

# الضغوط المهنية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة في ضوء عدد من المتغيرات

العام الدراسي: 2020-2021

طالبة الدكتوراه: سحر أسعد كلية التربية - جامعة

دمشق

إشراف الدكتور: محمد عماد سعدا

## الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة في محافظتي حمص وحماة، ومعرفة العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لديهم، كما هدفت إلى معرفة الفروق بين العاملين في المصارف الخاصة في الضغوط المهنية واتخاذ القرار وفقاً للمؤهل العلمي، ووفقاً لمتغير النوع، وبلغ حجم عينة الدراسة (115) عاملاً من المصارف الخاصة، تم اختيارهم بطريقة العينة المقصودة من المصارف الخاصة في محافظتي حمص وحماة، وطُبق عليهم مقياس الضغوط المهنية، ومقياس اتخاذ القرار وذلك بعد التحقق من صدقهما وثباتهما. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- يمتلك العاملون في المصارف الخاصة مستوىً متوسطاً من الضغوط المهنية.
- 2- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى العاملين في المصارف الخاصة في محافظة حمص وحماة.

3-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة في مقياس الضغوط المهنية وفقاً للمؤهل العلمي لصالح العاملين ذوي المؤهلات العلمية الأدنى.

4-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة على مقياس اتخاذ القرار وفقاً للمؤهل العلمي لصالح العاملين في المصارف الخاصة ذوي المؤهلات العلمية الأعلى.

5-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة على مقياس الضغوط المهنية وفقاً لمتغير النوع.

6-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة على مقياس اتخاذ القرار وفقاً لمتغير النوع.

**الكلمات المفتاحية:** الضغوط المهنية، اتخاذ القرار، العاملون في المصارف الخاصة.

# Professional Pressures and Its Relationship with decision-making in a Sample of Workers at private Banks in the Light of a Number of Variables year 2020-2021

## **Abstract**

The study aimed to determine the level of Professional pressures of Workers at the Private Banks in the province of Homs and Hama, and to determine the relationship between Professional pressures and Make decision have also sought to know the differences between Workers at the Private Banks in the Professional pressures and Make decision depending on the qualified scientific, and according to the variable of Gender. and volume of the sample (115) Workers at the Private Banks , were selected in a manner intended sample of Private Banks in the province of Homs and Hama, and the dish they measure Professional pressures, and the measure of the Make decision and after verifying of validity and reliability

### **The study found the following results:**

- 1 - has Workers at the Private Banks average level of Professional pressures.
- 2 - There is a negative correlation statistically significant difference between the Professional pressures and Make decision among Workers at the Private Banks in the province of Homs and Hama.
- 3 - The presence of statistically significant differences between the mean scores Workers at the Private Banks in the scale depending on the Professional pressures for the benefit of qualified science Workers with minimum qualifications.
- 4 - The presence of statistically significant differences between the mean scores of Workers at the Private Banks on a scale of Make decision depending on the qualification for the benefit of science Workers with higher qualifications.
- 5- There weren't statistical significant differences in the mean of Workers at the Private Banks grades on the scale of Professional pressures, according to the variable of Gender.

6-There weren't statistical significant differences in the mean of Workers at the Private Banks grades on the scale of Make decision, according to the variable of Gender.

**Key words:** Professional pressures. Make decision. Workers at the Private Banks.

## 1- مقدمة الدراسة:

نال موضوع الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأفراد اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين خلال السنوات الماضية؛ لما لها من آثار على سلوك العاملين واتجاههم نحو عملهم ومؤسساتهم التي يعملون فيها، وبالتالي غدا موضوع الضغوط المهنية مدخلاً من المداخل المعاصرة في علم النفس الصناعي والتنظيمي.

فالضغوط كثيرة وقد امتدت إلى مناحي حياة الأفراد المختلفة ووصلت إلى بيئة العمل، ونتج عنها ضغوط مهنية انعكست سلباً على صحة العامل النفسية والجسدية، رغم أن الفروق بين الأفراد تؤدي إلى اختلاف مستوى معاناتهم من الضغوط المهنية، وبالتالي اختلاف في ردود أفعالهم نحوها، وتشكل عاملاً فعالاً ومهماً، ويؤثر سلباً كان أو إيجاباً في العديد من الجوانب الإدارية ومن أهم هذه الجوانب عملية اتخاذ القرار والتي تمثل جوهر العملية الإدارية ومحورها الذي تدور حوله باقي العمليات الإدارية والتنظيمية والمهنية الأخرى (الحاج صالح، 2019، 1).

لذلك نرى أن الكثير من الباحثين في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي في الدول الغربية قد أولوا الضغوط المهنية الكثير من اهتماماتهم، فأجريت دراسات كثيرة لمعرفة مسببات هذه الضغوط.

واتجهت أكثر الدراسات نحو تعرف اتجاهات العاملين ومشاعرهم والكشف عن آثار تلك المشاعر الإيجابية والسلبية في شخصيتهم، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها، ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشأتهم (بارون، 1999، 49).

وإن تحسين عملية اتخاذ القرار لدى العاملين هدف لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصر ومستويات المؤسسة، وتحليل العوامل المؤثرة فيها، والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين القدرة على اتخاذ القرار تمثل سياسة عامة تنتهجها المؤسسات المالية، حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المؤسسة والتي تؤثر على أداء العاملين فيها

بدءاً بالإدارة وانتهاءً بالمستويات الأخرى من العاملين في كل المجالات (السلمي، 1995، 278).

وتتعدد العوامل التي تؤثر في أداء العامل وتبعده عن المستوى المطلوب الذي يقدمه، وهذه العوامل تحيط ببيئة العامل وتحدد إمكانيات عمله وتقلل من أداء أدواره بفاعلية؛ فالعامل ذو الكفاية يكون قادراً على اتخاذ القرار (الهاشمي والعزاوي، 2013، 5).  
والعاملون في المصارف الخاصة يتعرضون للكثير من الضغوط في حياتهم اليومية، ومنها الضغوط المهنية في بيئة عملهم، والتي من الممكن أن تؤثر على عملية اتخاذ القرار لديهم، ونتيجة لما سبق تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية لدى عينة من العاملين في بعض المصارف الخاصة واتخاذ القرار لديهم.

## 2-مشكلة الدراسة ومسوغاتها:

ترتبط الضغوط بأحداث الحياة اليومية، فالإنسان في وقتنا الراهن يتعرض للضغوط بشكل يومي، ومن مصادر كثيرة، وهذه الضغوط تسبب مشكلات قد يقف عاجزاً عن حلها، ولذلك فقد زاد الاهتمام بالضغوط ولا سيما المهنية منها، والتي تختلف مستوياتها من مهنة لأخرى بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة، والفئة التي تصنف ضمنها، والأنشطة المهنية التي تميزها، والمواصفات المطلوبة لتنفيذها، والمكانة الحيوية التي يصنف عليها الأفراد الذين يعملون فيها... وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة العمل والوصف الوظيفي له.

وللضغوط المهنية دور كبير من حيث نتائجها التي يترتب عليها اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، والتي تؤثر في سلوكهم، ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمؤسسة التي يعملون فيها، حيث نجد بعض العاملين يستخدمون أساليب متنوعة لمواجهة الأحداث الضاغطة، والتي ترتبط بخصائصهم النفسية وطبيعة الأحداث ذاتها، فمنهم من يستطيع التعامل مع الأحداث بمرونة ويتحمل الضغط المهني ويتكيف معه ويحسن إدارته، ومنهم من يؤثر الضغط سلباً عليه، ويتعامل معه كتهديد، مما يؤدي

لزيادة حدة شعورهم بالضغط المهني مستنديين في ذلك إلى إطارهم المرجعي وخبراتهم السابقة في التعامل مع الأحداث الضاغطة (مريم، 2006، 107).

وقد أشارت دراسة لمؤسسة (NOP) في بريطانيا إلى أن الضغوط المهنية تؤثر في إنتاج العاملين؛ وذلك أن أكثر من خمس العاملين يرون أن الضغوط المهنية هي العامل السلبي الأكبر والوحيد الذي يؤثر في إنتاجهم، وأشارت إلى "أن العامل يقضي ثلثي حياته في العمل فإذا كان معرضاً للضغط المهني أكثر في هذا الوقت فإن الضرر سيضمحل كل مناحي حياته وهذا ما أشارت إليه جمعية الصحة النفسية البريطانية في تقريرها بأن الضغط المهني لدى العاملين في بريطانيا يكلف (3) بلايين جنيه إسترليني سنوياً (شريف، 2003، 3).

وفي دراسة قام بها (Schoob, 2000)، بينت أن الشخصية الإيجابية والمنظمة تتعامل مع الضغوط المتنوعة بشكل يقلل من هذه الضغوط، ويبسر الأداء المهني للعاملين في عملهم، أما الشخصية غير الإيجابية وغير المنظمة تتعامل مع الضغوط بشكل يزيد من حدة هذه الضغوط ويعيق أداءهم المهني.

وتسعى المؤسسات المالية إلى تخفيف الضغوط المهنية بحيث ينعكس إيجاباً على الأداء المهني للعاملين فيها، ويعزز من النمو والتطور في الحقل المصرفي، ويؤدي إلى تحسين جودة بيئة العمل، وتحسين إنتاج العاملين.

ومن خلال تعامل الباحثة مع إحدى المصارف الخاصة، وملاحظتها الازدحام الشديد من قبل العملاء المصرفيين على هذا المصرف، وتمديد ساعات العمل فيه لأوقات طويلة دون فترات راحة للعاملين في هذا المصرف؛ وذلك لتلبية احتياجات العملاء المصرفيين، تساءلت عن هذه الكثافة في أعداد العملاء المصرفيين وهل يمكن أن تسبب ضغط مهني لدى الأفراد العاملين في هذه المصارف، وهل يمكن أن تؤثر على عملية اتخاذ القرار لديهم وهذا ما دفعها لتحري هذا الأمر والبحث فيه.

