



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

العنوان

مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من

ضغوطات العمل في مؤسسات الجزائرية

الدراسة الميدانية في الصندوق الوطني لتقاعد

CNR ورقلة

من إعداد الطالبتين:

• لبوز سمية

• نايلي كاملة

نوقشت وأجيزت بتاريخ 2022 /06/11

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الأستاذ: حجاج عبد الرؤوف (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ: هتهات المهدي (أستاذ محاضر (أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذ: بن عمارة الطاهر (أستاذ مساعد (ب) - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر كلمة شكر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبنوره تنزل
البركات الشكر لله العلي العظيم والحمد لله على ما هدانا ووفقنا
عليه في إنجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر إلى الأستاذ المشرف " هتمات المهدي "
على توجيهاته وإرشاداته القيمة لإخراج هذا العمل و إلى كل
أساتذة كلية علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية بجامعة ورقلة
على دعمهم لنا طوال هذه السنوات. كما نتقدم بالشكر
و الامتنان إلى العائلة و إلى كل من ساعدنا بأي شكل
من الأشكال من قريب أو من بعيد.



الإهداء الإهداء

أهدي ثمرة عملي إلى منبع الحنان وجسر الأمان، إلى بسة الحياة
وسر الوجود إلى من كان كعائهما سر نجاحي وحنانهما بلسم لجراحي
أبي وأمي

إلى من تقاسمو معي حزني وفرحي إخوتي وأخواتي
إلى أعمز الصديقات الذين تقاسمو معي مشوار الدراسة أدامكم الله
و وفقكم في حياتكم

أهدي ثمرة نجاحي إلى كل قريب أو بعيد تمنى لي النجاح والتوفيق
وفي الأخير أسأل الله سبحانه وتعالى التوفيق والرشاد بما هو خير لنا
وأن يكون بعثي هذا بداية لأعمال وانجازات نافعة بإذن الله



الملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل، ومستوى العدالة التنظيمية والضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري، وقد أجريت الدراسة على عينة من عمال الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (48) عاملاً، ومن أجل جمع البيانات تم توزيع الاستبيانات على العينة بالإضافة إلى إجراء المقابلة مع رئيس قسم المستخدمين، كما أنه تم استخدام الحزمة الإحصائية Spss لتحليل البيانات والمعطيات، وذلك بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار، وخلصت نتائج الدراسة إلى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) والوقاية من ضغوطات العمل، التي جاءت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين ($R = 61.8$) وهي علاقة طردية بينهم، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2 = 38.2$)، أي كلما كانت العدالة التنظيمية كلما زادت الوقاية من ضغوطات العمل في المؤسسة، حيث جاء بعد العدالة الإجرائية الأكثر تأثيراً من بين الأبعاد الأخرى بمعامل الارتباط ($R = 57.5$).

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية، ضغوطات العمل، مؤسسة، العمال.

Résumé

L'étude vise à identifier l'ampleur de l'impact de la justice organisationnelle dans la prévention du stress au travail, et le niveau de justice organisationnelle et des pressions au travail à la Caisse Nationale des Retraites de Ouargla. L'approche descriptive a été utilisée dans la partie théorique. échantillon aléatoire simple composé de (48) facteurs, et afin de collecter les données, des questionnaires ont été distribués à l'échantillon en plus de mener un entretien avec le chef du service des utilisateurs, et le progiciel statistique Spss a été utilisé pour analyser les données et données, basées sur des moyennes arithmétiques, des écarts-types, des coefficients de corrélation et une analyse de régression, et les résultats de l'étude ont conclu que : Il existe un effet statistiquement significatif entre la justice organisationnelle dans ses trois dimensions (procédurale, distributive, transactionnelle) et la prévention du stress au travail, dont la valeur était le coefficient de corrélation entre les deux variables ($R = 61,8$), qui est une relation directe entre elles Le pouvoir explicatif du modèle était ($38,2 = R^2$), c'est-à-dire que plus la justice organisationnelle était grande, plus la une plus grande prévention des pressions de travail dans l'institution, où elle vient après la justice procédurale la plus influente. Une parmi les autres dimensions est le coefficient de corrélation ($R = 57,5$).

