

تاريخ الإرسال (2018-12-29)، تاريخ قبول النشر (2019-03-13)

د. جعفر عبد العزيز الحرايزة

اسم الباحث الأول:

قسم التربية الخاصة والإرشاد - كلية
العلوم التربوية-جامعة مؤتة-المملكة
الأردنية الهاشمية

اسم الجامعة والبلد (للأول)

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: jaafarharayzeh@gmail.com

فاعلية برنامج إرشادي تدريبي في تحسين مستوى الرضا المهني وخفض ضغوطات العمل لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن.

المخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي تدريبي في تحسين مستوى الرضا المهني وخفض ضغوطات العمل لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن . تكونت عينة الدراسة من (30) عاملاً يعملون في مصانع حمودة للأغذية تم اختيارهم قصدياً ، وتم تقسيمهم عشوائياً الى مجموعتين: (15) عاملاً كمجموعة تجريبية و(15) عاملاً كمجموعة ضابطة، خضعت المجموعة التجريبية لبرنامج إرشادي بواقع (15) جلسة إرشادية لتحسين الرضا المهني وتخفيض ضغوط العمل، بينما لم تحصل المجموعة الضابطة على أية معالجة، وبعد انتهاء التجربة تم تطبيق المقاييس هما مقياس الرضا المهني ومقياس ضغوط العمل بعدياً ثم إعادة تطبيقهما بعد شهر من انتهاء التجربة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا المهني جاء متوسطاً لدى العمال، كما إن ضغوط العمل جاءت بمستوى متوسط لديهم. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين الرضا المهني وانخفاض ضغوط العمل في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية، وعدم وجود فروق ذات دلالة بين القياسين البعدي والتبعي في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية لمقياس الرضا المهني ومقياس ضغوط العمل. وفي ضوء النتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات، منها ضرورة توعية العاملين في قطاع الأغذية بمخاطر ضغوط العمل وكيفية مواجهتها لزيادة الرضا المهني لديهم.

كلمات مفتاحية: الرضا المهني. ضغوط العمل. البرنامج الإرشادي. عمال مصانع الأغذية.

The Effectiveness of A Training Counseling Programme in Improving the level of Job Satisfaction and Reducing Job Pressures among Food Factories Workers in Jordan

Abstract:

The purpose of the study is to investigate the effectiveness of a training counseling in improving the level of job satisfaction and reducing job Stresses among food factories workers in Jordan. The sample of the study consisted of (30) workers working in Hamodeh Food Factory selected through intended sampling, they were divided randomly into an experimental group of (15) workers and a control group totaling (15) workers. The experimental group attended a (15) sessions counseling program while; the control group didn't receive any treatment. After the end of the experiment both group which they are the measure of job satisfaction and the measure of work stresses filled the scales again, then the researcher administrated the scales after one month after the end of the experiment. The results of the study showed that the level of job satisfaction among workers was in an average level as well the level of the job pressure. Moreover, there were significant statistical differences in the improvement of job satisfaction and reduction of work stresses in the post-measure in favor of the experimental group. While, there were no significant statistical differences between the post measure and the follow up measure in both job satisfaction and job stresses. Based in the findings the researcher presented several recommendations' such as the need to educate workers in food manufacturing sector about job stresses and how to deal with them to enhance their job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction. Work stresses. Counseling Program. Food Factories workers.

مقدمة:

يُعدّ موضوعُ ضغوطِ العمل الذي يُرافق المهن المختلفة من الموضوعات الشائعة في المحادثات اليومية بين الناس في أعمالهم واجتماعاتهم، كما أنه أصبح مجالاً لاهتمام الكثير من وسائل الإعلام المقروءة منها والمسموعة والمرئية، وهذا يعودُ إلى وعي المتخصصين في علم النفس والإرشاد بالضغوط النفسية، وضغوط العمل عامةً والنتائج المترتبة عليها؛ فلقد وُجِدَ العملُ منذُ وجود الإنسان على هذا الكوكب وقد كان هذا العملُ مصدرًا لقوته وقوت عياله، وقد ترتب على ممارسة هذا العمل مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات، استطاع أن يتكيف مع بعضها في حين كانت بعض هذه المخاطر والتحديات قاسية وقوية وترتّب عليها تعاسته وتدني رضاه المهني وضعف أدائه.

ويشيرُ راوية(2001) أنّ ضغوط العمل برزت بشكل ملحوظ كنتيجةً للتأثيرات النابعة من الظروف المحيطة بالمجتمع، وبناءً عليه جعلت العاملين في المهن المختلفة في حالة من القلق والتوتر مما أثر على واجباتهم الوظيفية وقلل من رضاهم المهني. في حين يرى الخضيرى (2005) أن ضغوط العمل هي " تلك التجربة الذاتية التي تُحدث للفرد اختلالاً نفسياً أو عضوياً وتنتج عن مجموعة من العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه". ويرى العمر (Al-omar, 2003) أنها " مجموعة من المطالب وظروف العمل غير المعتادة التي تجعل العاملين ينحرفون عن الأداء المعتاد في العمل، وهذه المطالب والظروف تعمل على خلق نوع من عدم التوازن بين امكانات وحاجات الفرد وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها وحاجات البيئة التي يعمل بها".

وتشيرُ الدراسات والبحوث (Beheshtifar, Hoseinifar & Moghadam, 2011; Panagiotis, Panagiotis & Platis, 2013) بأنّ تعرّض الفرد لضغوط في العمل لها نتائج غير مرغوبة على مستوى صحة الفرد وعلى مستوى رضاه المهني وعلى مستوى المنظمة ككل وقدرتها على تحقيق أهدافها، حيثُ يترتب عليها تكاليف عالية في شكل خسائر مادية ناتجة عن مرض الأفراد وارتفاع معدلات الحوادث العمل ومن ثم انخفاض الإنتاجية كنتيجة لعدم رضا الفرد المهني وعدم مقدرته على التكيف مع متطلبات العمل.

كما يُعدّ الرضا المهني، من الموضوعات التي ينبغي أن تظَلّ موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يُعدّ مُرضياً حالياً قد يكون مُرضياً في المستقبل (حرحوش والسالم، 2006). يتضمنُ الرضا المهني للعاملين مشاعرهم الإيجابية تجاه عملهم، وهو ينجم عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من وظائفهم، او ما يُمكن تسميته الصورة المثالية لموحياتهم؛ وعليه كلما قلت الفجوة بين الإدراكين زاد رضا العاملين، كما أنه مُحصلةً للاتجاهات الإيجابية نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل في المنظمة (أفندي، 2003).

نظراً لتعدد الاتجاهات المعرفية التي تحدّثت عن الرضا المهني، نجدُ من الصعوبة وجود تعريفٍ موحدٍ له، حيثُ يُعرفُ هيل وهيو (Hill & Huo, 2004) الرضا المهني بأنّه " المواقف أو الانطباع العام الذي يشعر به العامل تجاه عمله، وأن هذا الموقف ينبغي النظر إليه باعتباره مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بعوامل سببية، تعتمد على عوامل شخصية تتعلق بطبيعة العمل نفسه، وأخرى تتعلق ببيئة العمل".

أما سعدا (2014) فيُعرفُ الرضا المهني بأنه " تجمّع للظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تُحيطُ بعلاقة الموظفِ بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يُدركُ ويشعرُ بصدقٍ أنه سعيدٌ في عمله".

ويُعدُّ الرضا المهني أحدُ العناصرِ المهمةِ في تحقيقِ الأمنِ والاستقرارِ النفسي والفكري والمهني للأفرادِ العاملينَ بمختلفِ المستوياتِ الإدارية، حيثُ يَدفعُهم طوعاً إلى زيادةِ الإنتاجِ وهو في نهايةِ المطافِ ما تشهدهُ المنظمةُ بغضِّ النظرِ عن طبيعةِ نشاطها(Awan & Asghar, 2014). في ظلِّ الظروفِ المعاصرةِ ازدادتِ ضغوطُ العملِ واختلقتِ مُسبباتُها من حيثِ الكمِّ والكيفِ عن الضغوطِ التي كانتِ تواجهُ المنظماتِ في الماضي، مما أدى إلى تنوعِ آثارها، وتفاوتِ درجةِ تأثيرها من فردٍ لآخر، ومن طبيعةِ عملٍ لآخر، ومن منظمةٍ لأخرى. ويُعرّفُ ناصرالدين ورامايا وبينج (Nasurdin, Ramayah & Beng,2006) ضغوطُ العملِ بأنها " حالةٌ ديناميكيةٌ تقومُ على مواجهةِ الفردِ لفرصٍ وعوائقٍ أو مطالبٍ تقوُّدُ لأهدافٍ هامةٍ ولكن فرصَ تحقيقها غيرُ مؤكدةٍ. في حين يُشيرُ عبد الوهاب (2008) أن ضغوطُ العملِ " ظروفٌ تتسمُ بالشدّةِ تواجهُ الإنسانَ فتفقدهُ توازنه، وتجبرهُ على الانحرافِ عن السلوكِ المعتاد".

وعلى الرغمِ من تعدّدِ وتنوعِ الكتاباتِ حولِ ضغوطِ العملِ والرضا المهني، وتنوعِ مساراتِ حركةِ البحثِ العلمي في هذا المجال، إلا أنّ الدراساتِ العربيةِ التي تتناولُ البرامجَ الإرشاديةَ الهادفةَ لتحسينِ مستوى الرضا المهني وخفضِ ضغوطِ العملِ لا تتناسبُ مع هذه الظاهرة، وبخاصّةٍ في ظلِّ ندرةِ الدراساتِ العربيةِ والمحليةِ التي بحثتِ في القطاعاتِ الصناعيةِ في حين أنّ التركيزَ كانَ في الغالبِ على القطاعِ التربوي. يقومُ الباحثُ بإجراءِ الدراسةِ الحاليةِ للكشفِ عن فاعليةِ برنامجِ إرشادي تدريبي في تحسينِ مستوى الرضا المهني وخفضِ ضغوطاتِ العملِ لدى عمالِ مصانعِ الأغذية في الأردن.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تُشيرُ البحوثُ والدراساتُ (البشاشة، 2005؛ المعشر، 2009؛ Lu, 2011) أنّ نجاحَ أي منظمةٍ يُقاسُ بمجموعةٍ من المتغيرات، وتُعدُّ مستوياتُ الرضا المهني المرتفعةُ لدى العاملينِ وضغوطُ العملِ المنخفضةُ جزءاً من هذه المتغيرات، حيثُ يُمكنُ اعتبارُ تحسينِ مستوى الرضا المهني لدى العاملينِ والتعرُّفِ على الضغوطاتِ التي تعيقُ عملهم، ومواجهةُ المشكلاتِ الناتجةِ عن ضغوطِ العملِ كالأعراضِ العضوية والنفسية مثل تدني الرضا المهني من المواضيعِ الأساسيةِ التي ركّزتِ عليها الدراساتُ النفسية والإرشادية؛ بينتُ دراسةُ ميكاليديس وإيلواكي (Michailids & Elwakai, 2002) أنّ العاملينَ في مصانعِ الأغذية يتعرضونَ لضغوطِ عملٍ كبيرةٍ تؤثرُ على رضاهم المهني لذلك هم بحاجةٌ لبرامجٍ إرشاديةٍ فعالة.

