

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية

أثر الرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل
بالتطبيق على العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة

العنوان باللغة الإنجليزية

**The Effect of Job Satisfaction on Coping Strategies for
Occupational Stress: An Applied Study on Employees of
the Personal Status Court in Jeddah**

اسم الباحث : معتز سامي معتوق ولي

الرقم الأكاديمي : ٢٤١٠٠٢٥٨٩

الكلية : الإدارة

1446-2025

مقدمة الدراسة

يُعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء الأفراد وتفاعلهم مع بيئة العمل، خاصة في ظل التحديات والضغوط النفسية والمهنية التي يواجهها العاملون في القطاعات القضائية. ويُعتبر الرضا الوظيفي ومواجهة ضغوط العمل من المتغيرات الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين في البيئات القضائية، حيث تتطلب هذه البيئات مستويات عالية من التركيز والتحمل النفسي نظراً لطبيعة العمل الحساسة والمعقدة. وتكتسب هذه المتغيرات أهمية خاصة، حيث إن تفاعلها يمكن أن يؤثر على كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة.

ويعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين، وذلك لأن الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل ومن ثم من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية مما يترتب عليه الفائدة للمنظمات والعاملين فيها (الدوسري، 2020).

لذلك يُعتبر الرضا الوظيفي أحد الأهداف الأساسية التي تسعى جميع المؤسسات إلى تحقيقها، لما له من آثار إيجابية تنعكس على الفرد والمؤسسة في آنٍ واحد. فهو يسهم في استقرار العاملين، ويعزز من دوافعهم الإيجابية، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم. وقد تناولت العديد من الدراسات الرضا الوظيفي باعتباره مؤشراً على مدى الإخلاص والانتماء الذي يُبديه الموظف تجاه عمله، وهو ما ينعكس بدوره على تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة إنتاجيتها ورفع كفاءتها، إلى جانب تحفيز العامل على بذل المزيد من الجهد لتحقيق تلك الأهداف (عصماني، 2017).

كما ويعتبر الرضا الوظيفي موضوع ذو أهمية كبيرة للعاملين في المنظمات، ورغبتهم في الاستمرار بالعمل، حيث إن رضا العاملين عن مهامهم تعكس كفاءة أدائهم، وذلك لأن الرضا الوظيفي يمثل جميع المشاعر النفسية والسيكولوجية السلبية كانت أم الإيجابية التي تواجه العاملين حول طبيعة وظائفهم، وتوقعاتهم بما يجب أن توفر لهم (Uhl-Bien et al., 2023).

وقد تم تعريف الرضا المهني على أنه الموقف الذي يشكله الأشخاص تجاه مهنتهم أو بيئة عملهم من خلال مراعاة مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكياتهم، ويصف مدى حبهم لها، لكنه يتأثر بخبرات عمل الموظفين بالإضافة إلى وضعهم الحالي وتوقعاتهم المستقبلية (Platsidou & Salman, 2012). وتم تعريفه أيضاً بأنه حالة نفسية تعبر عن درجة إحساس المعلم بالارتياح النفسي اتجاه

مهنة التعليم عند ممارسته لها، التي تكون ناتجة عن الفرق بين ما يقدمه المدرس وبين الطموحات والحاجات التي يرغب في تحقيقها وبين ما جلبته له المهنة، فإذا حصل على حاجات تعادل أو تفوق توقعاته شعر بالرضا، أما إذا حصل على حاجات أقل من توقعاته شعر بعدم الرضا (Dalal et al., 2023). وتم تعريفه على أنه الدرجة التي يكون لدى الموظفين فيها توجه عاطفي إيجابي تجاه الوظيفة، بمعنى التفضيل أو عدم التفضيل الذي ينظر به الموظفون إلى عملهم، ويشمل الرضا الإجمالي الرضا عن العمل، وعما يحيط بالموظف من مؤثرات بحيث يشعر بالأمن والارتياح، وكل ما يتعلق بجوانب بيئة العمل (Kumari & Pandey, 2023).

وتؤكد الأدبيات الحديثة أن الرضا الوظيفي يرتبط بعدة عوامل مثل بيئة العمل، التقدير، والدعم الاجتماعي، كما أنه يمثل مزيجًا من المشاعر النفسية والسلوكية تجاه العمل، ويتأثر بتوقعات الفرد ومدى تحقيقها (Platsidou & Salman, 2012; Dalal et al., 2023) وأوضحت دراسات متعددة أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تقليل نية ترك العمل والتخفيف من آثار الضغوط النفسية والمهنية (Anees et al., 2021; Ramlawati, 2021).

ومن جهة أخرى، تشكل ضغوط العمل أحد التحديات الكبرى في بيئات العمل الحديثة، حيث تؤثر سلبًا على الأداء النفسي والجسدي للعاملين، وقد تؤدي إلى الاحتراق النفسي، وانخفاض الدافعية، وانعدام الإبداع (Reddy et al., 2019; Palaniappan et al., 2023). وترتبط هذه الضغوط بعوامل متعددة، من بينها الظروف السيئة التي يمر بها الفرد، والتي تجعله غير قادر على التفاعل الفاعل مع بيئة العمل، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وتشويش الذهن، وهو ما يُضعف من كفاءة إنجاز المهام المطلوبة (Prasanti et al., 2018). وفي هذا السياق، ركزت بعض الدراسات على أهمية استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع هذه الضغوط، والتي تتنوع بين أساليب معرفية، وسلوكية، وعاطفية، وتسهم بشكل فعال في التخفيف من آثار التوتر وتحقيق التكيف (Graziani & Swendsen, 2005; Cancio et al., 2018).

ويؤكد (Reddy et al., 2019) أن ارتفاع مستوى الضغوطات لدى الفرد وعدم قدرته على مواجهتها يصل بالفرد إلى حالة من الاحتراق النفسي الذي يؤدي إلى حالة من اللامبالاة وانخفاض الدافعية وفقدان القدرة على التجديد والابداع، والعمل بشكل ألي لا يصاحبه الاندماج الذاتي في مكان العمل. وفي هذا الجانب لا بد من التأكيد هنا أن زيادة الاهتمام بضغوط العمل تعود إلى أثارها السلبية في أداء الافراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومؤسساتهم.

وتختلف المسئوليات والضغوط التي يتعرض لها الإداريون باختلاف مستوياتهم ودرجاتهم، فإذا كانوا في قمة الهرم الإداري كانت مسئولياتهم أعم وأشمل، وإذا كانوا في قاعدته كانت مسؤولياتهم أخص وأضيق. وكثيراً ما تكون مسئولية الإداري في المستوى الأدنى معادلة في خطورتها المسئولية الإداري في المستويات الأعلى وقد تفوقها في بعض الأحيان (أبو معمر، 2009، 49). كما أن زيادة المسئولية في العمل كتحمل مسئولية الأشياء المادية أو تحمل مسئوليات تتعلق بالأشخاص قد تؤدي إلى الشعور بالتوتر و القلق ومن ثم بالضغوط، ولعل أكثر من يتعرض للضغوط الناتجة عن زيادة المسئولية، وعبء العمل هم الإداريون نظراً لثقل المسئوليات التي يتحملونها (العتيبي وجابر، 2011، 18).