Mots clés : justice organisationnelle, pressions au travail, institution, travailleurs.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
I	الشكر
II	الإهداء
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل
21	المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
40	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
59	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
63	قائمة المراجع
67	الملاحق
79	الفهرس المحتويات

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
14	يوضح المقارنة بين ضغوطات العمل الإيجابية والسلبية	1-1
38	مجتمع الدراسة في المؤسسة	1-2
39	عملية توزيع وجمع الاستبانة	2-2
39	الأوزان المقترحة للخيارات حسب مقياس ليكارت الثلاثي	3-2
40	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى حسب مقياس ليكارت	4-2
41	معامل ألفا كرومباخ	5-2
42	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	6-2
43	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن	7-2
44	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	8-2
45	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة	9-2
46	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي	10-2
46	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لبعده العدالة الإجرائية	11-2
47	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لبعده العدالة التوزيعية	12-2
48	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لبعده العدالة التعاملية	13-2
49	نتائج متوسطات الأبعاد	14-2
49	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعده ضغوطات العمل	15-2
51	العلاقات الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل	16-2
52	الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقل و التابع	17-2
52	تحليل تباين خط الانحدار	18-2
54	قيم معاملات خط الانحدار	19-2
55	اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعا لمتغير الجنس	20-2
55	اختبار One way ANOVA لتأثيرات المتغيرات الشخصية على متغير التابع	21-2

قائمة الأشكال البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	01
07	يوضح قواعد عدالة المخرجات	2-1
09	مبادئ العدالة التنظيمية	3- 1
12	عناصر ضغوطات العمل	4-1
18	نموذج مارشال للضغوط	5-1
21	يوضح علاقة العدالة التنظيمية بضغوطات العمل	6-1
35	هيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني لتقاعد CNR بورقلة	1-2
42	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	2-2
42	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	3-2
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي	4-2
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير خبرة	5-2
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	6-2
53	الأعمدة البيانية لخط الإنحدار	7-2
54	مدى ملائمة خط الإنحدار	8-2

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
70	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	(1)
71	الاستبانة الموزعة على أفراد عينة الدراسة	(2)
74	نتائج التحليل الإحصائي SPSS نسخة 23	(3)

مقدمة

توطئة

يعتبر العنصر البشري من بين أهم العناصر الفاعلة في إنتاجية المؤسسات، وهو مفتاح نجاحها و السبيل الأمثل لتحقيق أهدافها، كما أصبح يمثل المصدر الأساسي و المهم لتحقيق الميزة التنافسية لها، لذلك زاد الاهتمام به في المؤسسات بشكل كبير، وذلك بتوفر الظروف البيئية الملائمة التي تساعده على أداء وظيفته على أكمل وجه، وذلك من خلال خلق وتدعيم الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين واحترامهم وحسن معاملتهم، من خلال تطبيق قيم النزاهة والحيادية والعدالة بينهم، وتعتبر من المواضيع المهمة في حقل الإدارة، حيث حظيت العدالة التنظيمية باهتمام الكثير من الباحثين، إذ تعتبر متغير مهم له تأثير كبير على المؤسسة ووظائفها وعند إحساسهم بذلك يؤدي إلى زيادة ثقتهم بالمنظمة وارتقاء سلوكيات العاملين، وتظهر من خلال عدالة الإجراءات والتعاملات والتوزيع، وكذلك هي من أهم مكونات الهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة، إلى جانب كونها قيمة وغط اجتماعي، وعليه فإن عدم وجود العدالة في المنظمة يؤدي إلى إتباع العاملين لسلوكيات الضارة بالمنظمة.

وإن من بين المؤثرات التي لها تأثير كبير في نجاح المؤسسة أيضا ضغوط العمل لما له انعكاسات سلبية على المؤسسة وسلوك الأفراد، و باعتبارها أحد التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع زيادة الحدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلبا على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المؤسسة ككل، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المؤسسات، وتختلف مصادر ضغط التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي.

وتأتي هذه الدراسة لتحديد طبيعة العلاقة بين أثر العدالة التنظيمية والوقاية من ضغوطات العمل حيث أن كلا من العدالة التنظيمية وضغوطات العمل يؤثر على اتجاهات وسلوكيات الأفراد، فإن من خلال هذه الدراسة سندرس كلا من الدراسة النظرية للعدالة التنظيمية و الضغوطات العمل والدراسة الميدانية في مؤسسة محل الدراسة.