وفي ضوء ذلك قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية في أحد البنوك الخاصة في محافظة حمص بتاريخ (2020/11/17)، على (10) أفراد من العاملين في هذا

المصرف، وبعد مقابلة العاملين وشرحها لهم عن موضوع بحثها وتعريفها لهم بمصطلحاته (الضغوط المهنية واتخاذ القرار)، وجهت لهم عدة أسئلة عن الأمور التي تزيد من الضغط المهني لديهم، وتؤثر عليهم في العمل الذي يقومون به، وعن المشكلات في بيئة العمل والتي تزيد من الضغوط المهنية لديهم، وعن أهم الأمور التي تؤثر عليهم في عملهم وعلى عملية اتخاذ القرار لديهم. ونتيجة لإجابات (80%) من العاملين ظهر من خلالها معاناتهم من بعض المشكلات، والتي تجلت بازدياد عبء العمل، والضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء بشكل مكثف ولفترات طويلة لتلبية احتياجاتهم المصرفية، والعبء المهني الذي يسبب ضغوط كبيرة عليهم، إضافة إلى كثرة عدد ساعات العمل بدون فترات استراحة، وظروف بيئة العمل المادية، والعائد المادي المنخفض، وضغوط العلاقات فيما بينهم وبين الإدارة والزملاء، وضغوط الحياة المعيشية، وفرص التقدم والنمو المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين وغير ذلك... وهذا كله كان عامل ضغط بالنسبة للعاملين ويمكن أن يؤثر سلباً على أدائهم المهني وعلى عملية اتخاذ القرار لديهم، وهذا يشير إلى أن هذه المشكلة تحتاج إلى مزيد من البحث للوقوف على نتائج تؤكد هذا الأمر أو تنفيه.

كل ما سبق كان دافعاً للباحثة لتناول هذه المشكلة والتي يمكن بلورتها بالسؤال الرئيس الآتي: ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى عينة من العاملين في بعض المصارف الخاصة في محافظتي حماة وحمص؟

**3-أهمية الدراسة:** تظهر أهمية الدراسة من نقاط عدة أهمها:

3-1- إن دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار ضرورة من ضرورات الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين في المصارف نظراً لدورهم الهام في العمل في تلك المؤسسات.

3-2- تقديم معلومات من شأنها الإفادة في بناء برامج إرشادية للتخفيف من الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف وتحسين اتخاذ القرار لديهم.

3-3- محاولة تقديم فهم نظري لطبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى العاملين في المصارف.

3-4- يمكن أن تكون الدراسة بمثابة نقطة انطلاق للمزيد من البحوث في مجال الضغوط المهنية واتخاذ القرار.

#### 4-أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى:

4-1- تعرف مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف الخاصة في محافظتي حماة وحمص.

4-2- تعرف العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة.

4-3- الكشف عن الفروق بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة في الضغوط المهنية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

4-4- الكشف عن الفروق بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة في اتخاذ القرار وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

4-5- الكشف عن الفروق بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة في الضغوط المهنية وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث).

4-6- الكشف عن الفروق بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الخاصة في اتخاذ القرار وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث).

#### 5-أسئلة الدراسة:

• ما مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة؟

#### 6-فرضيات الدراسة:

6-1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة.

6-2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (إجازة جامعية وما فوق-معهد فأقل).

6-3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اتخاذ القرار وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (إجازة جامعية وما فوق-معهد فأقل).

6-4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث).

6-5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة أفراد عينة الدراسة على مقياس اتخاذ القرار وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث).

#### 7- مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية:

7-1- الضغوط المهنية (Professional Pressures): ويقصد به عدم قدرة الفرد العامل على مواجهة أعباء ومتطلبات مهنته، بسبب مصادر المحيط المهني في تفاعلها مع العوامل الشخصية؛ بحيث يترتب عن ذلك مجموعة من الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية (مصطفى، 2010، 28).

وتعرف الضغوط المهنية إجرائياً بمجموع الدرجات التي يحصل عليها الفرد على مقياس الضغوط المهنية الذي تم إعداده بما يتناسب وطبيعة الدراسة الحالية.

7-2- اتخاذ القرار (Decision-Making): تعرف طعمة (2010) عملية اتخاذ القرار بأنها: عملية اختيار البديل الأفضل حسب الأولويات والهدف ووفق المعلومات والظروف المتاحة (طعمة، 2010، 18).

ويعرف اتخاذ القرار إجرائياً: الدرجة الكلية التي يحصل عليها الفرد على مقياس اتخاذ القرار المستخدم في هذه الدراسة.

#### 8- حدود الدراسة:

8-1- حدود بشرية: أجريت الدراسة على عينة من العاملين في المصارف الخاصة في محافظة حمص وحماة للعام الدراسي (2020-2021) والبالغ عددهم (115) عاملاً وعاملة.

8-2- حدود مكانية: عدد من المصارف الخاصة في محافظتي حمص وحماة.

8-3- حدود زمانية: طبقت الأدوات على عينة الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام (2020-2021)، في الفترة الواقعة بين تاريخ (6-17/12/2020).

**8-4-حدود علمية:** وتتجلى في دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى العاملين في المصارف الخاصة استناداً إلى المقاييس المعتمدة في هذه الدراسة.

#### **9-الإطار النظري:**

#### **9-1-الضغوط المهنية:**

تعريف فلية وعبد المجيد (2005) الذين عرّفوا الضغوط المهنية بأنها: "الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث: مسؤولياتها، وأعبائها، وأهميتها، وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور" (فلية وعبد المجيد، 2005، 305). وتعريف (Greiner Krause. 1998)، لضغط المهنة بأنه يحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة أو للعمل غير متوافقة مع القدرات العقلية والجسمية والفسولوجية للموظف، مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه (Greiner, Krause, 1998, p145).

#### **9-1-1-مصادر الضغوط المهنية لدى العاملين:**

وأيضاً من مصادر الضغوط المهنية، ضغوط جماعة العمل: وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين والافتقار إلى تماسك الجماعة، ونقص المساندة الاجتماعية من الجماعة وموارزتها (المشعان، 1998، 114).

**9-2-اتخاذ القرار:** تُعد عملية اتخاذ القرار عملية فكرية، نفسية، سلوكية، معقدة، تتضمن السعي لجمع أكبر عدد ممكن من البدائل الممكنة للحل، ثم اختيار البديل المناسب ضمن استراتيجيات مناسبة للوصول إلى الهدف المرغوب (الخولي، 2009، 16). وللقرارات أنواع متعددة منها: القرارات بعيدة المدى والقرارات المرحلية، وهناك قرارات تتخذ في حالة التأكيد وقرارات تتخذ في حالة المخاطرة، وقرارات صريحة وقرارات ضمنية، وقرارات رشيدة وقرارات غير رشيدة (عبيدات، 2007، 66).

#### **9-2-1-الصعوبات التي تواجه متخذ القرار:**

- 1- التفكير غير المنحاز: معظم قراراتنا تتأرجح بتأثر العوامل المحيطة والتي تجعلنا نميل إلى التحيز لأفكار نمطية معينة فلا بد من التحرر من كل ما يحرف القرار عن موضوعيته، ليكون قراراً سليماً في نتائجه.
  - 2- نقص مهارة متخذ القرار في السير بمراحل العملية على أفضل صورة وبالوقت المناسب.
  - 3- عجز متخذ القرار عن تحديد المشكلة تحديداً وافية، أو عدم قدرته على التمييز بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية.
  - 4- نقص المعلومات وتعقيدها، أو كثرة المعلومات وفوضويتها.
  - 5- الضغوط الخارجية التي يمكن أن يتعرض لها الفرد داخل الجماعة أو خارجها (طعمة، 2010، 39).
- 9-2-2-العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار: هناك عوامل عدة تؤثر في اتخاذ القرار من قبل متخذي القرار منها:
- **العوامل النفسية:** وهي عبارة عن التكوين النفسي لمتخذ القرار ويشمل ذلك التعليم والدوافع والاتجاهات والسلوك، ومن العوامل السلوكية الاختلاف في الإدراك والخبرة الشخصية (خليل، 2009، 90).
  - **العوامل الاجتماعية:** وتتمثل هذه العوامل الاجتماعية بالضغوط الخارجية التي يترتب عليها فرض بعض القرارات، أو قد تتمثل بالبيئة الاجتماعية التي يتم فيها اتخاذ القرار أو التأثير المتبادل بين متخذ القرار وأفراد المنظمة والتنظيمات الاجتماعية الرسمية منها وغير الرسمية (الخولي، 2009، 34).
  - **العوامل الحضارية والثقافية:** تتضمن القيم والعادات والتقاليد السائدة والتي تحكم أفكار وسلوك الافراد والمجتمع كلاهما، وبذلك فإن متخذ القرار يتأثر بهذه العوامل في وصوله للقرار أو البديل الاحسن (عبيدات، 2007، 76).
- 10-دراسات سابقة:
- 10-1-دراسات عربية:

**10-1-1-دراسة عبد الله (2009).** السودان. بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرار في القطاع المصرفي بالدراسة الميدانية على البنك الزراعي السوداني. هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل وتحليلها والتعرف على آثارها السلبية والإيجابية وإلى مدى يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنك. وتكونت عينة الدراسة من (85) موظف من موظفي البنك الزراعي السوداني. وتكونت أدوات الدراسة من استبانة ضغوط العمل واتخاذ القرار. وأوضحت نتائج الدراسة إن متغير ضغوط العمل له تأثير ذو دلالة إحصائية سالبة على إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات. كما أشارت النتائج أن تأثير ضغوط العمل كلما انخفض مستوى إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات، وكلما قل مستوى الضغوط زاد مستوي اتباعهم لخطوات عملية اتخاذ القرارات.

**10-1-2-دراسة السقا (2009).** فلسطين. بعنوان: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة. هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وإلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية. وتكونت عينة الدراسة من (116) فرداً. واستخدمت الدراسة مقياس لضغوط العمل والرضا الوظيفي. وبينت نتائج الدراسة أن مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة متوسط، كما بينت أن هناك علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات، وبينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في متغير ضغط العمل تعزى لمتغير النوع (ذكور-إناث)، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري.