وقد ارتأى الباحثُ القيامَ بهذه الدراسةِ كونَ قطاعِ إنتاجِ الأغذية من القطاعاتِ الاقتصاديةِ المهمةِ وفي ظلِّ عدمِ توفرِ دراساتٍ حولِ إرشادِ العاملينَ في هذا القطاع، حيثُ تتمثلُ مشكلةُ الدراسةِ الحاليةِ في التعرُّفِ على ضغوطِ العملِ ومستوياتِ الرضا المهني لدى العاملينَ في قطاعِ الأغذية في الأردن وتطبيقِ برنامجِ إرشادي يحسّنُ مستوى الرضا المهني ويخفّضُ ضغوطَ العملِ لديهم.

من خلالِ ما تقدّمَ تكمنُ مشكلةُ الدراسةِ في الإجابةِ عن السؤالِ الرئيسِ التالي: ما مدى فاعليةِ البرنامجِ الإرشادي المستخدمِ في الدراسةِ في تحسينِ مستوى الرضا المهني وخفضِ ضغوطِ العملِ لدى عمالِ مصانعِ الأغذية في الأردن؟. ويتفرَّعُ من السؤالِ الرئيسِ الأسئلةُ التالية:

1. ما مستوى الرضا المهني لدى العاملينَ في مصانعِ الأغذية في الأردن؟

2. ما مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مصانع الأغذية في الأردن؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية، ومتوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة على مقياس الرضا المهني في القياس البعدي تُعزى للبرنامج الإرشادي؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية، ومتوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة على مقياس الضغوط النفسية في القياس البعدي تُعزى للبرنامج الإرشادي؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن، والتعرف على مستوى ضغوط العمل التي يواجهها عمال مصانع الأغذية في الأردن، والكشف عن فاعلية برنامج إرشادي في تحسين مستوى الرضا المهني وخفض ضغوطات العمل لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال الآتي:

الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في محاولة الوصول إلى معلومات قد تؤدي إلى معرفة أسباب تعرض العاملين في قطاع الأغذية الأردني لضغوط العمل، وكيفية مواجهة هذه الضغوط لتحسين مستوى الرضا المهني لديهم. ودور البرامج الإرشادية في خفض ضغوط العمل وتحسين مستوى الرضا المهني لديهم.

الأهمية التطبيقية: تنبثق الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة مجموعة من النتائج التي تبرز أهمية الإرشاد المهني في مواقع العمل للعمال، مما يحسن من رضاهم المهني ويخفض عنهم عبء العمل وبالتالي تتحسن إنتاجيتهم. وقد ساعدت الدراسة في توفير معلومات حول ضغوط العمل التي يتعرض لها العمال في قطاع الأغذية الأردني ودور الإرشاد المهني في التخفيف منها، بغية تحسين مستوى الرضا المهني لديهم. كما تشتمل الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في أنها تحتوي على برنامج يُدرّب عمال المصانع على بعض المهارات والأساليب الإرشادية المهمة لتحسين رضاهم المهني وخفض ضغوط العمل التي يواجهونها، كما من المؤمل أن يستفيد منها القائمون على وزارة الصناعة والتجارة في الاستفادة من نتائج الدراسة لوضع الخطط والسياسات لحقوق العمال، وبيئة العمل، والحالة النفسية لديهم. حيث يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في إضافة نتائج إلى التراث النظري الخاص في هذا الموضوع الهام.

مصطلحات الدراسة:

البرنامج الإرشادي: يُعرف البرنامج الإرشادي بأنه "مجموعة من النشاطات والعمليات التي ينبغي القيام بها، لبلوغ هدف معين لدى أفراد المجموعة الإرشادية، ويستخدم الأخصائي النفسي أو المرشد الفنيات الإرشادية أو العلاجية لتحقيق هذا الغرض" (Pilar & Juan, 2004).

ويُعرف إجرائياً بأنه برنامج قائم على الأساليب المعرفية والسلوكية ضمن (15) جلسة إرشادية تهدف إلى تحسين مستوى الرضا المهني وخفض ضغوط العمل لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن، حيث يتضمّن مجموعة من الاستراتيجيات الإرشادية المعرفية والسلوكية مثل المناقشة والحوار، والعصف الذهني، والتغذية الراجعة، والتخيّل، والنمذجة، وتنفيذ الأفكار، وإعادة البناء المعرفي وغيرها.

الرضا المهني: تُعرّف باشري ومصطفى (2001) الرضا المهني بأنه " مجموعة من ردود الافعال الانفعالية للفرد تجاه وظيفة معينة، وهو شعور الموظف تجاه رئيسه وزملائه وعمله وفرص الترقية فيه. ويُعرّف الرضا المهني إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا المهني المستخدم في الدراسة الحالية.

ضغوط العمل: يُعرّف لو (Lu, 2011) ضغوط العمل بأنها "مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً في أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل المادية وعبء العمل والعلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر مجتمعة هي المسببة لضغوط العمل". وتُعرّف ضغوط العمل إجرائياً في الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط العمل المستخدم في الدراسة الحالية.

العاملون في مصانع الأغذية: جميع العمال والموظفين الذي يعملون في مصانع إنتاج المواد الغذائية في العاصمة عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية.

حدود الدراسة ومحدداتها:

يُتحدّد تعميم نتائج الدراسة في ضوء ما يأتي:

- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة الحالية على عمال مصانع الأغذية في مدينة عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتحديداً عمال شركة حمودة لمنتجات الألبان والمواد الغذائية.

- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة داخل شركة حمودة لمنتجات الألبان والمواد الغذائية في العاصمة عمان.

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة في الفترة من 2017/7/30 ولغاية 2017/9/30.

محددات الدراسة: أدوات الدراسة، البرنامج الإرشادي، ومقياس الرضا المهني ومقياس ضغوط العمل، وهما من تطوير الباحث؛ لذلك فإن تعميم نتائج الدراسة يتحدّد بمدى الدقة في استخلاص دلالات الصدق والثبات لها.

الدراسات السابقة:

أولاً- دراسات سابقة متعلقة بمستوى الرضا المهني:

أجرى موسى (2009) دراسة هدفت إلى التعرف على نوعية الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم. تكوّنت عينة الدراسة من (249) فرداً (168) ذكور و(81) إناث يُمثّلون بعض المؤسسات التقنية (الهيئة القومية للكهرباء) (153) وهيئة السكة الحديدية (70) والمؤسسة السودانية للنفط (26). استخدم الباحث مقياس نوعية الحياة من تصميمه مُقتبساً من مقياس نوعية الحياة الذي أعدّه فريش (1989) م ومقياس الرضا الوظيفي تصميمه مُقتبساً من مقياس منسوتا للرضا الوظيفي، وقد أظهرت نتائج الدراسة ايجابية نوعية الحياة لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، وعدم وجود فروق في نوعية الحياة تُعزى لمتغير النوع (ذكور، إناث) لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، وعدم وجود فروق في نوعية الحياة لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم تُعزى لمتغير مسمى الوظيفة أو طبيعة العمل وعدم وجود فروق في نوعية الحياة لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم تُعزى لمتغير مسمى المؤسسة وعدم وجود علاقة ارتباطية بين نوعية الحياة والعمر لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، ووجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين نوعية الحياة والرضا الوظيفي لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم.

وأجرى سعدا (2014) دراسةً هدفت إلى الكشف عن طبيعة علاقة الولاء التنظيمي بالرضا المهني لدى شركة الشرق العامة للألبسة الداخلية في مدينة دمشق تكونت عينه الدراسة من (305) فرداً من العاملين في شركة الشرق العامة للألبسة الداخلية في مدينة دمشق التي يبلغ إجمالي عدد العاملين فيها (608) أفراد بنسبة تمثيل بلغت 50.16% قام الباحث بإعداد مقياسين الأول للولاء التنظيمي والثاني للرضا المهني. بعد جمع البيانات وتحليلها أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الولاء التنظيمي والرضا المهني، كما بينت النتائج أن عوامل الرضا التي تسهم إسهاماً دالاً إحصائياً هي التميز المهني، أسلوب الإدارة، الدخل الشهري على الترتيب. ووجود ارتباط إيجابي ضعيف ودالاً إحصائياً بين الرضا المهني والعمر المهني، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الرضا المهني.

وقام يوسف وميسيران وهارون (Yusof, Misiran & Harun, 2014) بدراسة في ماليزيا هدفت إلى الكشف عن مستوى الرضا المهني لدى العاملين في قطاع الشركات الإنتاجية الماليزية، تكونت عينه الدراسة من (40) عاملاً وعاملة (20 ذكور، 20 إناث) يعملون في قطاع الإنتاج المالي تم اختيارهم من عدة شركات بالطريقة العشوائية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق استبانة مكونة من (14) سؤالاً مفتوحاً حول الراتب، وبيئة العمل، والتوتر، والقيادة، والرضا المهني الكلي. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من الرضا المهني بين العاملين في جميع أبعاد الدراسة وفي الدرجة الكلية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا المهني تُعزى لمتغير الجنس أو لخبرة العامل في العمل.

وهدفت دراسة رياز وأحمد ورياز ومرتضى وخان (Riaz, Ahmad, Riaz, Murtaza & Khan, 2016) في الباكستان للكشف عن أثر ضغوط العمل على رضا الموظفين المهني. تكونت عينه الدراسة من (100) ممرضة يعملن في القطاع العام والخاص في العاصمة استجبن لأداة الدراسة المكونة من (40) فقرة موزعة على أبعاد: عبء العمل، وصراع الدور، والبيئة المادية، والرضا المهني العام. وبيّنت نتائج الدراسة أن مستوى الضغوط المهنية لدى الممرضات جاء متوسطاً حيث احتل مجال عبء العمل المرتبة الأولى تلاه بيئة العمل المادية وأخيراً صراع الدور، بينما جاء الرضا المهني متوسطاً، وبيّنت الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضا المهني، حيث إنه كلما زادت الضغوط المهنية على الممرضات كان رضاهن المهني أقل.

ثانياً دراسات سابقة متعلقة بمستوى ضغوط العمل:

أجرى ميكاليديس وإيلواكي (Michailids & Elwakai, 2002) دراسة في قبرص هدفت إلى تعرف مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الصناعات الغذائية السريعة، وعلاقة هذه الضغوط بمتغير العمر وطبيعة الوظيفة. تكونت عينه الدراسة من (80) عاملاً تم اختيارهم عشوائياً من (30) مطعم في قبرص، استجابوا لأداة الدراسة المُمثلة في استبانة ضغوط العمل. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل لدى العمال كانت متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل بين الذكور والإناث حيث كانت أكثر عند الإناث بسبب طبيعة العمل والوظيفة غير الإدارية، بينما كانت عند الذكور بسبب دور وتوقعات العامل في المطعم، وكانت لدى غير الإداريين بسبب المناخ التنظيمي، ولم تظهر هذه الفروق تبعاً لمتغير العمر.

