



## الحياة الأسرية وضغوط العمل من وجهة نظر عينة من مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط بمدينة طبرق

أ. / مديحة مصباح محمد الفيتوري

### ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط، والأسباب الكامنة وراء ضغوط العمل، والتعرف على طبيعة الحياة الأسرية وعلاقتها بضغط العمل، والسبل التي تلجأ إليها شركة الخليج العربي للنفط من أجل مواجهة، أو تخفيف ضغوط العمل، انطلقت من تساؤلات ما مستوى ضغوط العمل لدى مستخدمي الشركة؟ وما الأسباب الكامنة وراء ضغوط العمل لدى مستخدمي الشركة؟ وما طبيعة الحياة الأسرية وعلاقتها بضغط العمل؟ وما السبل التي تلجأ إليها شركة الخليج العربي للنفط من أجل مواجهة أو تخفيف ضغوط العمل، استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والعينة عرضية قوامها (264) مفردة، وأداة استمارة الاستبيان، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) لتحليل البيانات التي تم جمعها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها:

- 1- أن مستوى ضغوط العمل لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق جاء مرتفعاً في المتوسط العام بقيمة (2.25).
- 2- أن الأسباب التي تكمن وراء ضغوط العمل جاءت متوسطة في المتوسط العام الذي بلغت قيمته (1.77).
- 3- أن طبيعة الحياة الأسرية لدى المستخدمين تتأثر بضغط العمل لديهم، والعكس، وقد جاءت بشكل متوسط، في المتوسط العام الذي بلغت قيمته (1.67).
- 4- أن السبل التي تلجأ إليها الشركة من أجل مواجهة أو تخفيف ضغوط العمل لدى المستخدمين جاءت مرتفعة في المتوسط العام الذي بلغت قيمته (2.58).
- 5- هناك علاقة ارتباطية طردية بين درجات ضغوط العمل والحياة الأسرية لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق.
- 6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في حدوث ضغوط العمل تعزي لمتغيرات الدراسة (النوع - سنوات الخبرة - أوقات العمل).

**الكلمات المفتاحية:** الحياة الأسرية، ضغوط العمل، شركة الخليج

### Abstract of the study

The study aimed to identify the work pressures of the employees of the Arabian Gulf Oil Company, the underlying causes of work pressures, and to identify the nature of family life and its relationship to work pressures, and the ways that the Arabian Gulf Oil Company resorts to in order to address or alleviate work pressures. It was based on the questions of what is the level of work pressures of the company's employees. What are the underlying causes of work pressures of the company's employees? What is the nature of family life and its relationship to work pressures? What are the ways that the Arabian Gulf Oil Company resorts to in order to confront or alleviate work pressures? Therefore, the descriptive analytical approach was used, and the sample was cross-sectional, consisting of used, and the sample was cross-sectional, consisting of (264) individuals. The questionnaire tool and the statistical program (SPSS) reached

- 1\_ The level of work stress among the employees of the Arabian Gulf Oil Company in the city of Tobruk was high in the general average with a value of ((2.25).
- 2\_ The reasons behind work stress were average in the general average, which reached
- 3\_ The nature of family life among employees is affected by their stress, and vice versa, and it came in an average in the general average, which reached (2.58).
- 4\_ The methods that the company resorts to in order to confront or alleviate work stress among employees were high in the general average, which reached (2.58).
- 5\_ There is a direct correlation between the degrees of work stress and family life among the employees of the Arabian Gulf Oil Company in the city of Tobruk.
- 6\_ There Are statistically significant differences in the occurrence of work stress, reinforcing the study variables (gender, years of experience, working hours).

**Keywords:** family life, work stress, Gulf Company



## مقدمة:

يشهد العصر الحالي تحولات وتطورات متسارعة في شتى المجالات، مما يجعل مواكبتها أمراً بالغ الصعوبة، حتى أصبح هذا التغيير السمة المميزة لهذا العصر، ونظراً لكثرة التحديات، وتنوع حاجات الفرد، وصعوبة تلبيتها، ظهرت العديد من المشكلات التي تهدد حياة المجتمعات، والمنظمات، وفي مقدمتها تفاقم ضغوط العمل، وقد أصبح هذا موضوع محل اهتمام الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية، والاجتماعية، والنفسية، لما له من تأثير كبير على حياة الأفراد النفسية والجسدية وتنعكس سلباً على الأداء الوظيفي والعلاقات الأسرية.

### - أولاً: منهجية الدراسة:

#### - تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها:

تُعد ضغوط العمل من أهم التحديات التي يواجهها العاملون في القطاعات الوظيفية المختلفة، ومنها قطاع النفط وعليه فإن الاهتمام بالعاملين في المؤسسات النفطية يُعدُّ من القضايا الهامة التي تتطلب البحث، والدراسة المستمرة. فطبيعة العمل في المؤسسات النفطية، محفوفة بالصعوبات والمخاطر، حيث تتطلب مستوى عالٍ من التركيز والالتزام الوظيفي، وساعات العمل الطويلة، والمسؤولية الكبيرة عن سلامة العمليات والإنتاج، فيتعرض المستخدمون في هذا القطاع إلى ضغوط عمل كثيرة تؤدي في بعض الأحيان إلى اختلال التوازن بين حياتهم المهنية والأسرية وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة تسعى إلى الكشف عن العلاقة بين الحياة الأسرية وضغوط العمل، لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط بمدينة طبرق. ونظراً لأهمية التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على التساؤل الرئيس التالي: "ما تأثير ضغوط العمل على الحياة الأسرية من وجهة نظر عينة من مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط بمدينة طبرق؟"، من هذا التساؤل الرئيس تنبثق التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى ضغوط العمل لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط؟
2. ما الأسباب التي تكمن وراء ضغوط العمل لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط؟
3. ما طبيعة الحياة الأسرية لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط وعلاقتها بضغوط العمل؟
4. ما السبل التي تلجأ إليها شركة الخليج العربي للنفط من أجل مواجهة أو تخفيف ضغوط العمل لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط؟

#### - أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية الدراسة في جانبين: نظري وتطبيقي كما يلي:

#### أ. الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للدراسة في النقاط التالية:

1. في كونها تبحث في موضوعاً هاماً هو " ضغوط العمل"، الذي يُعدُّ من أكثر المواضيع اهتماماً وتداولاً في مجالات دراسة السلوك التنظيمي.
2. إثراء المكتبة العلمية بدراسات، وأبحاث حديثة ومتطورة حول ضغوط العمل، والحياة الأسرية في قطاع هام في المجتمع الليبي، وهو قطاع النفط.

#### ب. الأهمية التطبيقية: تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في النقاط التالية:



1. يمكن للشركة الاستفادة من نتائج الدراسة في وضع سياسات تساعد المستخدمين على تحقيق التوازن بين طبيعة عملهم وحياتهم الأسرية.

2. إمداد صناع القرار والمسؤولين في الشركة بتوصيات ومقترحات مستمدة من دراسة علمية ميدانية لمواجهة ضغوط العمل، ووضع استراتيجيات فعالة للحد من آثارها السلبية، سواء على المستوى الشخصي للمستخدمين أو على المستوى الوظيفي في الشركة.

- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف هي:

1. التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط.  
2. التعرف على الأسباب الكامنة وراء ضغوط العمل لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط.  
3. التعرف على طبيعة الحياة الأسرية لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط. وعلاقتها بضغوط العمل

4. التعرف على السبل التي تلجأ إليها شركة الخليج العربي للنفط من أجل مواجهة أو تخفيف ضغوط العمل لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط.

- المفاهيم والمصطلحات:

1. الحياة الأسرية: التعريف التصوري: الأسرة لغة: تشير إلى "أسرة الرجل بمعنى عشيرته ورهطه الأندون، والأسرة بمعنى عشيرة الرجل وأهل بيته". (ابن منظور. ص78) أيضاً الأسرة "الدرع الحصين وأهل الرجل وعشيرته، والجماعة يربطها أمر مشترك". (المعجم الوسيط. ص36)  
الأسرة اصطلاحاً: عرفتها (سناء الخولي): بأنها "مجموعة من العلاقات الدائمة والمتشابهة، بين أشخاص يشغلون مكانات اجتماعية اكتسبوها من خلال الزواج والإنجاب." (أبو عليان. 2013م، ص54) ويُعرفها قاموس فيرتشيلد "بأنها: "منظمة اجتماعية رئيسية، يعيش فيها رجل مع امرأة في علاقة جنسية دائمة أو مؤقتة، يقرها المجتمع، بالإضافة إلى الواجبات، والحقوق المُعترف بها، مع إقامة الأولاد معهم في معيشة واحدة". (عبيد. 2019م، ص11)

— الحياة الأسرية: "هي نظام متكامل من الحقوق، والواجبات، والآداب، فكلما ألتزم أفرادها بما عليهم من واجبات، وآداب، فإنهم ينالوا حقوقهم كاملة." (ralqalam.com2020).

— التعريف الإجرائي للحياة الأسرية: هي مجموعة من السلوكيات، والتفاعلات، التي يمارسها أفراد الأسرة بشكل عام وربها بشكل خاص، من خلال أدوارهم الأسرية المختلفة، والتي تعكس التوقعات، والمعايير الاجتماعية، والثقافية المرتبطة بهذه الأدوار.