وأشار (Palaniappan et al., 2023) إلى أن الضغوط المهنية قد تظهر بأكثر من صورة، فقد تظهر عن طريق الإجهاد البدني الذي يؤثر على أجزاء مختلفة من الجسم، وهذه هي الطريقة الأكثر شيوعاً التي يظهر بها الضغط المهني، وتتراوح من الصداع الخفيف أو آلام الجسم إلى الصداع النصفي الشديد؛ وقد تظهر أيضاً عن طريق الضغط النفسي، الذي يؤثر على قدرات التفكير العقلاني لدى الفرد ويمكن أن يؤدي إلى فقدان الذاكرة والتركيز أو الاكتئاب والقلق؛ أو عن طريق الضغط السلوكي، الذي يسبب تغييراً في العادات المعتادة أو الطبيعية للفرد، كالشراهة عند تناول الطعام أو الجوع، والإفراط في النوم أو فقدانه، وتجاهل أداء المهام أو الواجبات العادية وتجنب المسئوليات والتغيب عن العمل.

كما وبدأ الاهتمام في السنوات الأخيرة بدراسة العمليات أو الطرق التي يتحمل بها الأفراد المواقف الضاغطة من حياتهم، والاهتمام بمعرفة الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة عليها أو اختزال المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تتولد عن المواقف الضاغطة، وتعرف المواجهة بأنها مجموعة المجهودات المعرفية والسلوكية المتغيرة باستمرار والرامية إلى معالجة المتطلبات الداخلية والخارجية الخاصة، والتي تشكل عبئاً على إمكانيات الفرد وقدراته، كما وعرفت أيضاً بأنها مجموعة من أنماط السلوك الكيفية والمتعلمة والتي تتطلب عادة الجهد، وتحدد الحاجة وتستهدف حل المشكلة كما يمكن السيطرة عليها وكفها، وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافة كلما تطلب الموقف الضاغط (Cancio et al., 2018).

وقد عرف (Aysan et al., 2001, p. 403) استراتيجيات المواجهة Coping Strategy بأنها: «عبارة عن خطط وأفعال للتعامل مع المواقف المليئة بالضغوط للتقليل من التوتر. وقسم

(Lohman and Jarvis, 2000, p. 18) أبعاد استراتيجيات المواجهة للضغوط إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: استراتيجية المواجهة النشطة وتتضمن: التخطيط الوقائية، وكبت الأنشطة التنافسية، والسعي للمساندة الاجتماعية. واستراتيجية المواجهة غير النشطة وتتضمن: الهروب والتجنب النشط، والهروب والتجنب السلبي، واستراتيجية المواجهة الخاصة بالقبول وإعادة التفسير. كما يعرفها عبد المعطي (2006) بأنها سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير التي تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أو في تعديل استجابات الفرد لمثل هذا الموقف.

ولقد توصل الباحثون من خلال دراساتهم الى تحديد استراتيجيات التي يستخدمها الافراد لمواجهة الضغوط والتعامل معها والتي تتمثل بالعمليات المتمركزة حول المشكلة أو العلاقة غير الملائمة والعمليات المتمركزة حول الألم الانفعالي، والعمليات المختلطة (شعبي، 2016).

وتتسم استراتيجيات المواجهة بتنوعها وتداخلها، إذ قد تأخذ طابعاً إدراكياً، أو سلوكياً، أو عاطفياً، أو اجتماعياً، ويختارها الأفراد تبعاً لاحتياجاتهم وظروفهم الشخصية، مما يجعلها قابلة للتعديل والتكيف. وتهدف هذه الاستراتيجيات إما إلى التعامل مع الضغوط بشكل مباشر من خلال حل المشكلة، أو إلى التكيف معها بصورة غير مباشرة عبر تنظيم الاستجابات العاطفية. وقد تتجلى المواجهة بطرق ظاهرة، كالْبُعد عن المواقف الضاغطة، أو بطرق باطنية، كاعتماد التفكير الإيجابي تجاه المشكلة (Graziani & Swendsen, 2005).

وهناك عدة خصائص تميز عملية المواجهة، وهي تعتبر عملية ديناميكية بين الفرد وبيئته تتسم بالتفاعل المستمر. هذه العملية قد تكون فعالة أو غير فعالة، ولا تقتصر فقط على الجهود الناجحة، بل تشمل أيضا المحاولات المستهدفة التي يقوم بها الفرد لإدارة الضغوط، بغض النظر عن مدى فعاليتها. الهدف الرئيسي من المواجهة يكمن في التقليل من الضغوط تجنباً لحملها، أو السيطرة عليها (مكناسي وقدور، 2025).

وقد أظهرت الأبحاث أن أساليب المواجهة الإيجابية تساعد في تعزيز القدرة على التحمل وتقليل التوتر المرتبط ببيئة العمل (Isfianadewi & Noordyani, 2023; Woods et al., 2023). كما كشفت بعض الدراسات أن الأفراد ذوي مهارات المواجهة الفعالة يكونون أكثر قدرة على إدارة الضغوط، وأكثر رضاً عن وظائفهم مقارنةً بغيرهم (المشوح، 2015؛ سيد، 2016؛ الغزو، 2024).

وبناءً على ما سبق، فإن فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل يُعد أمراً ذا أهمية بالغة، لا سيما في البيئات القضائية التي تتسم بكثافة الضغوط وطبيعتها

المعقدة. وتُسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على هذه العلاقة من خلال التطبيق على العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، بهدف تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل، وتعزيز الصحة النفسية والمهنية للعاملين في هذا المجال الحيوي.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تُعد الضغوط المهنية إحدى المشكلات النفسية والاجتماعية الأساسية التي يعاني منها الأفراد والمؤسسات على حدٍ سواء، لما لها من آثار سلبية على صحة الفرد وأدائه المهني، وكذلك على حسن سير عمل المؤسسة. ولا يُستثنى العاملون في المؤسسات القضائية من هذه الظاهرة، ولا سيما العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية، في ظل ما يواجهونه من ظروف مهنية صعبة في بيئة العمل. حيث تُعتبر محكمة الأحوال الشخصية بيئة عمل تتسم بالحساسية والتعقيد نظراً لطبيعة القضايا التي تتعامل معها. من خلال هذا البحث، يتم السعي إلى فهم كيفية تأثير مستوى الرضا الوظيفي على اختيار العاملين لاستراتيجيات فعالة للتعامل مع ضغوط العمل، مما يسهم في تعزيز بيئة عمل إيجابية وداعمة، ويوفر رؤى لتطوير سياسات إدارية تهدف إلى رفع الكفاءة المهنية وتحسين جودة الأداء في هذا القطاع الحيوي.