وأجرى إيرتل وبيش و اولسبيرجر وسجريست (Ertel, Pech, Ullsperger and Siegrist, 2005) دراسة في ألمانيا هدفت للكشف عن مستويات الضغوط النفسية لدى العاملين في مختلف وسائل الإعلام المحلية والأجنبية في البلاد. وتكونت عينه

الدراسة من (290) إعلامياً يتوزعون على مختلف الوسائل الإعلامية (المقروءة، والمسموعة، والمرئية). ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق مقياس الضغوط النفسي وإجراء مقابلات فردية مع أفراد العينة لمعرفة مصادر الضغوط ومستوياتها لدى عينة الدراسة. وبيّنت الدراسة أن معظم الضغوط النفسية ترتبط بمصدرين هما ضغوط العمل ومجموعة الضغوط الخارجية المحيطة بعمل الإعلامي. كما بيّنت الدراسة أن مستويات الضغوط متفاوتة، إلا إنها تكون مرتفعة عند وجود أحداث خطيرة على المستويات كافة اقتصادياً واجتماعياً وسياسياً.

وهدفت دراسة حبيبه (2006) إلى الكشف عن بنية ضغوط العمل التي تواجه عمال المصانع الكبرى في محافظة عمان، إضافة إلى الكشف عن مصدر هذه الضغوط وعلاقتها بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة. تكونت عينة الدراسة من (255) عاملاً وعاملة يعملون في مصانع النسيج والصناعات التحويلية وصناعات الأغذية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس ضغوط العمل المكون من (48) فقرة موزعة على مجالات: الخصائص التنظيمية والعمليات، ومطالب العمل، وخصائص الدور، وتوقعات الفرد. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ضغوط العمل بدرجة فوق المتوسطة لدى العمال، حيث جاء مجال مطالب العمل في المرتبة الأولى بينما جاء مجال الخصائص التنظيمية والعمليات في المرتبة الأخيرة. وبيّنت الدراسة أن عمال المصانع الغذائية هم الأكثر عرضة لضغوط العمل، وأن العاملات يتعرّضن لضغوط العمل خاصة في مجال خصائص الدور أكثر من العمال.

وقام فيرناندو وسيلفام وبينيت (Fernando, Selvam, Bennet, 2010) بدراسة في سيرلانكا هدفت إلى الكشف عن ضغوطات العمل المسببة للقلق والتوتر لدى عمال الصناعات النسيجية في المصانع السيرلانكية. تكونت عينة الدراسة من (50) عاملاً وعاملة يعملون في عشرة مصانع للنسيج والملابس. ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع منهجية مسحية من خلال تطبيق استبانة ضغوط العمل المكونة من (50) فقرة موزعة على أبعاد الانخراط في العمل وغموض العمل والثقافة والراتب والبيئة. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى عمال المصانع، حيث كان مجال غموض العمل والراتب أكثرها تأثيراً على الذكور، بينما كانت البيئة أكثرها تأثيراً على الإناث. وبيّنت الدراسة وجود علاقة ارتباط دالة بين طبيعة العمل ونوعية الحياة من جهة وشدة مشاعر القلق والتوتر لدى العاملين من جهة أخرى.

وهدفت دراسة جوي ورادهاكرشنان (Joy & Radhakrishnan, 2013) في الهند إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مصانع الملابس في منطقة كانور. تكونت عينة الدراسة من (100) عاملاً وعاملة (50 ذكور، 50 إناث) استجابوا لمقياس ضغوط العمل بصورته الهندية كما خضعوا لمقابلات فردية معمقة مع الباحثين. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى العاملين وبخاصة فيما يتعلق بتدني الرواتب وبيئة العمل، وأثر المشكلات الأسرية، وحالات المضايقة والتحرش. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تُعزى لمتغير الجنس.

أجرى أولاران وتاندونادا وبيدوي وسانونوسي (Oyelaran, Tudunwada, Abidoye & Sanusi, 2015) دراسة في نيجيريا هدفت إلى الكشف عن أثر ضغوط العمل على العاملين في مصانع الأثاث المنزلي في كانو بنيجيريا. اتبعت الدراسة منهجية مسحية من خلال تطبيق استبانة ضغوط العمل المكونة من (40) فقرة موزعة على أبعاد: الاتجاهات نحو الإدارة، والشعور بالتعب، وألم العنق، ارتفاع ضغط الدم، والعصبية، والشعور بالوحدة، وتعاطي الكحول والمخدرات، على عينة مكونة من (148) عاملاً تم اختيارهم عشوائياً من مصنع الملابس والأثاث. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة متوسطة من ضغوط العمل يُعاني

منها العُمل، حيث احتلَّ بعدَ سوءِ العلاقةِ والاتجاهاتِ السلبيةِ نحوِ الإدارةِ في المرتبةِ الأولى تلاهُ الضغوطُ النفسيةُ والتعبُ والتعاطي في المرتبةِ الثانيةِ، كما بيّنتِ الدراسةُ وجودَ أثرٍ لعبءِ العملِ وسوءِ معاييرِ السلامةِ على تزايدِ الضغوطِ على العاملِ وعدمِ رضاه عن عمله.

ثالثاً- دراسات تناولت العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا المهني:

أجرت لاندز (Landers, 2003) دراسةً في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت الدراسة إلى الوقوف على العلاقة بين ضغط العمل، والرضا الوظيفي لدى مدرّبي مُعلّمي التعليم المهني والصناعي لدى عينة مكونة من (133) مدرّباً في ولاية تنسي الأمريكية. ولتحقيق هذا الهدف تمّ استخدام مقياس سبيلوجر وفوجر لضغط العمل، ومقياس الرضا في العمل. حيث توصلت الدراسة إلى ان انعدام الدعم المؤسسي من أهم أسباب الضغط، وبالتالي عدم الرضا عن العمل. وهناك علاقة ارتباطية إيجابية بين تزايد ضغط العمل، وتدني الرضا الوظيفي.

وهدف دراسة حجاج (2007) إلى الكشف عن مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما هدفت إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط

العمل وكُلٍّ من الانتماء والرضا الوظيفي لديهم. تكوّنت عينة الدراسة من (97) عاملاً وعاملة في قطاع التمريض (68 ذكور، 29 إناث)، ولتحقيق هدف الدراسة تمّ تطبيق استبانة مكونة من (30) فقرة موزعة على مجالات: ضغوط العمل، والانتماء، والرضا الوظيفي. وبيّنت نتائج الدراسة إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي، ووجود علاقة عكسية غير دالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي. كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تُعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، والخبرة).

وهدف دراسة أبو حكمة (2008) إلى الكشف عن واقع الرضا الوظيفي وضغوط العمل لدى أطباء الرعاية الأولية في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية. تكوّنت عينة الدراسة من (244) طبيباً وطبيبة تم اختيارهم عشوائياً من مراكز الرعاية الأولية بمنطقة عسير. ولتحقيق هدف الدراسة تمّ تطبيق استبانة تمّ إعدادها لأغراض الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لدى الأطباء متدنية، وأن أعلى المهارات إسهاماً في التعامل مع ضغوط العمل كانت المهارات النفسية المعرفية، يليها المهارات البدنية، ومهارات تغيير أسلوب الحياة، فالمهارات الدينية. وبيّنت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في استخدام مهارات التعامل مع ضغوط العمل تُعزى لمتغير الجنسية، والخبرة، وبيئة العمل، بينما ظهرت الفروق في متغير الجنس لصالح الإناث.

وأجرى نور الدين (2014) دراسةً في السودان هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط المختلفة وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة السودانية للتوليد الحراري. تكونت عينة الدراسة من (120) عاملاً وعاملة منهم (99 ذكور، 21 إناث). ولتحقيق هدف الدراسة تمّ تطبيق استبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على مجالات ضغط العمل والرضا الوظيفي. وبيّنت النتائج أن الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة السودانية للتوليد الحراري يتأثر إيجاباً بضغوط العمل التنظيمية الداخلية مثل تقييم الأداء والهيكّل التنظيمي وعملية اتخاذ القرار. كما بيّنت النتائج أن الرضا الوظيفي يتأثر بضغوط العمل الاقتصادية وبالعلاقة مع الزملاء بشكل كبير.

رابعاً- دراسات تناولت فاعلية البرامج الإرشادية في خفض ضغوط العمل والرضا المهني:

هدفت دراسة مريم (2005) إلى الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي سلوكي معرفي في تنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية والمهنية لدى عينة من العاملات. تكونت عينة الدراسة من (32) ممرضة يعملن في مشافي وزارة التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية، تم تقسيمهن إلى مجموعتين: ضابطة بواقع (16) ممرضة وتجريبية بواقع (16) ممرضة. خضعت الممرضات في المجموعة التجريبية على برنامج تدريبي يوظف المهارات المعرفية والسلوكية بينما لم تتعرض المجموعة الضابطة لأي معالجة. ومن ثم تم تطبيق مقياس الضغوط النفسية ومقياس التعامل مع الضغوط المهنية. وقد أظهرت نتائج الدراسة فاعلية البرنامج التدريبي في خفض الضغوط النفسية والمهنية لدى الممرضات، واحتفظت المشاركات بالبرنامج بدرجات منخفضة من الضغوط النفسية والمهنية بعد شهرين من تطبيق البرنامج.

وإحدى بلونك (Blonk, 2006) دراسة في هولندا هدفت إلى تقصي دور العلاج المعرفي السلوكي في خفض المعاناة النفسية الناتجة عن العمل لدى عينة من العاملين. تكونت عينة الدراسة من (122) مفحوصاً تم تقسيمهم على مجموعة تجريبية (61) فرداً تلقت إرشاداً معرفياً سلوكياً، ومجموعة ضابطة (61) فرداً لم تتلق أي معالجة. وتم تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس اكتئاب العمل لبيرز. وقد أظهرت النتائج نجاح البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي في خفض المعاناة النفسية الناتجة عن ضغوط العمل، كما ان الإرشاد المعرفي السلوكي كان فعالاً في عودة الموظفين للعمل أو استمرارهم فيه.

