

## مقدمة:

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر و التهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفاعلية للحد من آثارها الضارة ،فإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغيير السريع و المستمر الذي يصعب ملاحقته في كافة المجالات، حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر، بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية، أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات ،فالسمة المميزة لعملية التغيير في وقتنا الحاضر هي التسارع الرهيب الذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته الذاتية وعقباته الخطيرة من النواحي النفسية والاجتماعية، فقد ذكر "توفلر" (1990م) " بأن التغيير المتسارع لا يقرع أبواب الصناعات والشعوب فحسب ولكنه يتغلغل في أعماق حياتنا الشخصية ويرغمنا أن نلعب أدوارا جديدة، ويواجهنا بأخطار مرض نفسي جديد، عنيف مدمر، هذا المرض يمكن ان نسميه (صدمة المستقبل) وبعض المعرفة بمسبباته وأعراضه تساعد بلا شك على تغيير بعض الأشياء، التي تبدو دون ذلك وكأنها تتعدى أي تحليل عقلي، وبالتالي فإن صدمة المستقبل ظاهرة زمنية من نتاج المعدل المطرد السرعة للتغيير في المجتمع .(توفلر،1990ص11،1).

وإذا كان "توفلر" أطلق مسمى صدمة المستقبل على هذا العصر الذي يتسم بالتغيير المتسارع، فإن هناك من أطلق على هذا العصر عدة مسميات منها "عصر الألاستمرارية" و"عصر الانفجار المعرفي" و"عصر الاضطراب البيئي" و"عصر عدم التأكد" .

والنتيجة المتوقعة لذلك هي تعريض العاملين لمستويات عالية من الضغوط والتوترات والتي تترك آثارها النفسية والاجتماعية على كل من الأفراد و المنظمات والمجتمع بصفة عامة، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروفا عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب، والقلق والخوف والإحباط والغضب، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وينعكس بدوره على مستويات أدائهم في العمل ويحد من قدرتهم على

تحقيق الأهداف التنظيمية، و تأتي معظم هذه الضغوط والتوترات من مصادر مرتبطة بالعمل ومن المنظمات التي نقضي فيها جزءا كبيرا من حياتنا كما تأتي من البيئة الخارجية التي تؤثر على كل من الأفراد والمنظمات. وقد أكد " الكبيسي (1998) " على ان السلوك الإنساني أصبح هو المحور الأساسي والرئيس لنجاح أي منظمة أو فشلها، لان الإنسان هو العنصر الحي الوحيد الذي يسهم في تحريك كل الطاقات و المتغيرات أو المدخلات في العملية التنظيمية بوجه عام، فيعتبر البشر المتغير المحوري في كل المنظمات والذي بدونه تفقد الأصول المادية قيمتها تماما فالبشر إذن الذين يخلقون الحركة في المنظمات، وهم الذين يبعثون فيها مظاهر النشاط والعمل، وهم يقومون بهذا الدور لأن المنظمات هي أدواتهم للإنتاج والتبادل وإشباع الحاجات، وتعد فاعلية الذات من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة، وبين المنظمات من جهة أخرى، فالأفراد ذوي فاعلية الذات المهنية المرتفعة يميلون لبذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم، كما يميل هؤلاء الأفراد إلى تأييد ودعم قيم المنظمة والبقاء فيها لفترة أطول، وعليه أن فاعلية الذات تؤكد على أن جميع العمليات التي تحدث التغيرات النفسية والسلوكية تعمل على تعديل الشعور بفاعلية الذات، كما أنه تشير إلى معتقدات الفرد في قدرته على ممارسة التحكم في الأحداث التي تؤثر على حياته، فهي لا تهتم بالمهارات التي يمتلكها الفرد فحسب، وإنما تهتم أيضا بما يستطيع الفرد عمله بالمهارات التي يمتلكها. وبالتالي فإنه كلما كان لدى العاملين فاعلية لمنظماتهم ومؤسساتهم، استطاعت هذه المؤسسات والمنظمات القيام بدورها وتحقيق أهدافها على أكمل وجه، وعليه سعت المنظمات لكسب فاعلية موظفيها وصار ذلك أمرا ضروريا بالنسبة لأي مؤسسة كانت .

وانطلاقا من حيوية موضوع ضغوط العمل وأهمية فاعلية الذات بالمؤسسة سونلغاز بالمسيلة لذلك اتجهت الباحثة إلى تقسيم البحث إلى خمسة فصول وهي كالاتي :

الفصل الأول: إطار مفاهيمي للدراسة تطرقت الباحثة فيه إلى عرض إشكالية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة، فرضيات الدراسة وفي الأخير مصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: خاص بالضغوط العمل حيث تعرضنا فيه إلى مفهوم الضغوط، علاقة الضغوط بالمفاهيم الأخرى، لمحة تاريخية عن ضغوط العمل، النظريات المفسرة للضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، أنواع ومراحل ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، آثار وأساليب ضغوط العمل.

الفصل الثالث: خاص بفاعلية الذات حيث تعرضنا فيه إلى مفهوم فاعلية الذات، والنظرية المفسرة لفاعلية الذات، علاقة فاعلية الذات ببعض المفاهيم الأخرى، خصائص فاعلية الذات، أنواع والتحليل التطوري لفاعلية الذات، أبعاد فاعلية الذات ومصادرها وآثار فاعلية الذات المهنية.

الفصل الرابع: تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية الميدانية المتبعة في الدراسة.  
الفصل الخامس: تم التعرض إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة وفي الأخير قمنا باستخلاص النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا.