر	ت	%
٢	٠.٩٢٩	١.٩٣١	١٥٣	٣٧	١٢١	ت	Y21
			٤٧.٧	١١.٥	٤٠.٨	%	
٣	٠.٩٤٣	١.٨٧٥	١٦٥	٣١	١٢٥	ت	Y22
			٥١.٤	٩.٧	٣٨.٩	%	
١	٠.٩٣٤	١.٩٥٦	١٤٧	٤١	١٣٣	ت	Y23
			٤٥.٨	١٢.٨	٤١.٤	%	
٤	٠.٩١٤	١.٧٤١	١٨٦	٣٢	١٠٣	ت	Y24
			٥٧.٩	١٠	٣٢.١	%	
المؤشر الكلي لعبارات غموض الدور			٠.٨١١	١.٨٧٦			

المصدر: من إعداد الباحثة من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء

حيث أن $Y22:X24$ تمثل عبارات غموض الدور

تشير معطيات الجدول السابق والخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات غموض الدور إلى انخفاض متوسط آراء عينة الدراسة عن المتوسط العام للمقياس (درجتان)، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين (درجة ودرجتان) على مقياس ليكرت الخماسي، أي أن الآراء تنحصر بين درجتين غير متوافر ولا أعرف، وقد بلغ المتوسط الحسابي لعبارات غموض الدور ١.٨٧٦ بانحراف معياري ٠.٨١١ وهو ما يعنى أن غموض الدور كان بدرجة منخفضة (Katalin&Borcsa, 2017).

ج- الضغوط النفسية

قامت الباحثة بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفية المتمثلة في التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخاصة بعبارات الضغوط النفسية، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٧-٣) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعبارات الضغوط النفسية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابات			العبرة	
			متوافر	لا أعرف	غير متوافر	ت	%
٢	٠.٩٤٨	١.٨٦٢	١٦٩	٢٧	١٢٥	ت	Y31
			٥٢.٦	٨.٤	٣٨.٩	%	
٣	٠.٩٢٢	١.٧٨٥	١٧٨	٣٤	١٠٩	ت	Y32
			٥٥.٥	١٠.٦	٣٤	%	
١	٠.٩٣٩	١.٩٢٥	١٥٤	٣٧	١٣٠	ت	Y33
			٤٨	١١.٥	٤٠.٥	%	
المؤشر الكلي لعبارات الضغوط النفسية			٠.٨٥٦	١.٨٥٧			

المصدر: من إعداد الباحثة من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء

حيث أن Y31:X33 تمثل عبارات الضغوط النفسية

تشير معطيات الجدول السابق والخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات الضغوط النفسية إلى انخفاض متوسط آراء عينة الدراسة عن المتوسط العام للمقياس (درجتان)، حيث ترواحت قيم المتوسط الحسابي ما بين (درجة ودرجتان) على مقياس ليكرت الخماسي، أي أن الآراء تنحصر بين درجتين غير متوافر ولا أعرف، وقد بلغ المتوسط الحسابي لعبارات الضغوط النفسية ١.٨٥٧ بانحراف معياري ٠.٨٥٦ وهو ما يعني أن الضغوط النفسية كان بدرجة منخفضة.

وقد قامت الباحثة بتجميع مؤشرات الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية - الانحرافات المعيارية) لآراء عينة الدراسة من العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية حول أبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل، كما هو موضح بالجدول رقم (٣-٨).

جدول رقم (٣-٨) التحليل الوصفي لآراء فئات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة

م	متغيرات الدراسة	وسط حسابي	انحراف معياري
١	التحدى	٢.٥٢٨	٠.٧١٨
٢	التحكم	٢.٤١٨	٠.٧٢٩
٣	الثقة	٢.٣٩٩	٠.٦٨٢
	الصلابة النفسية	٢.٤٤٨	٠.٦٨٢
	عبء الدور	٢.١١٢	٠.٨١٠
	غموض الدور	١.٨٧٦	٠.٨١١
	الضغوط النفسية	١.٨٥٧	٠.٨٥٦
	ضغوط العمل	١.٩٤٩	٠.٧٧٤

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي

ثالثاً: اختبارات الفروض وتحليل النتائج:

تم اختبار فروض الدراسة على النحو التالي:

اختبار الفرض الأول: والذي ينص على أنه:

"لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل من وجهة نظر

العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية".

ولاختبار هذا الفرض، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط لبيرسون لتحديد نوع وقوة العلاقة بين

أبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل، ويوضح الجدول التالي التحليل الإحصائي للنتائج الخاصة

بتلك العلاقة:

جدول رقم (٢-٩) مصفوفة معاملات الارتباط لبيرسون بين أبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل

ضغوط العمل	الضغوط النفسية	غموض الدور	عبء الدور	الصلابة النفسية	الثقة	التحكم	التحدي	التحدي
							١	
							١	٠٠٠,٩٠٢
						١	٠٠٠,٨٦٥	٠٠٠,٨٩٠
				١	٠٠٠,٩٥٤	٠٠٠,٩٦١	٠٠٠,٩٦٩	٠٠٠,٩٦٩
			١	٠٠٠,٤٥١-	٠٠٠,٤٦١-	٠٠٠,٤٥٢-	٠٠٠,٢٩٠-	٠٠٠,٢٩٠-
		١	٠٠٠,٨١٥	٠٠٠,٥٦٠-	٠٠٠,٥٤٠-	٠٠٠,٥٥٢-	٠٠٠,٥٢٢-	٠٠٠,٥٢٢-
	١	٠٠٠,٨٢٠	٠٠٠,٨٠٦	٠٠٠,٤٨٩-	٠٠٠,٤٨١-	٠٠٠,٤٦٢-	٠٠٠,٤٦٧-	٠٠٠,٤٦٧-
١	٠٠٠,٩٤٠	٠٠٠,٩٤٠	٠٠٠,٩٣١	٠٠٠,٥٢٢-	٠٠٠,٥٢٧-	٠٠٠,٥٢١-	٠٠٠,٤٩١-	٠٠٠,٤٩١-

** معاملات ارتباط بيرسون عند مستوى معنوية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية بين جميع أبعاد الصلابة النفسية وجميع أبعاد ضغوط العمل عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، وجميعها معاملات ارتباط معنوية عكسية ما بين ضعيفة ومتوسطة.

وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية بين الصلابة النفسية وضغوط العمل، الأمر الذي يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بما يعني: "وجود علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية".

اختبار الفرض الأول: والذي ينص على أنه:

"لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل من وجهة نظر

العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية".

ولاختبار هذا الفرض، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط لبيرسون لتحديد نوع وقوة العلاقة بين

أبعاد الصلابة النفسية وأبعاد ضغوط العمل، وأوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية بين

أبعاد الصلابة النفسية وجميع أبعاد ضغوط العمل، الأمر الذي يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض

البديل بما يعني:

اختبار الفرض الثاني: والذي ينص على أنه:

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي أبعاد ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين

بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية".

ويتفرع من هذا الفروض الفرعية التالية:

- ١/٢ لا يوجد تأثير معنوي للصلابة النفسية علي ضغوط العمل.
 - ٢/٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي عبء الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل.
 - ٣/٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل.
 - ٤/٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي الضغوط النفسية كأحد أبعاد ضغوط العمل.
- واختبرت الباحثة تلك الفروض وكانت النتائج كما يلي:

اختبار الفرض ١/٢ والذي ينص على أنه:

" لا يوجد تأثير معنوي للصلابة النفسية علي ضغوط العمل".

ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار البسيط، وقد ثبت معنوية النموذج ككل، حيث كانت قيمة (F) المحسوبة للنموذج معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٠١). ومن خلال قيمة t و (sig(P-value)، أوضحت النتائج وجود تأثير معنوي للصلابة النفسية علي ضغوط العمل، وإشارة معامل الانحدار السالبة تعنى سلبية هذا التأثير، كما أوضحت النتائج معنوية الحد الثابت. وبذلك ثبت خطأ الفرض الفرعي ١/٢، وبناءً عليه فإنه تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث أمكن القول بأن للصلابة النفسية علي ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء بمحافظة الدقهلية

اختبار الفرض ٢/٢ والذي ينص على أنه :

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي عبء الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل".

ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise)، وذلك لقياس تأثير أبعاد الصلابة النفسية كمتغيرات مستقلة على علي عبء الدور كمتغير تابع:

وباستخدام الانحدار المتعدد المتدرج step wise regression وفيه تم إدخال أبعاد المتغير المستقل بالترتيب، حيث يتم استبعاد وإزاحة الأبعاد التي لها علاقة ارتباط جزئي partial correlation مع المتغير التابع (عبء الدور) ضعيفة جداً وغير دالة إحصائياً $sig. > 0.05$. وأوضحت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية (الثقة-التحكم -التحدي) علي عبء الدور كمتغير تابع، وتم إدخالهم في نموذج الانحدار، كما تبين أن بُعد الثقة كان أكثر الأبعاد أهمية من حيث التأثير في عبء الدور، وجاء في الدرجة الثانية بُعد التحكم، وأخيراً بُعد التحدي. وعليه أوضحت النتائج عدم صحة الفرض الفرعي الثاني، وقبول الفرض البديل بما يعني وجود تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي عبء الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل.