**10-1-3-دراسة أبو رحمة (2012).** فلسطين. بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم. وتكونت عينة الدراسة من (189) مشرفاً ومشرفة تربوية. واستخدمت الدراسة مقياس لضغوط العمل والرضا الوظيفي. وبينت نتائج الدراسة أن المشرفون التربويون يتعرضون لمستوى متوسط من ضغوط العمل، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير النوع (ذكور-إناث)، ونوع المدرسة حكومية أو تابعة لوكالة الغوث وعدد سنوات الخبرة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى الذين يستطيعون التعامل مع الضغوط المهنية، بعكس أصحاب المؤهل العلمي الأقل الذين تزداد لديهم الضغوط النفسية.

**10-1-4دراسة السكني (2013). فلسطين. بعنوان: ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظتي غزة والشمال.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظتي غزة والشمال. تكونت عينة الدراسة من (449) فرداً من العاملين، واستخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس هي: 1. مقياس ضغوط العمل وهو من إعداد الباحثة. 2. مقياس أساليب مواجهة الضغوط الصورة المعدلة وهي من إعداد فولكمان، (Folkman, et, al) وآخرون، قام (قوته، 1997) بترجمته وتقنينه على البيئة الفلسطينية. 3. مقياس التوافق النفسي وهو من إعداد الباحثة. وبينت نتائج الدراسة أن العاملين وقت الأزمات في مجال الإرشاد النفسي، البحث الاجتماعي، الصحافة، والإسعاف والطوارئ في قطاع غزة يعانون بدرجة متوسطة من ضغوط العمل، وأيضاً وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين التوافق النفسي الكلي وضغوط العمل لدى العاملين وقت الأزمات في قطاع غزة. ووجدت الدراسة وجود علاقة طردية ذات

دلالة إحصائية بين التوافق النفسي الكلي وأبعاده وأبعاد استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين وقت الأزمات في قطاع غزة.

**10-1-5-دراسة الخدام والبلالونة (2015).** الأردن. بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية الأردنية دراسة حالة: محافظة البلقاء.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها الإداريون العاملون في وزارة الداخلية في محافظة البلقاء عند اتخاذهم القرارات الإدارية، والتعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرارات الإدارية. وتكونت عينة الدراسة من (66) إدارياً. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها أن الضغوط التي يعاني منها الإداريون لمحاور أداة الدراسة مجتمعة من جميع المصادر (3.74) أي بدرجة متوسطة حسب المقياس المعتمد في الدراسة، وبينت نتائج الدراسة على أن العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرارات الإدارية هي علاقة عكسية (سالبة)، فأى ضغوط في العمل ستؤثر على متخذ القرار، وقد دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة بين الضغوط المتعلقة بالفرد والضغوط المتعلقة بالتنظيم واتخاذ القرارات الإدارية لدى أفراد عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين ضغوط العمل واتخاذ القرارات الإدارية لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الدراسة. (النوع (ذكور-إناث)، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

**10-1-6-دراسة أبو زور (2014).** فلسطين. بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة. هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، والتعرف على العوامل والمعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في وزارة المالية. وتكونت عينة الدراسة من (140) موظفاً وموظفة من متخذي القرار في وزارة المالية في قطاع غزة. واستخدمت الدراسة استبانة حول ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: لا يتم استدعاء العاملين أيام إجازاتهم بصورة كبيرة، لأن كل موسل متخصص في عملة ويقوم بتنفيذه وفق تسلسل خطوات

العمل، وأن الضغط الناتج عن عبء العمل مقبول، ولا يوجد خلافات مهنية بين زملاء العمل في الوزارة فالعلاقات الإنسانية جيدة، ويوجد تجانس بين القيم السائدة في الوزارة والقيم الشخصية للموظفين، وأن الأعمال الموكلة لدى الموظفين في الوزارة يقومون فيها على أكمل وجه وبالوقت المناسب، حي يتم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، وافساح المجال أمام العاملين للحصول على فرص للتقدم والرقى الوظيفي.

**10-1-6-دراسة منهل محمد عبد الله الحاج صالح (2019). السودان بعنوان: أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية دراسة ميدانية على بنك الأسرة في الفترة من 2010م إلى 2018م.** وهدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تؤثر على المسؤولين عن اتخاذ القرارات في البنوك السودانية. وتكونت عينة الدراسة من (150) فرد من المسؤولين عن اتخاذ القرارات في بنك الأسرة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة بالإضافة إلى المقابلات الشخصية. وبينت نتائج الدراسة أن بيئة العمل وعدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات بالبنك يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير دقيقة ومتناقضة، وعدم استخدام إدارة البنك للأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات، وإن اعتماد إدارة البنك الأسلوب المركزي في اتخاذ القرارات يحد من قدرة مدراء الفروع على اتخاذ وصناعة القرارات.

**10-2-دراسات أجنبية:**

**10-2-1-دراسة بوشوك، (2000, Buchok).** الولايات المتحدة الأمريكية.

### **Psychological pressure faced by information technology professionals.**

**عنوان الدراسة: الضغوط النفسية التي يواجهها محترفو تقنيات المعلومات.**  
هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تسبب ضغوط العمل. وطبقت الدراسة على عينات طبقية عشوائية، وبلغ عددهم (103) من موظفي شركات تقنيات المعلومات. وتم الاعتماد على استبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل. وأوضحت الدراسة: أن (58%) من أفراد العينة يشعرون بضغط العمل وذلك لزيادة أعباء العمل، في حين أن (24%)

يرون أن الضغوط التي يشعرون بها مصدرها السياسات المتبعة في العمل، ويعتمد (11%) أن ضغوطهم من مسببات أخرى في الحياة، أما التعديل وملاحقته الجديدة من التقنيات فقد أشار إليه (4%) من المشاركين فيه ولم يوضح (6%) الأسباب التي تسبب لهم ضغوطاً في العمل.

10-2-2-دراسة داي وجريج (Day & Jerige, 2002) كندا.

### **Pattern of conduct (A) and its relationship to the pressure of the same factors that results in self-employment and social.**

عنوان الدراسة: نمط السلوك (A) وعلاقته بعوامل ضغط نفس العمل والنتائج النفس اجتماعية.

هدفت الدراسة معرفة علاقة نمط الشخصية (A) بصفة وسيطاً بين عوامل الضغط النفسي بالعمل والمحصلة النفس اجتماعية. وطبقت الدراسة على (106) من موظفي مؤسسات كندا الكبرى. واعتمد الباحث على مقياس نمط (A) وجرى التركيز على سمات دافع الإنجاز العالي وعدم الصبر. وبينت النتائج أن ضبط عوامل الضغط النفسي في العمل من (حجم العمل الكبير، غموض الدور، صراع الدور، النقص في ضبط ظروف العمل) تبيّن أن: دافع الإنجاز العالي وعدم الصبر يتوسطان العلاقة بين عدد عوامل ضغط نفس العمل والمحصلة النفس اجتماعية.

10-3-2-دراسة دي فابيو وآخرون (Di Fabio et al, 2012) إيطاليا:

### **The Role of Personality Traits, Core Self-Evaluation, and Emotional Intelligence in Career Decision-Making Difficulties.**

عنوان الدراسة: دور السمات الشخصية والتقييم الذاتي الجوهرية والذكاء الوجداني في صعوبات اتخاذ القرار المهني. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور كل من السمات الشخصية والتقييم الذاتي الجوهرية والذكاء الوجداني في صعوبات اتخاذ القرار المهني، كما بلغت عينة الدراسة (232) طالب وطالبة من طلبة الجامعة في إيطاليا، واعتمدت الدراسة على الأدوات التالية: استمارة التقييم الذاتي الجوهرية واختبار بارون للذكاء الوجداني واستمارة صعوبات اتخاذ القرار المهني من إعداد الباحث. ولقد توصلت الدراسة

إلى أن الذكاء الوجداني يلعب دور هام في التنبؤ بصعوبات اتخاذ القرار المهني، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق في اتخاذ القرار وفقاً للمستوى الدراسي لدى الطلبة.

10-2-4-دراسة دوقان وكازاك (Dogan & Kazak, 2010) تركيا:

### **The investigation of the relationship between students' decision-making skills and parental attitudes.**

**عنوان الدراسة:** التحقق من العلاقة بين مهارات اتخاذ القرار لدى الطلبة وبين التوجهات الوالدية. هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مهارات اتخاذ القرار لدى الطلبة وبين التوجهات الوالدية، كما هدفت إلى الكشف عن الفروق في اتخاذ القرار وفقاً لمتغير النوع (ذكور-إناث)، والسنة الدراسية. وتكونت عينة الدراسة من (152) طالباً وطالبة من طلبة الجامعة (99) من الإناث و(53) ذكر. حيث استخدم الباحثان مقياس المهارات الوالدية والتي أعدها كازقن وإيدلكليو (Kuzgun& Eldeleklioglu, 2005) واستبانة اتخاذ القرار لمان (Mann, 1989). وأشارت النتائج أن الطلاب يفضلون الأسلوب الحذر في اتخاذ القرار وأنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في اتخاذ القرار بينما توجد فروق بين طلبة السنوات الجامعية الأولى والنهائية لصالح طلبة التخرج فهم أقدر على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم.

10-2-5-دراسة كيرسنيك (Ceresnik , 2012) سلوفاكيا:

### **Decision-making and cognitive structuring of students at university**

**عنوان الدراسة:** اتخاذ القرار والتنظيم المعرفي لدى طلبة الجامعة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين اتخاذ القرار والتنظيم المعرفي لدى طلبة الجامعة، كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين التنظيم المعرفي وكل من اتخاذ القرار وتقدير الذات لمتخذ القرار والحذر وتحمل المسؤولية والمماثلة في تنفيذ الواجبات. كما بلغ حجم عينة الدراسة (75) طالب وطالبة ومتوسط أعمارهم (21) سنة، كما استخدم الباحث في دراسته الأدوات التالية: مقياس بارتال لقياس قدرات التنظيم المعرفي، واختبار مان وآخرون لاتخاذ القرار، وتوصلت الدراسة إلى أن الأشخاص الذين لديهم درجة عالية في التنظيم المعرفي يكونون أفضل من الأشخاص ذوي الدرجة المنخفضة في التنظيم المعرفي

وذلك في اتخاذ القرارات الخاصة بهم. ولم تجد الدراسة علاقة بين كل من الحذر وتحمل المسؤولية والمماثلة في تنفيذ الواجبات وبين اتخاذ القرار، كما أشارت الدراسة إلى أن الطلبة في السنوات الأخيرة يكونون أقدر على اتخاذ القرار من الطلبة في السنوات الأولى من الدراسة الجامعية.