وهدفت دراسة النوايسة (2011) الكشف عن فاعلية برنامج إرشادي لخفض الضغوط، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الذين تعرضوا لإصابات عمل في شركة البوتاس العربية. تكونت عينة الدراسة من (30) مصاباً من المصابين بإصابات عمل في شركة البوتاس العربية، وهم الذين سجلوا أعلى العلامات على مقياس الضغوط النفسية، وأقل العلامات على مقياس الرضا الوظيفي. وقد تم توزيعهم عشوائياً إلى مجموعتين: تجريبية (15) مصاباً، ومجموعة ضابطة (15) مصاباً. وتم تعريض المجموعة التجريبية لبرنامج إرشادي مكون من أربع عشرة جلسة، ومن ثم تم تطبيق مقياس الدراسة بعداً، وإعادة تطبيقها تتبعياً بعد شهر من التطبيق البعدي. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المجموعتين في الأداء البعدي على مقياس الدراسة لصالح المجموعة التجريبية. وبين القياس التبعي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين البعدي والتبعي على مقياس الدراسة لصالح التطبيق التبعي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد عرض الدراسات السابقة لوحظ التنوع في الأهداف والبرامج وطبيعة اختيار العينة، لكنها في مجملها وبخاصة العربية منها لم تتناول أثر برامج إرشادية يمكن من خلالها تحسين مستوى الرضا المهني وتخفيض ضغوط العمل لدى العاملين في القطاع الصناعي، وهو ما ستقوم به الدراسة الحالية. كما يلاحظ و -بحود إطلاع الباحث- عدم وجود أية دراسة أردنية تناولت برنامجاً إرشادياً يخص عمال المصانع وبخاصة في متغيري الرضا المهني وخفض ضغوط العمل مما يُشكل دافعاً قوياً لإجراء الدراسة الحالية.

وتتميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسات في أنها تشتمل على عمال مصانع الأغذية وهم من الفئات والشرائح التي تحتاج للإرشاد بشكل واضح وبخاصة في مجالي الرضا عن الحياة وخفض ضغوط العمل وهو ما لم تقم به الدراسات السابقة

وخصوصاً في ظلّ ندرة الدراسات العربية والأردنية - بحدود اطلاع الباحث- حول الموضوع. وأخيراً سوف يستفيد الباحث من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية والتعرّف إلى مقاييسها ومنهجياتها وفي تطوير أدوات الدراسة الحالية.

الاساليب الاحصائية المستخدمة:

لغايات الدراسة الحالية تم استخدام الاساليب الاحصائية التالية:

1- للإجابة عن سؤال الدراسة الاول والثاني استخدم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2- للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث والرابع استخدم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي المصاحب المتعدد.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي والوصفي لملائمته لأهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع عمال شركة حمودة لمنتجات الألبان والمواد الغذائية خلال العام 2017 وبالبلغ عددهم

(367) عاملاً.

عينة الدراسة:

قام الباحث باختيار عينة استطلاعية بلغت (40) عاملاً لإجراءات الصدق والثبات. ثم تم اختيار عينة من (327) عاملاً لتطبيق مقاييس ضغوط العمل والرضا المهني. ثم تم اختيار (30) عاملاً بطريقة قسدية ممن حصلوا على أقل الدرجات على مقياس الرضا المهني وأعلى الدرجات على مقياس ضغوط العمل، وتم تقسيمهم عشوائياً على مجموعتين: (15) عاملاً كمجموعة تجريبية و(15) عاملاً كمجموعة ضابطة.

أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الأدوات الآتية: مقياس ضغوط العمل، ومقياس الرضا المهني، وبرنامج إرشادي تدريبي، مُستند إلى النظرية المعرفية السلوكية. وفيما يلي عرضاً لهذه الأدوات:

أولاً: مقياس الرضا المهني:

لغايات تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث ببناء مقياس الرضا المهني، من خلال إتباع الخطوات الآتية:

1. الاطلاع على المقاييس السابقة المستخدمة في الدراسات التي بحثت في مجال الرضا المهني ومنها دراسات (الديحاني، 2007؛ موسى، 2009؛ يوسف وميسيران وهارون (Yusof, Misiran & Harun, 2014)). واختيار فقرات منها تقيس مظاهر الرضا المهني.

2. صياغة الفقرات بما يتناسب وأهداف، ومجتمع وعينة، وبيئة الدراسة الحالية.

3. استخدام تدريب ليكرت الخماسي وهي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً). بحيث تكون درجاتها على التوالي:

للفقرات الإيجابية (5، 4، 3، 2، 1) وللفقرات السلبية (1، 2، 3، 4، 5).

4. تكوّن المقياس بصورته الأولى من (33) فقرة موزعة على أبعاد الرضا عن الوظيفة (6) فقرات، والرضا عن الرواتب والمكافآت (7) فقرات، والرضا عن الإدارة والإشراف (6) فقرات، والرضا عن التقدير والترقية (7) فقرات، والاتصال والقدرة على التكيف (7) فقرات).

صدق مقياس الرضا المهني:

أ- الصدق الظاهري:

تمّ التأكد من صدق الأداة وذلك بعرض المسودة الأولى للأداة على (12) مُحكِّماً من المتخصصين في الإرشاد النفسي والتربوي والقياس والتقييم في الجامعات الأردنية (الملحق رقم 2) وقد طُلب من المحكمين إبداء رأيهم عن مدى وضوح فقرات الأداة بنائياً، ومدى صلاحية كل فقرة من فقرات الأداة، ومدى انتماء كل فقرة للمجال الخاص بها، ودرجة دقة وسلامة الصياغة اللغوية ووضوح الفقرات. كما طُلب أيضاً من المحكمين إدخال أيّ تعديلات على صياغة فقرات الأداة أو حذف بعضها أو الإضافة إليها. وقد حظيت الأداة بموافقة المُحكِّمين بجميع فقراتها بنسبة اتفاق بلغت (80%) مع تعديل صياغة بعض الفقرات وتصحيح الأخطاء اللغوية والنحوية. ب- صدق البناء

لاستخراج دلالات صدق الاتساق الداخلي للمقياس، استُخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية ومع البعد الذي تنتمي إليه في عينة استطلاعية تكوّنت من (40) عاملاً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة، حيث أنّ معامل الارتباط هنا يُمثّل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها بالبعد الذي تنتمي إليه، وبين كل بُعد والدرجة الكلية من جهة أخرى، تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.828 - 0.352)، ومع البعد بين (0.796 - 0.337). ويوضّح الجدول (1) معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والبعد الذي تنتمي إليه على مقياس الرضا المهني.

جدول رقم (1): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والبعد الذي تنتمي إليه على مقياس الرضا المهني

رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة مع البعد	معامل ارتباط الفقرة مع الأداة	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة مع البعد	معامل ارتباط الفقرة مع الأداة
1	.444**	.621**	22	.380°	.370°
2	.420**	.441°	23	.533**	.533**
3	-.337	-.384	24	.796**	.456°
4	.512**	.593**	25	-.419	-.419
5	.451**	.669**	26	.522**	.423°
6	-.723	-.513	27	-.412	-.412
7	.555**	.680**	28	.375*	.453°
8	.513**	.473**	29	.439**	.608**
9	.530**	.453°	30	.521**	.498**
10	-.513	-.688	31	.630**	.540**
11	-.430	-.395	32	.421*	.700**
12	.480**	.393*	33	.603**	.477*

.705**	.401*	13
.594**	.492**	14
.529**	.566**	15
.444*	.542**	16
.828**	.382*	17
.395*	.510**	18
-.581	-.442	19
-.353	-.703	20
0.498**	0.505**	21

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05). **دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

يتضح من الجدول (1) أنه تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.352 - 0.828)، ومع البعد بين (0.337 - 0.796)، ويبيّن الجدول أنّ معاملات ارتباط الفقرات بالبُعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستويات الدلالة $\alpha = (0.05)$ و (0.01) ، لذلك لم يتم حذف أيّ منها، وهذا يدلُّ على تمثُّع المقياس بصدقٍ عالٍ وملائمٍ لأغراض الدراسة الحالية.

3.6 ثبات مقياس الرضا المهني

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تمّ التحقق من ذلك بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاختبار، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على عينة مكونة من (40) عاملاً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة، وتمّ حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، والجدول (2) يبيّن معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات إعادة للمجالات والأداة ككل وكانت ما بين (0.75 - 0.82) واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول رقم (2): معاملات ثبات مقياس الرضا المهني بطريقتي إعادة وكرونباخ ألفا

البعد	ثبات إعادة	كرونباخ ألفا
الرضا عن الوظيفة	0.82	0.87
الرضا عن الرواتب والمكافآت	0.74	0.80
الرضا عن الإدارة والإشراف	0.79	0.84
الرضا عن التقدير والترقية	0.82	0.80
الاتصال والقدرة على التكيف	0.75	0.81
الرضا المهني	0.78	0.82

تصحيح المقياس:

وقد تمّ اعتماد تدرج ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كلِّ فقرة من فقراته درجةً واحدةً من بين درجاته الخمس (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) وهي تُمثَل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تمّ اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

من 1.00 - 2.33 منخفضة ، من 2.34 - 3.67 متوسطة، من 3.68 - 5.00 مرتفعة.

ثانياً: مقياس ضغوط العمل

لغايات تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث ببناء مقياس ضغوط العمل، من خلال إتباع الخطوات الآتية:

1. الاطلاع على المقاييس السابقة المستخدمة في الدراسات التي بحثت في مجال الضغوط المهنية ومنها دراسات (ميكاليديس وإيلواكي (Michailids & Elwakai, 2002)؛ البشاشة، 2005). واختيار فقرات منها تقيس ضغوط العمل التي يتعرّض لها عمال مصانع الأغذية.
2. صياغة الفقرات بما يتناسب وأهداف، ومجتمع وعيئة، وبيئة الدراسة الحالية.
3. استخدام تدرج ليكرت الخماسي وهي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً). بحيث تكون درجاتها على التوالي: للفقرات الإيجابية (5، 4، 3، 2، 1) وللقرات السلبية (1، 2، 3، 4، 5).
4. تكون المقياس بصورته الأولية من (28) فقرة موزعة على أبعاد غموض الدور (7 فقرات)، وبيئة العمل (7 فقرات)، وعبء العمل (7 فقرات)، وعلاقات العمل (7 فقرات).

صدق مقياس ضغوط العمل:

أ- صدق المحكمين:

تم التأكد من صدق الأداة وذلك بعرض المسودة الأولية للأداة على (12) مُحكماً من المتخصصين في التربية وعلم النفس والقياس والتقويم في الجامعات الأردنية وقد طُلب من المُحكِّمين إبداء رأيهم عن مدى وضوح فقرات الأداة بنائياً، ومدى صلاحية كل فقرة من فقرات الأداة في قياس ما وُضعت لقياسه، ومدى انتماء كل فقرة للمجال الخاص بها، ودرجة دقة وسلامة الصياغة اللغوية ووضوح الفقرات. كما طُلب أيضاً من المُحكِّمين إدخال أيّ تعديلات على صياغة فقرات الأداة أو حذف بعضها أو الإضافة إليها. وقد حظيت الأداة بموافقة المُحكِّمين بجميع فقراتها (بنسبة 80%) مع تعديل صياغة بعض الفقرات وتصحيح الأخطاء اللغوية والنحوية.