2. ضغوط العمل: التعريف التصوري: الضغط لغة: "ضَغَطَ ضَغْطاً وَضَغْطَةً: عَصَرَهُ، وَرَحَمَهُ، وَضَيَّقَ عَلَيْهِ. الضَّغْطَةُ (بضم الضاد): الزُّحْمَةُ وَالضَّيْقُ وَالشَّدَّةُ وَالْمَشَقَّةُ. الضَّغْطَةُ (بفتح الضاد): الفَهْرُ وَالاضْطِرَارُ، وَمِنْهُ ضَغْطَةُ الْقَبْرِ، أَي تَضْيِيقُهُ عَلَى الْمَيِّتِ". (شحاته، النجار. 2003م، ص208)

— الضغط اصطلاحاً: "هو عبارة عن الشدة أو الصعوبة، الجسدية، أو العقلية، والانفعالية، تنشأ بسبب مطالب أو ضغوطات بيئية أو موقفية أو شخصية" (الغريز، أبوالسعد، 2009م، ص25)

— الضغوط: "هي المثيرات الداخلية أو البيئية، التي تكون على درجة من الشدة والدوام بما يتقل القدرة التوافقية للفرد، والتي تؤدي في ظروف معينة إلى الخلل الوظيفي أو السلوكي" (مصطفى. 2006م،

ص23)



- العمل: لغة:** " المهنة، والفعل، والجمع: أَعْمَالٌ". (ابن منظور. 1988م، ص3107)
- العمل اصطلاحاً:** " هو مجهود إرادي، عقلي، أو بدني، يتضمن التأثير على الأشياء المادية، وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد، كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيه شخصية الفرد". (بدوي. 1986م، ص:236)
- ضغوط العمل:** "أنها المتغيرات التي تحيط بالعاملين، وتسبب لهم الشعور بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بواجبات آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية، وفقدان الابتكار". (المغربي. 2016م، ص71)
- التعريف الإجرائي لضغوط العمل:** هي مجموعة من المشاعر السلبية التي يشعر بها العاملون أو المستخدمون نتيجة صعوبة فهم وتلبية توقعات أدوارهم الوظيفية، وفي هذه الدراسة يُقصد بضغوط العمل جميع التحديات والمواقف التي تعيق عمل المستخدمين في ميناء مرسى الحريقة النفطي، التابع لشركة الخليج العربي للنفط، مما ينعكس سلباً على أدائهم وصحتهم النفسية والجسدية.
- 3. التعريف الإجرائي للمستخدمين:** يقصد بهم في هذه الدراسة العاملون المستخدمون في ميناء مرسى الحريقة النفطي، التابع لشركة الخليج العربي للنفط، الذين يتقاضون أجراً مقابل أداء واجبات ومسؤوليات محددة، ويشمل ذلك جميع المستويات الوظيفية من مختلف المجالات، وصولاً إلى المديرين التنفيذيين.
- 4. شركة الخليج العربي للنفط:** هي شركة تشغيل ليبية مملوكة بالكامل للدولة الليبية، مقرها القانوني مدينة بنغازي، ومجال عملها استكشاف وإنتاج النفط والغاز الطبيعي، والقيام بجميع عمليات المعالجة والتكرير، والنقل، والتخزين، وتمتد عمليات الشركة على رقعة شاسعة من الأرض الليبية حيث تتوزع مواقعها والامتيازات التابعة لها على أغلب المناطق الليبية. (<https://www.agoco.ly>)
- ثانياً: الإجراءات المنهجية: وتشمل على الإجراءات التالية:**
- أ- نوع الدراسة، والمنهج المستخدم فيها:** تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى وصف وتشخيص المشكلة محل الدراسة؛ للوقوف على جوانبها المختلفة، ودراسة كافة الحقائق والمعلومات المتعلقة بها، واعتمدت الباحثة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، بهدف جمع البيانات، والمعلومات، والحقائق عن موضوع الدراسة الحالية، وتفسيرها وتحليلها.
- ب- مجتمع الدراسة:** يتمثل في ميناء مرسى الحريقة بشركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق.
- ج — عينة الدراسة:** أخذت الباحثة عينة قصدية قوامها (264) مفردة من مستخدمي شركة الخليج العربي بميناء مرسى الحريقة النفطي في مدينة طبرق.
- د - مجالات الدراسة:** تتمثل مجالات الدراسة في الآتي:
- 1. المجال البشري:** يتمثل في عينة قصدية من مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط بمدينة طبرق وحسب الإحصائيات التي تم الحصول عليها من إدارة الشركة.
- 2. المجال المكاني:** اقتصرت الدراسة على ميناء مرسى الحريقة النفطي في مدينة طبرق، وهو فرع من فروع شركة الخليج العربي للنفط في ليبيا.
- 3. المجال الزمني:** فقد استغرقت الدراسة البحثية الفترة من 08/01/2024م - 10/01/2025م.



هـ. أداة جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على اختيار استمارة الاستبيان لتكون أدواتها التي تستخدمها في الحصول على بياناتها الميدانية حول موضوع دراستها، وفي أنها الأنسب أيضاً من أجل الحصول على بيانات دقيقة وكاملة، والذي عُرض من خلاله (41) سؤال اشتملت على المحاور التالية:

1. البيانات الأولية الخاصة بـ (المستخدم) وقد تضمنت بيانات تتعلق بـ (النوع، العمر، المستوى التعليمي، عدد أفراد الأسرة، سنوات الخبرة، أوقات العمل، عمل إضافي).
2. بيانات تتعلق بضغط العمل.
3. بيانات تتعلق بأسباب ضغوط العمل للمستخدمين.
4. بيانات تتعلق بطبيعة الحياة الأسرية للمستخدمين.
5. بيانات تتعلق بسبل مواجهة ضغوط العمل للمستخدمين في شركة الخليج العربي للنفط.

و. الأساليب الإحصائية: تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على استخدام الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل الدراسة الميدانية، وهي

- معامل ألفا كرو نباخ.
- التكرار والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل ارتباط بيرسون.
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين.
- اختبار (One – Way ANOVA).

- ثالثاً: الدراسات السابقة:

#### 1. الدراسات المحلية:

- دراسة بدر أبو بكر علي الجخري. (2023م)، بعنوان: "ضغوط العمل وانعكاسها على أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب، هون، جامعة الجفرة" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من ضغوط العمل التي تواجه عضو هيئة التدريس، والأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب هون جامعة الجفرة، والبحث عن وجود فروق من عدمها في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغيري (النوع، سنوات الخبرة) والبحث في طبيعة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل، وأداء أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب هون جامعة الجفرة، وتكونت عينة الدراسة من (109) عضو هيئة تدريس، واتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى:

1. إن مستوى ضغوط العمل التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب هون جامعة الجفرة جاءت بدرجة عالية.
2. إن مستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب هون جامعة الجفرة جاء بدرجة عالية.
3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب هون جامعة الجفرة، تعزى لمتغيري ( النوع ولصالح الذكور، وسنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة 10 سنوات فأكثر).



4. وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب هون جامعة الجفرة. (الجزري، 2023م، ص28)

- دراسة محمد الجيلاني، سمير المختار. (2020م)، بعنوان: " ضغوط العمل وانعكاسها على التوافق الزوجي: دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس المتزوجين بكلية التربية جامعة الزاوية - بليبيا". هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق الزوجي، استخدمت المنهج المسح الاجتماعي، بلغ حجم العينة (80) عضو من أصل (152) من أعضاء هيئة التدريس المتزوجين بكلية التربية، وتم اختيارها بطريقة طبقية نسبية، ومن الأدوات المستخدمة في الدراسة : مقياس ضغوط العمل، ومقياس التوافق الزوجي، والاستبيان وتوصلت إلى النتائج الآتية:

1. ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة.
  2. وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتوافق الزوجي لدى عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس المتزوجين. (الجيلاني، المختار. 2020م، ص290)
2. الدراسات العربية:

- دراسة أمال دربال (2019م) بعنوان: "علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية- دراسة ميدانية بشركة سونلغاز وهران - الجزائر " هدفت الدراسة التعرف على مستوى تحكم الإطارات في العوامل المسببة للضغط المهني ومستوى قدرتهم على أداء أدوارهم الأسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز وهران، وفقاً لبعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة الدراسة من (250) إطار متزوج تم اختيارهم بطريقة قصدية، كما استخدمت الباحثة مقياسين مقياس ( wocccq ) لتشخيص الضغط المهني، ومقياس الأدوار الأسرية من إعداد الباحثة، وبعد معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي ( spss ) توصلت نتائج التحليل إلى :

1. إن الإطارات العاملة بشركة سونلغاز يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني، ولديهم قدرة مرتفعة للقيام بأدوارهم الأسرية.
  2. توجد علاقة موجبة بين الضغط المهني، والأدوار الأسرية .
  3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار الأسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز باختلاف السن.
  4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار الأسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز باختلاف عدد الأبناء.
  5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار الأسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز باختلاف نظام المناوبة.
  6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار الأسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز باختلاف طبيعة السكن. (دربال. 2019م، ص4)
3. الدراسات الأجنبية:

- دراسة Deasy Lastya Sari، وآخرون. (2020)، بعنوان: "تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين دراسة حالة صناعة التصنيع في إندونيسيا " هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير العمل على أداء



الموظفين في صناعة التصنيع في إندونيسيا تكونت عينة الدراسة من (93) موظفاً على مستوى الموظفين يعملون في شركات تصنيع مختلفة، استخدمت الدراسة برنامج الحزم الإحصائية (spss)، ومن أبرز نتائج الدراسة: أن ضغوط العمل وبيئة العمل لها تأثير كبير على أداء الموظفين بقيمة  $R=(0.972)$ ، بناء على نتيجة المسح، تساهم ساعات العمل غير قياسية والعلاقة السيئة مع الزملاء والرؤساء في خلق ضغوط العمل التي تؤثر على الأداء المنخفض. (<https://iopscience.tranclate.google.com/article/>)

رابعاً: الاتجاهات النظرية:

- النظرية البنائية الوظيفية:

تعد النظرية البنائية الوظيفية أحد الاتجاهات الرئيسية في علم الاجتماع المعاصر، وقد استمدت جذورها الفكرية من الاتجاه الوظيفي في علم النفس، وخاصة النظرية الجشطالتي التي تركز على العلاقة بين الكل وأجزائه، وكذلك من الأنثروبولوجية الوظيفية، كما تظهر في أعمال بعض الأنثروبولوجيين مثل (مالينوفسكي، وأوجست كونت، وهربرت سبنسر، وإميل دوركايم، وتالكوت بارسونز، وروبرت ميرتون). (لطي، الزيات. 1999م، ص67).