**10-3-التعقيب على الدراسات السابقة:** بعد الاطلاع على الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) التي تناولت الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى العاملين في المصارف، يمكن تحديد أوجه الاستفادة من تلك الدراسات في توجيه الدراسة الحالية في عدة مجالات بحثية هي:

- بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.
  - الاستفادة من منهجية الدراسات السابقة في صوغ مشكلة الدراسة الحالية وفرضياتها.
  - تصميم أدوات الدراسة.
  - الاستفادة من الدراسات السابقة في تفسير وتحليل نتائج الدراسة الحالية.
- ورغم استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، إلا أنها تتميز بتركيزها على الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف باعتبارهم من أكثر الأشخاص تعرضاً للمشكلات والضغوط النفسية، فهم الوسيط بين العملاء المصرفيين وما يجب أن يقدم لهم من خدمات متنوعة وكثيرة في المصرف.
- 11-منهج الدراسة:** اقتضت طبيعة الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتناسب هذا المنهج مع طريقة جمع البيانات المعتمدة في هذه الدراسة، وهي الاستبانة التي تعتمد في صدق بياناتها على عوامل كثيرة ترتبط بأفراد الدراسة وأهوائهم وجديتهم في تقديم البيانات، وهي من أكثر الطرائق استعمالاً في البحوث النفسية والتربوية (عودة وملاوي، 1992، 115).

#### **12-مجتمع الدراسة وعينتها:**

**12-1-مجتمع الدراسة:** تألف مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف الخاصة الذين يعملون في المصارف الخاصة في محافظتي حمص وحماة في العام (2020)، والبالغ

عددهم (161) فرداً، وتم الحصول على عدد أفراد مجتمع الدراسة بعد زيارة الباحثة للمصارف والتواصل مع الإدارة).

**12-2- عينة الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة اختيرت عينة مقصودة من العاملين في المصارف الخاصة في محافظة حمص وحماة، والعينة المقصودة هي التي تحدد مسبقاً مواصفات وخصائص الأفراد الذين يجب أن تتضمنهم العينة (الزرد، ويحيى، 1986، 72)، وذلك وفق الشروط الآتية:

الحصول على أفراد لهم مواصفات وخصائص معينة (العاملون في المصارف الخاصة) المتواجدين فقط في المصارف التي تم اختيارها؛ من حيث النوع (ذكور-إناث)، والمؤهل العلمي.

وقد تم تطبيق الدراسة على (115) فرداً من أفراد المجتمع الأصلي باستثناء العينة الاستطلاعية وعينة الصدق والثبات وذلك للحصول على تقديرات ونتائج تقريبية، وهذا ما أشار إليه (مخائيل، 2008، 108) في حديثه عن العينات المقصودة ومبررات استخدامها.

- وقد تم التوصل إلى هذه العينة من خلال الخطوات التالية:

حصر جميع أفراد المجتمع الأصلي، والبالغ عددهم (161) من العاملين.

استبعاد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية (20) فرداً، وعينة الصدق والثبات (26) فرداً.

اختيار (115) عاملاً وعاملة لتطبيق أدوات الدراسة عليهم والجدول الآتية تبين المعاهد التي تم اختيار أفراد عينة الدراسة منها، وتوزعهم على متغيرات الدراسة (النوع، المؤهل العلمي).

والجدول الآتية يبين الجدول (1) توزع عينة الدراسة على المصارف التي سحبت منها، ويبين الجدول (2) توزعها وفقاً لمتغيري: المؤهل العلمي والنوع (ذكور-إناث).

**الجدول (1) توزع عينة الدراسة على المصارف الخاصة التي سحبت منها**

المصرف وعنوانه	عدد العاملين	عدد العينة	النسبة المئوية للعينة
بنك سوريا والمهجر-حمص	9		عينة الدراسة الاستطلاعية

الضغوط المهنية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة في ضوء عدد من المتغيرات

بنك البركة-حمص	11	عينة الدراسة الاستطلاعية	
بنك عودة حمص-الحواش	11	عينة الصدق والثبات	
بنك البركة-حماة	15	عينة الصدق والثبات	
بنك بيمو-حمص	17	17	14.78%
بنك بيمو-حسياء	7	7	6.09%
بنك بيمو-الحواش	12	12	10.43%
بنك بيمو-حماة	20	20	17.39%
بنك سوريا الدولي الإسلامي-حمص	20	20	17.39%
بنك عودة-الحواش	12	12	10.43%
بنك سوريا والمهجر-حسياء	6	6	5.22%
بنك الشام الإسلامي-حمص	8	8	6.96%
بنك التجارة والتمويل-حمص	7	7	6.09%
بنك سوريا والأردن-الحواش	6	6	5.22%
المجموع	161	115	100%

الجدول (2) توزع عينة الدراسة تبعًا لمتغيري المؤهل العلمي والنوع للعاملين في المصارف

النسبة المئوية	العدد	النوع	النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي للعاملين
38.26%	44	الذكور	43.48%	50	جامعة وما فوق
61.74%	71	الإناث	56.52%	65	معهد وما دون
100%	115	المجموع	100%	115	المجموع

**13-أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية:** لتحقيق أهداف الدراسة وللتعرف على علاقة الضغوط المهنية باتخاذ القرار لدى العاملين في المصارف وفقاً لمؤهلهم العلمي قامت الباحثة بإعداد الأدوات الآتية:

### **13-1-مقياس الضغوط المهنية:**

**13-1-1-هدف المقياس:** يهدف إلى قياس مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف.

**13-1-2-إعداد المقياس:** تم إعداد المقياس بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، والاطلاع على بعض أدوات القياس الخاصة بقياس الضغوط المهنية ومنها: مقياس الضغوط لدى المعلمين والمعلمات إعداد/الخرابشة-القمش (2009). ومقياس ضغوط العمل المهنية مقياس العميري (1996)، ومقياس مستوى الضغوط المهنية (الإمام وعاشور، 2005). وفي ضوء ذلك تم إعداد المقياس في صورته الأولية مكونة من (60) بنداً موزعة على المجالات التالية: 1- الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة العمل (10) بنود. 2- الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء المصرفيين (10) بنود. 3- ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة (15) بنود. 4- ضغوط التطور والتقدم المهني (10) بنود. 5- الضغوط المتعلقة بالدخل والمكانة الاجتماعية (15) بند. وكذلك تم تحديد بدائل إجابة ثلاثية (قليلاً، إلى حد ما، كثيراً).

**13-1-3-صدق المقياس:** ويقصد به صدق أداة جمع المعلومات والبيانات، ومدى قدرتها على أن تقيس ما تسعى الدراسة إلى قياسه فعلاً، بحيث تتطابق المعلومات التي يتم جمعها بواسطتها مع الحقائق الموضوعية، وبحيث تعكس المعنى الحقيقي والفعلي للمفاهيم الواردة في الدراسة بدرجة كافية" (Volkan, 2004, p81)، وقد تم اعتماد عدة طرق لحساب صدق المقياس:

**13-1-3-1- صدق المحتوى:** تم عرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين من أصحاب الخبرة والاختصاص للتحقق من مدى ملاءمة المقياس للهدف الذي وضع من أجله، ومدى ملاءمة مفردات المقياس للعاملين ووضوح المفردات وسلامة الصياغة اللغوية، وفي ضوء آراء المحكمين تمت إعادة صياغة بعض البنود وكان عددها (5)، وحذفت البنود التي حازت نسبة اتفاق بين المحكمين بلغت (80%) وكان عددها (10) بنود وهي الخاصة بمجال العلاقة مع الزملاء والإدارة (5) بنود، والضغوط الناتجة عن الدخل والمكانة الاجتماعية (5) بنود، وبذلك أصبح العدد النهائي لبنود المقياس بـ(50) بنوداً موزعة على مجالات:

1- الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة العمل (10) بنود. 2- الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء المصرفيين (10) بنود. 3- ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة (10) بنود. 4- ضغوط التطور والتقدم المهني (10) بنود. 5- ضغوط المكانة الاجتماعية (الدخل والوضع المهني) (10) بنود. وأشار السادة المحكمون بتحديد بدائل إجابة خماسية (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً).

**13-2-3-1- الدراسة الاستطلاعية:** تم تطبيق المقياس في صورته النهائية على عينة استطلاعية قوامها (20) عاملاً وعاملة وهي من خارج عينة الدراسة الأساسية؛ اختيرت من مصرفي (بنك سوريا والمهجر-حمص) (9) أفراد، وبنك البركة-حمص (11) فرداً؛ وذلك بهدف معرفة مدى ملاءمة ووضوح بنود المقياس للعاملين، وفي ضوء نتائج العينة الاستطلاعية تم تعديل بعض المفردات التي لم تكن واضحة من قبل أفراد العينة.

**حساب الصدق والثبات:** ولإستخراج معاملات الصدق والثبات تم سحب عينة من (26) عاملاً من مصرفي (بنك عودة حمص -الحواش 11 عامل، وبنك البركة-حمص 15 عامل)؛ من أجل للتحقق من الاتساق الداخلي لبنود ومجالات المقياس، وإيجاد معاملات الصدق والثبات.

**13-1-3-3-الصدق البنوي:** تم التأكد من الصدق البنوي بحساب معاملات الارتباط بين مجموع درجة كل مجال من مجالات المقياس مع المجالات الأخرى ومع الدرجة الكلية للمقياس كما هو موضح في الجدول (3).

الجدول (3) يبين معاملات ارتباط مجموع درجة كل مجال من مجالات المقياس مع المجالات الأخرى والدرجة الكلية

الدرجة الكلية للمقياس	ضغوط الدخل والمكانة الاجتماعية	ضغوط التطور والتقدم المهني	ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة	الضغوط الناتجة عن العملاء المصرفيين	المجال والدرجة الكلية
0.86**	0.71**	0.63**	0.74**	0.71**	الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة العمل
0.87**	0.70**	0.72**	0.60**	-	الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء المصرفيين
0.79**	0.55**	0.54**	-		ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة
0.85**	0.70**	-			ضغوط التطور والتقدم المهني
0.87**	-				ضغوط المكانة الاجتماعية (الدخل والوضع المهني)

(\*\*) دال عند مستوى دلالة 0.01

ظهر من خلال الجدول (3) أن معاملات الارتباط كلها دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يشير إلى أن المقياس يتصف باتساق داخلي، مما يدل على صدقه البنوي.