ب- صدق البناء:

لاستخراج دلالات صدق الاتساق الداخلي للمقياس، أُستخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية ومع البعد الذي تنتمي إليه في عينة استطلاعية تكوّنت من (30) عاملاً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة، حيث أن معامل الارتباط هنا يُمثّل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها بالبعد الذي تنتمي إليه، وبين كل بُعد والدرجة الكلية من جهة أخرى، تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.387 - 0.902)، ومع البعد بين (0.346 - 0.810)، ويوضح الجدول (3) معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والبعد التي تنتمي إليه على مقياس ضغوط العمل.

جدول رقم (3): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والبعد الذي تنتمي إليه على مقياس ضغوط العمل

رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة مع البعد	معامل ارتباط الفقرة مع الأداة	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة مع البعد	معامل ارتباط الفقرة مع الأداة
1	-.454	-.521	17	0.597**	.491*
2	.526**	.481*	18	0.603**	.452*
3	-.525	-.549	19	0.532**	.610**

. 813**	0.810**	20	-. 651	-. 372	4
-.387	-0.371	21	. 421*	.418°	5
-.705	-0.622	22	-. 812	-.620	6
-. 902	-0.346	23	.603**	.526**	7
-.413	-0.760	24	. 440*	.410*	8
. 721**	0.641**	25	-.498	-.521	9
-. 811	-0.611	26	-. 540	-. 630	10
.780**	0.734*	27	-. 700	-.421	11
.420°	0.375*	28	.477*	.603**	12
			.460°	0.505**	13
			-.403	-0.498	14
			. 809**	0.651**	15
			-.381	-0.692	16

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05). **دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

يُبيّن الجدول (3) أنه تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.387- 0.902)، ومع البعد بين (0.810- 0.346)، ويبيّن الجدول أن معاملات ارتباط الفقرات بالبعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستويات الدلالة $\alpha = (0.05)$ و (0.01) ، لذلك لم يتم حذف أيّ منها، وهذا يدلّ على تمثُّع المقياس بصدقٍ عالٍ وملائمٍ لأغراض الدراسة الحالية. ثبات مقياس ضغوط العمل:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تمّ التحقُّق من ذلك بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاختبار، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على عينة مُكوّنة من (40) عاملاً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة، وحُسب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين على أداة الدراسة ككل، وتمّ أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (4) يبيّن معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل وكانت ما بين (00.81- 83.0) وأعتبرت هذه القيم ملائمةً لغايات هذه الدراسة.

جدول رقم (4): معاملات ثبات مقياس ضغوط العمل بطريقتي الإعادة وكرونباخ ألفا

البعد	ثبات الإعادة	كرونباخ ألفا
غموض الدور	0.80	0.81
بيئة العمل	0.82	0.83
عبء العمل	0.81	0.82
علاقات العمل	0.83	0.81
ضغوط العمل	0.81	0.81

تصحيح المقياس:

وقد تمّ اعتمادُ تدريج ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كلِّ فقرةٍ من فقراته درجةً واحدةً من بين درجاته الخمس (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) وهي تُمثَّل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تمّ اعتمادُ المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

من 1.00 - 2.33 منخفضة ، من 2.34 - 3.67 متوسطة، من 3.68 - 5.00 مرتفعة

البرنامج الإرشادي:

تمّ بناءُ برنامج إرشادي تدريبي لتحسين مستوى الرضا المهني وخفض ضغوطات العمل لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن وهو عبارة عن مجموعةٍ من الجلسات الإرشادية التدريبية المنظمة زمنياً، والمُعدّة نظرياً وفقاً للاتجاه المعرفي السلوكي بهدف تحسين مستوى الرضا المهني وخفض ضغوطات العمل لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن وسيقومُ الباحثُ (المُرشد) بإدارة تلك الجلسات. وقد تمّ إعدادُ البرنامج بعدَ العودة للإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة مثل دراسات: (الخضيري، 2005)، (المعشر، 2009)، (موسى، 2009)، (البياتي، 2012)، (قواقنة، 2012) وغيرها. والإطّلاع على بعض البرامج الإرشادية المتعلقة بالموضوع بهدف فهم العناصر الأساسية للبرنامج، وقد تمّ عرض البرنامج على مجموعةٍ من المحكمين المختصين من ذوي الخبرة والكفاءة بلغ عددهم (7) من حملة درجة الدكتوراه في الإرشاد التربوي في الجامعات الأردنية للحكم على مدى ملائمة الجلسات من حيث الأهداف والمحتوى والوقت المخصص لها مع الهدف العام للبرنامج، وقد قامَ الباحثُ بإدخال تعديلاتٍ على البرنامج وفقاً لتعديلات المحكمين، حيثُ تكونَ بصورته النهائية من (15) جلسة تُعقدُ بمعدل (2) جلسة كلَّ أسبوعٍ لتتلاءم مع مواعيد العمال، حيثُ تستغرقُ الجلسةُ (90) دقيقة، وقد اشتملت كلَّ جلسةٍ على تقديم المبررات والأساس المنطقي لمحتوى الجلسة وأهدافها ومن ثمّ تمّ تقديم النشاطات المتعلقة بكلِّ استراتيجية تمّ تطبيقها في كلِّ جلسة، مع إعطاءٍ واجبٍ بيتي بعدَ نهاية كلِّ جلسة وعلى النحو الآتي:

محتوى البرنامج:

الجلسة الأولى (بناء العلاقة الإرشادية): هدفت إلى تمهيد وتعريف بين أعضاء المجموعة المشاركة، وتحقيق درجةٍ من الألفة بين الباحث والمجموعة والاتفاق على تحديد مواعيد الجلسات وإطلاع المجموعة على الأهداف العامة للبرنامج وذكر محتويات البرنامج الإرشادي بذكر عناوين الجلسات.

الجلسة الثانية (التعريف بضغط العمل): هدفت إلى تعريف المشاركين على مفهوم ضغوط العمل ومصادره، وأن يُحدّد المشاركون الآثار المترتبة على ضغوط العمل.

الجلسة الثالثة (التعريف بالرضا المهني): وهدفت إلى تعريف المشاركين بمفهوم تحديد الآثار المترتبة على الرضا المهني.

الجلسة الرابعة (دور التخيل العقلي في تحسين الشعور بالرضا المهني وخفض ضغوط العمل): هدفت إلى تعريف المشاركين أن كلَّ التخيلات العقلية تُشكّل وسيلةً مثيرةً للمشاعر، وأن يشعَرَ المشاركون أنفسهم بشعورٍ سلبي وغير ملائم كرد فعلٍ لموقفٍ مُعيّن، وأن يعكس المشاركون هذه المشاعر ويندموا عليها ويعزموا على تغيير هذا السلوك.

الجلسة الخامسة (توظيف مهارة الحديث الذاتي في الحد من التوتر الناتج عن ضغوط العمل وتحسين مستوى الرضا المهني): هدفت الجلسة إلى تعريف المشاركين بطريقةٍ تعديل أنماط التحدّث الذاتي على افتراض أن ذلك سيؤدي إلى تعديل السلوك،

وتوضيح أهمية الحديث الذاتي ومدى ارتباطه بالتفكير والشعور والسلوك المرتبط بالمواقف الضاغطة، وتدريب المشاركين على كيفية تغيير الحديث الذاتي السلبي، واستبداله بحديث إيجابي.

الجلسة السادسة (خفض ضغوط العمل): هدفت الجلسة إلى تدريب المشاركين على تخفيف توتر المشاركين من خلال تمارين التنفس، ومساعدة الأعضاء على تخفيف التوتر العضلي بواسطة التمرين.

الجلسة السابعة (تنمية المهارات المعرفية): هدفت الجلسة إلى أن يتعرف المشاركون على المهارات المعرفية الهادفة لخفض ضغوط العمل وتحسين الرضا المهني، وأن يشعر المشاركون بأهمية المهارات المعرفية في خفض الضغوط وتحسين الرضا المهني.

الجلسة الثامنة (تنمية مهارة المراقبة الذاتية والتحكم بالسلوك): هدفت الجلسة إلى تعليم المشاركين أسلوب الضبط الذاتي للتحكم بالسلوكيات وخفض الضغوط النفسية، وتعريفهم بمهارة المراقبة الذاتية، ووضع الأهداف الإجرائية لتحسين الرضا المهني، وتعليم المشاركين أسلوب ضبط المثيرات، وتدريب المشاركين على تعزيز الذات.

الجلسة التاسعة (تفنيد الأفكار اللاعقلانية): هدفت الجلسة إلى أن يعرف المشاركون في البرنامج مفهوم هذه الفكرة اللاعقلانية المسببة للضغوط والتي تؤدي إلى تدني الرضا المهني، وأن يناقش المشاركون في البرنامج الأسباب التي تجعل هذه الفكرة لاعقلانية، وكذلك النتائج التابعة لها، وأن يتدرب المشاركون في البرنامج على نموذج تفنيد الفكرة اللاعقلانية، للوصول إلى نتائج منطقية مثل خفض ضغوط العمل وزيادة الرضا المهني.

الجلسة العاشرة (التحصين ضد ضغوط العمل): هدفت الجلسة إلى أن يعرف المشاركون طبيعة ردود الفعل الناتجة عن التوتر، وكيفية التصدي لها ومواجهتها، وتوضيح المراحل الثلاثة لهذا الأسلوب، وتوضيح المراحل الأربعة التي تمر بها ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد عند مواجهة المواقف الضاغطة والمسببة للتوتر.

الجلسة الحادية عشرة (إعادة البناء المعرفي): هدفت الجلسة إلى توضيح العلاقة بين الأفكار والمشاعر والسلوك، وتوضيح كيف تتأثر العلاقة بين المشاعر والسلوك بالمعتقدات، واستكشاف وتمييز وتسجيل الأفكار السلبية.

الجلسة الثانية عشرة (مهارة حل المشكلات): هدفت الجلسة إلى تعريف المشاركين بمفهوم المشكلة، وتعريف المشاركين بخطوات حل المشكلة، وتدريب الأعضاء على مهارات حل المشكلات.

الجلسة الثالثة عشرة (الشعور بالقيمة والخبرات الدينية): هدفت الجلسة إلى التعرف إلى الخبرات الدينية الموجودة لدى المشاركين، وتدريب المشاركين على إدراك أن العمل عبادة وله قيمته الاجتماعية والاقتصادية، وأن تُنعزز الخبرات الدينية الإيجابية لدى المشاركين.

الجلسة الرابعة عشرة (المرح والتسلية): هدفت الجلسة إلى تدريب المشاركين على نشاطات التسلية أكثر من التركيز على هزيمة أنفسهم، ومحاولة إخراج المشاركين من الجدية المُبالغ فيها والتي قد تُضخم وتُقاوم مشكلة الاكتئاب، وأن يسخر المرشد والمشاركين في البرنامج من الأفكار اللاعقلانية، لكي يتقبلها المشاركون بكل ما فيها.