وعند مواجهة مشكلة ما قد يستخدم الأفراد استراتيجيات المواجهة للتحكم في الموقف أو تعديله أو تنظيم ردود أفعالهم العاطفية، وقد ميزت بعض الدراسات بين الاستراتيجيات التي تركز على المشكلة؛ وتستخدم بشكل أساسي مع الضغوطات التنظيمية المرتبطة بالعمل وتتضمن أنشطة حل المشكلات والبحث عن المعلومات، وأما الاستراتيجيات التي تركز على العاطفة؛ عادة تركز على سلوكيات تسعى إلى صلبة الآخرين والأنشطة المعرفية مثل إنكار الحقائق لتشويه الواقع والنظر إلى الجانب المشرق من الأشياء، في حين الإفراط في تناول الكحول غالباً ما يعتبر استراتيجيات تكيف تجنبية، وبغض النظر عن نوع استراتيجيات التكيف، سواء كانت تركز على المشكلة أو تركز على العاطفة أو التعامل التجني، فإن الاستخدام الأكبر لاستراتيجيات التكيف التي يفترض أنها تتماشى مع المعتقدات الاجتماعية والثقافية كان مرتبطاً بانخفاض الضيق النفسي الناتج عن ضغوطات العمل (Al-Yaqoubi & Arulappan, 2023).

ويُعتبر الرضا الوظيفي أحد المقومات الأساسية لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لدى الأفراد، حيث يرتبط بشكل وثيق بإحساس الفرد بالنجاح في مختلف جوانب حياته. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن معاناة العاملين من بعض الاضطرابات النفسية غالباً ما تعود إلى عدم

قدرة وظائفهم على إشباع حاجاتهم وتحقيق طموحاتهم. ويسهم رضا الفرد عن عمله في تعزيز دافعيته، وزيادة التزامه، واستغراقه في أداء مهامه، مما ينعكس إيجاباً على مستوى كفاءته المهنية. وعليه، فإن الشعور بالرضا والإنجاز المهني يُعد عاملاً محورياً في تحقيق التطور الذاتي والنجاح الوظيفي (البناء، 2013، 103).

وقد عرف (Brayer & Marcinowicz, 2018) الرضا الوظيفي على أنه مواقف العاملين المختلفة حول وظائفهم وإدراكهم للأمور التي يرغبون بها، فهو مزيج من العوامل البيئية والنفسية التي تؤثر في الإنتاجية والولاء والانتماء، حيث تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى لها المنظمة.

ويؤكد (Middleton, 2017) على أن الرضا الوظيفي يبرز المشاعر والأحاسيس الموجودة لدى العاملين اتجاه أعمالهم وزملائهم وبيئة العمل التي تؤثر فيهم إيجاباً وتدفعهم للحماس برغبة العمل وزيادة الإنتاجية. والرضا الوظيفي له أهمية كبيرة جداً للعاملين والمنظمات والمجتمعات، حيث إنه يُعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل لها العامل عند درجة إشباع معينة لحاجاته المادية والمعنوية، بعد تعرضه للعديد من العوامل النفسية، والاجتماعية، والوظيفية، والمادية (خزاعلة، 2019).

كما يعد الرضا الوظيفي المطلب الأساسي للتوجه نحو الوظيفية وتحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجاز للوظيفية كما تعد إستراتيجيات مواجهة الضغوط الركن الأساسي في العملية المهنية للتكيف الإداري والوظيفي للعاملين بالقطاعات القضائية؛ حيث أشار (Mbinya & Mose, 2022) إلى أنه هناك ارتباط سلبي بين درجة ضغوط العمل للعاملين بالقطاعات القضائية وضغوط العمل. ومن ناحية أخرى فقط بينت دراسة (Sharma, 2023) وجود ارتباط إيجابي بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والرضا الوظيفي لدى العاملين في مختلف المهن.

ويختلف الباحثون في النظر إلى الرضا الوظيفي: فمنهم من ينظر للرضا الوظيفي كمفهوم أحادي البعد، وبالتالي؛ فإن الرضا الوظيفي يمثل المشاعر الإيجابية الكلية التي يحملها الأفراد بخصوص وظائفهم، بينما ينظر الباحثون الآخرون إلى الرضا الوظيفي باعتباره مفهوماً متعدد الأبعاد، والرضا الوظيفي هنا يركز على الاتجاهات نحو مظاهر متعددة للوظيفة كالراتب وزملاء العمل، وعلاقة الموظف برئيسه المباشر وزملائه (أبو تايه وآخرون، 2012).

ويتم تحفيز عدم الرضا الوظيفي من خلال ضغوط العمل (Lambert et al., 2018; Joshi et al., 2021). وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي هي في الأساس علاقة سلبية (Rehman, 2012; Yang et al., 2016). كما أجرى كل من (Trivellas, 2014; Gyamfi, 2013) أبحاثاً في مجالي الخدمات الطبية والشرطية بشكل مستقل، وتوصلا إلى نتائج مماثلة.

وتؤثر الضغوط النفسية على مجموعة واسعة من المهنيين في العديد من المجالات المتخصصة. وقد وجد الباحثون أن الضغط النفسي الذي يعاني منه المهنيون في بيئة العمل يؤثر غالباً بشكل سلبي على رضاهم الوظيفي (Hassell, Archbold, & Stichman, 2011; Johnson et al., 2005). وغالباً ما يعمل العاملون في مجال القطاعات القضائية في بيئات تُعتبر شديدة التوتر، مع وجود رضا وظيفي منخفض (Jaramillo, Nixon, & Sams, 2005; Roy & Avdija, 2012). ونظراً لطبيعة مجال العمل في القطاعات القضائية، فإن ضغوط العمل المرتفعة والرضا الوظيفي المنخفض قد يؤديان إلى الإرهاق المهني (Paoline III & Lambert, 2012; Kuo, 2014).

ويختلف الأفراد في استراتيجيات المواجهة التي يستخدمونها للتعامل مع ضغوط العمل، من حيث فاعلية أو عدم فاعلية الاستراتيجيات المستخدمة حيث إن ذلك يعتمد على عدة عوامل، منها: العمر، وطبيعة الموقف الضاغط الذي تستخدم فيه، وأيضاً قدرات الشخص في استخدام تلك الإستراتيجية في ذلك الموقف، فبعض الإستراتيجيات يمكن أن يعمل جيداً مع بعض المواقف، وبعضها لا يكون كذلك في مواقف أخرى، والبعض قد يكون فاعلاً في موقف ضاغط معين، ثم يصبح غير فاعل فيما بعد مع نفس الموقف نتيجة تغير البيئات (Yang, 2013 & Ding).

ومن خلال عمل الباحث وخبرته في ميدان العمل، لاحظ وجود الكثير من الضغوط المهنية التي يعاني منها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة والتي تنعكس سلباً على أدائهم الوظيفي العام. وقد أظهرت الأبحاث أن استراتيجيات المواجهة تؤدي أدواراً مهمة في تخفيف الضغط النفسي في العمل، وعندما يواجه العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية مشاكل مهنية فإن الأمر يتطلب منه استراتيجية تعامل لإزالة التوتر أو التخفيف منه من أجل دفعه للنهوض بالمستوى الوظيفي وتحقيق فعالية أكبر في ميدان العمل، وتتيح الأساليب الفعالة للتعامل مع الضغوط الشعور بالرضا عن العمل (Napora et al, 2017). من هذا المنطلق ظهرت الحاجة إلى تعزيز استراتيجيات المواجهة المختلفة في مكان العمل من خلال تحقيق الرضا اتجاه عملهم. وبذلك فقد حاولت

الدراسة الحالية الكشف عن أثر الرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل بالتطبيق على العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، وبالتحديد حاولت الدراسة الحالية الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- (1) ما استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة؟
- (2) ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة؟
- (3) ما العلاقة الارتباطية بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة؟
- (4) ما أثر الرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة؟
- (5) ما دلالة الفروق في الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة) ؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في متغيراتها الأساسية، والتي تتناول استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة في المملكة العربية السعودية، وتبين مدى العلاقة بين تلك المتغيرات، كما تكمن أهمية الدراسة من الناحية النظرية في تناول الدراسة الحالية لهذه العلاقة ضمن إطار الإرث العلمي والدراسات النظرية للعاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة بالمملكة العربية السعودية. ويشير الباحث إلى أن حداثة موضوع الدراسة من خلال المتغيرات الحالية يعطى دوراً علمياً واضحاً لأهمية إضافة الإرث النفسي في مجال الدراسات التطبيقية، حيث إن هناك ندرة في الدراسات النظرية والتطبيقية (حسب علم الباحث في مجال طبيعة العمل في محكمة الأحوال الشخصية بجدة في المملكة العربية السعودية).

الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية في الدراسة الحالية في تحديد أبرز الإستراتيجيات المواجهة للضغوط التي يعتمد عليها العاملون بمحكمة الأحوال الشخصية في حياتهم اليومية والمهنية،

ومستوى علاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، والتي تؤدي بدورها إلى رفع مستوى الأداء والنجاح المهني لديهم.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

- (1) استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.
- (2) مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.
- (3) العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.
- (4) أثر الرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.
- (5) الفروق في الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة).

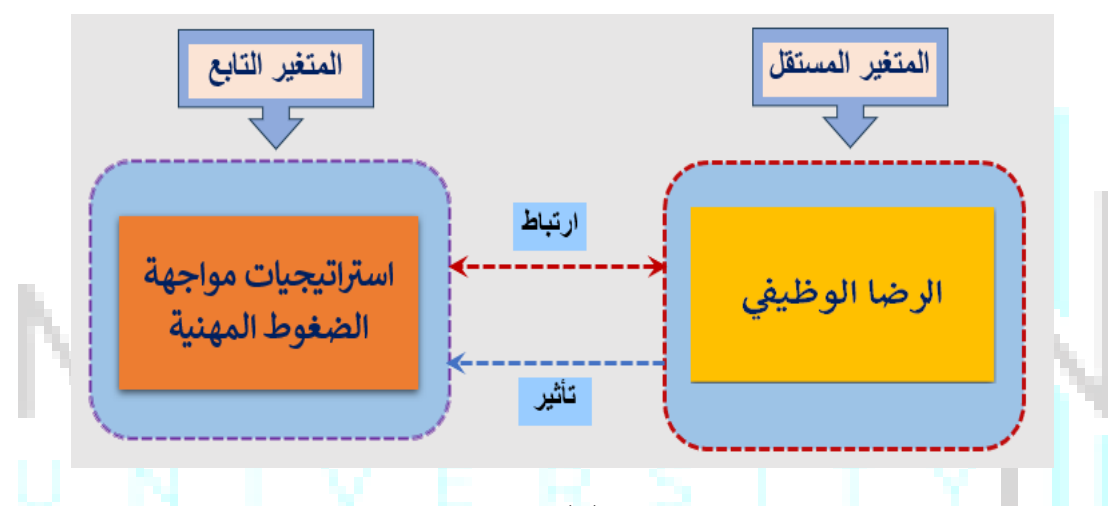
فرضيات الدراسة:

- (1) يحقق الافراد عينة الدراسة من العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة. مستوى متوسط من استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية.
- (2) يحقق الافراد عينة الدراسة من العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة. مستوى متوسط من الرضا الوظيفي.
- (3) توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.
- (4) يوجد أثر دال احصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة.
- (5) توجد فروق دالة احصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين المتوسطات الحسابية في كل من الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية

بجدة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة).

نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، ويتضمن المتغيرات التالية: المتغير المستقل: الرضا الوظيفي، والمتغير التابع استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، والذي يشتمل على استراتيجية المواجهة النشطة، واستراتيجية المواجهة غير النشطة، واستراتيجية المواجهة الخاصة بالقبول وإعادة التفسير. ويوضح شكل (١) نموذج الدراسة:



شكل (١): نموذج الدراسة

الدراسات المرجعية:

دراسة (المشوح، 2015): عنوانها " استراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على إستراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، كذلك إلى التعرف على مستوى إسهام إستراتيجيات مواجهة الضغوط على الرضا الوظيفي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الأخصائيين النفسيين العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية ارتبطت بشكل إيجابي بعوامل الرضا الوظيفي، كما تشير النتائج إلى أن إستراتيجيات مواجهة الضغوط تسهم في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات مواجهة الضغوط

للأخصائيين النفسيين بالملكة العربية السعودية تعزى لمتغير الجنس. في حين أظهرت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط تعزى لمتغير المستوى التعليمي وسنوات الخبرة، وأخيرا أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) على مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين النفسيين تعزى لمتغير الجنس، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.

دراسة (سيد، 2016): عنوانها "الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية لدى الموظفين الإداريين بالمحاكم من الجنسين"، هدفت الدراسة إلى الكشف عن الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية، وتوصلت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية بشكل جزئي لدى موظفي المحاكم من الجنسين، وهذه العلاقة كانت أكثر دلالة لدى عينة الموظفين أكثر من الموظفين.

دراسة (Goswami & Dsilva, 2019): عنوانها "تأثير الرضا الوظيفي والضغط الوظيفي على حياة الموظفين في قطاع الضيافة في مومباي: دراسة تجريبية باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM)"، هدفت الدراسة إلى فحص تأثير كل من الرضا الوظيفي والإجهاد الوظيفي على حياة الموظفين في قطاع الضيافة بمدينة مومباي. وأظهرت نتائج التحليل الاستقرائي أن العوامل المتعلقة بالعمل مثل ظروف العمل غير الآمنة، عبء العمل، والعلاقات في بيئة العمل، كانت من أبرز مصادر الضغط النفسي لدى المشاركين. أما في التحليل الاستنتاجي، فقد تبين أن العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي، والضغط الوظيفي، وتأثير الضغط بشكل دال إحصائياً. كما بينت الدراسة أن الرضا الوظيفي يؤثر سلباً على الضغط الوظيفي.

دراسة (Isfianadewi & Noordyani, 2020): عنوانها "أثر تطبيق استراتيجيات المواجهة في التخفيف من صراع العمل والأسرة وتأثيره على الضغط والرضا الوظيفي: دراسة دور الدعم الاجتماعي كعامل معدل"، هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين صراع العمل والأسرة من جهة، وكل من الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي من جهة أخرى، مع دراسة أثر الدعم الاجتماعي كمتغير معدل على هذه العلاقة لدى موظفي المطاعم في مدينة يوجياكارتا. كما يهدف البحث إلى توضيح كيفية تطبيق استراتيجيات المواجهة في التعامل مع صراع العمل والأسرة. أظهرت نتائج الدراسة أن صراع العمل والأسرة لا يؤثر على الضغط الوظيفي، إلا أنه يؤثر سلباً على الرضا

الوظيفي. كما بيّنت النتائج أن صراع العمل والأسرة لا يرتبط بالضغط الوظيفي حتى في ظل وجود دعم اجتماعي. في المقابل، فإن صراع العمل والأسرة يستمر في تأثيره السلبي على الرضا الوظيفي حتى بعد تعديل العلاقة بواسطة الدعم الاجتماعي. ومن جهة أخرى، أوضحت الدراسة أن التغلب على صراع العمل والأسرة يتطلب من الشركات القيام بجهود خاصة، من بينها تطبيق الاستراتيجيات المناسبة للمواجهة.