يعد كل من دوركايم، وراي كليف، وبارسونز، من المناديين بتفسير الحياة الاجتماعية وفقاً لمنظور البنائي والوظيفي، وبالرغم من وجود اختلافات بين أتباع هذه النظرية، فإنهم يتفقون على أن لكل مجتمع بناءً (هيكلًا) ووظائف يؤديها، وكما هو الحال بالنسبة لأعضاء جسم الإنسان التي لها وظائف متشابكة ومتداخلة، وكذلك الحال بالنسبة للمجتمع ومؤسساته وتنظيماته كالأسرة، والبيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد والمؤسسات، والتي تنسم أيضاً بالتشابك والتداخل، سواء كان هذا التشابك والتداخل في بنائها ووظائفها، وأن أي خلل في وظائف تنظيمات ومؤسسات المجتمع سيكون مؤشراً على وجود نوع من المرض أو مشكلة اجتماعية كضغوط العمل. (الحوات، وآخرون. 1985م، ص98)، ويشير (ميرتون) **للخلل الوظيفي** بأنه عدم اتساق عمل أحد أجزاء النسق الاجتماعي مع باقي أجزائه بحسب ما يتطلبه النسق، وقد تتفاقم المشكلات الاجتماعية بسبب وقوع خلل وظيفي، ويحدث هذا الاختلال الوظيفي بسبب تعارض أو تداخل المعتقدات السلوكية كمتطلبات وظيفية خاصة بالنسق الاجتماعي. (حسن. 2014م، ص58)، وينظر (تالكوت بارسونز) للمجتمع بأنه نسق اجتماعي يتألف من وحدات مترابطة، يسعى كل منها لتحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف من أجل المحافظة على بقاء النسق ككل، كما يجب أن تتكيف هذه الوحدات مع البيئة الفيزيائية والبيئة الاجتماعية، ويحافظ النسق الاجتماعي على قدر من التوازن بين وحداته المختلفة. (علام، حسن، 2019م، ص69)، ويقرر (بارسونز) أن هناك نسقاً اجتماعياً يقوم فيه الأفراد بأفعال تجاه بعضهم البعض، وهذه الأفعال عادة ما تكون منظمة؛ لأن الأفراد في النسق يشتركون سوياً في الاعتقاد بقيم معينة، وفي أساليب مناسبة للسلوك، وبعض هذه القيم يمكن أن نسميها معايير، والذين يتبعون هذه المعايير يتصرفون بشكل متشابه في المواقف، وهذا ما يحقق الانتظام في المجتمع أو ما نسميه التوازن الاجتماعي، وهذا التوازن في غاية الأهمية بالنسبة للمجتمع، وعلى الإنسان أن يخضع لهذه الأنساق القيمة ويتكيف معها، فإذا حاول تغييرها فإن المجتمع سيصاب بحالة من اللاتوازن، المُستخدمون في الشركة يتفاعلون بأفعال منظمة تستند إلى قيم ومعايير ويوجهون العديد من الضغوط في العمل، مما ينعكس على حياتهم الأسرية، وللحد



من هذه الضغوط يتطلب منهم التكيف مع معايير كل من النسقين (العمل، الأسرة)؛ لغرض تحقيق التوازن بينهما،- مثلاً - قد تتطلب ثقافة العمل في الشركة ساعات عمل طويلة وعليه يجب على المُستخدم التكيف مع هذه الظروف وإيجاد طرق للتوفيق بينها وبين مسؤولياته الأسرية، وإذا حاول المُستخدم تغيير هذه المعايير بشكل جذري، كرفض لساعات إضافية بشكل دائم، فقد يؤثر ذلك سلباً على أدائه في العمل وعلاقاته مع زملائه، ما يخل بالتوازن في نسق العمل، وبالمثل، عدم التكيف مع متطلبات الحياة الأسرية، كإهمال الواجبات الأسرية بسبب الضغوط في العمل سيؤدي ذلك إلى اختلال التوازن في النسق الأسري، لذا، يعد التكيف مع المعايير والقيم السائدة في كلا النسقين أمراً حاسماً لمُستخدمي الشركة لتحقيق التوازن الاجتماعي واستقرار حياتهم بشكل عام. (لطي، الزيات.1999م، ص70-74)

تنظر الباحثة من خلال النظرية البنائية الوظيفية إلى الشركة بوصفها مؤسسة تنقسم إلى مجموعة من الأجزاء المترابطة، كالمكاتب والوحدات الإدارية، والتخصصات المهنية، ولكل جزء من هذه الأجزاء سواء الموارد البشرية أو الآلات أو الأنظمة، وظيفة مُحددة لها تُساهم في سير العمل، وأي خلل في أحد هذه الأجزاء يؤثر سلباً على المؤسسة بأكملها، ويسبب ضغوطاً على المُستخدمين، الذين يؤديون أدواراً محددة تُساهم في سير العمليات، فعندما يحدث خلل أو تقصير في أداء مجموعة من المُستخدمين لوظائفهم، فإن ذلك يؤثر على الأجزاء الأخرى، سواء على النظام الكلي للشركة، أو يزيد الضغط على المُستخدمين الآخرين، مما يزيد من أعبائهم وضغوط العمل عليهم، وعندما تتعارض الأدوار التي يشغلها المُستخدم مثل دوره في العمل ودوره كزوج/زوجة، أو أب/أم، أو ابن/ابنة ( فمن المتوقع أن تنشأ ما يعرف بضغط الأدوار، والتي تعتبر مصدراً من مصادر ضغوط العمل التي تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، والرضا عن الحياة الأسرية، وإذا تطلبت وظيفة المُستخدم في الشركة ساعات عمل طويلة، أو مناوبة ليلية، فقد يمنعه ذلك من قضاء وقت كافٍ مع أسرته، مما يُسبب له ضغوطاً نفسية واجتماعية وشعوراً بالتقصير في واجباته الأسرية، وترى الباحثة أن العمل والأسرة نظامان في المجتمع ولكل منهما وظائفه الخاصة التي تُساهم في استقرار المجتمع ككل، ولذلك يُفترض وجود حاجة إلى تحقيق التوازن بين هاتين الوظيفتين، وعندما يختل هذا التوازن تنشأ الضغوط.

#### خامساً: الإطار النظري:

##### 1. أنواع ضغوط العمل:

تتعدد أنواع ضغوط العمل، ويمكن تصنيفها وفق معايير مختلفة، منها:

أ. **الضغوط المادية:** تتعلق هذه الضغوط بالمكافآت والمزايا المادية التي تقدمها الإدارة بهدف تحفيز العاملين ورضاهم، مثل: الحوافز والمكافآت، التعيين في مواقع بعيدة عن أماكن إقامتهم مما يرتب عليهم أعباء مالية إضافية للوصول إلى مقر العمل.

ب. **الضغوط المعنوية:** تتصل بالحالة النفسية والمعنوية للعامل، وخاصة المدير وتعد ضغوطاً شديدة التأثير على قرارات المدير، وقد تؤدي إلى اضطراب تفكيره، وصعوبة اتخاذ قرارات صائبة ومناسبة.



**ج. الضغوط السلوكية:** تنشأ نتيجة القيود التي تفرض على سلوك المدير وتُعيق قدرته على ممارسة مهامه الإدارية بفاعلية، فمثلاً كثرة تأخر المدير عن عمله تؤدي به إلى عدم قدرته على محاسبة العاملين المتأخرين كثيراً.

**د. الضغوط الوظيفية:** ترتبط بطبيعة الوظيفة والمهام المطلوبة، وظروف بيئة العمل التي قد تساهم في زيادة الضغوط على العاملين. (أونيس.2013م، ص58)

## 2. مصادر ضغوط العمل:

تعددت التقسيمات التي تتناول تصنيف المصادر المختلفة لمسيبات ضغوط العمل ويمكن تحديد هذه المصادر في ثلاث فئات رئيسية وهي :

**أولاً: العوامل البيئية:** تؤثر البيئة في تشجيع إعادة هيكلية المنظمات، فإن لها تأثير في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة أو الشركة. ومن أمثلة ذلك:

**أ. عدم استقرار الحالة الاقتصادية:** أي تذبذب في الوضع الاقتصادي، كالكساد، وارتفاع معدلات التضخم، سوف ينعكس سلباً على المجتمع ككل من حيث الأسعار وتوافر السلع والمواد التموينية، ما يؤثر في مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر.

**ب. غموض الأنظمة السياسية:** أي تغيرات تطرأ على النظام السياسي يصاحبها قوانين وأنظمة جديدة في المجتمع، مما يخلق حالة من التوتر نتيجة للتغيرات المستقبلية المتوقعة. (السميران، المساعيد.2014م، ص146-147)

**ج. التغيرات التكنولوجية:** يُمكن أن يساهم التطور التكنولوجي في زيادة الضغط على العامل خاصة إذا كانت المنظمة أو الشركة التي يعمل بها تواكب هذه التطورات باستمرار، أو تدخل آلات جديدة تتطلب من العمال اكتساب معرفة بكيفية تشغيلها. كما أن اعتماد أساليب عمل جديدة تعتمد على إمام الفرد بالبيئة التكنولوجية المتغيرة باستمرار، فقد يُشكل تحدياً للعامل خاصةً إذا لم يتمكن من التكيف معها أو التحكم فيها، ما يسبب له إحراجاً في إداء وظيفته. (أحمد، عفاف.2022م، ص38-39)

**ثانياً: العوامل التنظيمية :** وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

**أ. طبيعة العمل ومتطلباته:** يرتبط اختلاف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته، كما تختلف مسببات الضغوط لكل وظيفة باختلاف الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات، وحجم التوقعات، والاستقلالية في العمل. هذه العوامل جميعها تساهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى العامل في المؤسسة أو الشركة. (أمين، محمد.2021م، ص31)

**ب. دور الفرد في المنظمة:** لكل فرد داخل المنظمة دور وظيفي مُحدد من قبل الإدارة، ويقصد بالدور مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون ممن يرتبطون بالفرد بشكل مباشر سواء كانوا رؤساء أو زملاء أو مرؤوسين، انطلاقاً من الدور المُحدد الذي يقوم به، ويعد الدور الوظيفي من مصادر الضغوط التي يتعرض لها الفرد، إذا أخذ أحد الأشكال التالية:(جمال، حميد.2022م، ص135)

**1. صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما يواجه الفرد في بيئة العمل مجموعة متعارضة من توقعات الدور الذي يكلف به، وبين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسؤولين عن نفس العمل أو الدور. وقد ينشأ هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل والتزاماته خارجه كواجباته الأسرية والاجتماعية. (أنور.2013م، ص213)



**2. غموض الدور:** يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة لأداء الدور المتوقع من الموظف، ويحدث ذلك عندما تكون أهداف العمل ومهامه واختصاصاته ومتطلباته غامضة وغير واضحة، مما يشعر الفرد بعدم سيطرته على عمله. (القيسي، 2019م، ص98)

**3. عبء الدور:** ويأخذ عبء الدور شكلين أساسيين هما:

- **زيادة عبء الدور:** تؤدي زيادة المهام الموكلة للفرد أو نقصانها عن الحد المقبول إلى مستويات مرتفعة من الضغط، وقد تكون هذه الزيادة كمية أو نوعية. **فالزيادة الكمية:** تحدث عندما يكون حجم العمل المطلوب من الفرد إنجازاً أكبر من المتاح له. أما **الزيادة النوعية:** تحدث عندما يكلف الفرد بأعمال تتطلب مهارات تفوق قدراته وإمكانياته، فيشعر بصعوبة إنجازها وعدم معرفته بكيفية أدائها، ما يسبب له توتر وقلق. (السميران، المساعيد، 2014م، ص:148-149)

- **انخفاض عبء الدور:** يقصد به قلة العمل الموكل للفرد وعدم كفايته لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم جزء بسيط من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة، ويفقد الشعور بالأهمية والتحدي والإثارة في عمله، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى انخفاض تقدير الفرد لذاته وزيادة معدلات الغياب والأخطاء والعصبية والعزلة. (الزهرة، 2020م، ص26)

**ثالثاً: عوامل الشخصية ترتبط بالفرد وتوقعاته: . وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:**

**أ. تأثير شخصية الفرد:** أثبت بعض الأبحاث أن هناك أنماطاً من الشخصيات تتميز بالحيوية وحدة الطبع، والرغبة في العمل الدؤوب، والمسابقة مع الزمن. عادة ما يتحمل هؤلاء الأشخاص مستويات أعلى من التوتر والضغط مقارنة بغيرهم (نفاد، جامعي، 2020م، ص46)

**ب. الأحداث اليومية والشخصية:** يتعرض الفرد من حين لآخر لأحداث في حياته اليومية والشخصية تمثل قدراً من الإثارة والضغط النفسي، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى بيئة العمل (نادرة، 2019م، ص17) وينعكس على إدائه الوظيفي .