الجلسة الخامسة عشرة (الختم والتقييم): هدفت الجلسة إلى أن يناقش المشاركون في البرنامج الأفكار الإيجابية والسلبية التي برزت في الجلسات السابقة، وأن يستخدم المرشد اللغة المشحونة عاطفياً (المنفعل)، وتطبيق الاختبار البعدي لمقاييس الدراسة الحالية، وأن يُودع المشاركون في البرنامج بعضهم البعض.

تصميم الدراسة:

قام الباحث باستخدام التصميم شبه التجريبي الذي يتضمّن مجموعتين متكافئتين: ضابطةً وتجريبيةً وقياس قبلي وبعدي، وذلك باستقصاء فاعلية برنامج إرشادي تدريبي في تحسين الرضا المهني وتخفيف ضغوط العمل لدى العاملين في مصانع الأغذية الأردنية، حيث أن هذا التصميم يضمن ضبط معظم المتغيرات المتعلقة بالدراسة وتمثله الرموز الآتية:

المجموعة التجريبية: قياس قبلي - معالجة - قياس بعدي Ge: o x o

المجموعة الضابطة: قياس قبلي - لا معالجة - قياس بعدي Gc: o - o

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل الرئيس: أسلوب المعالجة المستخدم (مجموعات الدراسة)، وله مستويان: المجموعة الأولى (الضابطة) ولم يستخدم معها الباحث أية طريقة في المعالجة، والمجموعة الثانية التي طُبّق عليها البرنامج الإرشادي التدريبي.

المتغيرات التابعة

تضمنت الدراسة التغير الذي حدث على درجة المشاركين على مقياس الدراسة ومتوسط الدرجات على العلامات الكلية للمقياس (الرضا المهني، ضغوط العمل).

إجراءات الدراسة:

تضمنت إجراءات هذه الدراسة الخطوات الآتية:

بناء البرنامج الإرشادي، وإعداد مقياس الدراسة واستخراج دلالات الصدق والثبات.

قام الباحث بالاتصال مع العمّال المستهدفين لتحديد موعد للاجتماع حيث عقد الاجتماع بموافقة المصنع، وقام الباحث بتوضيح فكرة البرنامج والهدف منه، وتوقيع عقد تفويض من المشاركين بالموافقة على الاشتراك في الدراسة، ومتابعة البرنامج الإرشادي إلى النهاية وتم الاتفاق على مكان اللقاء بين أفراد المجموعة في مكان وزمان يناسب الجميع.

طبّق الباحث البرنامج الإرشادي على العاملين على مدار شهرين بواقع (2) جلسة أسبوعياً، حيث بدأت الجلسات بتاريخ 2017/7/30 إلى 2017/9/30، وطبّق القياس القبلي على المجموعة التجريبية والضابطة بتاريخ 2017/7/20 والقياس البعدي على المجموعتين بتاريخ 2017/9/30، مدة كل جلسة تسعون دقيقة، وتم تطبيق القياس التبعي بعد شهر من انتهاء البرنامج. تم إدخال استجابات أفراد العينة على المقياس الثلاثة إلى ذاكرة الحاسوب وتحليلها باستخدام برمجية (SPSS) ثم استخراج النتائج ومناقشتها وتقديم التوصيات ذات الصلة.

تكافؤ المجموعات: مقياس الرضا المهني:

للتحقق من تكافؤ المجموعات تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس مستوى الرضا المهني القبلي تبعاً لمُتغيّر المجموعة (تجريبية، ضابطة)، وليبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس

مستوى الرضا المهني القبلي تبعاً لمتغير المجموعة

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعة	
.782	28	.279	.310	2.80	15	تجريبية	الرضا عن الوظيفة - قبلي
			.344	2.77	15	ضابطة	
.696	28	.394	.243	2.91	15	تجريبية	الرضا عن الرواتب والمكافآت - قبلي
			.363	2.87	15	ضابطة	
.198	28	1.318	.305	3.08	15	تجريبية	الرضا عن الإدارة والإشراف - قبلي
			.328	2.92	15	ضابطة	
.657	28	.449	.390	3.03	15	تجريبية	الرضا عن التقدير والترقية - قبلي
			.302	2.97	15	ضابطة	
.389	28	.875	.458	2.98	15	تجريبية	الاتصال والقدرة على التكيف - قبلي
			.372	2.85	15	ضابطة	
.221	28	1.250	.206	2.97	15	تجريبية	مقياس الرضا المهني - قبلي
			.173	2.88	15	ضابطة	

يتبين من الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى إلى المجموعة في جميع المجالات وفي

الدرجة الكلية لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس مستوى الرضا المهني القبلي، وهذه النتيجة تُشير إلى تكافؤ المجموعات.

تكافؤ المجموعات: مقياس ضغوط العمل:

للتحقق من تكافؤ المجموعات تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عمال مصانع الأغذية في

الأردن على مقياس ضغوط العمل القبلي تبعاً لمتغير المجموعة (تجريبية، ضابطة)، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس

ضغوط العمل القبلي تبعاً لمتغير المجموعة

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعة	
.760	28	.309	.576	3.88	15	تجريبية	غموض الدور - قبلي
			.427	3.82	15	ضابطة	
.965	28	.045	.708	3.91	15	تجريبية	بيئة العمل - قبلي
			.424	3.90	15	ضابطة	
.770	28	.296	.732	3.66	15	تجريبية	عبء العمل - قبلي
			.476	3.59	15	ضابطة	
.825	28	.224	.657	3.83	15	تجريبية	علاقات العمل-

			.497	3.78	15	ضابطة	قبلي
.760	28	.309	.499	3.82	15	تجريبية	مقياس ضغوط
			.271	3.77	15	ضابطة	العمل -قبلي

يتبين من الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى إلى المجموعة في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس ضغوط العمل القبلي، وهذه النتيجة تُشير إلى تكافؤ المجموعات.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن فاعلية برنامج إرشادي في تحسين مستوى الرضا المهني وخفض ضغوطات العمل لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن، وفيما يلي عرضٌ لنتائج الدراسة ومناقشتها حسب أسئلتها.

نتائج السؤال الأول ومناقشته: ما مستوى الرضا المهني لدى العاملين في مصانع الأغذية في الأردن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا المهني لدى العاملين في مصانع الأغذية في الأردن، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا المهني لدى العاملين في مصانع الأغذية في الأردن

مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الرضا عن الوظيفة	3.01	.720	متوسط
3	2	الرضا عن الرواتب والمكافآت	2.97	.374	متوسط
3	3	الرضا عن الإدارة والإشراف	2.97	.289	متوسط
2	4	الرضا عن التقدير والترقية	2.99	.355	متوسط
5	5	الاتصال والقدرة على التكيف	2.89	.423	متوسط
		مقياس الرضا المهني	2.96	.191	متوسط

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.89-3.01)، حيث جاء الرضا عن الوظيفة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.01) بدرجة تقدير متوسط، بينما جاء الاتصال والقدرة على التكيف في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.89) بدرجة تقدير متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي لمقياس الرضا المهني ككل (2.96) بدرجة تقدير متوسط.

وتبدو هذه النتيجة مُبررة، فالرضا المهني يعني مشاعر الموظف واتجاهاته - السلبية أو الإيجابية - تجاه مكونات المنظمة من قيادة وراتب ومجموعة عمل وترقية وعلاقات مع المسؤولين والزلاء. ووقوع الرضا المهني العام للموظفين بدرجة متوسطة يُشير إلى وجود الرضا لديهم لكن بدرجات متفاوتة عن الأوجه المختلفة للعمل، ومن أمثلة هذه الجوانب العمل ذاته، والأجر، والترقيات، والتقدير، والمنافع، وظروف العمل وشروطه، والإشراف، وزملاء العمل، والسياسة التنظيمية، أي مدى إشباع حاجات الفرد العام.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة موسى (2009) التي بينت وجود درجة متوسطة من الرضا لدى الموظفين. كما تتفق النتيجة مع نتيجة دراسة يوسف وميسيران وهارون (Yusof, Misiran & Harun, 2014) التي بينت وجود مستوى متوسط من الرضا المهني بين العاملين في جميع أبعاد الدراسة وفي الدرجة الكلية لدى العاملين في قطاع الشركات الإنتاجية الماليزية. ويؤكد ذلك حريم (2004: 16) بالقول أن الرضا المهني هو حصيلة مجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تُقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية في الإنتاج نتيجةً للشعور الوجداني الذي يُمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

نتائج السؤال الثاني ومناقشته: " ما مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مصانع الأغذية في الأردن؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مصانع الأغذية في الأردن، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مصانع الأغذية في الأردن

مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	غموض الدور	3.34	.319	متوسط
4	2	بيئة العمل	3.00	.363	متوسط
2	3	عبء العمل	3.14	.352	متوسط
3	4	علاقات العمل	3.06	.457	متوسط
		مقياس ضغط العمل	3.13	.207	متوسط

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.00-3.34)، حيث جاء غموض الدور في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.34) بدرجة تقدير متوسط، بينما جاء بيئة العمل في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.00) بدرجة تقدير متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي لمقياس ضغط العمل ككل (3.13) بدرجة تقدير متوسط. إن هذه النتيجة تؤكد صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدّة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظراً لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ميكاليديس وإيلواكي (Michailids & Elwakai, 2002) التي أظهرت أن مستوى ضغوط عمال قطاع الصناعات الغذائية السريعة في قبرص كانت متوسطة.

كما تتفق النتيجة مع نتيجة دراسة رياز وأحمد ورياز ومرتضى وخان (Riaz, Ahmad, Riaz, Murtaza & Khan, 2016) التي بينت أن مستوى الضغوط المهنية لدى الممرضات جاء متوسطاً حيث احتل مجال عبء العمل المرتبة الأولى تلاه بيئة العمل المادية وأخيراً صراع الدور.

وفي هذا السياق بيّنت دراسة إيرتل و بيش و اولسبيرجر وسيجريست (Ertel, Pech, Ullsperger and Siegrist, 2005) أن مستويات الضغوط متفاوتة، إلا إنها تكون مرتفعة عند وجود أحداث خطيرة على المستويات كافة اقتصادياً واجتماعياً وسياسياً.