أولا: إشكالية الدراسة:

بناء على ما تم ذكره يمكن طرح الإشكالية التالي: كيف تساهم العدالة التنظيمية في الحد من ضغوطات العمل في

مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد CNR بورقلة ؟

وللإجابة على هذا الإشكالية بطريقة منهجية وموضوعية يمكننا طرح الإشكالية التالية:

- ما مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة ؟
- ما درجة ضغوطات العمل على الموظفين في المؤسسة الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) وعلاقتها بضغوطات العمل في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة ؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة الدراسة حول ضغوطات العمل حيث تعزي إلى المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبر، المسمى الوظيفي) ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

وللإجابة على التساؤلات يمكننا صياغة الفرضيات الدراسة على النحو التالي:

- هناك عدالة تنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) بدرجات متفاوتة في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة؛
- توجد درجة منخفضة لضغوط العمل لدى العاملين في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة؛
- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) و الوقاية من ضغوطات العمل للعاملين في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة الدراسة حول ضغوطات العمل حيث تعزي إلى المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبر، المسمى الوظيفي).

ثالثا: مبررات اختيار الموضوع:

- كون أن هذا الموضوع لم يطرح بكثرة من طرف طلبة الدفعات السابقة؛
- كون أن الموضوع من المواضيع ذات الأهمية في المجال الإداري وضمن التخصص الذي ندرسه وما يتطلبه من ضرورة التمكن؛
- الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع.

رابعا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن المفاهيم النظرية للضغوط العمل والعدالة التنظيمية و كشف عن وجود العلاقة بينهم؛
- معرفة مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في مؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة درجة مساهمة العدالة التنظيمية في الحد من مسببات ضغوط العمل في مؤسسة؛
- معرفة مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة؛

خامسا: أهمية الدراسة:

- تحديد الآثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط على العامل والمؤسسة؛
- تساعد على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين؛
- أهمية دراسة وتحليل الشعور بالعدالة التنظيمية نظرا لتأثيره على ضغوطات العمل وانعكاساته على الإنتاجية والأداء.

سادسا: حدود الدراسة:

الحدود المكانية: الصندوق الوطني للتقاعد CNR -ورقلة-.

الحدود البشرية: عينة عشوائية من عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد - ورقة-.

الحدود الزمنية للدراسة الميدانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة بين 06 مارس إلى 20 مارس 2022.

سابعاً: منهج البحث والأدوات المستخدمة:

بهدف معالجة موضوع الدراسة ومناقشته بطريقة علمية استخدمنا المنهج الوصفي لإثراء الجانب النظري من الموضوع،

ولاختبار صحة الفرضيات قمنا بدراسة ميدانية من خلال دراسة علاقة تأثير العدالة التنظيمية على ضغوطات العمل لدى

الصندوق الوطني للتقاعد -ورقة-، وذلك باستخدام أداة الاستبيان للآراء عينة من العمال محل الدراسة، بالإضافة إلى أداة المقابلة كمحاولة للوصول إلى نتائج دقيقة.

ثامناً: صعوبات الدراسة:

فإن لقيام بدراسة أو أي بحث ينجر عنها مواجهة الشخص الباحث عدة صعوبات وعراقيل منها:

- صعوبة في إيجاد دراسات سابقة تتقاطع نسبياً لدراستنا؛

- استغراق وقت في تحكيم الاستبانة من طرف الأساتذة؛

- ضيق الوقت.

تاسعاً: هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل إلى مبحثين كما يلي:

الفصل الأول: متعلق بالجانب النظرية للدراسة ويتضمن مبحثين، المبحث الأول يحتوي على الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية و

ضغوطات العمل، أما المبحث الثاني كان تحت عنوان مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة التي تم التطرق فيه للدراسات

السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

الفصل الثاني: حيث تعلق هذا الفصل بالدراسة الميدانية، حيث يشمل على مبحثين، المبحث الأول نتناول فيه إجراءات الدراسة

الميدانية والطريقة والأدوات المستخدمة فيها، أما المبحث الثاني تناولنا فيه تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

عاشراً: مرجعية الدراسة:

تمثلت في مجموعة من الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمذكرات والأطروحات السابقة التي تناولت الموضوع في الجانب

النظري، أما في الجانب الميداني تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حول الدراسة.