اختبار الفرعي ٣/٢ والذي ينص على أنه :

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل".
ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise)، وذلك لقياس تأثير أبعاد الصلابة النفسية كمتغيرات مستقلة علي غموض الدور كمتغير تابع. وأوضحت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد من أبعاد الصلابة النفسية (التحكم-الثقة) علي غموض الدور كمتغير تابع وتم إدخالهما في نموذج الانحدار، بينما تم استبعاد بُعد (التحدي) من النموذج. كما تبين أن بُعد التحكم كان أكثر الأبعاد أهمية من حيث التأثير في غموض الدور، وجاء في الدرجة الثانية بُعد الثقة. وقد أوضحت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وعليه أوضحت النتائج عدم صحة الفرض الفرعي الثاني جزئياً، وقبول الفرض البديل بما يعني وجود تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية (التحكم-الثقة) علي غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل.

اختبار الفرعي ٤/٢ والذي ينص على أنه :

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية علي الضغوط النفسية كأحد أبعاد ضغوط العمل".
ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثة بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise)، وذلك لقياس تأثير أبعاد الصلابة النفسية كمتغيرات مستقلة علي الضغوط النفسية كمتغير تابع. وأوضحت النتائج وجود تأثير معنوي لبُعد الثقة كمتغير مستقل له تأثير معنوي علي الضغوط النفسية كمتغير تابع، بينما تم استبعاد بُعد (التحدي-التحكم) من النموذج، وقد أوضحت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وعليه توصلت الباحثة إلى عدم صحة الفرض الفرعي الثالث جزئياً، وقبول الفرض البديل بما يعني وجود تأثير معنوي لبُعد الثقة كأحد الصلابة النفسية علي الضغوط النفسية كأحد أبعاد ضغوط العمل.

ثانياً: توصيات البحث وآليات تنفيذه:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يطيب للباحثة أن تختم دراستها بتقديم مجموعة من التوصيات مع اقتراح بعض الآليات التي تراها ملائمة لتنفيذ تلك التوصيات ووضعها موضع التنفيذ كما يلي:

(أ) توصيات موجهة للقائمين على إدارة شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء:

١) ضرورة العمل على تبني الهياكل الأفقية التي تظهر مستوى عالي من تدعيم وتعزيز الصلابة النفسية، وضرورة تبني اللامركزية وتفويض السلطات من قبل الإدارة، وإعطاء المزيد من الاستقلالية واتخاذ القرارات للفرد، ويتحقق ذلك من خلال الاستعانة بخبراء الصحة النفسية

٢) إعادة تأهيل الموظفين ودعمهم الدائم من خلال تطبيق برنامج الثقة والتحدي البناء بين الموظفين وتعزيز قدراتهم للتحكم في ضغوط العمل وأن تصبح منظمات متعلمة قادرة علي اكتساب المعرفة والمهارات والتكنولوجيا، وتمكين الموظفين بما يجعلهم مؤهلين بالصلابة النفسية التي تنعكس إيجابياً علي التعامل مع الضغوط مستقبلاً.

٣) إنشاء ثقافة الصحة النفسية التي تدعم القدرة على مواجهة الضغوط كتقافة متجذرة وتحديد توقعات الدور. من خلال تمتع المدراء بصلابة نفسية عالية ونمذجة السلوكيات المرغوبة، وتطوير نظم مكافآت صريحة لدعم الصحة النفسية بينهم.

٤) ضرورة تفعيل دور المعاهد والجامعات ودوائر البحث والتطوير بحيث تساعد في خروج الفرد من عقلية الحرص والهشاشة النفسية والخوف والأفراط في الدقة وعدم تحمل ضغوط العمل لأن ذلك يؤدي إلى التغلب على ارتفاع المجهول وأن تحاكي الإدارة تجارب شركات عالمية تحقق مكاسب هائلة لأنها اهتمت بجوانب الصلابة النفسية لذي أفرادها فجعلت من كل فرد مديراً في حد ذاته يحقق إنجازات ساحقة في التغلب على الضغوط.

٥) الاهتمام بإرساء قيم نفسية سليمة، كتقبل النقد وفن الحوار والافئاع والانصات واحترام مشاعر الآخرين وحرية الرأي والتوجيه والتعبير وبالتالي الحد من التباعد في النفوذ الوظيفي والسلطة والذي يحد من التقدم والانجاز والتطوير.