نتائج السؤال الثالث ومناقشته: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية، ومتوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة على مقياس الرضا المهني في القياس البعدي تعزى للبرنامج الإرشادي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المعدلة لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس مستوى الرضا المهني تبعاً لمُتغيّر المجموعة (تجريبية، ضابطة)، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و المتوسطات الحسابية المعدلة لدرجات عمال مصانع الأغذية في

الأردن على مقياس مستوى الرضا المهني تبعاً لمتغير

العدد	الخطأ المعياري	المتوسط المعدل	البعدي		القبلي		المجموعة	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
15	.111	3.721	.443	3.71	.310	2.80	تجريبية	الرضا عن الوظيفة
15	.111	2.935	.337	2.94	.344	2.77	ضابطة	
30	.077	3.328	.549	3.33	.322	2.78	المجموع	
15	.107	3.474	.520	3.47	.243	2.91	تجريبية	الرضا عن الرواتب والمكافآت
15	.107	2.937	.265	2.94	.363	2.87	ضابطة	
30	.074	3.206	.485	3.21	.304	2.89	المجموع	
15	.075	3.774	.352	3.85	.305	3.08	تجريبية	الرضا عن الإدارة والإشراف
15	.075	3.055	.407	2.98	.328	2.92	ضابطة	
30	.052	3.414	.578	3.41	.321	3.00	المجموع	
15	.083	3.415	.316	3.46	.390	3.03	تجريبية	الرضا عن التقدير والترقية
15	.083	3.070	.394	3.03	.302	2.97	ضابطة	
30	.057	3.243	.413	3.24	.344	3.00	المجموع	
15	.141	3.602	.631	3.62	.458	2.98	تجريبية	الاتصال والقدرة على التكيف
15	.141	2.941	.500	2.92	.372	2.85	ضابطة	
30	.098	3.271	.662	3.27	.415	2.91	المجموع	
15	.063	3.602	.243	3.62	.206	2.97	تجريبية	مقاس الرضا المهني
15	.063	2.986	.259	2.97	.173	2.88	ضابطة	
30	.044	3.294	.415	3.29	.192	2.92	المجموع	

يبين الجدول (9) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المعدلة لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس مستوى الرضا المهني بسبب اختلاف فئات مُتغيّر المجموعة (تجريبية، ضابطة)،

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي المُصاحب المُتعدّد للمجالات، وتحليل التباين الأحادي المُصاحب للدرجة الكلية والجدولين (10 - 11) يوضّحان ذلك.

جدول رقم (10): تحليل التباين الأحادي المصاحب المتعدد لأثر المجموعة مجالات مقياس مستوى الرضا المهني

مصدر التباين	المجال	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	حجم الأثر (η^2)
الرضا عن الوظيفة القبلي (المصاحب)	الرضا عن الوظيفة	.076	1	.076	.427	.520	.018
الرضا عن الرواتب القبلي (المصاحب)	الرضا عن الرواتب والمكافآت	.640	1	.640	3.881	.061	.144
الرضا عن الإدارة والإشراف القبلي (المصاحب)	الرضا عن الإدارة والإشراف	.988	1	.988	12.060	.012	.143
الرضا عن التقدير والترقية القبلي (المصاحب)	الرضا عن التقدير والترقية	.309	1	.309	3.139	.090	.120
الاتصال والقدرة على التكيف القبلي (المصاحب)	الاتصال والقدرة على التكيف	.947	1	.947	3.315	.082	.126
المجموعة	الرضا عن الوظيفة	4.285	1	4.285	24.036	.000	.511
هوتلنج = 4.168	الرضا عن الرواتب والمكافآت	2.005	1	2.005	12.151	.002	.346
	الرضا عن الإدارة والإشراف	3.580	1	3.580	43.679	.000	.655
ح = 0.000	الرضا عن التقدير والترقية	.825	1	.825	8.370	.008	.267
	الاتصال والقدرة على التكيف	3.029	1	3.029	10.605	.003	.316
الخطأ	الرضا عن الوظيفة	4.100	23	.178			
	الرضا عن الرواتب والمكافآت	3.796	23	.165			
	الرضا عن الإدارة والإشراف	1.885	23	.082			
	الرضا عن التقدير والترقية	2.266	23	.099			
	الاتصال والقدرة	6.569	23	.286			

						على التكيف	
				29	8.749	الرضا عن الوظيفة	الكلي
				29	6.816	الرضا عن الرواتب والمكافآت	
				29	9.688	الرضا عن الإدارة والإشراف	
				29	4.945	الرضا عن التقدير والترقية	
				29	12.708	الاتصال والقدرة على التكيف	

يتبين من الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثر المجموعة في جميع المجالات باستثناء مجال الرضا عن الرواتب والمكافآت، وجاءت الفروق لصالح المجموعة التجريبية في جميع المجالات لمقياس الرضا المهني دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، حيث كان الدلالة الإحصائية لمجال الرضا عن الوظيفة (0.000) بحجم أثر (0.511)، ولمجال الرضا عن الرواتب بلغ (0.002) بحجم أثر (0.346)، ولمجال الرضا عن الإدارة والإشراف بلغ (0.000) بحجم اثر (0.655)، ولمجال الرضا عن التقدير والترقية بلغ (0.080) بحجم اثر (0.267)، ولمجال الاتصال والقدرة على التكيف بلغ (0.003) وحجم اثر (0.316).

جدول رقم (11): تحليل التباين الأحادي المصاحب لأثر المجموعة على مقياس مستوى الرضا المهني الكلي

حجم الأثر (η^2)	الدلالة الإحصائية (ح)	قيمة الإحصائي (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.126	.058	3.907	.223	1	.223	الاختبار القبلي (المصاحب)
.636	.000	47.134	2.694	1	2.694	المجموعة
			.057	27	1.543	الخطأ
				29	4.999	الكلي المعدل

يتبين من الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثر المجموعة حيث بلغت قيمة ف 47.134 وبدلالة إحصائية 0.000، وجاءت الفروق لصالح المجموعة التجريبية.

ومن أجل الكشف عن مدى فاعلية البرنامج الإرشادي المُستخدَم في الدراسة في تحسين مستوى الرضا المهني لدى عمال مصانع الأغذية في الأردن، تم إيجاد مربع ايتا (η^2) لمقياس حجم الأثر فكان (0.636)، وهذا يعني أن 63.6% من التباين درجات أفراد العينة على مقياس الرضا المهني ترجع للبرنامج الإرشادي بينما يرجع المتبقي لعوامل أخرى غير مُتحكَّم بها. يعزو الباحث ذلك إلى أن تطبيق البرنامج الإرشادي كان له دور في تغيير وتحسين مستوى الرضا المهني لدى أفراد العينة التجريبية، حيث احتوى البرنامج على عددٍ من الجلسات الإرشادية التي كان من شأنها تحسين رضاهم المهني، حيث كان لجلسات التعريف بالرضا المهني أثر واضح في تعريف العمال بمفهومه وكيفية تحقيقه. وكان لجلسات التدريب المختلفة ونشاطاتها دور مهم

في تحسين مستوى الرضا من خلال التقليل من القلق وتوضيح مصادر الرضا المهني وكيفية تحقيقه من خلال مواجهة ضغوط العمل. وقد أشار أحد العاملين لاحقاً "بأن جلسة الاسترخاء ساعدته جداً في حياته وخففت من مستوى القلق والتوتر والإرهاق لدرجة أصبح يُمارس الاسترخاء بشكل يومي"، مما زاد لديه مستوى الرضا المهني.

كما أنّ جلسات تنفيذ الأفكار والتخيل العقلي والنشاطات المرافقة لباقي جلسات البرنامج، ساعدت العمال على الشعور بالرضا عما هم فيه، وأعطت لحياتهم المهنية معنى جديد كما كان للجانب الروحي دور كبير في تحسين الرضا المهني لدى العمال، وإن التكيف والطريق نحو الرضا هو قوة صبر وتحمل العامل، ومقدرته على أداء عمله بأمانة وتقاني. وفيما يتعلّق بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا المهني في بُعد الرواتب والمكافآت فربما يعود ذلك لإدراك العاملين أنّ هذه سياسة ثابتة لدى إدارة المصنع ولا يسعهم تغييرها وبالتالي لا يتحكمون بها ولا تُشكّل لديهم جانباً مهماً من جوانب الرضا المهني لغاية الآن ولا تُثير قلقهم. وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة النوايسة (2011) التي أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المجموعتين في الأداء البعدي على مقاييس الدراسة لصالح المجموعة التجريبية.

نتائج السؤال الرابع ومناقشته: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية، ومتوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة على مقياس ضغوط العمل في القياس البعدي تعزى للبرنامج الإرشادي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المعدلة لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس ضغوط العمل تبعاً لمتغير المجموعة (تجريبية، ضابطة)، والجدول (12) يوضح ذلك.

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المعدلة لدرجات عمال مصانع الأغذية في

الأردن على مقياس ضغط العمل تبعاً لمتغير المجموعة

العدد	الخطأ المعياري	المتوسط المعدل	البعدي		القبلي		المجموعة	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
15	.122	2.294	.624	2.28	.576	3.88	تجريبية	غموض الدور
15	.122	3.477	.323	3.50	.427	3.82	ضابطة	
30	.086	2.886	.789	2.89	.499	3.85	المجموع	
15	.115	1.957	.494	1.95	.708	3.91	تجريبية	بيئة العمل
15	.115	3.119	.396	3.12	.424	3.90	ضابطة	
30	.081	2.538	.741	2.54	.573	3.91	المجموع	
15	.113	2.058	.482	2.06	.732	3.66	تجريبية	عبء العمل
15	.113	3.294	.343	3.30	.476	3.59	ضابطة	
30	.080	2.676	.752	2.68	.608	3.62	المجموع	
15	.132	1.803	.512	1.79	.657	3.83	تجريبية	علاقات العمل
15	.132	3.302	.501	3.31	.497	3.78	ضابطة	

30	.093	2.552	.921	2.55	.573	3.80	المجموع	
15	.069	2.023	.337	2.02	.499	3.82	تجريبية	مقياس ضغوط العمل
15	.069	3.303	.185	3.31	.271	3.77	ضابطة	
30	.049	2.663	.707	2.66	.395	3.80	المجموع	

يبين الجدول (12) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المعدلة لدرجات عمال مصانع الأغذية في الأردن على مقياس ضغوط العمل بسبب اختلاف فئات مُتغيّر المجموعة (تجريبية، ضابطة)، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي المُصاحب المُتعدّد للمجالات، وتحليل التباين الأحادي المُصاحب للدرجة الكلية والجدولين (13-14) يوضحان ذلك.