دراسة (Ramlawati, 2021): عنوانها "العوامل الخارجية البديلة والضغط الوظيفي وتأثيرهما على رضا العمل ونية الدوران الوظيفي لدى الموظفين". هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير العوامل الخارجية البديلة والضغط الوظيفي على رضا الموظفين، وتحديد تأثيرات العوامل الخارجية البديلة، رضا العمل، والضغط الوظيفي على نية الدوران الوظيفي لدى موظفي بنك مانديري في المنطقة العاشرة بجنوب سولاوي. أظهرت النتائج أن العوامل الخارجية البديلة لها تأثير كبير على رضا العمل، بينما لم يكن للضغط الوظيفي تأثير كبير على رضا العمل.

دراسة (Anees et al., 2021): عنوانها "هجرة الأدمغة في التعليم العالي: تأثير الإجهاد الوظيفي وأعباء العمل على نية الدوران الوظيفي والدور الوسيط للرضا الوظيفي في الجامعات"، هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الضغط الوظيفي وحمل العمل على نية الترك الوظيفي، بالإضافة إلى الدور الوسيط للرضا الوظيفي. بينت النتائج أن الضغط الوظيفي وحمل العمل لهما تأثير إيجابي على نية الترك الوظيفي، بينما يتوسط الرضا الوظيفي العلاقة بين الضغط الوظيفي وحمل العمل ونية الترك الوظيفي.

دراسة (العبري، 2022): عنوانها "مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عُمان"، هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي جاء بمستوى (مرتفع)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة في محور الراتب والحوافز ومحور العلاقات الإنسانية لصالح الفئة الأعلى خبرة.

دراسة (متولي وناصر، 2022): عنوانها "فاعلية برنامج إلكتروني لتنمية وعي السيدات العاملات بأساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقته بإدارة بعض الموارد الأسرية"، هدفت

الدراسة إلى إعداد وتنفيذ فاعلية برنامج إلكتروني عبر تطبيق "Microsoft teams" لتنمية وعي السيدات العاملات باستخدام أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقته بإدارة بعض الموارد الأسرية، وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين السيدات عينة البحث الأساسية في الاستجابات لاستبيان وعي السيدات باستخدام أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة تبعاً لاختلاف متغيرات الدراسة (مكان السكن، طبيعة العمل، سن الزوجة، عدد أفراد الأسرة، متوسط الدخل الشهري للأسرة)، كذلك اتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية تراوحت بين (0.01; 0.05) بين أبعاد استبيان وعي السيدات بأساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وأبعاد استبيان إدارة الموارد الأسرية.

دراسة (Woods et al., 2023): عنوانها "العلاقة بين ضغط المعلمين والرضا الوظيفي: دراسة تأثير استراتيجيات المواجهة كمتغير معدل"، هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغط المعلمين ورضاهم الوظيفي، وفحصت دور استراتيجيات المواجهة بوصفها متغيراً معدّلاً. وافترضت الدراسة أن التكيف يمكن أن يعمل كعامل وقائي في العلاقة بين ضغط المعلمين ورضاهم الوظيفي. أظهرت النتائج وجود ارتباط سلبى بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي، كما تبين أن التكيف له تأثير تعديلي معنوي. فقد وُجد أن ارتفاع مستويات الضغط كان له تأثير سلبى أقل على الرضا الوظيفي لدى المعلمين ذوي معدلات التكيف العالية مقارنة بأولئك الذين لديهم معدلات تكيف متوسطة أو منخفضة. وبوجه عام، تشير النتائج إلى أن تنمية مهارات التكيف قد تكون مفيدة في التخفيف من تأثير الضغط على الرضا الوظيفي.

دراسة (الغزو، 2024): عنوانها "استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية كمتنبئات بالقلق الوظيفي والشعور بالرضا المهني لدى المعلمات المتزوجات في محافظة إربد"، هدفت الدراسة التعرف إلى استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية المتنبئة بالقلق الوظيفي والشعور بالرضا المهني، أظهرت النتائج وجود فروق في استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية الإيجابية تعزى لأثر العمر؛ وقد كانت درجات الفئة العمرية لأكثر من 40 سنة أعلى. ووجدت فروق تعزى إلى عدد سنوات الخدمة؛ إذ كانت درجات فئة أكثر من 15 سنة أعلى. ووجدت فروق تعزى إلى المؤهل العلمي؛ إذ كانت متوسطات درجات الدراسات العليا أعلى وأظهرت النتائج أيضاً أن استراتيجيات مواجهة الضغوط الأكثر قدرة على التنبؤ بالقلق الوظيفي هي استراتيجيات المواجهة الإيجابية، حيث أضافت ما نسبته (15.5) إلى التباين المفسر، يليه استراتيجيات المواجهة السلبية التي أضافت

(7.5%) إلى التباين المفسر. وكانت الاستراتيجيات المتنبئة في الشعور بالرضا المهني هي استراتيجيات المواجهة الإيجابية، التي فسرت ما نسبته (15.7%) من التباين المفسر.

دراسة (عبد القوي، 2023): عنوانها "أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي: دراسة مقارنة في ضوء متغيري النوع والعمر على عينة من الشباب الجامعي بكلية التربية جامعة ٦ أكتوبر"، هدفت الدراسة التعرف على أبرز أساليب مواجهة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الشباب الجامعي، والتعرف على الفروق بين الجنسين وبين الفئات العمرية في أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وتوصلت الدراسة إلى أن أكبر مصادر الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي هي (الضغوط الأسرية)، بعدها ضغوط العمل وفي المرتبة الثالثة ضغوط العلاقات الاجتماعية)، كما أن هناك فروق بين الذكور والإناث في تأثير مصادر الضغوط النفسية، وهناك الفروق بين الفئات العمرية في مستويات مصادر الضغوط، وأكثر الأساليب استخداماً لدى الشباب الجامعي هي: التنفيس الانفعالي والمتمركز نحو المشكلة.

دراسة (Clifton & McGraw, 2025): عنوانها "هل أنت راضٍ؟ دراسة حول الرضا الوظيفي لدى أجهزة إنفاذ القانون، والإجهاذ الوظيفي، وثقافة الشرطة"، هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير الإجهاذ الوظيفي وتجسيد ثقافة الشرطة على مستويات الرضا الوظيفي لدى ضباط الشرطة في جنوب شرق الولايات المتحدة. أشارت النتائج إلى أن الضباط الذين يعانون من مستويات أعلى من الإجهاذ الوظيفي أفادوا بأنهم أقل رضا عن حياتهم المهنية. وعلى عكس الأبحاث السابقة، كان الضباط الذين يجسدون ثقافة الشرطة بشكل أكبر أقل رضا بشكل ملحوظ. لم تكن المتغيرات الديموغرافية ذات دلالة إحصائية؛ ومع ذلك، أدى العمل بنظام المناوبات المتناوبة وامتلاك سنوات خدمة أكثر إلى انخفاض ملحوظ في الرضا الوظيفي.