ب) توصيات موجهة للباحثين في مجال إدارة الاعمال بشأن الدراسات المستقبلية:

توصي الباحثة بإجراء المزيد من البحوث والتي يمكن عرضها كالتالي:

١- دراسة العلاقة بين الصلابة النفسية وإدارة الأزمة.

٢- دراسة العلاقة بين الصلابة النفسية وعلاقات العمل.

٣- دراسة الصلابة النفسية وأثرها على الارتباط بالعمل.

٤- تطبيق هذه الدراسة في قطاعات أخرى.

المراجع

١. بن الشبلي ، عبد الله بن علي " فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل: لدي المعلمين والمعلمات في محافظة شمال الباطنة. بسلطة عمان ، مجلة العلوم التربوية ، مج ٣ ، ع ٢ ، ص ص ١٤٨-١٧١ ، البحرين (٢٠١٩).
٢. الجامعة "، ورسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة كربلاء ، العراق (٢٠١٢).
٣. حافظ ، داليا نبيل " مهارات حل المشكلة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحترق النفسي: لدي عينة من الأطباء البشريين". القاهرة ، جامعة عين شمس (٢٠٢٠)، مجلة الخدمة النفسية ، ع ١٣ ص ص ٢٣٦-٣١٦.
٤. الداود، عبد الرحمن بن حمد بن محمد، "ضغوط العمل التي يواجهها وكلاء العمادات: في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية". دراسات تربوية واجتماعية، مصر، (٢٠١١) مج ١٧، ع ٣، ص ص ٢٣١-٢٧٠.
٥. الدبور، أحمد ، "مستويات الصلابة ودي فاعلية برنامج ودي فاعلية برنامج لتميتها لدي المعاقين بصريا"، رسالة دكتوراه ، كلية الآداب ، جامعة المنوفية ، مصر ، (٢٠٠٧).
٦. دعوة، محمد محمد " الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية: لدي أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين (٢٠١٠).
٧. رفاعي، رجب حسنين محمد، " استراتيجيات الأطباء في التكيف مع ضغوط العمل وعلاقتها بنمطي الشخصية " أ، ب": دراسة ميدانية " مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، كلية التجارة ، جامعة سوهاج ، مصر (٢٠٠٧)،
٨. ريان، عادل "استراتيجيات الأفراد في التكيف مع ضغوط العمل"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، كلية التجارة ، جامعة سوهاج ، مصر (٢٠٠١) ، مج ١٥ ع ٢ ، ص ص ٢٦٣-٣٠٤.
٩. السقا، ميسون سليم "أثر ضغوط العمل علي عملية اتخاذ القرارات"، دراسة ميدانية: علي المصارف العاملة في قطاع غزة ، قسم إدارة أعمال ، كلية تجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة (٢٠٠٩).
١٠. طه ، حسين سلامة حسين "استراتيجيات إدارة ضغوط العمل التربوية النفسية"، دار الفكر، الاردن (٢٠٠٦).
١١. فاضل، عادل "الضغط النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية: لدي طلبة كلية التربية ، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية"، مج ١١، العدد ١، العراق (٢٠١١).
١٢. الفتلاوي، محمود شاكر "الصلابة النفسية وعلاقتها بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية: لدي طلبة" مج ٢١ ع ١، ص ص ٤٨-١.
١٣. المفرجي ، سالم الشهري ، عبد الله "الصلابة النفسية والامن النفسي: لدي عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة" (٢٠٠٨)، مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الانسانية . عدد (١٩) ص ص ٥٦-٨٧.
١٥. النجار، أمل ' ضغوط العمل لدي مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقتها بالقيادة التحويلية " رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال في إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير ، جامعة محمد بو ضياف ، الجزائر، (٢٠١٢).