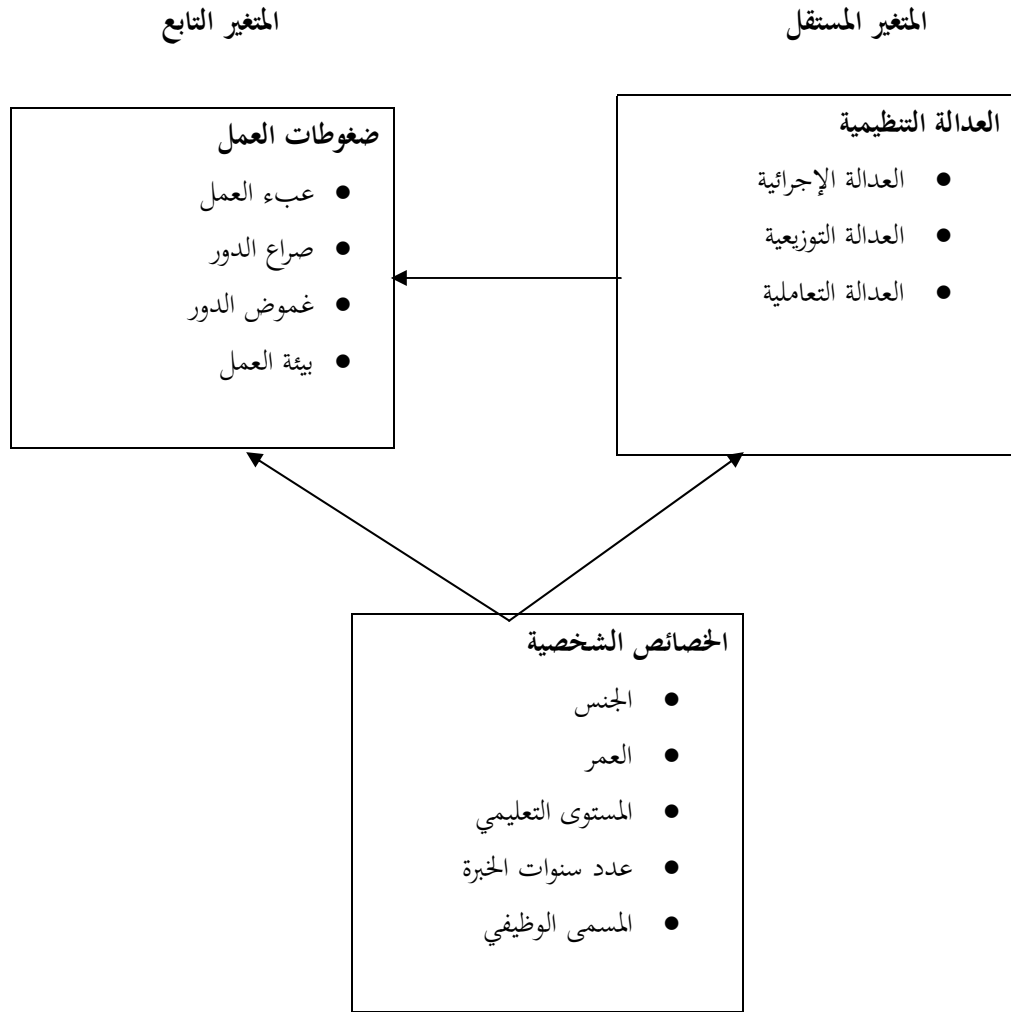
إحدى عشر: نموذج الدراسة:

يبين نموذج الدراسة المتغيرات المستقلة بأبعادها (العدالة التوزيعية، الإجرائية، التعاملية)، وكذلك المتغير التابع الذي يتمثل

في ضغوطات العمل (عبء العمل، غموض الدور، بيئة العمل، المكافآت والترقية) كما يظهر الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة).