تعقيب على الدراسات السابقة:

أظهرت الدراسات السابقة اهتماماً ملحوظاً بموضوعي الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط، كل على حدة أو في ارتباطهما مع متغيرات وسيطة أخرى. فقد تناولت دراسة (المشوح، ٢٠١٥) العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وكشفت عن وجود علاقة إيجابية بينهما. كما ركزت دراسة (سيد، ٢٠١٦) على الدور الوسيط للرضا الوظيفي بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية لدى موظفي المحاكم، مبينة أن هذا الدور الوسيط كان أكثر تأثيراً لدى الإناث. أما دراسات مثل (Goswami & Dsilva, 2019)

(Isfianadewi & Noordyani, 2020) فقد تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط أو صراع العمل والأسرة، مشيرة إلى التأثير السلبي للضغط على الرضا، وإلى دور استراتيجيات المواجهة والدعم الاجتماعي في تعديل هذا الأثر.

كما أظهرت دراسة (Woods et al., 2023) أهمية استراتيجيات مواجهة الضغط في التخفيف من الأثر السلبي للضغط على الرضا الوظيفي، مما يدعم فرضية التداخل والتأثير المتبادل بين المتغيرين. وركزت دراسات أخرى مثل (Ramlawati, 2021; Anees et al., 2021) على أثر الضغط الوظيفي في نية الترك الوظيفي، ودور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، بينما كشفت دراسة (العبري، ٢٠٢٢) عن ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي في قطاع التعليم بسلطنة عمان مع وجود فروق تعزى للخبرة، دون التطرق لآليات المواجهة. كما اهتمت دراسة (متولي وناصر، ٢٠٢٢؛ عبد القوي، ٢٠٢٣) بأساليب مواجهة الضغط لدى السيدات والشباب. وفي السياق ذاته، كشفت دراسة حديثة لـ (Clifton & McGraw, 2025) عن التأثير السلبي للضغط وثقافة الشرطة على الرضا الوظيفي لدى ضباط الشرطة، مع الإشارة إلى عدم دلالة المتغيرات الديموغرافية.

ورغم أهمية هذه الدراسات، إلا أنها تفتقر إلى تناول العلاقة السببية من الرضا الوظيفي كمتغير مستقل مؤثر في استراتيجيات المواجهة، حيث ركزت غالبية الدراسات على الرضا كمتغير تابع يتأثر بالضغط، أو وسيط في علاقات أخرى، دون النظر إلى الرضا كمصدر لقوة نفسية تمكن الفرد من استخدام أساليب مواجهة فعالة. وعليه، تنفرد الدراسة الحالية بما يلي:

✓ سياق تطبيقي مميز يتمثل في العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة، وهو مجتمع نادر الدراسة في الأدبيات النفسية والتنظيمية.

✓ دمج متغيرين جوهريين في نموذج سببي واحد، بما يعزز من قيمة النتائج ويوفر مداخل إجرائية لتحسين البيئة الوظيفية.

✓ سد فجوة بحثية واضحة تتمثل في قلة الدراسات التي دمجت بين الرضا الوظيفي واستراتيجيات المواجهة في السياق القضائي في البيئة السعودية.

وعليه، فإن الدراسة الحالية لا تكرر ما سبقها من جهود، بل تبني عليها وتسهم في إثراء الأدبيات بإطار نظري وتطبيقي يعكس واقعاً مهنيًا حساسًا، ويقدم توصيات قابلة للتنفيذ في مؤسسات القطاع القضائي.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

ضغوط العمل: عرف الملحم (2007) ضغوط العمل بأنه "تجربة ذاتية أو خبرة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية، أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة". وعرفها (Quick & Henderson, 2016) بأنها ضغوط العمل هي عملية تفاعلية بين الفرد وبيئة العمل، تنطوي على تقييم التحديات المهنية على أنها تهديد يتجاوز القدرة على المواجهة.

استراتيجيات المواجهة: تغير معرفي متواصل وجهود سلوكية لإدارة الحاجات الداخلية والخارجية وبشكل خاص تلك الحاجات التي يدرك الفرد أنها مرهقة وشديدة الضرر (مقداد، 2012). ويعرفها عطير (2019، 34) بأنها مجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للتحكم والسيطرة، وتحمل المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتجاوز امكانيات الفرد". كما يعرف (Biggs et al., 2017) استراتيجيات المواجهة أنها كل الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار والتي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف، والتي تم تقديرها جانب الفرد على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز مصادره وإمكاناته.

التعريف الاجرائي: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل هي مجموعة من الأساليب والطرق المخطط لها التي يستخدمها العاملون للتعامل مع الضغوط الناتجة عن بيئة العمل، سواء كانت جسدية، نفسية، أو اجتماعية، بهدف تقليل الآثار السلبية وزيادة القدرة على التكيف والإنتاجية.

الرضا الوظيفي: يعرفه الشرايدة (2008) بأنه "يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد القيام بعمله دون ملل أو ضيق".

التعريف الاجرائي: الرضا الوظيفي هو عبارته عن الحالة النفسية التي يشعر بها الموظف في جامعة آل البيت التي تؤدي الى الشعور بالرضا وقبول ما تقوم به الجامعة من سياسات وتعليمات وقوانين وانظمه وبيئة العمل، وكذلك رضا الموظف عن علاقته بباقي الموظفين ورضاه عن الاجر والحوافز.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سيتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة من أجل دراسة أثر الرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل من خلال جمع البيانات من المصادر الثانوية ومن مصادر المعلومات ومن الكتب، والأطروحات العلمية، والمجلات والدوريات وغيرها، التي تناولت متغيرات موضوع البحث، وانطلاقاً من طبيعة الدراسة ومن حيث أهدافها ومنهجها سوف يتم استخدام أساليب البحث العلمي لجمع المعلومات والبيانات الأولية المتعلقة بهذه الدراسة، والتي تعد من أكثر أدوات البحث شيوعاً واستخداماً في مثل هذا النوع من البحوث التي تناولت أثر متغير او مجموعة من المتغيرات (تسمى متغيرات مستقلة) على متغير آخر (يسمى متغير تابع).

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من (468) من العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة في المملكة العربية السعودية.

• عينة الدراسة:

العينة الاستطلاعية: سيتم اختيار عينة استطلاعية مكونة من (40) من العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية من خارج عينة الدراسة وذلك للتأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة.

عينة الدراسة: سيتم اختيار عينة الدراسة والتي تتكون من (180) من العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية، ونسبة (20.6%) من عدد أفراد مجتمع الدراسة.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: 2025م.
- الحدود المكانية: محكمة الأحوال الشخصية بجدة في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: العاملين في محكمة الأحوال الشخصية بجدة.
- الحدود العلمية: دراسة موضوع أثر الرضا الوظيفي على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

سيعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على استبانة يقوم بإعدادها، وتُقسم إلى جزئين

رئيسيين:

- الجزء الأول: يتناول البيانات الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، والتي تشمل: الجنس، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي.
- الجزء الثاني: يتضمن الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة، ويشتمل على محورين أساسيين:
 - ✓ المحور الأول: يقيس الرضا الوظيفي لدى المشاركون في الدراسة.
 - ✓ المحور الثاني: يقيس استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل التي يعتمد عليها المشاركون في الدراسة في بيئة عملهم.