**ج. قلة ونقص القدرات والخبرات:** فنقص التدريب ووضع العمال في مناصب لا يؤهلون لها يجعلهم غير قادرين على التأقلم والتعامل مع مهام وظائفهم، مما يعرضهم لحالات فقدان الثقة بالنفس، وشعور بتراكم الضغوط عليهم تدريجياً، نتيجة لتوقعات الآخرين بما سينجزونه مع عدم قدرتهم على تحقيق تلك التوقعات. (نبيلة، 2019م، ص37-38)

**3. الآثار الناتجة عن ضغوط العمل:**

**أولاً- الآثار الإيجابية:** من هذه الآثار مايلي:

**1. تعزيز الروح المعنوية والثقة بين العاملين:** يساهم تحمل ضغوط العمل في رفع مستوى الشعور بالرضا، وينعكس ذلك إيجاباً على الاستقرار في الحياة العملية داخل المنظمة وتحقيق الأداء المتميز، والإصرار على إنجاز عمل ذي أهمية على الرغم من الضغوط المرتبطة به.

**2. زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته:** تساهم ضغوط العمل في تطوير مهارات الفرد في العمل الإداري، كما تساعد على تحديد جوانب القصور لديه ومحاولة تلافيها من خلال اكتساب المهارات التي تمكنه من مواجهة هذه الضغوط .



**3. معالجة المُشكلات وتحسين الأداء:** تدفع ضغوط العمل إلى معالجة المشكلات التي تواجه سير العمل من أجل إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة. وذلك من خلال مواجهة المشكلات والصعوبات الإدارية، ما يكسب الفرد القدرة على التعامل مع ضغوط العمل بفاعلية. ( فلييه، عبدالمجيد.2005م، ص309)

**ثانياً: الآثار السلبية:** يحظى الجانب السلبي للضغوط باهتمام كبير من الباحثين، ورجال الإدارة على وجه الخصوص، لما له من آثار ضارة على الفرد والمنظمة أو المؤسسة على حدٍ سواء، فهناك:

**1. آثاراً للضغوط على الفرد:** إن تعرُّض الفرد لضغوط عمل حادة أو مستمرة يؤدي به ذلك إلى ظهور مظاهر متعدّدة، وينتج عنه تأثيرات سلبية تتضح على صحة الانسان وسلوكه، ويُمكن إيجازها فيما يلي:

أ. **الآثار النفسية:** تتمثل في الشعور بالضغط والقلق والحزن والرغبة في البكاء، والشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف، وفقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعوانية، وسرعة التأثر، والشعور بالإهمال من الآخرين، وعدم الاهتمام بالمظهر الخارجي، صعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات والنسيان، وتأجيل المهام دون سبب. (القاضي.2015م، ص184)

ب. **الآثار الفسيولوجية:** تتضمن ارتفاع نسبة السكر في الدم، ازدياد معدل ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، جفاف في الفم، التعرّق، الإحساس بالحظي بالبرودة أو الحرارة، اتساع حدقة العين. (طه.2012م، ص387)

ج. **الآثار السلوكية:** تتمثل في إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، وحدوث تغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادةً ما تكون هذه التغيرات سلبية ولها آثار ضارة، سواء على المدى القصير، أو الطويل، وهي من السلوكيات السلبية التي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط، وتُعتبر أكثر تعبيراً من الآثار الأخرى؛ وذلك لسهولة ملاحظتها وإمكانية قياسها، ومن أهم هذه المتغيرات: الإفراط في التدخين، وفقدان الشهية، واستخدام الأدوية المهدئة، ترك العمل، وتزايد معدلات دوران العمل، الغياب والتأخر عن العمل. ( بن طافر، مغيزلي.2022م، ص18)

**2. آثار الضغوط على المنظمة أو المؤسسة:** لا تقتصر الآثار السلبية لضغوط العمل على الفرد وحده، بل تمتد لتشمل المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، فيُعد العنصر البشري أهم عناصر الإنتاج فيها، فهو الأداة التي تُحقق من خلالها أهدافها، لذلك فإن أي خلل يصيب الفرد ويؤثر على سلوكه وتصرفاته نتيجة تعرضه لضغوط العمل، ينعكس بشكل مباشرة على أدائه فيها، وقدرتها على ضمان بقائها واستمرارها في سوق العمل، وتتجسد الآثار الواقعة عليها في مظاهر عديدة منها ارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وترك الوظيفة. (الملحم.2007م، ص65).

#### **4. علاقة ضغوط العمل بالحياة الأسرية:**

قد تُعد الأسرة مصدراً لبعض الضغوط، كما هي مصدراً للراحة والسكينة والطمأنينة، وذلك بسبب ما متوقع من تصرفات أفرادها، وقد توصلت بعض الدراسات إلى "وجود علاقة متبادلة بين متطلبات عمل الفرد وحياته العائلية، حيث يؤثر كل منهما في الآخر. فكلما زادت درجة الصراع العائلي لدى الفرد، انخفض مستوى رضاه عن حياته العائلية، وارتفع شعوره بالضغوط التي تؤثر سلباً على أدائه الوظيفي". ( أونيس.2013م، ص33)

#### **5. التوازن بين العمل والحياة الأسرية:**



حيث يعرف التوازن بين الحياة الأسرية والعمل بأنه حالة من توازن تتساوى فيها متطلبات العامل أو المُستخدم الوظيفية مع حياته الأسرية. وتستند فكرته على أن كل فرد عامل أو مستخدم يجب أن يكون لديه حياة كاملة يتم فيها تخصيص قدر كافٍ من الوقت لمصالحه الشخصية ومصالحته الأسرية (عبد الرحمن. 2023م، ص800).

#### 6. استراتيجيات تحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية:

هناك استراتيجيات يمكن اتباعها للتخفيف من حدة هذه الضغوط الناتجة عن العمل وهي:

**1. وضع الحدود:** إذا لم يتم وضع حدود فاصلة بين العمل والحياة الأسرية، فقد لا يجد الفرد وقتاً لرعاية عائلته وأطفاله، والحفاظ على علاقاته، والاهتمام بالأنشطة اليومية وممارسة هواياته التي يستمتع بها.

**2. إدارة الوقت:** من الضروري توفير وقت كافٍ لإنجاز المهام الشخصية والعائلية، وتجنب ملء الجدول بأكثر مما يحتمل من المهام تفوق طاقته.

**3. الرفض:** عند رفض العامل، المُستخدم قبول مهام جديدة من المدير التابع له في المؤسسة، التي يعمل بها يدفعه إلى الشعور بالذنب أو شعور بعدم الالتزام، فيحاول أن يرفض جميع الأعمال التي تُطلب منه في أوقات خارج العمل وإخبار المدير بشفافية أن الوقت الغير مُخصص للعمل هو ملك للأسرة والحياة الاجتماعية فقط.

**4. الانفصال عن جو العمل والاسترخاء:** قد يتسبب نقل العمل من قبل العامل أو المُستخدم إلى المنزل أو الإفراط في استخدام الأجهزة الإلكترونية لمتابعة العمل أثناء وجوده فيه إلى الشعور الدائم بأنه في العمل ولم يفصل بينه وبين المنزل، وقد يؤدي ذلك إلى خلق جو من التوتر المزمن في الأسرة . فعندما ينتهي العامل أو المُستخدم من عمله، يجب عليه مغادرة المكان المُخصص للعمل وينتقل إلى حياته الشخصية والأسرية، ويسعى إلى القيام بأنشطة مختلفة مثل: قيادة السيارة، أو المشي قليلاً، أو ممارسة أي نشاط ترفيهي مع أطفاله.

**5. اهتمام العامل أو المُستخدم بنفسه:** يُعدّ اتباع نمط حياة صحي أمراً ضرورياً للتغلب على التوتر وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية، لذا؛ لأبدي أن يحرص العامل على تناول طعام صحي، وإدراج النشاط البدني في برنامجه اليومي، والحصول على قسط كافٍ من النوم. (مراد. 2022م، ص55-56)

**6. التواصل الفعال بين أفراد الأسرة:** تعزيز التواصل الفعال داخل الأسرة هو أساس بناء علاقات قوية ومتينة بين أفرادها، من خلال التفاعل اليومي والمفتوح، يمكن لأفراد الأسرة التعبير عن احتياجاتهم ومشاعرهم بشكل صحيح، مما يقلل من التوترات والصراعات. هذا النوع من التواصل يساعد في فهم أعمق لبعضهم البعض، ويعزز من التفاهم والاحترام المتبادل. ويشعرهم بالأمان والانتماء، مما يساهم في خلق بيئة أسرية داعمة ومترابطة. (جويد. 2024م،



## سادساً: نتائج الدراسة البحثية :

- أولاً : فيما يتعلق بالبيانات الأولية:

## جدول رقم (1) يوضح الخصائص العامة لعينة الدراسة قوامها (ن=264):

| الفئة            | المتغير                | العدد | النسبة المئوية |
|------------------|------------------------|-------|----------------|
| النوع            | ذكر                    | 247   | %93.6          |
|                  | أنثى                   | 17    | %06.4          |
|                  | 25 وأقل من 35 سنة      | 51    | %19.3          |
|                  | 35 وأقل من 45 سنة      | 80    | %30.3          |
|                  | 45 وأقل من 55 سنة      | 65    | %24.6          |
|                  | من 55 - فأكثر          | 68    | %25.8          |
| المستوى التعليمي | دبلوم متوسط            | 16    | %06.1          |
|                  | المرحلة الثانوية       | 78    | %29.5          |
|                  | دبلوم عالي             | 120   | %45.5          |
|                  | المرحلة الجامعية       | 37    | %14            |
|                  | ما فوق الجامعة         | 13    | %04.9          |
| عدد أفراد الأسرة | 2 وأقل من 4            | 99    | %37.5          |
|                  | 4 وأقل من 6            | 86    | %32.6          |
|                  | 6 فأكثر                | 79    | %29.9          |
|                  | أقل من 5 سنوات         | 59    | %22.3          |
| سنوات الخبرة     | من 5 سنوات وأقل من 10  | 86    | %32.6          |
|                  | من 10 سنوات وأقل من 15 | 96    | %36.4          |
|                  | من 15 سنوات وأقل من 20 | 14    | %5.3           |
|                  | 20 فأكثر               | 09    | %3.4           |
|                  | صباحي                  | 95    | %36            |
| أوقات العمل      | مساءً                  | 91    | %34.5          |
|                  | ليلي                   | 62    | %23.5          |
|                  | مختلط                  | 16    | %06.1          |
|                  | نعم                    | 122   | %46            |
| عمل إضافي        | أحياناً                | 47    | %18            |
|                  | لا                     | 95    | %36            |

يتضح من بيانات الجدول رقم (1) الخصائص العامة لعينة الدراسة وهي كما يلي :

**1. النوع:** بينت الدراسة أن (247) مفردة، وبنسبة مئوية (93.6%) كانت من الذكور، مقابل (17) مفردة، وبنسبة مئوية (6.4%) كانت من الإناث، وتفسير ذلك عدم التوازن بين الجنسين هناك فرق كبير بين عدد الذكور والإناث في العينة. فطبيعة العمل في ميناء الحريقة النفطية تتطلب جهداً بدنياً كبيراً، يشمل مهام مثل تحميل وتفريغ الناقلات، وصيانة المعدات الثقيلة، والعمل في ظروف جوية صعبة، والتعرض للمواد الكيميائية الخطرة، والحوادث الصناعية، ولهذا السبب يفسر غياب دور المرأة في القطاعات النفطية.



**2. العمر:** بينت الدراسة أن النسبة الأكبر من العينة واقعة في الفئة العمرية من (35 وأقل من 45) بواقع (80) مبحوثاً مثلوا ما نسبته (30.3%) من مجموع العينة، وقد يكون ذلك راجع إلى أن هذه الفئة العمرية هم الأكثر نشاطاً وخبرة في الشركة وأيضاً تمثل هذه الفئة فترة الاستقرار المهني والاجتماعي يليها الفئة العمرية (55- فأكثر) التي بلغ إجابة عدد المبحوثين فيها (68) مبحوثاً، وبنسبة مئوية (25.8%)، ثم الفئة العمرية الثالثة وهي (45 - 55) التي بلغ عدد المبحوثين فيها (65) مبحوثاً مثلوا ما نسبته (24.6%)؛ وتليها الفئة العمرية (25 وأقل من 35) بواقع (51) مفردة، وبنسبة مئوية (19.3%) وهي أقل نسبة، مقارنة ببقية الأعمار الأخرى، بالنظر إلى البيانات، والنسب المئوية يتضح التنوع العمري الواضح لأفراد عينة الدراسة، وهذا التنوع في الأعمار يدل على التنوع في عينة الدراسة بشكل عام

**3. المستوى التعليمي:** بينت الدراسة أن فئة من يحملون شهادة دبلوم عالي جاءت في المرتبة الأولى بعدد (120) مبحوثاً، وبنسبة (45.5%)، وهذا قد يرجع إلى أن الحصول على دبلوم عالي كافياً للعمل في مثل هذا القطاع، الذي يتطلب مهارات فنية متخصصة يستطيع القيام بها حملة الدبلوم العالي، يليها فئة من يحملون شهادة المرحلة الثانوية، بواقع (78) مبحوثاً وبنسبة مئوية قدرها (29.5%)، يليها فئة من يحملون الشهادة الجامعية، بواقع (37) مبحوثاً، ما نسبته (14%)، ثم تأتي فئة من يحملون شهادة الدبلوم المتوسط، بواقع (16) مبحوثاً، ما نسبته (6.1%) أما أقل فئة فقد جاءت فئة من يحملون الشهادات ما فوق الجامعي بعدد (13) مبحوثاً، وبنسبة (4.9%)، وهذا يدل على التنوع الواضح في المستويات التعليمية على أن ميناء الحريقة النفطية يوفر فرص عمل لمجموعة واسعة من المؤهلات.

**4. عدد أفراد الأسرة:** بينت الدراسة أن الأسر التي عدد أفرادها يتراوح ما بين (2 وأقل من 4) أفراد بلغ عددها (99) مبحوثاً، وجاءت نسبتهم (37.05%)، يليها الذين يتراوح عدد أفراد أسرهم ما بين (4 وأقل من 6) أفراد، بلغ عددها (86) مبحوثاً، مثلوا ما نسبته (32.6%)، ويأتي في المرتبة الثالثة المبحوثين الذين يتراوح عدد أفراد أسرهم ما بين (6 — فأكثر) أفراد وعددهم (79)، وهم يمثلون ما نسبته (29.9%) من إجمالي عينة الدراسة.

**5. سنوات الخبرة:** بينت الدراسة أن أعلى نسبة جاءت إجابتها في فئة من (10 وأقل من 15) سنة خبرة، بواقع (96) مبحوثاً، ما نسبته (36.4%)، يمكن أن يرجع ذلك إلى إن هذه الفئة في منتصف مسيرتهم المهنية، أي أنهم تجاوزوا مرحلة التدريب الأولية وأصبحوا في مواقع ذات مسؤولية أكبر، ولديهم خبرة كافية لفهم الصعوبات المهنية وكيفية تجاوزها، ثم تأتي من إجابتهم وقعت في فئة (من 5 سنوات وأقل من 10) سنوات خبرة، بواقع (86) مبحوثاً، وبنسبة مئوية (32.6%)، يليها فئة (أقل من 5 سنوات) خبرة، بواقع (59) مبحوثاً وبنسبة مئوية قدرها (22.3%)، يليها فئة من (15 وأقل من 20) سنة خبرة، بواقع (14) مبحوثاً، ما نسبته (5.3%)، ثم تأتي الفئة الأخيرة من لديهم (20 سنة — فأكثر) خبرة، بواقع (09) مبحوثاً، ما نسبته (3.4%) وهذه النسب تدل على التنوع المتفاوت في سنوات الخبرة للمستخدمين في ميناء الحريقة النفطية.

**6. العمل الإضافي:** بينت نسبة كبيرة منهم قيامهم بعمل إضافي بعد العمل المكلفين به أثناء الدوام الرسمي، جاءت في فئة (نعم)، والتي بلغ عددهم (122) مبحوثاً، مثلوا ما نسبته (46%)، بالإضافة إلى من إجاب منهم في خانة (لا) بواقع (95) مبحوثاً، وبنسبتهم جاءت بـ (36%)، في حين أن من قام



باختيار الإجابة الموجودة في خانة (أحياناً) (47) مبحوثاً، مثلوا ما نسبته (18%) من إجمالي عينة الدراسة، وهذا يدل على أن هناك نسبة عالية من المستخدمين يقومون بعمل إضافي بعد القيام بالعمل الرسمي، وأتضح ذلك من خلال إجابتهم في الخانتين (نعم)، و (أحياناً)، ويفسر ذلك إلى طبيعة العمل، نقص العمالة، الحوافز المالية، أو المسؤوليات والمتطلبات الأسرية، وغيرها من الأسباب الأخرى.

**ثانياً: تحليل البيانات الخاصة بتساؤلات الدراسة:**

- تحليل البيانات الخاصة بالتساؤل الأول : ما مستوى ضغوط العمل لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط طبرق؟

| ت | الفقرات   | تكرار | مستوي الاستخدام |         |      |         |
|---|---|-------|-----------------|---------|------|---------|
|   |   |       | نعم             | أحياناً | لا   | المتوسط |
| 1 | طبيعة العمل تتميز بكثرة المهام                          | ك     | 135             | 109     | 20   | 2.43    |
|   |   | %     | 51.1            | 41.3    | 7.6  |         |
| 2 | التعامل مع بيئة العمل الخطرة                            | ك     | 138             | 95      | 31   | 2.40    |
|   |   | %     | 52.3            | 36      | 11.7 |         |
| 3 | العمل في شفتات وورديات متغيرة                           | ك     | 102             | 36      | 126  | 1.90    |
|   |   | %     | 38.6            | 13.6    | 47.7 |         |
| 4 | صعوبة التواصل مع المسؤولين داخل الشركة                  | ك     | 58              | 106     | 100  | 1.84    |
|   |   | %     | 22              | 40.2    | 37.9 |         |
| 5 | لوائح وقوانين العمل صارمة                               | ك     | 121             | 103     | 40   | 2.30    |
|   |   | %     | 45.8            | 39      | 15.2 |         |
| 6 | قلة فترات الراحة أثناء العمل                            | ك     | 61              | 126     | 77   | 1.93    |
|   |   | %     | 23.1            | 47.7    | 29.2 |         |
| 7 | التطور التكنولوجي يفرض تحديث مهارات المستخدمين باستمرار | ك     | 179             | 53      | 32   | 2.55    |
|   |   | %     | 67.8            | 20.1    | 12.1 |         |
| 8 | المسؤولية الكبيرة اتجاه البيئة والمجتمع                 | ك     | 183             | 58      | 23   | 2.60    |
|   |   | %     | 69.3            | 22      | 8.7  |         |
|   |   |       | المتوسط العام   |         |      |         |
|   |   |       | 2.25            |         |      |         |

يتضح من بيانات الجدول رقم (2) أن مستوى ضغوط العمل في الفقرات السابقة ما بين المرتفع والمتوسط فنجد الفقرة رقم (8) التي تنص على (المسؤولية الكبيرة اتجاه البيئة والمجتمع) تحصلت على المرتبة الأولى، بواقع (183) مُستخدم، بتأييد ذلك في خانة (نعم) وضح ما نسبته (69.3%)، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.60) ، وانحراف معياري بلغ (0.643)، حين جاءت الفقرة (4) (صعوبة التواصل مع المسؤولين داخل الشركة) على المرتبة الثامنة، بواقع (106) مُستخدم، بتأييد ذلك في خانة (أحياناً) وضح ما نسبته (40.2%)، بمتوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري (0.758) وجاء المتوسط العام لمستوى ضغوط العمل لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في الجدول أعلاه (مرتفع) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلاً من: دراسة الجخري (2023م)، ودراسة الجيلاني والمختار (2020م)، من حيث أن مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس كان (مرتفع).



عليه يتضح من الإجابة علي هذا التساؤل إن مستوي ضغوط العمل لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، مرتفع ويمكن أن يرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: المسؤولية الكبيرة، و طبيعة العمل التي تتطلب مهارات عالية، وتخصصات دقيقة، والمخاطر المحتملة.

**في ضوء نظرية "البنائية الوظيفية"** التي ترى ضرورة فهم مستويات الضغوط من خلال تحليل الخلل الوظيفي الذي يحدث فقد تكون مستويات الضغوط وظيفية تؤدي إلى دعم واستقرار الشركة وتحقيق أهدافها، أو غير وظيفية وتؤدي إلى آثار سلبية على المُستخدمين وعلى قدرة الشركة على العمل بكفاءة.