**13-1-4-ثبات المقياس:** تم الاعتماد لدراسة الثبات على طريقتي الثبات بالإعادة ومعامل الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ للتأكد من أن المقياس يتمتع بمستوى ثبات موثوق به. وكانت النتائج على النحو الآتي:

**13-1-4-1-الثبات بالإعادة:** تم استخراج معامل الثبات بطريقة الإعادة على عينة مؤلفة من (26) من العاملين في المصارف، ثم أعيد تطبيق المقياس للمرة الثانية على العينة نفسها بعد مضي أسبوعين من التطبيق الأول، وتم استخراج معاملات الثبات للمجالات المختلفة والدرجة الكلية عن طريق حساب معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني.

### 13-1-4-2- ثبات الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ: تم حساب معامل الاتساق

الداخلي للعينة نفسها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ. وبالنظر إلى جدول (4) يلاحظ أنّ معامل ثبات الإعادة للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.86) وهي درجة جيدة ومرتفعة، أما مجالات المقياس فقد تراوحت معاملات ثبات الإعادة لها من (0.65) إلى (0.72) وهي معاملات ثبات جيدة وتصلح للدراسة الحالية. أما معامل ثبات ألفا كرونباخ فقد بلغت الدرجة الكلية للمقياس (0.89) وهي معاملات ثبات مرتفعة، كما تراوحت معاملات ثبات المجالات من (0.69) إلى (0.75) وهي معاملات ثبات جيدة ومرتفعة وتصلح للدراسة الحالية. يتبين مما سبق أن مقياس الضغوط المهنية يتصف بدرجة جيدة من الصدق والثبات، تجعله صالحاً للاستخدام كأداة للدراسة الحالية.

وفيما يلي يبين الجدول (4) نتائج معاملات الثبات.

#### جدول (4) يبين الثبات بطريقة الثبات بالإعادة وألفا كرونباخ.

ألفا كرونباخ	الثبات بالإعادة	مجالات المقياس ودرجته الكلية
0.72	0.70**	الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة العمل
0.69	0.65**	الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء المصرفيين
0.75	0.72**	ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة
0.72	0.67**	ضغوط التطور والتقدم المهني
0.74	0.71**	ضغوط المكانة الاجتماعية (الدخل والوضع المهني)
0.89	0.86**	الدرجة الكلية للمقياس

(\*\*) دال عند مستوى دلالة 0.01

### 13-1-5- تصحيح المقياس: تكون المقياس في صورته النهائية من (50) بنوداً موزعة

على خمسة مجالات هي: 1- الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة العمل (10) بنود. 2- الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء المصرفيين (10) بنود. 3- ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة (10) بنود. 4- ضغوط التطور والتقدم المهني (10) بنود. 5- ضغوط المكانة الاجتماعية (الدخل والوضع المهني)، (10) بنود. وتم تحديد بدائل إجابة خماسية على النحو الآتي: (درجة كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً). حيث يعطى

الفرد خمسة درجات إذا كانت إجابته على البند بدرجة (كبيرة جداً)، وأربع درجات إذا كانت إجابته على البند بدرجة (كبيرة)، وثلاث درجات إذا كانت إجابته على البند بدرجة (متوسطة) ودرجتان إذا كانت إجابته على البند بدرجة (ضعيفة) ودرجة واحدة إذا كانت إجابته على البند بدرجة (ضعيفة جداً)، وبذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد عند إجابته على جميع بنود مقياس الضغوط المهنية ( $250=5 \times 50$ ) درجة، وأدنى درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد عند إجابته على جميع بنود المقياس ( $50=1 \times 50$ ) درجة.

ولتحديد مستوى الضغوط المهنية لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة. تم إعطاء إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية قيماً متدرجة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح سابقاً في تصحيح المقياس وتم حساب طول الفئة على النحو الآتي:

حساب المدى وذلك بطرح أكبر قيمة في المقياس من أصغر قيمة ( $4=1-5$ ).

حساب طول الفئة وذلك بتقسيم المدى وهو (4) على أكبر قيمة في المقياس وهي (5)

$$0.8 = 5 \div 4 \text{ (طول الفئة).}$$

إضافة طول الفئة وهو (0.8) إلى أصغر قسمة في المقياس وهي (1)، وذلك للحصول على الفئة الأولى، لذا كانت الفئة الأولى من (1 - 1.8)، ثم إضافة طول الفئة إلى الحد الأعلى من الفئة الأولى، وذلك للحصول على الفئة الثانية وهكذا للوصول إلى الفئة الأخيرة.

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي يمكن التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول الآتي:

ولتحديد درجة الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف أفراد عينة الدراسة. تم اعتماد المعيار الآتي:

جدول (5) معيار مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف وفقاً للمتوسط الحسابي

#### الرتبي

التقدير في المقياس	فئات قيم المتوسط الحسابي
--------------------	--------------------------

الضغوط المهنية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة في ضوء عدد من المتغيرات

مستوى كبير جداً	5 - 4.21
مستوى كبير	4.20 - 3.41
مستوى متوسط	3.40 - 2.61
مستوى ضعيف	2.60 - 1.81
مستوى ضعيف جداً	1.8 - 1

### 13-2-2-مقياس اتخاذ القرار:

13-2-1-هدف المقياس: يهدف إلى الكشف عن درجة اتخاذ القرار لدى العاملين في المصارف الخاصة.

13-2-2-إعداد المقياس: تم إعداد مقياس اتخاذ القرار بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وبعد الاطلاع على بعض أدوات القياس الخاصة بقياس اتخاذ القرار، ومنها: مقياس سيف الدين عبدون لاتخاذ القرار (1979) بصورتيه (أ) و(ب)، ومقياس الخليل (2011)، ومقياس أبو دقة (2012)، ومقياس دي فابيو وآخرون (Di Fabio et al, 2012). وبلغ عدد بنود المقياس (54) بنداً في صورتها الأولية، ولقد تم القيام بإجراء الدراسة السيكومترية لهذا المقياس والتي تمثلت بالآتي:

### 13-2-3-صدق المقياس:

13-2-3-1-صدق المحتوى: تم عرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين من أصحاب الخبرة والاختصاص للتحقق من مدى ملاءمته للهدف الذي وضع من أجله بدلالة المحكمين، من حيث ملاءمة مفردات المقياس للعاملين في المصارف ووضوح المفردات وسلامة الصياغة اللغوية، حيث أشاروا إلى تعديل بعض البنود من حيث الصياغة وأشار البعض الآخر إلى ضرورة حذف بعض البنود، وقامت الباحثة بالأخذ بتعديلات المحكمين والالتزام بها، فأصبحت الصورة النهائية تضم (44) بنداً، موزعة على ثلاثة مجالات:

1-التريث في اتخاذ القرار. ب(14) بنداً، 2-السرعة في اتخاذ القرار. ب(15) بنداً، 3- عدم التردد في اتخاذ القرار. ب(15) بنداً. كما تم تغيير بدائل الإجابة من بدائل خماسية الى بدائل ثلاثية ب (ينعم-أحياناً- لا).

**13-2-3-2-الدراسة الاستطلاعية:** تم تطبيق المقياس في صورته النهائية على عينة استطلاعية قوامها (20) فرد، وهي من خارج عينة الدراسة الأساسية، اختيرت من مصرفي (بنك سوريا والمهجر-حمص(9) أفراد، وبنك البركة-حمص (11) فرداً)، وذلك بهدف معرفة مدى ملائمة ووضوح بنود المقياس للعاملين في المصارف، وفي ضوء نتائج العينة الاستطلاعية ، تم تعديل بعض المفردات التي لم تكن واضحة من قبل أفراد العينة. **حساب الصدق والثبات:** ولاستخراج معاملات الصدق والثبات تم سحب عينة من (26) عاملاً من مصرفي (بنك عودة حمص -الحواش 11 عامل، وبنك البركة-حماة 15 عامل)؛ من أجل للتحقق من الاتساق الداخلي لبنود ومجالات المقياس، وإيجاد معاملات الصدق والثبات.

**13-2-3-3-الصدق البنوي:** تمّ التأكد من الصدق البنوي للمقياس بحساب معاملات الارتباط بين مجموع درجة كل مجال من مجالات المقياس مع المجالات الأخرى ومع درجته الكلية كما هو موضح في الجدول(6).

الجدول (6) يبين معاملات ارتباط كل مجال من مجالات المقياس مع المجالات الأخرى والدرجة

#### الكلية

الدرجة الكلية	عدم التردد في اتخاذ القرار	السرعة في اتخاذ القرار	التريث في اتخاذ القرار	المجال والدرجة الكلية
			1	التريث في اتخاذ القرار
		1	0.67**	السرعة في اتخاذ القرار
	1	0.66**	0.64**	عدم التردد في اتخاذ القرار
1	0.87**	0.89**	0.86**	الدرجة الكلية

(\*\*) دال عند مستوى دلالة 0,01

يتبين من خلال الجدول (6) أن معاملات الارتباط كلها دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يعني أن المقياس يتصف باتساق داخلي يدل على صدقه البنوي.

### 13-2-4-ثبات المقياس: تم الاعتماد في دراسة ثبات مقياس اتخاذ القرار على عدة

طرق وذلك للتأكد من أن المقياس يتمتع بمستوى ثبات موثوق به. وهي:

### 13-2-4-1-الثبات بالإعادة: تم استخراج معامل الثبات بطريقة الإعادة، على العينة

السابقة المؤلفة من (26) فرداً من العاملين في المصارف، ثم أعيد تطبيق المقياس للمرة الثانية على العينة نفسها بعد مضي أسبوعين من التطبيق الأول، وتم استخراج معاملات الثبات للمجالات المختلفة والدرجة الكلية عن طريق حساب معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني.

### 13-2-4-2-ثبات الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ: تم حساب معامل الاتساق

الداخلي للعينة نفسها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ.