وسيتم إعداد فقرات الاستبانة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، مع مراعاة الصدق والثبات لضمان صلاحية الأداة لأغراض الدراسة.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

لتحليل بيانات الدراسة سيتم استخدام البرمجية الإحصائية IBM SPSS V.25 وسيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية Means & Standard Deviations لوصف عينة الدراسة في المتغيرين المستقل والتابع. وللتحقق من صحة الفرضين الأول والثاني.
- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient للتحقق من صحة الفرض الثالث.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression للتحقق من صحة الفرض الرابع.
- اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent Samples T Test واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) One Way Analysis of Variance للتحقق من صحة الفرض الخامس.

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

- الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوعي الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، وذلك لتكوين خلفية نظرية متعمقة تدعم بناء الإطار النظري والأداة البحثية.
- صياغة الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، وتحديد المفاهيم الأساسية والمتغيرات الرئيسة للدراسة.
- بناء أداة الدراسة (الاستبانة) المكونة من محورين: محور يقيس مستوى الرضا الوظيفي، ومحور يقيس استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل. وسيتم إعداد الاستبانة في ضوء الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، ومن ثم سيتم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة، والاختصاص لتحكيمها، وضبطها مفاهيمياً ولغوياً.
- إجراء التعديلات اللازمة على الاستبانة في ضوء آراء المحكمين، ثم تطبيقها على عينة استطلاعية من العاملين غير المشمولين في العينة الأساسية؛ بهدف حساب معاملات الصدق والثبات للأداة.
- تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، والمتمثل في العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية بمدينة جدة، ثم سحب عينة قصدية مناسبة وفقاً لطبيعة العمل وظروف الميدان.
- تطبيق الاستبانة بصيغتها النهائية على أفراد العينة الأساسية، وجمع البيانات في بيئة تتسم بالسرية والحيادية.
- معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الأساليب المناسبة (مثل: المتوسطات والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار أو معامل الارتباط، وغيرها) بحسب أهداف الدراسة وتساؤلاتها.
- تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة، وربط النتائج بالإطار النظري.
- استخلاص التوصيات والمقترحات المناسبة التي يمكن أن تسهم في تحسين الرضا الوظيفي وتعزيز استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات القضائية.

المراجع:

- أبو تايه، بندر كريم قاسم، والقطاونة، منار إبراهيم (2012). العلاقة بين المناخ التنظيمي و الرضا الوظيفي في بعض منظمات الأعمال الأردنية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 20(1)، 159-188.
- أبو معمر، سليمان محسن (2009). درجة ممارسة القيادات الإدارية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة لتفويض السلطة وسبل تفعيلها رسالة ماجستير في أصول التربية غير منشورة، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا قسم أصول التربية، غزة، فلسطين.
- البنّا، خالد نهمان (2013). التزام هيئة التدريس بالجودة وعلاقته بأساليب القيادة والرضا الوظيفي، *رسالة ماجستير (غير منشورة)*. جامعة القاهرة كلية الآداب، قسم علم النفس.
- خزاعلة، راني محمد عيد (2019). *أثر المسار الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة آل البيت (رسالة ماجستير غير منشورة)*. جامعة آل البيت، المفرق.
- الدوسري، ناصر منصور ثقل (2020). *الأنماط القيادية السائدة في جامعة قطر وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة قطر (رسالة ماجستير غير منشورة)*. جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- سيد، أميرة فايق أمين. (2016). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية لدى الموظفين الإداريين بالمحاكم من الجنسين. *المجلة المصرية لعلم النفس الإكلينيكي والإرشادي*، 4(1)، 71-112.
- الشرائدة، سالم تيسير سالم (2008). الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن. *رسالة /المعلم*، 46(4)، 33-37.
- شعبي، نور الدين (2016). الاحتراق النفسي وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم المتوسط. *مجلة الحوار الثقافي*، 5(2)، 433-440.

عبد القوي، رانيا الصاوي عبده (2023). أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي: دراسة مقارنة في ضوء متغيري النوع والعمر على عينة من الشباب الجامعي بكلية التربية جامعة ٦ أكتوبر. *مجلة كلية الآداب*، 68، 376-422.

العبري، أحمد بن عبد الله بن محمد (2022). مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عُمان. *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، 3 (30)، 21-39. <https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.30.2>

العتيبي، منصور بن نايف وجابر، أسامة حسن (2011). علاقة الضغوط الوظيفية بالتوجه الشخصي لدى عينة من الإداريين بجامعة نجران، *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، (21)، 2-71.

عصماني، مريم (2017). القيادة والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسسة خزينة ولاية ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.

عطير، ربيع شفيق (2019). الضغوط النفسية واستراتيجيات التعامل معها. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الغزو، نائلة عبد الكريم (2024). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية كمتنبئات بالقلق الوظيفي والشعور بالرضا المهني لدى المعلمات المتزوجات في محافظة إربد. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 20(4)، 635-652.

<https://doi.org/10.47015/20.4.1>

متولي، دعاء عمر عبد السلام، وناصر، سلوي سعيد عبد الغني (2022). فاعلية برنامج إلكتروني لتنمية وعي السيدات العاملات بأساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقته بإدارة بعض الموارد الأسرية. *مجلة بحوث التربية النوعية*، 66، 783-872.

مقداد، محمد وخليفة، فاضل عباس (2012). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى معلمي نظام الفصل بمملكة البحرين *مجلة دراسات نفسية وتربوية البحرين*، 9، 175-219.

مكانسي، محمد وقدر، كمال (2025). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية: المفهوم و التصنيف. *مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية*. 16(1)، 120-139.

الملحم، وليد عبد المحسن (2007). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

Al-Yaqoubi, S., & Arulappan, J. (2023). Sources of work-related stress among omani nurses: A cross-sectional study. *Journal of patient experience*, 10, 1-10. <https://doi.org/10.1177/237437352311665>

Anees, R. T., Heidler, P., Cavaliere, L. P. L., & Nordin, N. A. (2021). Brain drain in higher education. The impact of job stress and workload on turnover intention and the mediating role of job satisfaction at universities. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3), 1-8. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.3.849>

Aysan, F., Thompson, D., & Hamarat, E. (2001). Test anxiety, coping strategies, and perceived health in a group of high school students: A Turkish sample. *The Journal of genetic psychology*, 162(4), 402-411. <https://doi.org/10.1080/00221320109597492>

Biggs, A., Brough, P., & Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkman's psychological stress and coping theory. *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*, 349-364. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch21>

Brayer, A., & Marcinowicz, L. (2018). Job satisfaction of nurses with Master of Nursing degrees in Poland: quantitative and qualitative analysis. *BMC health services research*, 18, 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3053-6>

Cancio, E. J., Larsen, R., Mathur, S. R., Estes, M. B., Johns, B., & Chang, M. (2018). Special education teacher stress: Coping strategies. *Education and Treatment of Children*, 41(4), 457-481. <https://doi.org/10.1353/etc.2018.0025>