- تحليل البيانات الخاصة بالتساؤل الثاني: ما الأسباب التي تكمن وراء ضغوط العمل لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق؟

| م | الفقرات  | تكرار | مستوي الاستخدام |         |      |         |          |         |         |
|---|--|-------|-----------------|---------|------|---------|----------|---------|---------|
|   |  |       | نعم             | أحياناً | لا   | المتوسط | الانحراف | المرتبة | المستوي |
| 1 | علاقتي مع زملاء العمل ليست جيدة                                | ك     | 28              | 55      | 181  | 1.42    | 0.676    | 9       | متوسطة  |
|   |  | %     | 10.6            | 20.8    | 68.6 |         |          |         |         |
| 2 | كثرة ساعات العمل   | ك     | 68              | 100     | 96   | 1.89    | 0.782    | 3       | متوسطة  |
|   |  | %     | 25.8            | 37.9    | 36.4 |         |          |         |         |
| 3 | نظام الورديات في العمل غير مناسب                               | ك     | 47              | 73      | 144  | 1.63    | 0.768    | 6       | متوسطة  |
|   |  | %     | 17.8            | 27.7    | 54.5 |         |          |         |         |
| 4 | أشعر بالتعب والإرهاق في العمل                                  | ك     | 56              | 111     | 97   | 1.84    | 0.746    | 4       | متوسطة  |
|   |  | %     | 21.2            | 42      | 36.7 |         |          |         |         |
| 5 | أتغيب عن العمل بسبب ضغوط العمل على صحتي النفسية والجسدية       | ك     | 35              | 66      | 163  | 1.51    | 0.718    | 8       | متوسطة  |
|   |  | %     | 13.3            | 25      | 61.7 |         |          |         |         |
| 6 | أشعر بالإحباط لعدم توفير الحوافز التشجيعية في العمل            | ك     | 118             | 77      | 69   | 2.18    | 0.822    | 2       | متوسطة  |
|   |  | %     | 44.7            | 29.2    | 26.1 |         |          |         |         |
| 7 | أشعر بعدم الاعتراف بكفاءتي وجهدي المبذول من قبل مديري في العمل | ك     | 58              | 79      | 127  | 1.73    | 0.796    | 5       | متوسطة  |
|   |  | %     | 22              | 29.9    | 48.1 |         |          |         |         |
| 8 | مسؤوليات عملي كثيرة فوق قدرتي وطاقتي الجسدية                   | ك     | 41              | 70      | 153  | 1.57    | 0.746    | 7       | متوسطة  |
|   |  | %     | 15.5            | 26.5    | 58   |         |          |         |         |



|        |   |       |      |               |      |      |   |   |   |
|--------|---|-------|------|---------------|------|------|---|---|---|
| مرتفعة | 1 | 0.914 | 2.21 | 88            | 32   | 144  | ك | لم اتحصل على دورات تدريبية لرفع كفاءتي في العمل | 9 |
|        |   |       |      | 33.3          | 12.1 | 54.5 | % |   |   |
| متوسطة |   |       | 1.77 | المتوسط العام |      |      |   |   |   |

يتضح من الجدول أعلاه، أن إجابات عينة الدراسة المتعلقة بالأسباب التي تكمن وراء ضغوط العمل للمستخدمين في شركة الخليج العربي في مدينة طبرق جاءت (متوسطة)، وليست حادة بمتوسط حسابي (1.77)، فتشير النتائج إلى أن الفقرة رقم (9) (عدم الحصول على دورات تدريبية) احتلت المرتبة الأولى كأحد أهم أسباب الضغوط في العمل، هذا السبب يؤدي إلى شعورهم بالضغط، وعدم القدرة على مواكبة متطلبات العمل، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأخيرة، حيث تشير إلى أن (علاقتي مع زملاء عملي ليست جيدة) ليست مثيرة للقلق، وهذا يشير إلى أن الجانب الاجتماعي داخل العمل يلعب دوراً مهماً في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية.

في ضوء نظرية "البنائية الوظيفية" التي ترى أن الفرد العامل أو المستخدم في أي قطاع في المجتمع يتعرض لضغوط عمل عندما يحدث خلل في التوازن الوظيفي بين مختلف الأنظمة الاجتماعية التي ينتمي إليها ويتفاعل ومعها، أو عندما يكون هناك عدم تكامل وظيفي بين هذه الأنظمة. هذه الضغوط هي مؤشر على وجود خلل هيكلي، أو وظيفي يحتاج إلى معالجة لتحقيق التوازن، والاستقرار على مستوى الفرد، والمنظمة، والمجتمع ككل.

- تحليل البيانات الخاصة بالتساؤل الثالث: ما طبيعة الحياة الأسرية لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط طبرق؟

| م | الفقرات   | تكرار | مستوي الاستخدام |         |      |         |
|---|---|-------|-----------------|---------|------|---------|
|   |   |       | نعم             | أحياناً | لا   | المتوسط |
| 1 | صعوبة الموازنة بين مسؤوليات عملي وحياتي الأسرية                   | ك     | 56              | 106     | 102  | 1.82    |
|   |   | %     | 21.2            | 40.2    | 38.6 |         |
| 2 | افتقد المساندة الأسرية والزوجية التي تساعد في التقليل من الضغوطات | ك     | 42              | 47      | 175  | 1.49    |
|   |   | %     | 15.9            | 17.8    | 66.3 |         |
| 3 | لا استطيع اتخاذ قرارات صائبة تتعلق بأسرتي بسبب ضغوط عملي          | ك     | 44              | 54      | 166  | 1.53    |
|   |   | %     | 16.7            | 20.5    | 62.9 |         |
| 4 | كثرة أعباء عملي تقلل من فرصة التواصل بين أفراد أسرتي              | ك     | 59              | 84      | 121  | 1.76    |
|   |   | %     | 22.3            | 31.8    | 45.8 |         |
| 5 |   | ك     | 57              | 64      | 143  |         |



|        |   |       |      |               |      |      |   |  |   |
|--------|---|-------|------|---------------|------|------|---|--|---|
| متوسطة | 4 | 0.808 | 1.67 | 54.2          | 24.2 | 21.6 | % | يشعر أفراد أسرتي بالإهمال العاطفي  |   |
| متوسطة | 5 | 0.776 | 1.57 | 160           | 57   | 47   | ك | أغلب خلافاتي الأسرية ترجع لضغوط العمل  | 6 |
|        |   |       |      | 60.6          | 21.6 | 17.8 | % |  |   |
| متوسطة | 1 | 0.860 | 1.87 | 116           | 65   | 83   | ك | تركيز أفراد أسرتي على راتبي الشهري دون إدراكهم للتحديات التي أوجهها في مجال عملي | 7 |
|        |   |       |      | 43.9          | 24.6 | 31.4 | % |  |   |
| متوسطة |   |       | 1.67 | المتوسط العام |      |      |   |  |   |

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن إجابات عينة الدراسة المتعلقة بطبيعة الحياة الأسرية لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، والتي جاءت جميع فقرات هذا البعد بدرجة (متوسطة)، وتراوحت المتوسطات الحسابية فيه بين (1.49 – 1.87) وإن المستخدمين يواجهون بعض التحديات في حياتهم الأسرية، ولكنها لا تصل إلى حد الأزمات الكبيرة، فجاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (7) والتي تنص على (تركيز أفراد أسرتي على راتبي الشهري، دون إدراكهم للتحديات التي أوجهها في مجال عملي)، وهذا ما أشار إليه أفراد العينة، ربما يرجع تركيز أفراد أسرهم على راتبهم الشهري، نتيجة للظروف الاقتصادية الصعبة، أو لقلّة الوعي بأهمية الدعم المعنوي والنفسي للمستخدم، وعليه يجب على المستخدم أن يسعى جاهداً لتوعية أفراد أسرته بأهمية تفهم طبيعة عمله، والتحديات التي يواجهها في مجال عمله، وفي المقابل جاءت فقرة رقم (2) والتي تنص على (افتقد المساندة الأسرية والزوجية التي تساعد في التقليل من ضغوطات عملي) على المرتبة الأخيرة وهذا ما أشار إليه أفراد العينة، ويمكن أن يرجع ذلك إلى عدم الاهتمام بالجوانب المعنوية للمستخدم من قبل الأسرة، في ضوء النظرية " البنائية الوظيفية" التي تهتم بالبناء الأسري والمهني معاً، والوظيفة التي يؤديها هذا البناء في تنمية وتطوير البناء المجتمعي بشكل عام، وترى أن تعارض الأدوار مع بعضها يجعل الفرد عاجزاً عن أداء كامل لأدواره، مما يؤدي به ذلك إلى حدوث خلل، ما ينتج عنه عدم تكامله في أداء هذه الأدوار، ما يسبب له عدم التوازن في القيام بأدواره المهنية والأسرية بشكل عام ومن الضروري إيجاد آليات تهدف إلى تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الأسرية للمستخدمين لضمان رفاهيتهم، ورفاهية أسرهم، والمساهمة الفعالة في المجتمع.

- تحليل البيانات الخاصة بالتساؤل الرابع: ما السبل التي تلجأ إليها شركة الخليج العربي للنفط من أجل مواجهة أو تخفيف ضغوط العمل لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط بمدينة طبرق؟



| م  | الفقرات   | تكرار | مستوى الاستخدام |         |         |         |        |
|----|---|-------|-----------------|---------|---------|---------|--------|
|    |   |       | نعم             | أحياناً | لا      | المتوسط |        |
|    |   |       | الانحراف        | الرتبة  | المستوى |         |        |
| 1  | تقليص ساعات العمل   | ك     | 69              | 55      | 140     | 1.73    |        |
|    |   | %     | 26.1            | 20.8    | 53      |         |        |
| 2  | توفير فرص للتطوير المهني بعثات أو إعاره، أو دورات تدريبية                                     | ك     | 205             | 34      | 25      | 2.68    |        |
|    |   | %     | 77.7            | 12.9    | 9.5     |         |        |
| 3  | زيادة البرامج الترفيهية والاهتمام بالأنشطة الرياضية للمستخدمين                                | ك     | 190             | 54      | 20      | 2.64    |        |
|    |   | %     | 72              | 20.5    | 7.6     |         |        |
| 4  | توفير بيئة عمل صحية وأمنة ومريحة للمستخدمين   | ك     | 224             | 29      | 11      | 2.80    |        |
|    |   | %     | 84.8            | 11      | 4.2     |         |        |
| 5  | توفير برنامج غذائي سليم وفق الواجبات المحددة للطعام   | ك     | 209             | 26      | 29      | 2.68    |        |
|    |   | %     | 79.2            | 9.8     | 11      |         |        |
| 6  | توفير سياسات وإجراءات وبرامج الدعم الأسري والمعنوي للمستخدمين من الشركة                       | ك     | 183             | 48      | 33      | 2.56    |        |
|    |   | %     | 69.3            | 18.2    | 12.5    |         |        |
| 7  | توفير قنوات تواصل واضحة وسهلة بين المستخدمين وإدارة الشركة لتحديد مصادر وضغوط العمل ومعالجتها | ك     | 205             | 34      | 25      | 2.68    |        |
|    |   | %     | 77.7            | 12.9    | 9.5     |         |        |
| 8  | وضع سياسات واضحة وعادلة بشأن ساعات العمل وخطة توزيع المهام والإجازات.                         | ك     | 208             | 32      | 24      | 2.69    |        |
|    |   | %     | 78.8            | 12.1    | 9.1     |         |        |
| 9  | تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية لحماية المستخدمين من إصابات العمل                        | ك     | 233             | 26      | 5       | 2.86    |        |
|    |   | %     | 88.3            | 9.8     | 1.9     |         |        |
| 10 | توفير عيادات متخصصة للدعم النفسي داخل الشركة  | ك     | 180             | 41      | 43      | 2.51    |        |
|    |   | %     | 68.2            | 15.5    | 16.3    |         |        |
|    |   |       | المتوسط العام   |         |         |         | 2.58   |
|    |   |       |                 |         |         |         | مرتفعة |