الشكل رقم (01): يوضح نموذج الدراسة



الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة
التنظيمية وضغوطات العمل

تمهيد

تكتسي العدالة التنظيمية أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك نتيجة لارتباط العديد من المتغيرات التنظيمية بإدراك العاملين لهذه القيمة، حيث تستطيع المؤسسة من خلال تجسيدها لمبدأ العدالة بين العاملين ضمان ولاء العاملين مع استمرارهم في العمل، وتعتبر العدالة التنظيمية أداة فعالة في تقليل من ضغوطات العمل التي تساهم في جعل العامل أكثر إبداع في مجال عمله، كما تتجسد من خلال خلق مناخ عمل مريح ماديا ومعنويا، حيث تؤثر عدالة التعاملات بشكل كبير في إحساس العاملين لعدالة الإجراءات والتوزيع، ومن خلال ذلك سوف تكون دراستنا في الفصل الأول حول كل من المفاهيم النظرية و التطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوط العمل وما مدى أهميتها وتأثيرها في المؤسسات الجزائرية والدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للعدالة التنظيمية وضغوطات العمل

زاد الاهتمام بمفهوم العدالة التنظيمية باعتبارها احد المتغيرات التنظيمية المهمة والمؤثرة في ضغوطات العمل بين العاملين من جهة وعلى أداء المؤسسة من جهة أخرى، وهذا ما دعانا للتعرف أكثر على أساسيات كل من العدالة التنظيمية وضغوطات العمل.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول العدالة التنظيمية

تعد العدالة التنظيمية إحدى محددات السلوك التنظيمي نظرا لعلاقتها المباشرة بالكثير من المتغيرات التنظيمية التي تكتسي أهمية بالغة في مساهمة في تطوير وتحقيق أهداف الفرد والمؤسسة معا، حيث سنتناول في هذا المطلب كلا من مفهوم العدالة التنظيمية وأهميتها و أبعادها.

الفرع الأول: مفهوم العدالة التنظيمية

بدأ الاهتمام بهذا المفهوم عندما قدم Admass نظريته المعروفة باسم نظرية العدالة، حيث افترضت هذه النظرية أن العاملين يقارنون ما يحصلون عليه من عوائد مقارنة بما يحصل عليه زملائهم من عوائد، و تحدث العدالة الداخلية عندما يتساوى العائد المادي الذي يحصل عليه الفرد مع ما يحصل عليه الفرد من قيمة النسبية للوظيفة داخل المؤسسة، أما العدالة الخارجية فتتحقق عندما يتساوى العائد المادي الذي يحصل عليه الفرد من أعمال مماثلة في المؤسسات أخرى.¹

حيث أنه قبل التطرق إلى هذا المفهوم يمكن أن نشير إلى تعريف العدالة كما يلي:

"عرفه أرسطو بأنها ممارسة الفضيلة والسلوك المستقيم في علاقتنا مع الآخرين".²

"ويمكن تعريفها: هي التي تحكم العلاقات التعاقدية، وتلزم كل فرد أن يعطي الغير حقه كاملا دون إلتفات لقيمته

الشخصية أو مكانته الاجتماعية".³

وبناء على ذلك تعد العدالة التنظيمية كشرط وحاجة أساسية للأداء الفعال للمؤسسات والعاملين، لدرجة أنه في حال غيابها فإن المؤسسات ستجد صعوبة في تحفيز وقيادة العاملين، حيث أنه تعددت الآراء الباحثين والمتخصصين حول هذا المفهوم وذلك بسبب النظر إليه من عدة زوايا مختلفة.

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها هي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد

بالمنظمة، وتجسيد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين اتجاه المؤسسة التي يعملون فيها، وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين؛⁴

ويقصد بها كذلك على أنها مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة وموضوعية المخرجات و الإجراءات

داخل المؤسسة، بمعنى إن الإجراء التنظيمي الذي يدركه احد العاملين على أنه إجراء متحيز وغير موضوعي قد يدركه عمل آخر على أنه إجراء يتميز بدرجة عالية من الموضوعية وعدم التحيز.⁵

¹ وليد حليم غازي، دوافع واحتياجات العمل وآثارها على الرضا الوظيفي، ط 1، الدار الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2011، ص 95.

² أسهمان طلحي، فلسفة العدالة الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص 18.

³ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (إنجليزي، فرنسي، عربي)، مكتبة لبنان، بيروت، ص 232.

⁴ سامر عبد المجيد البشابشة، أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل في المؤسسات العامة الأردنية: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 4، العدد 4، 2008، ص 429.