جدول رقم (13): تحليل التباين الأحادي المصاحب المتعدد لأثر المجموعة على مجالات مقياس ضغوط العمل

حجم الأثر (η ²)	الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجال	مصدر التباين
.024	.453	.582	.130	1	.130	غموض الدور	غموض الدور القبلي (المصاحب)
.122	.080	3.349	.661	1	.661	بيئة العمل	بيئة العمل القبلي (المصاحب)
.032	.381	.798	.152	1	.152	عبء العمل	عبء العمل القبلي (المصاحب)
.000	.916	.011	.003	1	.003	علاقات العمل	علاقات العمل القبلي (المصاحب)
.661	.000	46.709	10.418	1	10.418	غموض الدور	المجموعة
.679	.000	50.796	10.031	1	10.031	بيئة العمل	هوتلنج = 7.403
.713	.000	59.497	11.363	1	11.363	عبء العمل	ح = 0.000
.729	.000	64.588	16.726	1	16.726	علاقات العمل	
			.223	24	5.353	غموض الدور	الخطأ
			.197	24	4.739	بيئة العمل	
			.191	24	4.584	عبء العمل	
			.259	24	6.215	علاقات العمل	
				29	18.057	غموض الدور	الكلية
				29	15.905	بيئة العمل	
				29	16.405	عبء العمل	
				29	24.601	علاقات العمل	

يتبين من الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثر المجموعة في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح المجموعة التجريبية في جميع المجالات لمقياس ضغوط العمل دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (=0.05)،

حيثُ كانَ الدلالةُ الإحصائيةُ لمجالِ غموضِ الدورِ (0.000) بحجمِ أثرِ (0.661)، ولمجالِ بيئةِ العملِ بلغَ (0.000) بحجمِ أثرِ (0.679)، ولمجالِ عبءِ العملِ بلغَ (0.000) بحجمِ أثرِ (0.713)، ولمجالِ علاقاتِ العملِ بلغَ (0.000) بحجمِ أثرِ (0.729).

جدول رقم (14): تحليل التباين الأحادي المصاحب لأثر المجموعة على مقياس ضغوط العمل الكلي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الإحصائي (ف)	الدلالة الإحصائية (ح)	حجم الأثر (η^2)
الاختبار القبلي (المصاحب)	.146	1	.146	2.046	.164	.070
المجموعة	12.246	1	12.246	171.992	.000	.864
الخطأ	1.922	27	.071			
الكلي المعدل	14.512	29				

يتبينُ من الجدولِ (14) وجودَ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيةٍ ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثرِ المجموعةِ حيثُ بلغتِ قيمةُ ف 171.992 وبدلالةٍ إحصائيةٍ 0.000، وجاءتِ الفروقُ لصالحِ المجموعةِ التجريبيةِ.

ومن أجلِ الكشفِ عن مدى فاعليةِ البرنامجِ الإرشاديِ المُستخدمِ في الدراسةِ في خفضِ ضغوطِ العملِ لدى عمالِ مصانعِ الأغذيةِ في الأردنِ، تمَّ إيجادُ مربعِ ايتا (η^2) لقياسِ حجمِ الأثرِ فكانَ (0.864)، وهذا يعني أن 86.4% من التباينِ درجاتِ افرادِ العينةِ على مقياسِ ضغوطِ العملِ ترجعُ للبرنامجِ الإرشاديِ بينما يرجعُ المتبقي لعواملٍ أخرى غيرُ مُتحكَّمٍ بها.

وعزى الباحثُ هذه النتيجةَ إلى النشاطاتِ والتدريباتِ التي احتوتها جلساتُ البرنامجِ والتي ساعدتِ المشاركينَ على التعرفِ إلى ضغوطِ العملِ ومُسبباتِها وكيفيةِ مواجهتها. وبالتالي انخفض شعورهم بالضيقِ والقلقِ والتوترِ والضغطِ من خلالِ المعلوماتِ القيمةِ التي قدّمتِ من على مدى جلساتِ البرنامجِ، ويرى الباحثُ أن البرنامجِ حققَ هدفه في تقليلِ الضغطِ المهني من خلالِ دعمِ العاملينِ نفسياً واجتماعياً المتواصلُ طيلةَ مراحلِ البرنامجِ الإرشاديِ من خلالِ المناقشاتِ البناءةِ المقدمةِ منهم أثناءِ الجلساتِ ومناقشتها جميعها، أو قراءةَ تقييمهم المرحلي لكلِ جلسةٍ وتعليمهم كيفيةَ مواجهةِ ضغوطِ العملِ وأساليبِ التعاملِ معها، ومن خلالِ التفاعلِ ودعمِ المجموعةِ الإرشاديةِ لبعضهم البعض. وتتفقُ هذه النتيجةُ مع نتيجةِ دراسةِ البشاشة (2006) التي أظهرت نتائجَ الدراسةِ وجودَ علاقةٍ ارتباطيةٍ سلبيةٍ بينَ مصادرِ ضغوطِ العملِ المختلفةِ التي تشملها الدراسةُ والسلوكِ الإبداعيِ بأبعادهِ المختلفةِ، ووجودَ أثرِ هامٍ ذي دلالةٍ إحصائيةٍ لمصادرِ ضغوطِ العملِ في أبعادِ السلوكِ الإبداعيِ. كما تتفقُ نتيجةُ الدراسةِ الحاليةِ مع نتيجةِ دراسةِ النوايسة (2011) التي أظهرت نتائجَ الدراسةِ وجودَ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيةٍ بينَ متوسطي المجموعتين في الأداءِ البعديِ على مقاييسِ الدراسةِ لصالحِ المجموعةِ التجريبيةِ.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

1. العمل على الاستفادة من البرنامج الإرشادي لثبوت فاعليته في خفض ضغوط العمل وزيادة الرضا المهني.
2. توعية العاملين في قطاع الأغذية بمخاطر ضغوط العمل وكيفية مواجهتها لزيادة الرضا المهني لديهم.
3. إجراء المزيد من الدراسات التجريبية حول الموضوع باستخدام فئات أخرى من العمال وضمن متغيرات أخرى.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو حكمة، علي (2008). علاقة مهارات التعامل مع ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى أطباء الرعاية الأولية بصحة عسير. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك خالد، السعودية، الرياض.
- أفندي، عطية (2003). تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير المستمر. مجلة البحوث والدراسات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2(1)، 60-89.
- باشري، نفيسة ومصطفى، مصطفى (2001). إدارة الموارد البشرية. مصر، القاهرة: منشورات جامعة القاهرة، كلية التجارة.
- البشاشة، سامر (2005). أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية. دراسات: العلوم الإدارية- الأردن، عمان 32(2)، 328-352.
- البياتي، عبد الجبار (2012). العلاقة بين الضغوط التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية في العراق. المجلة العربية للتربية، تونس، 32(1)، 21-70.
- حبيبة، ابتسام (2006). بنية ضغوط العمل في المصانع الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن، عمان.
- حجاج، خليل (2007). تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة. مجلة جامعة الأزهر. فلسطين، غزة، 9(2)، 95-118.
- حrchوش، صالح والسالم، سعيد (2006). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. الاردن، عمان: دار جدارا للكتاب العالمي.
- حريم، حسن (2004). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. الاردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخصيري، محسن (2005). ضغط العمل الوظيفي: الظاهرة والأسباب والعلاج. مصر، القاهرة: مكتبة مدبولي للنشر.
- الديجاني، طلاع (2007). الرضا الوظيفي لدى مندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي. المجلة العربية للعلوم الإدارية. الكويت، 2(2)، 21-56.
- راوية، حسن (2001). السلوك في المنظمات. مصر، الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- سعدا، محمد (2014). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا المهني: دراسة ميدانية في شركة الشرق العامة للألبسة الداخلية في مدينة دمشق. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. سوريا، دمشق 12(4)، 41-67.
- عبد الوهاب، أحمد (2003). السلوك التنظيمي: دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال. مصر، القاهرة: المكتبة العصرية بالمنصورة للنشر والتوزيع.

- قواقنة، حازم (2012). فاعلية العلاج المعرفي السلوكي في تنمية المهارات الاجتماعية وخفض القلق والاكتئاب لدى مدمني المخدرات. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية. الأردن، عمان.
- المعشر، عيسى (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. الأردن، عمان.
- موسى، منتصر (2009). نوعية الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم (الهيئة القومية للكهرباء، هيئة السكة حديد، والمؤسسة السودانية للنفط). ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الثاني للرسائل الجامعية، الجامعة الأردنية. الأردن، عمان، تشرين أول، 2009.
- النوايسة، نهى (2011). فاعلية برنامج إرشادي لخفض الضغوط النفسية وزيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الذين تعرضوا لإصابات عمل في شركة البوتاس العربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة. الأردن، عمان.
- نور الدين، أحمد (2014). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسات القطاع الصناعي: دراسة حالة الشركة السودانية للتوليد الحراري. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

Al-Omar, B. (2003). Sources of work-stress among Hospital Staff at the Saudi MOH. **Economic & Administration Journal**,17(1), 3-16.

Awan, A., & Asghar, I. (2014). Impact of employee job satisfaction on their performance... A case study of banking sector in Muzaffargarh district, Pakistan. **Global Journal of Human Resource Management**,2(4), 71-94.

Beheshtifar M., Hoseinifar H., Moghadam M. (2011). Effect procrastination on work-related stress. **European Journal of Economy Finance Administration Sciences**,3(8),59-64.

Blonk, R. (2006). Return to Work: A Comparison of Two Cognitive Behavioral Interventions in Cases of Work-Related Psychological Complaints among The Self-Employed. **Work & Stress**, 20 (2), 129-144

Ertel, M., Pech, E., Ullsperger, P and Siegrist, J. (2005). Adverse psychosocial working conditions and subjective health in freelance media workers. **Work & Stress Journal**, 19 (3), 293-299.

Fernando, W., Selvam, M., & Bennet, E. (2010). **Exhaustion and stress: an empirical study among Workers in apparel industry of Srilanka**. Paper Presented to ICBI 2010 Conference - University of Kelaniya. Srilanka.

Hill, F., & Huo, R. (2004). Employee Empowerment: Conceptualization, Aims and Outcomes. **Total Quality Management**, 15(8), 32-67.

Joy, J., & Radhakrishnan, R. (2013). A Study on Impact of Work Stress among Tile Factory Workers in Trichur District in Kerala. **International Journal of Scientific and Research Publications**, 3(10), 1-13.

Landers, J. (2003). The relationship between Job stress and Job Satisfaction among industrial and Technical teachers educators. **Journal of career Technical Education**, 5 (13), 2-24.

Lu, L. (2011). Working hours and personal preference among Taiwanese Employees. **International Journal of Workplace Health Management**, 4(3), 244-256.

- Michailidis, M., & Elwaki, M. (2002). Factors contributing to occupational stress experienced by individuals in the fast food industry. **Work Journal**, 2(1), 125-140.
- Nasuridin, A., Ramayah, T., and Beng, Y., (2006). Organizational Structure and Organizational Climate As Potential Predictors Of Job Stress: evidence from Malaysia. **International Journal of Commerce & Management**, 16(2), 116-129.
- Oyelaran, O., Tudunwada, Y., Abidoye, J., & Sanusi, O. (2015). Study on Impact of Work Stress among Mat Factory Workers in Kano– Nigeria in 2015. **Iranian Journal of Health, Safety & Environment**, 4(2), 746-751.
- Pilar, M., & Juan, C. (2004). Stress and Health in Spanish Women. **Journal of Applied Social Psychology**, 34 (4): 731-746.
- Riaz, M., Ahmad, N., Riaz, M., Murtaza, G., & Khan, E. (2016). Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction. **International Review of Management and Business Research**, 5(4), 1370-1382.