وبالنظر إلى جدول (7) يلاحظ أنّ معامل ثبات الإعادة لمقياس اتخاذ القرار بلغ (0.87) وهي معاملات ثبات مرتفعة لأداة الدراسة وبالنظر إلى مجالات المقياس يتبين أنّ معاملات ثبات الإعادة تراوحت من (0.72) إلى (0.78) وهي أيضاً معاملات ثبات مرتفعة وجيدة لأغراض الدراسة.

كما يلاحظ من الجدول (7) أنّ معاملات ثبات الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ للمقياس بلغت (0.90) وهي معاملات ثبات مرتفعة وجيدة لأداة الدراسة، وبالنظر إلى مجالات المقياس يتبين أن معاملات الثبات تراوحت من (0.74) إلى (0.79) وهي معاملات ثبات مقبولة وجيدة لأغراض الدراسة.

### 13-2-4-3-طريقة التجزئة النصفية: كذلك أستخرج معامل ثبات التجزئة النصفية على

العينة نفسها من التطبيق الأول باستخدام معادلة سيبرمان - براون، ولقد بلغ معامل الثبات كما يظهر الجدول (7) في مجال التريث (0.73)، وفي مجال السرعة في اتخاذ القرار (0.69)، وفي مجال عدم التردد (0.80)، أما في الدرجة الكلية للمقياس فقد بلغ معامل الثبات (0.860) وهذه المعاملات تعد جيدة ومقبولة لأغراض الدراسة.

ويتضح مما سبق أنّ مقياس اتخاذ القرار يتصف بدرجة جيدة ومرتفعة من الصدق والثبات، تجعله صالحاً للاستخدام كأداة للدراسة الحالية.

وفيما يلي يبين الجدول (7) نتائج معاملات الثبات التي تم التوصل إليها.

جدول (7) يبين الثبات بطريقة الثبات بالإعادة وألفا كرونباخ.

التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ	الثبات بالإعادة	مجالات المقياس ودرجته الكلية
0.73	0.74	0.72**	مجال التريث في اتخاذ القرار
0.69	0.79	0.78**	مجال السرعة في اتخاذ القرار
0.80	0.77	0.73**	مجال عدم التردد في اتخاذ القرار
0.86	0.90	0.87**	الدرجة الكلية

(\*\*) دال عند مستوى دلالة 01,0

13-2-5- تصحيح المقياس: تكون المقياس في صورته النهائية من (44) بنداً موزعة على ثلاثة مجالات:

1- التريث في اتخاذ القرار (14) بنداً. 2- السرعة في اتخاذ القرار (15) بنداً. 3- عدم التردد في اتخاذ القرار (15) بنداً. وتتم الإجابة على عبارات المقياس بإحدى الإجابات: (نعم، أحياناً، لا)، فالعبارات تُعطى درجاتها وبالترتيب السابق على النحو التالي -1-2-3، وبذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد على هذا المقياس بالنسبة لكامل عبارات المقياس هي (132) درجة، وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد هي (44) درجة.

14- المعالجات الإحصائية: تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات باستخدام الحاسب، النسخة (17)، إذ تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام الاختبارات المعلمية والتمثلة بمعامل ارتباط بيرسون، واختبار (T. test) للعينات المستقلة لتحديد دلالة الفروق بين متغيرات الدراسة، وذلك بعد التأكد من أن عينة الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.

15- عرض نتائج أسئلة الدراسة وتفسيرها.

15-1- نتائج سؤال الدراسة الأول: ما مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة؟ للإجابة عن السؤال الأول تم القيام بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لأفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ومجالاته الفرعية، ثم تحديد مستوى الضغوط المهنية لديهم من خلال مقارنة المتوسطات الحسابية (الرتبية)

الضغوط المهنية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة في ضوء عدد من المتغيرات

بالمعيار الذي تم اعتماده والذي تم الحديث عنه في نهاية فقرة تصحيح مقياس الضغوط المهنية، والجدول الآتي يوضح ذلك.

الجدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط الرتبي ومستوى الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف على الدرجة الكلية للمقياس ومجالاته الفرعية

الترتيب	مستوى الضغوط المهنية	المتوسط الرتبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد البنود	العينة	مقياس الضغوط المهنية
2	كبير	3.496	3.370	34.96	10	115	الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة العمل
4	متوسط	3.271	5.143	32.71	10	115	الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء المصرفيين
3	متوسط	3.311	4.707	33.11	10	115	ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة
5	متوسط	2.797	4.750	27.97	10	115	ضغوط التطور والتقدم المهني
1	كبير	3.513	2.191	35.13	10	115	ضغوط المكانة الاجتماعية (الدخل والوضع المهني)
	متوسط	3.279	18.452	163.95	50	115	الدرجة الكلية

\* المتوسط الرتبي = المتوسط الحسابي ÷ عدد البنود مثال المتوسط الرتبي للمجال الأول (3.496=10÷34.96).

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين في المصارف الخاصة يقع في المستوى المتوسط على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ومجالاته الفرعية، وهذا يتفق مع كل من دراسة بوشوك (2000) ودراسة السقا (2009)، ودراسة أبو رحمة (2012)، ودراسة السكني (2013)، ودراسة الخدام والبلالونة (2015)، حيث أكدت جميع هذه الدراسات على أن العاملين في المصارف يتمتعون بمستوى متوسط من الضغوط المهنية على الرغم من أن هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما لاحظته الباحثة على أرض الواقع، من أن التعامل مع

العملاء المصرفيين على اختلاف فئاتهم، فيه نوع من الضغط المهني الذي لا يوجد عند غيرهم من الموظفين، بالإضافة لظروف بيئة العمل، والظروف الاقتصادية للعاملين والتي تتعكس على أدائهم في عملهم. وضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة، والبيئة العامة للفرد تختلف عما عليه لدى الآخرين والتي فيها الكثير من الضغط النفسي والمهني.

#### 15-2- عرض نتائج فرضيات الدراسة وتفسيرها:

15-2- نتائج الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم القيام باستخدام معامل (ارتباط بيرسون) لاختبار طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة، والجدول الآتي يوضح النتائج:

الجدول (9) يبين معامل ارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط المهنية واتخاذ القرار

القرار	مستوى الدلالة	ترابط بيرسون	الضغوط المهنية*اتخاذ القرار
دالة عند (0.01)	0.000	-0.812**	ترابط بيرسون
		115	العدد

بالنظر إلى النتيجة في الجدول (9) نلاحظ أن قيمة ترابط (بيرسون) بلغت (-0.812) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، بين أفراد العينة على مقياس الضغوط المهنية ودرجاتهم على مقياس اتخاذ القرار، أي أنه كلما ارتفع مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين كلما تأثر لديهم اتخاذ القرار والعكس صحيح. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من السقا (2009)، التي أشارت إلى وجود علاقة طردية سالبة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى الأفراد. ودراسة الخدام والبلالونة (2015) والتي بينت وجود علاقة عكسية (سالبة)، بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات الإدارية، وبينت دراسة عبد الله (2009)، وجود علاقة سالبة من حيث تأثير ضغوط العمل، فكلما انخفض مستوى إتباع

خطوات عملية اتخاذ القرارات، وكلما قل مستوى الضغوط زاد مستوى اتباعهم لخطوات عملية اتخاذ القرارات. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن شخصية الفرد عبارة عن بناء متكامل، فإذا كانت الضغوط المهنية لدى الفرد بسيطة فإنه سيتمتع أيضاً بالصحة النفسية التي تؤدي به إلى اكتساب عادات مناسبة، وفعالة تمكنه من الرضا عن ذاته، وعن عمله، وتساعد في معاملة الآخرين، وعلى مواجهة المواقف التي تحتاج إلى اتخاذ القرارات الفعالة، حيث أن مواقف الحياة وبيئة العمل دوماً بحاجة إلى اتخاذ قرارات، وتتصل القرارات بتحقيق أهدافنا ومطامحننا، وإنجاز أعمالنا وإشباع حاجاتنا في إطار اجتماعي ومهني تحكمه قواعد ونظم، وقوانين، ومعايير سلوكية معينة. فالضغوط المهنية المختلفة تؤثر على الفرد العامل وأداءه المهني أثناء العمل، حيث يشعر بالتوتر والإجهاد، وقد تتوتر علاقته مع زملائه، ومع رئيسه في العمل، ومع العملاء المصرفيين، ويصبح انفعالياً، كما أن الضغوط المهنية تستمر معه للمنزل حيث تؤثر على علاقته مع أفراد أسرته والمحيطين به في مجتمعه، وهذه الضغوط تؤثر على قراراته المهنية في العمل من حيث التردد أو عدم التردد في اتخاذ القرار أو السرعة في اتخاذ القرار، وهذا يؤدي إلى أخطاء في العمل أو في التعامل مع المحيطين به، ويؤدي إلى المزيد من القلق والتوتر في مجال العمل، ويصبح مكان العمل مصدر قلق وتهديد شديد للفرد العامل.

**3-15- نتائج الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية وفقاً لتغير المؤهل العلمي (إجازة جامعية وما فوق -معهد فأقل).**

للتحقق من الفرضية الثانية تم استخدام اختبار (T.test) للعينات المستقلة، حيث حسبت الفروق بين متوسطات درجات العاملين في المصارف وفقاً لمؤهلهم العلمي على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ومجالاته الفرعية كما هو موضح في الجدول (10).