يتضح من الجدول أعلاه أن السبل التي تلجأ إليها شركة الخليج العربي للنفط من أجل مواجهة أو تخفيف ضغوط العمل لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، وجاءت جميع فقرات هذا البعد بدرجة (مرتفعة) باستثناء الفقرة الأولى كانت (متوسطة)، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.73 - 2.86)، حيث جاءت المرتبة الأولى في الفقرة رقم (9) والتي تنص على (تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية لحماية المستخدمين من إصابات العمل) (مرتفعة)، ويرجع ذلك إلى الخوف من الحوادث والإصابات في العمل التي تزيد من مستوى الضغوط لديهم، فاهتمام الشركة بسلامة موظفيها وصحتهم يقلل من القلق والخوف، ويساهم في تخفيف الضغوط لديهم وفي المقابل جاءت فقرة تقليص ساعات العمل بدرجة (متوسطة)، وهذا ما أشار إليه أفراد العينة بأنه ليس لها تأثير كبير على المستخدمين وهي ليست من بين السبل التي تتخذها الشركة بشكل فعال.

في ضوء نظرية "البنائية الوظيفية" التي ترى ضرورة تحقيق التوازن بين المتطلبات الوظيفية والمتطلبات الشخصية؛ لأجل التخفيف من الضغوط المهنية، لضمان سير العمل واستجابة إلى تلبية رغبات المستخدمين، ورفاهيتهم لتعزيز قدرتهم على الضغوط. فإن اهتمام الشركة بتقديم السبل لمواجهة الضغوط هو مفتاح بيئة عمل صحية ومستدامة، فالمستخدمون الذين يتمتعون ببيئة عمل داعمة هم أكثر قدرة على الأداء بفعالية مما يخدم في النهاية أهداف الشركة الوظيفية.

**ثالثاً: تحليل البيانات الخاصة بفروض الدراسة.**

يمكن عرض نتائج تحليل البيانات الخاصة بفروض الدراسة من خلال النقاط التالية:

- **تحليل البيانات الخاصة بالفرض الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والحياة الأسرية لمستخدمي شركة الخليج العربي للنفط.

**ولاختبار هذه العلاقة:** تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون، وتم التوصل للنتيجة التالية:

جدول (6) يبين درجات معامل الارتباط بين ضغوط العمل والحياة الأسرية لدى عينة الدراسة:

| المتغير        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل ارتباط بيرسون | مستوى الدلالة | الدلالة الإحصائية |
|----------------|-----------------|-------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| ضغوط العمل     | 17.99           | 3.130             | **0.459             | 0.001         | دال إحصائياً      |
| الحياة الأسرية | 11.74           | 4.224             |                     |               |                   |

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين درجات ضغوط العمل والحياة الأسرية لدى عينة الدراسة (\*\*0.459) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001)، وهي أقل من (0.05)، وبذلك تكون هناك علاقة ارتباطية طردية بين درجات ضغوط العمل والحياة الأسرية لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، وأشار معامل الارتباط بيرسون إلى وجود علاقة متوسطة القوة وإيجابية بين ضغوط العمل والحياة الأسرية، وهذا يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل زادت المشاكل في الحياة الأسرية والعكس صحيح، وإن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية، وتشير هذه النتيجة إلى أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على الحياة الأسرية، وهذا يتوافق مع "نظرية البنائية الوظيفية" التي تؤكد على أهمية التوازن والاستقرار بين أجزاء المجتمع المختلفة مثل الأسرة، والعمل وغيرها. وبناء على



ذلك يمكن اعتبار كل من العمل والحياة الأسرية جزءاً من هذا النظام الاجتماعي، فالعمل يوفر للأفراد الموارد لاقتصادية، والمكانة الاجتماعية، بينما توفر الأسرة الدعم العاطفي، والاجتماعي، والاستقرار فعندما تزيد ضغوط العمل بشكل مفرط فإنها تؤثر على أجزاء أخرى من النظام الاجتماعي، وعلى رأسها الحياة الأسرية؛ مما يخل بالتوازن العام للمجتمع، يؤدي ذلك إلى ظهور مشاكل اجتماعية كإنخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الطلاق، والتفكك الأسري.

- تحليل البيانات الخاصة بالفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في حدوث ضغوط العمل تعزي لمتغيرات الدراسة (النوع - العمر - عدد أفراد الأسرة - سنوات الخبرة - أوقات العمل). ولاختبار هذه الفروق: تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، قيمة (T) لعينتين مستقلتين، اختبار (One - Way ANOVA)، وتم التوصل للنتائج التالية:

جدول (7) يبين اختبار (ت) للفروق في ضغوط العمل حسب متغير النوع (ذكور - إناث):

| المتغير    | النوع | العدد | متوسط | انحراف | قيمة T | درجة الحرية | الدلالة الإحصائية |
|------------|-------|-------|-------|--------|--------|-------------|-------------------|
| ضغوط العمل | ذكور  | 247   | 18.15 | 3.120  | 3.257  | 262         | 0.001             |
|            | إناث  | 17    | 15.64 | 2.262  |        |             |                   |

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة لضغوط العمل حسب متغير النوع بلغت (3.257)، عند درجة حرية (262)، عند مستوى دلالة (0.001)، وهي أقل من (0.05) من القيمة الجدولية يعني ذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزو لمتغير النوع لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق لصالح الذكور بمتوسط حسابي قدره (18.15)..

الجدول (8) يوضح الفروقات في ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر:

| مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجة الحرية | المتوسط المربعات | قيمة (F) | مستوي الدلالة |
|----------------|----------------|-------------|------------------|----------|---------------|
| بين المجموعات  | 10.726         | 3           | 3.575            | 0.362    | 0.780         |
| داخل المجموعات | 2566.270       | 260         | 9.870            |          |               |
| المجموع        | 2576.996       | 263         |                  |          |               |

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر لدى مُستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، حيث بلغت قيمة F (0.362) ومستوى الدلالة (0.780)، وهي أكبر من (0.05)، أن عمر المُستخدم سواء كان في بداية حياته المهنية أو في منتصفها أو قرب نهايتها ليس له تأثير على مستوى ضغوط العمل لدى المُستخدم، فقد تكون طبيعة المهام والمسؤوليات في الشركة متشابهة إلى حد كبير بين مختلف الفئات العمرية، وأيضاً محددة بشكل واضح



مما يقلل من الغموض الذي قد يُسهم في زيادة هذه الضغوط، وقد يرجع ذلك أيضاً إلى قدرة المستخدمين في مختلف الفئات العمرية، على تحقيق التوازن الجيد بين حياتهم الشخصية والمهنية.

الجدول رقم (9) يوضح الفروقات في ضغوط العمل تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة:

| مستوي الدلالة | قيمة (F) | المتوسط المربعات | درجة الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين   | ضغوط العمل |
|---------------|----------|------------------|-------------|----------------|----------------|------------|
| 0.805         | 0.217    | 2.137            | 2           | 4.273          | بين المجموعات  |            |
|               |          | 9.857            | 261         | 2572 723       | داخل المجموعات |            |
|               |          |                  | 263         | 2576.996       | المجموع        |            |

من خلال الجدول رقم (9) يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، حيث بلغت قيمة  $F$  (0.217) ومستوى الدلالة (0.805) وهي أكبر من (0.05). عليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، إن عدد أفراد الأسرة للمستخدم سواء كانت الأسرة صغيرة أو كبيرة ليس لها تأثير على مستوى ضغط العمل لديه في الشركة، ومن هنا ترى الباحثة أن هناك عوامل أخرى قد تلعب دوراً في زيادة ضغوط العمل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة دريال (2019م) التي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة.

الجدول (9) يبين التكرارات والمتوسطات والانحرافات حسب متغير سنوات الخبرة:

| المتغير    | سنوات الخبرة             | العدد | متوسط | انحراف |
|------------|--------------------------|-------|-------|--------|
| ضغوط العمل | أقل من 5 سنوات           | 59    | 16.57 | 2.23   |
|            | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 86    | 17.98 | 3.30   |
|            | من 10 إلى أقل من 15 سنة  | 96    | 19.07 | 3.03   |
|            | من 15 إلى أقل من 20 سنة  | 14    | 17.78 | 2.83   |
|            | 20 سنة فأكثر             | 9     | 16.22 | 3.93   |

يتضح من الجدول أعلاه أنّ قيمة  $F$  لحساب الفروق بين المتوسطات للمتغيرات الاجتماعية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة لدى مستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، بلغت (7.241) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.001)، وهذا يؤكد وجود فروق بين متغير ضغوط العمل



وسنوات الخبرة، وتنتضح هذه الفروق بين الفئة الأولى (الأقل من 5 سنوات) و(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) وكذلك بين الأول والفئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) وهذه الفروق لصالح الفئة من (10 إلى أقل من 15 سنة)، وتفسر الباحثة أن هذه الفئة من المستخدمين الذين يمتلكون سنوات خبرة متوسطة، الأكثر تعرضاً لضغوط العمل، ويمكن أن يرجع ذلك إلى أن هذه الفئة قد اكتسبوا بالفعل هذه الخبرة، ولكنهم لم يصلوا بعد إلى مستوى الخبرة العالية، فالمستخدمون ذوي الخبرة المتوسطة يكونون عادة أكثر إنتاجية، وكفاءة من المستخدمين الجدد، ولكنهم قد لا يزالون بحاجة إلى تطوير مهاراتهم ومعرفتهم، أما الفئة (الأقل من 5 سنوات) يفسر وجود فروق لهذه الفئة، راجع إلى أن المستخدمين في بداية مسيرتهم المهنية، قد يكونوا حديثي التخرج، والمهام الموكلة لهم تمتاز بالصعوبة التي تتطلب المهارات والخبرة والمعرفة اللازمة، وما زالوا بحاجة إلى المزيد من الخبرة والمهارة لفهم نوعية العمل، والتعرف على أساليب مناسبة للتغلب على هذه الضغوط، أما الفئة من (5 إلى أقل من 10 سنوات) نجدهم ملتزمون بالقوانين ولوائح العمل خوفاً على وظيفتهم والسعي على تحسين مستواهم الوظيفي وتحملهم أعباء عملهم التي يكلفون بها من قبل إدارتهم في الشركة.