Clifton, S., & McGraw, D. S. (2025). Are you satisfied? An examination of law enforcement job satisfaction, job stress, and police culture. *Policing: An International Journal*. 48(2), 354-368. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-05-2024-0084>

Dalal, H. J. A., Ramoo, V., Chong, M. C., Danaee, M., Aljeesh, Y. I., & Rajeswaran, V. U. (2023, March). The mediating role of work

- satisfaction in the relationship between organizational communication satisfaction and organizational commitment of healthcare professionals: A cross-sectional study. In *Healthcare* (Vol. 11, No. 6, p. 806). MDPI.
- Ding, C., & Yang, D. (2013). Multidimensional perceptual unfolding of coping behaviors: A developmental perspective on preference assessment. *The Journal of Psychology*, 147(4), 369-389. <https://doi.org/10.1080/00223980.2012.697930>
- Goswami, I., & Dsilva, N. R. (2019). Impact of job satisfaction and job stress on employees' life in Mumbai's hospitality sector: An empirical study using SEM. *Journal of Strategy and Management*, 12(3), 330-346. <https://doi.org/10.1108/JSMA-01-2019-0012>
- Graziani, P., & Swendsen, J. (2005). *Coping strategies and stress management: A cross-cultural perspective*. New York: Springer.
- Gyamfi, G. D. (2014). Influence of job stress on job satisfaction: Empirical evidence from Ghana police service. *International Business Research*, 7(9), 108-118. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v7n9p108>
- Hassell, K. D., Archbold, C. A., & Stichman, A. J. (2011). Comparing the workplace experiences of male and female police officers: Examining workplace problems, stress, job satisfaction and consideration of career change. *International journal of police science & management*, 13(1), 37-53. <https://doi.org/10.1350/ijps.2011.13.1.217>
- Isfianadewi, D., & Noordyani, A. (2020). Implementation of coping strategy in work-family conflict on job stress and job satisfaction: Social support as moderation variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9, 223-239.
- Jaramillo, F., Nixon, R., & Sams, D. (2005). The effect of law enforcement stress on organizational commitment. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(2), 321-336. <https://doi.org/10.1108/13639510510597933>

- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of managerial psychology*, 20(2), 178-187. <https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
- Joshi, K., Sochaliya, K., Modi, B., Sharma, L., Singh, S., & Kartha, G. P. (2021). A study on the effect of occupational stress on job performance in the nursing staff of a tertiary care teaching hospital in Surendranagar district. *Indian Journal of Community Health*, 33(1), 139-145. <https://doi.org/10.47203/IJCH.2021.v33i01.019>
- Kumari, G., & Pandey, K. M. (2023). Mapping the job satisfaction level of employees on work performance in pharmaceutical industry. In *Interdisciplinary Research in Technology and Management* (pp. 272-287). CRC Press.
- Kuo, H. T., Lin, K. C., & Li, I. C. (2014). The mediating effects of job satisfaction on turnover intention for long-term care nurses in Taiwan. *Journal of nursing management*, 22(2), 225-233. <https://doi.org/10.1111/jonm.12044>
- Lambert, R. G., McCarthy, C. J., Fitchett, P. G., & Eyal, M. (2018). Examining elementary teachers' risk for occupational stress: Associations with teacher, school, and state policy variables. *Teachers College Record*, 120(12), 1-42. <https://doi.org/10.1177/016146811812001205>
- Lohman, B. J., & Jarvis, P. A. (2000). Adolescent stressors, coping strategies, and psychological health studied in the family context. *Journal of youth and adolescence*, 29(1), 15-43. <https://doi.org/10.1023/A:1005117020812>
- Mbinya, F., & Mose, T. (2022). Effect of Occupational Stress on Employee Performance of the Judicial Service Commission Employees in Kenya. *Journal of Human Resource & Leadership*, 6(3), 88-106. <https://doi.org/10.53819/81018102t6028>
- Middleton, C. (2017). *Soldier satisfaction: Perceptions of leadership and job satisfaction within northern regional medical command (NRMC)*. Our Lady of the Lake University.

- Napora, E., Andruszkiewicz, A., & Basińska, M. A. (2017). Types of work-related behavior and experiences and stress coping strategies among single mothers and mothers in relationships differentiating role of work satisfaction. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 31(1), 55-69. <http://dx.doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01052>
- Palaniappan, K., Natarajan, R., & Dasgupta, C. (2023). Prevalence and risk factors for depression, anxiety and stress among foreign construction workers in Singapore—a cross-sectional study. *International Journal of Construction Management*, 23(14), 2479-2487. <https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2070343>
- Paoline III, E. A., & Lambert, E. G. (2012). Exploring potential consequences of job involvement among jail staff. *Criminal Justice Policy Review*, 23(2), 231-253. <https://doi.org/10.1177/0887403411398304>
- Platsidou, M., & Salman, L. (2012). The role of emotional intelligence in predicting burnout and job satisfaction of Greek lawyers. *International Journal of Law, Psychology and Human Life*, 1(1), 13-22.
- Prasanti, A. P., Purwantiningsih, D., Gumilang, B., & Rochmah, T. N. (2018). Work Pressure And Hierarchical Level as The Predictor of Intention to Misbehave. *International Journal of Public Health and Clinical Sciences*, 5(3), 204-208.
- Quick, J. C., & Henderson, D. F. (2016). Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing. *International journal of environmental research and public health*, 13(5), 1-11. <https://doi.org/10.3390/ijerph13050459>
- Ramlawati, R. (2021). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters*, 11, 511-518. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.016>
- Ramlawati, R. (2021). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters*, 11, 511-518. <http://repository.umi.ac.id/id/eprint/708>

- Reddy, T. N., Kalyan, D. N. B., & Sirisha, T. (2019). A Study on Job Stress among Employees at Tamilnadu, India. *International Journal for Innovative Engineering & Management Research*, 8(08), 511-517.
- Rehman, M., Irum, R., Tahir, N., Ijaz, Z., Noor, U., & Salma, U. (2012). The impact of job stress on employee job satisfaction: A study on private colleges of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 3(3), 50-56.
- Roy, S., & Avdija, A. (2012). The effect of prison security level on job satisfaction and job burnout among prison staff in the USA: An assessment. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 7(2), 524-538.
- Sharma, I. (2023). Effects of Occupational Stress and Coping Strategies on Job Satisfaction among employees. *International Journal of Indian Psychology*, 11(1). <https://doi.org/10.25215/1101.218>
- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in health care. *Procedia-social and behavioral sciences*, 73, 718-726. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.02.110>
- Uhl-Bien, M., Piccolo, R. F., & Schermerhorn Jr, J. R. (2023). *Organizational behavior*. John Wiley & Sons.
- Woods, S., Sebastian, J., Herman, K. C., Huang, F. L., Reinke, W. M., & Thompson, A. M. (2023). The relationship between teacher stress and job satisfaction as moderated by coping. *Psychology in the Schools*, 60(7), 2237-2256. <https://doi.org/10.1002/pits.22857>
- Yang, H. C., Ju, Y. H., & Lee, Y. C. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29-39. <https://doi.org/10.1080/15475778.2016.1120613>