**الجدول (10) يبين دلالة الفروق بين متوسطات درجات العاملين وفقاً لمؤهلهم العلمي على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ومجالاته الفرعية.**

القرار	القيمة الاحتمالية	د.ح	قيمة (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	مقياس الضغوط المهنية
دال	0.000	113	829.3	3.198	33.66	50	جامعة وما فوق	الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة العمل
				3.174	35.95	65	معهد فأقل	
دال	0.000	113	4.825	4.263	30.30	50	جامعة وما فوق	التعامل مع العملاء المصرفيين
				5.016	34.57	65	معهد فأقل	
دال	0.000	113	4.628	3.594	30.98	50	جامعة وما فوق	ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة
				5.825	34.75	65	معهد فأقل	
دال	0.000	113	4.816	4.085	25.74	50	جامعة وما فوق	ضغوط التطور والتقدم المهني
				4.535	29.68	65	معهد فأقل	
دال	0.004	113	2.976	1.764	34.46	50	جامعة وما فوق	ضغوط الدخل والمكانة الاجتماعية
				2.355	35.65	65	معهد فأقل	
دال	0.000	113	4.926	15.500	155.14	50	جامعة وما فوق	الدرجة الكلية
				17.757	170.72	65	معهد فأقل	

يلاحظ من الجدول (10) بأن قيمة (T) للدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية بلغت (4.926)، بينما بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يشير إلى أن هناك فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العاملين وفقاً لمؤهلهم العلمي على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ومجالاته الفرعية، لمصلحة المتوسط الأعلى وبالرجوع إلى مجالات المقياس يلاحظ أن هذه الفروق كانت دالة لمصلحة العاملين في المصارف المؤهلين بـ(معهد فأقل)، في جميع مجالات المقياس؛ حيث كانت متوسطات هذه المجالات دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتفسر الباحثة ذلك بأن العاملين الذين لديهم مؤهل (معهد فأقل)، يتعرضون لضغوط مهنية بشكل أكبر في عملهم، بحكم المهام والأعمال التي يقومون بها والملقاة على عاتقهم، وهم يشغلون أعمال فيها الكثير من المسؤولية تجاه العملاء المصرفيين، وهم مسؤولون عن التعامل مع العملاء المصرفيين وتلبية خدماتهم، وهذا بحد ذاته ضغط كبير يتعرضون له، وهم أقل قدرة على التعامل مع الضغوط من العاملين ذوي المؤهلات العلمية الأعلى (جامعة وما فوق)، الذين لديهم ضغوط مهنية أيضاً ولكن بحكم مؤهلاتهم وخبرتهم يكون

لديهم قدرة أكبر على التعامل معها، وهذا يشير إلى أهمية دور التعليم والمؤهلات العلمية في إكساب الفرد الطرائق الفعالة في التعامل مع الضغوط، فكلما كان الفرد أكثر خبرة وكفاءة أكاديمياً كلما أصبح أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط في بيئة عمله، وهذا يؤكد على أهمية تدريب العاملين في المصارف باختلاف مؤهلاتهم أثناء الخدمة وبشكل مستمر بما يفيدهم في عملهم ومنها استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية.

كما أن محدودية فرص الترقية وتوزيع الفرص يؤثر سلباً على العاملين ويسبب لهم مزيد من الضغوط. وإن عدم كفاية الرواتب والأجور مقارنةً مع متطلبات المعيشة يؤدي إلى زيادة الضغوط المهنية لديهم.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة في ضوء نتائج بعض الدراسات التي بينت أن مستوى الضغوط المهنية يتأثر بعدد كبير من المتغيرات من أهمها، مستوى الدخل، والمستوى التعليمي، ودرجة توافر مستلزمات الحياة المادية والأساسية، وبالتالي فإنه كما أوصت دراسة الخدام والبلالونة (2015)، يجب العمل على إيجاد استراتيجيات فاعلة ومناسبة، للتعامل مع الضغوط المهنية والتخفيف قدر المستطاع من الآثار السلبية لها. كما أنه يجب العمل على تحسين الأجور لتناسب مع متطلبات المعيشة. وتوفير فرص الترقية مع ضرورة مراعاة العدالة في توزيع الفرص.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من أبو رحمة (2012)، واختلفت عن نتيجة دراسة السقا (2009) ودراسة الخدام والبلالونة (2015)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في متغير ضغط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

**4-15- نتائج الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اتخاذ القرار وفقاً لمؤهلهم العلمي (إجازة جامعية وما فوق -معهد فأقل).**

للتحقق من الفرضية الثالثة تم استخدام اختبار (T.test) للعينات المستقلة، حيث حسبت الفروق بين متوسطات درجات العاملين في المصارف وفقاً لمؤهلهم العلمي على الدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار ومجالاته الفرعية كما هو موضح في الجدول (11).

الجدول (11) يبيّن دلالة الفروق بين متوسطات درجات العاملين في المصارف وفقاً لمؤهلهم العلمي على الدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار ومجالاته الفرعية.

القرار	القيمة الاحتمالية	د.ح	قيمة (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	مقياس اتخاذ القرار
دال	0.000	113	4.416	4.439	24.08	50	جامعة وما فوق	الترتيب في اتخاذ القرار
				6.139	19.54	65	معهد فأقل	
دال	0.000	113	4.221	5.293	27.16	50	جامعة وما فوق	السرعة في اتخاذ القرار
				8.629	21.31	65	معهد فأقل	
دال	0.000	113	4.741	5.579	28.18	50	جامعة وما فوق	عدم التردد في اتخاذ القرار
				5.310	23.31	65	معهد فأقل	
دال	0.000	113	5.430	11.843	79.42	50	جامعة وما فوق	الدرجة الكلية
				18.942	64.15	65	معهد فأقل	

يلاحظ من الجدول السابق أن القيم الاحتمالية للدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار ومجالاته الفرعية أصغر من (0.01) وهذا يشير إلى وجود فروق بين العاملين في المصارف وفقاً لمؤهلهم العلمي على هذا المقياس ومجالاته الفرعية، وبالرجوع إلى المتوسطات الحسابية يتبين أن هذه الفروق كانت لصالح العاملين المؤهلين (جامعة وما فوق)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأنه كلما زاد المستوى الدراسي كلما اتسعت مدارك الشخص وكلما زادت خبرته في كيفية التعامل مع ما قد يعترضه من مواقف وإشكاليات تضطره لاتخاذ القرار، فالأفراد العاملون المؤهلون ب (جامعة وما فوق)، لديهم خبرة مهنية كبيرة في مجال العمل بحكم تخصصهم الجامعي العالي، ولذلك فهم يترشون عندما يحتاج الأمر إلى ترتيب في اتخاذ القرار نتيجة عدم الإحاطة بجميع جوانب الموقف الذي قد يواجهونه، ويتخذون القرار بسرعة عندما يحتاج الأمر إلى عدم التردد وإلى سرعة في اتخاذ قرار سريع وعاجل، وهذا ما قد يفسر تفوق الجامعيين على المعاهد في الدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار ومجالاته الفرعية.

بمعنى أن العاملين في المصارف الحاصلين على مؤهل جامعة وما فوق هم أكثر فاعلية في عملهم وأكثر قدرة على اتخاذ القرار. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين في المصارف الحاصلين على مؤهل علمي أعلى (جامعة وما فوق) غالباً ما يكونون أكثر قدرة على التعامل مع متطلبات عملهم مع العملاء المصرفيين، بحكم تخصصهم في

ميدان العمل، وبحكم أنهم يشغلون مواقع مهنية في المؤسسة بسبب شهاداتهم الجامعية والتي تتيح لهم موقع المسؤولية اتخاذ القرار بحكم تعليمهم الجامعي وتخصصهم في المجال والوظيفة التي يعملون فيها وهذا الأمر يكسبهم الكثير من الخبرات العملية المهنية والكفاءة نتيجة الممارسة والتخصص في مجال العمل، ويزيد بالتالي من مستوى قدرتهم على اتخاذ القرار، بشكل أكبر من الأفراد الحاصلون على مؤهل معهد فأقل.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة دوقان وكازاك (Dogan & Kazak, 2010) التي أشارت إلى أن اتخاذ القرار يزداد بزيادة المؤهلات العلمية الأعلى. ودراسة كيرسنيك (Ceresnik, 2012) والتي أشارت إلى أن الأفراد في السنوات الأخيرة يكونون أقدر على اتخاذ القرار من الأفراد في السنوات الأولى من الدراسة الجامعية.

واختلفت عن نتيجة دراسة دي فابيو وآخرون (Di Fabio et al, 2012) ودراسة السقا (2009)، ودراسة الخدام والبلالونة (2015)، التي بينت عدم وجود فروق في اتخاذ القرار وفقاً للمؤهل العلمي.

**5-15- نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث).**

للتحقق من الفرضية الرابعة جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في المصارف أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية، وعلى الدرجات الفرعية له، ومن ثم استخدام اختبار (T.Test) للتحقق من دلالة الفروق بين العاملين في المصارف وفقاً لمتغير النوع، وجاءت النتائج موضح في الجدول (12).

الجدول (12) يبين دلالة الفروق بين درجات العاملين في المصارف أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ومجالاته الفرعية وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث)

مقياس الضغوط المهنية	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	د.ح	القيمة الاحتمالية	القرار
الضغوط الناتجة عن ظروف بيئة	ذكور	44	35.41	2.527	1.135	113	0.259	غير دال

				3.790	34.68	71	إناث	العمل
غير دال	0.323	113	0.993	5.107	33.32	44	ذكور	الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء المصرفيين
				5.166	32.34	71	إناث	
غير دال	0.238	113	1.185	4.564	33.77	44	ذكور	ضغوط العلاقة مع الزملاء والإدارة
				4.779	32.70	71	إناث	
غير دال	0.268	113	1.113	4.551	28.59	44	ذكور	ضغوط التطور والتقدم المهني
				4.860	27.58	71	إناث	
غير دال	0.472	113	0.722	1.681	35.32	44	ذكور	ضغوط الدخل والمكانة الاجتماعية
				2.458	35.01	71	إناث	
غير دال	0.262	113	1.127	16.931	166.41	44	ذكور	الدرجة الكلية
				19.294	162.42	71	إناث	

يلاحظ من الجدول (12) بأن قيمة (T) للدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية بلغت (1.127)، بينما بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.262) وهي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي لها (0.05) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في المصارف الذكور والإناث على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية، ومجالاته الفرعية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السقا (2009)، ودراسة أبو رحمة (2012)، ودراسة الخدام والبلاونة (2015)، التي بينت عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية فيما يخص متغير النوع بالنسبة لمصادر الضغوط المهنية.