الجدول رقم (10) يوضح الفروقات في ضغوط العمل تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

| مستوي | قيمة (F) | المتوسط | درجة | مجموع    | مصدر التباين   | ضغوط العمل |
|-------|----------|---------|------|----------|----------------|------------|
| 0.001 | 7.241    | 64.800  | 4    | 259.199  | بين المجموعات  |            |
|       |          | 8.949   | 259  | 2317.797 | داخل المجموعات |            |
|       |          |         | 263  | 2576.996 | المجموع        |            |

الجدول (11) يبين التكرارات والمتوسطات والانحرافات حسب متغير أوقات العمل :

| المتغير    | أوقات العمل | العدد | متوسط | انحراف |
|------------|-------------|-------|-------|--------|
| ضغوط العمل | صباحي       | 95    | 16.90 | 2.828  |
|            | مسائي       | 91    | 18.28 | 2.975  |
|            | ليلي        | 62    | 18.95 | 3.466  |
|            | مختلط       | 16    | 19.12 | 2.552  |

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير أوقات العمل لمستخدمي شركة الخليج العربي للنفط في مدينة طبرق، حيث بلغت قيمة F (7.200) ومستوى الدلالة



(0.001). وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001) وتتضح هذه الفروق بين المجموعة الأولى (الصباحي) وكل من المجموعات (المسائي، والليلي والمختلط) لصالح المجموعة المختلط بمتوسط حسابي (19.12). وانحراف معياري (2.552)، وهذا يعني بأنه توجد فروق للمتوسطات الحسابية بين ضغوط العمل تعزى لمتغير أوقات العمل لصالح المختلط. وقد يفسر ذلك بأن المستخدمين الذين أوقات عملهم في فترات مختلطة (صباحي، مسائي، ليلي) هم الأكثر عرضة لضغوط العمل، التي تؤثر سلباً على نفسيتهم وصحتهم الجسدية، وعلى علاقاتهم مع أسرهم ومحيطهم الاجتماعي، فالعمل في أوقات متغيرة يؤدي إلى اختلال الساعة البيولوجية للجسم مما يؤثر على النوم والصحة العامة، ويزيد من مستويات القلق والعصبية، أما أوقات العمل في الفترة المسائية والليلية، والتي تعد من أكثر الفترات تحدياً للمستخدمين التي يصعب عليهم التوفيق فيها بين عملهم وحياتهم الشخصية، وعدم قدرتهم على القيام بواجباتهم الاجتماعية، وتلبية حاجاتهم الأسرية، الأمر الذي يزيد من توترهم أثناء عملهم، بسبب شعورهم بالتقصير وانشغالهم عن أسرهم.

والجدول رقم (12) يوضح الفروقات في ضغوط العمل تبعاً لمتغير أوقات العمل:

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | المتوسط المربعات | قيمة (F) | مستوي الدلالة |
|--------------|----------------|-------------|------------------|----------|---------------|
| ضغوط العمل   | بين المجموعات  | 3           | 65.891           | 7.200    | 0.001         |
|              | داخل المجموعات | 260         | 9.151            |          |               |
|              | المجموع        | 263         |                  |          |               |

### التوصيات والمقترحات :

هناك مجموعة من التوصيات والمقترحات التي خرجت بها الدراسة، وهي كالتالي:

1. ضرورة تقديم خدمات إرشادية للمستخدمين بشركة الخليج العربي للنفط من ندوات ومحاضرات ولقاءات التوجيه الجمعي، ودورات يقدمها متخصصون في مجالات العمل المهني المختلفة من أجل مساعدتهم في التعامل مع ضغوط العمل.
2. توفير ظروف عمل إيجابية خالية من مصادر الضغط المتمثلة في القلق والتوتر وتشجيع المستخدمين وتحفيزهم لإداء العمل بشكل جيد.
3. إعطاء المزيد من الحرية للمستخدمين بالشركة في عملية اتخاذ القرار مما يجعلهم يشعرون بمكانة مهنية أو وظيفية، وثقتهم بأنفسهم مما يضاعف من نشاطهم في إداء مهامهم.
4. تطوير مهارات إدارة الذات وكيفية الموازنة بين العمل والالتزامات الأسرية.
5. الوقوف على هذه المشكلة بالاهتمام بها وذلك من خلال تهيئة بيئة العمل الجيدة التي تمكن المستخدم كيفية التعامل مع الضغوط التي تواجهه بشكل عام.
6. محاولة إجراء دراسات مماثلة لأثر المكنبة العربية يمثل هذه النوع من الدراسات التي تركز على شركة الخليج بشكل خاص، نظراً لعدم وجود دراسات سابقة خاصة بها.



### - قائمة المراجع:

- ابن منظور. (2002م)، لسان العرب، مادة (أسر)، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان. ج4.
- أحمد زكي بدوي. (1979م)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
- أحمد فرج مراد. (2024م)، " إدارة الموارد البشرية المتطورة"، <https://osarh.com/book/> ، تم زيارة الموقع 2024/10/30م.
- أحمد محمد السيد عبید. (2019م)، الخدمة الاجتماعية الأسرية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية- مصر.
- أحمد محمد جويد. (2024م)، فن التوازن بين العمل والحياة الأسرية، (دن)، مصر.
- أحمد نايل الغرير، أحمد عبدا للطيف أبو سعد. (2009م)، التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق، عمان - الأردن.
- اعتماد محمد علام، دينا مفيد على حسن. (2019م)، ريادة الاعمال والمشروعات الصغيرة في الريف، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة- مصر
- أمال دربال. (2019م)، "علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية"، (سالة دكتوراه) - منشورة- قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة -، الجزائر.
- أمل محمد عبدالعال عبدالرحمن. (2023)، أثر التوازن بين الحياة والعمل على تخطيط الموارد البشرية، المجلد (37)، العدد(4)، جامعة القاهرة- مصر.
- بدر أبوبكر علي الجخري. (2023م)، "ضغوط العمل وانعكاسها على أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب هون جامعة الجفرة"، مجلة الأصالة، مجلد(2)، العدد(7)، جامعة الجفرة- ليبيا.
- بسام محمد أبو عليان. (2013م)، الحياة الأسرية، مكتب الطالب الجامعي، خانيوس - فلسطين.
- بن نعمان جمال وبوزيد حميد. (2022م)، ضغوط العمل بين الأسباب والآثار وسبل إدارتها، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد(11)، العدد (2)، جامعة البليدة- الجزائر.
- تامر حسن على السميان، عبدالكريم عبدالله المساعيد. (2014م)، سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار حامد، عمان - الأردن.



- **حسن شحاتة، زينب النجار.** (2003م)، معجم مصطلحات التربوية النفسية، الدار المصرية اللبنانية، بيروت - لبنان، الطبعة الأولى.
- **حسن مصطفى.** (2006م)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة - مصر.
- **حماد أحمد، مراكشي عفاف.** (2022م)، "ضغوط العمل وأثرها على الموظف داخل المؤسسة"، (رسالة ماجستير) — منشورة - قسم العلوم الاجتماعية، جامعة الدكتور يحي فارس المدية، الجزائر.
- **خليل عوض القيسي.** (2019م)، المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي، دار اليازوري، عمان - الأردن.
- **زبدي نادرة.** (2019م)، "أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي"، (رسالة ماجستير) - منشورة - جامعة محمد خيضر - بسكرة - قسم علوم التسيير، الجزائر.
- **زهية نفاذ، منال جامعي.** (2020م)، "واقع آليات الدفاع عند العامل الجزائري"، (رسالة ماجستير) - منشورة - قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أحمد دراية - أدرار - الجزائر.
- **سحراء أنور.** (2013م)، "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (36)، بغداد - العراق.
- **شركة الخليج العربي للنفط.** (2023م). "تاريخ الشركة. تم الاسترداد من الموقع الإلكتروني لشركة الخليج العربي للنفط"، <https://agoco.ly/index.php/en/our-company/ago-com-who-we-are>، تم زيارة الموقع 2024/12/15م.
- **طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات.** (1999م)، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. دار غريب للطباعة، مصر.
- **عبد المجيد أونيس.** (2021م)، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري العلمية، عمان - الأردن.



- **عبدلي محمد أمين، فارس محمد. (2021م)، " ضغوط العمل وأثرها على اندماج العاملين"،** (رسالة ماجستير)، قسم علم الاجتماع، جامعة العربي التبسي- تبسة ، الجزائر.
- **عدان نبيلة. (2019م)، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان - الأردن.**
- **علي عبد الهادي الحوات، وآخرون. (1985م)، مدخل لدراسة المشكلات الاجتماعية،** منشورات جامعة الفاتح - طرابلس - ليبيا.
- **فاروق عبد الله فليح، السيد محمد عبد المجيد. (2005م)، السلوك التنظيمي في إدارة** المؤسسات التعليمية، دار السيرة للنشر والتوزيع، عمان - مصر.
- **فرج عبدالقادر طه. (2012م)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء، القاهرة - مصر.**
- **محمد الجيلاني، وسمير المختار. (2020م)، " ضغوط العمل وانعكاسها على التوافق** الزوجي: دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس المتزوجين بكلية التربية جامعة الزاوية"، مجلة كلية الآداب، العدد التاسع والعشرون، الجزء الثاني، جامعة الزاوية، ليبيا، يونيو..
- **محمد يوسف القاضي. (2015م)، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.**
- **معاذ أحمد حسن. (2014م)، الشباب في المجتمع العربي المأزوم، دار أمواج للطباعة والنشر** والتوزيع، عمان- الأردن.
- **مهدي فطيمة الزهرة . (2020م)، " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، (رسالة ماجستير)** - منشورة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة محمد بمضياف بالسيلة ، الجزائر.



- **نورة بن طافر، حنان مغزيلي.** (2022م)، "أثر ضغوط العمل على أداء فئة من موظفات معهد العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير"، (رسالة ماجستير)،- منشورة- قسم علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف- ميلة-، الجزائر.
- **وليد عبدالمحسن الملحم.** (2007م). "ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض"، (رسالة ماجستير)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض - السعودية.
- [https:// ralqalam.com.2020](https://ralqalam.com.2020) ، تاريخ الزيارة 2024/04/19م
- [https:// iopscience.tranclate.goog/article2020](https://iopscience.tranclate.goog/article2020) ، تاريخ الزيارة 2024/02/22م