المراجع باللغة الاجنبية

1. Abu Rukba, Rodwan (2005): The Relationship Between psychological Hardiness and Mental Health Among Mothers of children with Down syndrome, Master Research college of public Health , Gaza .
2. Alireza,et al,(2015) "An empirical investigation on factors in fluencing on work stress:Evidence from banking industry " Management science letters , Vol 34. No29 ,pp767-770.
3. Alma. A, Ali.F&Elahe. H. (2016): Relationship between psychological Hardiness and Emotional control index :communicative Approach, International Journal of medical Research& health scienc , 55(s) pp216-221. and Attachment styles . Journal of psychology. Vol 22 .No 1
4. Available at: <https://doi.org.1177%2f0091026019899976>
5. Azar, A. vasudeva, R .&abdollahi , M. (2006). Relationship between quality of life, hardiness , self- effiacy and self-esteem among employed and unemployed married women in zabol . Iran
6. Chenvert,D.Vandenberghc,Doucet,o.,&Ayed,A.K.B. (2013). Passive Leadership, role stressors, and affective organizational commitment : A time lagged study among health care employees. Revue Europeenne de psychologieAppliquée /European Review of Applied psychology.
7. Conley,s.,&you,s.(2014).Role stress revisited Job structuring antecedents, work outcomes,andmoderating effects of locus of control, Educational Management Administration&leadership, Vol 42. No2.pp184-206.
8. Corwley .B. (2003) . Psychological Hardiness And adjustment to life events in adulthood Journal of adult Development .vol .10 .No . 4 .pp237-248.
9. DianneE.Schellenberge(2005):coping and psychological Hardiness and Their relationshippto Depression in older Adults. PhD Thesis of psychology, Philadelphia college of osteopathic Medicine, Department of psychology, USA.
10. Elkahlut&Algaed,(2003) "the effect of some socio-demographic factor on job stress level in nursing work" Umm AL- Aura university Journal of educational& social sciences and humanities Vol 15. No1.
11. Hanton,s., Neil, R .&Evans,L.(2013) Hardiness and anxiety interpretation : investigation into coping usage and effectiveness . European Journal of sport science,Vol 13.No1. pp96-104.
12. Harris .S. &Martin .Liu (2009) . Hardiness and coping stratetegieskean university .
13. Jalali , s. &Amarqan, H. K. (2015) : study of The Relationship between psychological Hardiness and creativity with Job stress in personnel of Emergency Social Services of Golestan province , Indian Journal of fundamental and Applied Life Sciences,Vol 5.No2 . pp1671-1679.
14. James Gerard CAILLIER: The Impact of Workplace Aggression on Employee Satisfaction With Job Stress ,Meaningfulness of Work , and

- Turnover Intentions, *Public Personal Management*, Vol .49, Issue ,2020,PP.1-24.
15. Jong, Jaehee (2016) : The Role of performance feedback and job Autonomy in mitigating the Negative Effect of Role Ambiguity on Employee Satisfaction: A Moderating Effect of Role Ambiguity on Employee Satisfaction: A Moderating Effect of Role Ambiguity on Employee Satisfaction "public performance & Management Review Vol 39. No4 .
 16. *Journal of Psychiatry*, vol . 1, No4 .pp104 -111.
 17. Katalin , I.&Borcsa,M, (2017).The relationship between anxiety , somatic symptoms and hardiness in Adolescence. *Romanian Journal Of Applied Psychology*, Vol 19 No2 .pp42-49.
 18. Keshavarz , L., Rezaeasoufi, M., Farahani, A.,&Bastami, (2014) .The effectiveness of instructing hardiness components on anxiety level of national Olympic committee personnel in Islamic Republic of Iran. *Journal of Research In Medical Sciences*.,Vol 1.No 3,pp14-20.
 19. Klage,s.&Bradly,G.(2004).The role of hardiness in stress and illness, An exploration of the effect of affectivity negative and gender , *British journal of health psychology*, vol 9. No 2. pp137-161.
 20. Mark. H. & Asada. G. (2008). The Relationship between Hardiness.
 21. Maryam,G., Shohre,G.&Javad,k,(2013). Effectiveness of hardiness
 22. Mathews .k.& Heather .A. (2006) . Hardiness for university students . *Journal Mental Health* .vol. 11. No.7.
 23. Olson – Buchanan&Lepine,(2002)" Relations between stress and work outcomes : The role of felt challenge, Job control, and psychological strain " *Journal of vocational behavior*. Vol 64, No165.
 24. Schieman,s.andyoung,M. (2010), "The demands of creative work: Implications for stress in the work- family interface, *social science Research*, vol 39 .No. 1 .pp246-259.
 25. Sezgin . F. (2009) . Relationship between teacher organizational commitment . psychological Hardiness and some Demographic variables in Turkish primary schools *Tomal of Educational Administration*.Vol 47,pp630-651.
 26. Sheard. M. (2009) . Hardiness Commitment . gender . and age Differentiate University academic performance *British journal of Educational psychology* . Vol 79. pp189 -204.
 27. training on anxiety and quality of life of pregnancy women. *Social and Behavioral sciences Journal*,Vol. 84 pp1785-1789.
 28. Wang,(2005) work stress as a risk factor for major depressive episode(s) *Cambridge university press Kpsychological medicine* vol35,865-
 29. Yang, Huiyn, (2017): " Validation of work pressure and associated Factors influencing hospital nurse Turnover:across- sectional investigation in shaanxi province , china "province,china " *BMC Health services research* Vol 112.No.17