وتفسر الباحثة عدم وجود فروق تُعزى لمتغير النوع بين الذكور والإناث على الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية والمجالات الفرعية له، إلى تشابه الظروف الزمانية والمكانية والخدمية التي يمر بها هؤلاء العاملون، كما أن كلاً من الذكور والإناث يقومون بنفس المهام والأعمال في المصارف التي يعملون بها، وهم يتعرضون لنفس الضغوط المهنية التي تجعل أداءهم متقارب بشكل كبير، وهم من بيانات متقاربة من حيث جميع الظروف الحياتية والشخصية والاجتماعية، وإن الظروف التي يعايشها كلا الجنسين في الحياة الطبيعية وفي

المصارف تولد الضغوط لديهم؛ وذلك نتيجة طبيعة الحياة الصعبة والظروف المحيطة، والتي يتعرضون لها بنفس الوقت.

#### 15-6-نتائج الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات

درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اتخاذ القرار وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث).

للتحقق من هذه الفرضية جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في المصارف على الدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار والمجالات الفرعية له، ومن ثم استخدام اختبار (T.Test) للتحقق من دلالة الفروق بين العاملين في المصارف وفقاً لمتغير النوع، وجاءت النتائج كما في الجدول (13).

الجدول (13) يبين دلالة الفروق بين درجات العاملين في المصارف أفراد عينة الدراسة على

الدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار ومجالاته الفرعية وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث)

مقياس اتخاذ القرار	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	د.ح	القيمة الاحتمالية	القرار
التربيت في اتخاذ القرار	ذكور	44	20.77	6.612	1.061	113	0.291	غير دال
	إناث	71	21.97	5.401				
السرعة في اتخاذ القرار	ذكور	44	23.27	7.147	0.618	113	0.538	غير دال
	إناث	71	24.21	8.354				
عدم التردد في اتخاذ القرار	ذكور	44	25.64	5.775	0.297	113	0.767	غير دال
	إناث	71	25.30	6.102				
الدرجة الكلية	ذكور	44	69.68	17.741	0.559	113	0.577	غير دال
	إناث	71	71.48	16.128				

يلاحظ من الجدول (13) بأن قيمة (T.test) للدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار بلغت (0.559)، بينما بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.577) وهي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي لها (0.05) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث على الدرجة الكلية لمقياس اتخاذ القرار، ومجالاته الفرعية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السقا (2009)، ودراسة الخدام والبلالونة (2015)، ودراسة دوقان وكازاك (Dogan & Kazak, 2010) التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في اتخاذ القرار. وتفسر الباحثة عدم وجود فروق بين

الذكور والإناث في اتخاذ القرار لأن كلا الجنسين لديهم نفس القدرات والتصورات عن اتخاذ القرار، فخبراتهم وقدراتهم المهنية متقاربة بشكل كبير ولذلك جاءت متوسطاتهم قريبة جداً، وهم في هذه المصارف يقومون بذات الأعمال التي لا تتأثر بالنوع (الذكورة والأنوثة) وتجعل الفروق فيها لصالحه.

كما أن كل من الذكور والإناث يتعرضون لمواقف تحتاج لاتخاذ قرار، وبما أن الأفراد يعملون في ذات المصارف فإنهم يتعرضون لنفس المواقف والظروف وتمر عليهم نفس الإشكاليات والتي تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة لحلها ومعالجتها، سواء أكانوا ذكوراً أم إناثاً، وفي أيامنا الحالية زالت تلك الفروق القديمة بين الذكور والإناث حيث أن كل من الذكور والإناث أصبحوا متساوون في الحقوق والواجبات، وفي العمل والإنجازات وأصبحت الإناث مسؤولات مثل الذكور، وأصبح يتنافسن معهم ويتفوقن عليهم في كثير من الأحيان، وهذا ما وضعهن في موضع اتخاذ القرار مثلن مثل الذكور وأصبح لزاماً عليهن أن يتخذن قراراتهن على أكمل وجه، وهذا ما يفسر سبب عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في اتخاذ القرار.

#### 16. مقترحات الدراسة:

استناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم المقترحات الآتية:

16-1- تحسين ظروف العمل للعاملين في المصارف الخاصة وخاصة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والنفسي مما قد يقلل من حدة الضغوط المهنية التي يتعرضون لها.

16-2- الاهتمام بإعداد البرامج الإرشادية والنفسية التي من شأنها تحسين القدرة على اتخاذ القرار للعاملين في المصارف ومساعدتهم على التخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يتعرضون لها.

16-3- إجراء دراسات تحليلية لمصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في المصارف الخاصة وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المهني لدى هؤلاء العاملين وفق متغيرات عديدة.

الضغوط المهنية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من العاملين في المصارف الخاصة في ضوء عدد  
من المتغيرات

---

16-4-تدريب العاملين في المصارف الخاصة أثناء الخدمة وبشكل مستمر بما يدعم  
كفاءتهم المهنية ويزيد من قدرتهم على التعامل مع الضغوط المهنية.

## 17. المراجع:

### 17-1-المراجع العربية:

1. أبو دقة، منيرة هندي. (2012). الثقة بالنفس وعلاقتها باتخاذ القرار، دراسة ميدانية على عينة من مديري المدارس المعهد الرسمية في محافظتي دمشق وريفها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، دمشق، سورية.
2. أبو رحمة، محمد. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو زور، رامي بكر. (2014). ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
4. الإمام، محمد صالح وعاشور، محمد سميح إسماعيل (2005). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية التعلم لدى معلمي الطلبة المعاقين سمعياً وبصرياً وعقلياً، عمان، الأردن: دار الفكر للنشر.
5. بارون، خضر عباس (1999). دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، المجلة التربوية، مج 13.
6. الحاج صالح، منهل محمد عبد الله. (2019). أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية دراسة ميدانية على بنك الأسرة في الفترة من 2010م إلى 2018م، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، السودان.
7. الخدام، حمزة خليل؛ والبلونة، عادل سعد. (2015). ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية الأردنية دراسة حالة: محافظة البلقاء، مجلة الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، م27، ع1، ص ص 177-210.

8. الخرايشة، عمر محمد عبد الله والقمش، مصطفى نوري مصطفى. (2009). مصادر الضغوط لدى المعلمين والمعلمات في المدارس المعهد الحكومية بمحافظة البلقاء في الأردن، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الأول، العدد الثاني، رجب 1430هـ، يوليو 2009م.
9. خليل، منى عطية. (2009). الإدارة واتخاذ القرار في عصر المعلوماتية من منظور الخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، ص90.
10. الخولي، صلاح زهران. (2009). مراكز المعلومات ودورها في صنع ودعم القرار التربوي في الإدارة التعليمية. دار العلم والإيمان، القاهرة، مصر، ص16.
11. الزراد، فيصل محمد خير، ويحيى، علي محمد. (1986). الإحصاء النفسي والتربوي "مبادئ الإحصاء والإحصاء المتقدم"، دبي: دار القلم.
12. السقا، ميسون. (2009). أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
13. السكني، منال. (2013). ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظتي غزة والشمال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.
14. السلمي، علي. (1995). السياسات الإدارية في عصر المعلومات، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
15. شريف، ليلي. (2003). أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ - ب) لدى أطباء الجراحة (القلبية والعصبية والعامية). رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
16. طعمة، أمل أحمد. (2010). اتخاذ القرار والسلوك القيادي. دار دبيونو للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص9-39.

17. عبد الله، أبو القاسم محمد. (2009). ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرار في القطاع المصرفي بالدراسة الميدانية على البنك الزراعي السوداني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
18. عبيدات، سهيل. (2007). إدارة الوقت وعملية اتخاذ القرارات والاتصال للقيادة الفعالة. ط1، عالم الكتب الحديث، إربد، الاردن، ص65-66.
19. العميري، محمد فواز. (1996). قياس وتحليل تكاليف ضغوط العمل، دراسة تطبيقية مستخلصات رسائل الماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز. جدة.
20. عودة، أحمد وملكاوي، فتحي. (1992). أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، الطبعة الثانية، إربد: مكتبة الكتاني.
21. فلية، فاروق عبده، والسيد محمد عبد المجيد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
22. مخائيل، امطانيوس. (2008). القياس والتقويم في التربية الخاصة. ط6. منشورات جامعة دمشق. سورية.
23. مريم، رجاء. (2006). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
24. المشعان، عويد سلطان. (1998). مصادر الضغوط في العمل (مقارنة بين الموظفين الحكوميين وغير الحكوميين في القطاع الحكومي)، المجلة المصرية للدراسات النفسية، القاهرة: توزيع مكتبة الأنجلو المصرية.
25. مصطفى، منصور. (2010). الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها، الجزائر، المحمدية: منشورات قرطبة.

26. الهاشمي، عبد الرحمن والعزاوي، فائزة. (2013). العوامل المؤثرة في أداء معلمي اللغة العربية في المدارس الحكومية في الوطن العربي ومقترحات حلولها، المؤتمر الدولي الثاني للغة العربية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، دبي، الإمارات.

2-17-المراجع الأجنبية:

1. Buchok, J. (2000). **flash: you are stressed**. Computing Canada. Available. <http://web12.epnet.com/delivery.asp>.
2. CERESNIK, M.(2012). Decision-making and cognitive structuring of students at university. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, Vol. 55, p196-205.
3. Day. A & Jerige. S (2002): examining, type a behavior pattern to explain the relationship between job stressors and psychological outcomes **journal of occupational health psychology** vo. N2, 109-120.
4. Di Fabio, Annamaria; Palazzeschi, Letizia; Bar-On, Reuven. (2012). The Role of Personality Traits, Core Self-Evaluation, and Emotional Intelligence in Career Decision-Making Difficulties, **Journal of Employment Counseling**, v49 n3 p118-129, Italia.
5. DOGAN, T& KAZAK, M. (2010). The investigation of the relationship between students' decision making skills and parental attitudes. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, VOL2 , PP 2556–2560.
6. Greiner, B.A., Krause, N. (1998). **Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators**: A theoretical framework and empirical evidence, *Occupational Health Psychology*, Apr;3(2):130-46. doi: 10.1037//1076-8998.3.2.130.
7. Schoob, Christian. (2000). Personality and Job Performance Under non-Routine Conditions, **Dal-B**, 61/11, p. 6173.
8. Volkan, Vamik. (2004). **Blind Trust: Large Groups and Their Leaders in Times of Crisis and Terror**. Charlottesville, VA: Pitchstone Publishing Journal for Social Action in Counseling and Psychology Volume 1, Number 2 Fall 2007.