⁵ حاكم محسن محمد الربيعي، حامد الحدراوي، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية و الاغتراب الوظيفي، ص 6، شوهذ 15 جوان 2016 على موقع

<http://www.iasj.net>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

عرفها آدمز على أنها المساواة، والتي تتضمن قيام الفرد أو الموظف بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم، وحيث يتساوى المعدلان تتحقق العدالة، وحيث لا تتساوى المعدلان يشعر الفرد حينئذ بالظلم.¹

استنادا لتعريف المذكورة أعلاه يمكننا النظر للعدالة التنظيمية تعني شعور العاملين بالإنصاف فيما يحصلون عليه من المخرجات، وإدراكهم لموضوعية الإجراءات التي تحدد تلك المخرجات، بالإضافة إلى إحساسهم بعدالة التعامل مقارنة بزملائهم، مما يؤثر على العديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى ذات الصلة.

الفرع الثاني: أنواع العدالة التنظيمية

تستند العدالة التنظيمية إلى مسلمة مفادها أن الأفراد يبحثون عن المساواة في العلاقة الاجتماعية المتبادلة بين التنظيم و الفرد، وقد تمت التفرقة بين العدالة التوزيعية و العدالة الإجرائية في حين أضاف بعض الباحثين نوعا ثالثا من العدالة وهو عدالة التعاملات، إلا أنه من الضروري التنبيه إلى أن ليس هناك اتفاق تام بين الباحثين فيما يخص النوع الأخير، فهناك من يعتبره أحد مكونات عدالة الإجرائية ناجم عن المعاملة الجيدة أثناء تطبيق إجراء ما تام بين الباحثين فيما يخص النوع الأخير، إلا أن الأبحاث و الدراسات استقرت عموما عند الأنواع الثلاثة هي التوزيعية، الإجرائية، التفاعلية وهي كما يلي:

أولا: العدالة التوزيعية

يعكس مفهوم العدالة التوزيعية شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يتحصلون عليه من عوائد قد تكون على شكل أجور و ترقية وحوافز مقابل جهودهم في العمل، فالعاملون لا يركزون فقط على كمية العوائد التي يستفيدون منها بل يهتمون كذلك بعدالة هذه العوائد.

وتعرف العدالة التوزيعية بأنها إدراكات الفرد لعدالة المخصصات التنظيمية و النتائج.

ويعرفها جرينبرج "بأنها شعور الفرد بالإنصاف في كيفية توزيع نتائج العمل بالنسبة لمدخلات العمل".

وقد حدد أرجان سنة 1988 ثلاث قواعد للعدالة التوزيعية وهي:

- أ- قاعدة الإنصاف: وتقوم على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة، فالشخص الذي يعمل بدوام كامل يستحق تعويضا أكبر الذي يعمل بدوام جزئي، وإذا حصل العكس فهذا يعني التجاوز على قاعدة الإنصاف.²
- ب- قاعدة النوعية: وتعني هذه القاعدة بأن كل الأفراد وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق وغيرها) يجب أن يتساووا بفرص الحصول على المزايا والخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة، فمثلا عندما تعمل المنظمة على تقديم الخدمات الصحية للعاملين فيها يجب أن تشمل هذه الخدمات كل العاملين داخل المؤسسة وليس فقط الذين يعملون بجد، وإذا حصل العكس فإن باقي العاملين سيشعرون بأن هناك تجاوز على قاعدة النوعية.³
- ت- قاعدة الحاجة: وتعني هذه القاعدة تقديم العامل ذو الحاجة الملحة على العمال الآخرين.⁴

¹ راتب السعود، سوزان سلطان، درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد 2، 2009، ص 201.

² علي سكر عبود، العدالة التنظيمية وآثارها على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية على عينة من المعلمين والمدرسين في مركز محافظة الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد 4، العراق: 2007، ص 70.

³ عامر علي حسين العطوي، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي: دراسة تحليلية لآراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة و الاقتصاد بجامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 3، العراق، 2007، ص 149.

⁴ نداء جواد العبيدي، أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 24، جامعة تكريت، العراق، 2013، ص 81.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

ويؤكد أرجان أن إحساس العاملين بعدم عدالة توزيع المكافآت مقارنة بما بذلوه من جهد يمكن أن يخلق نوعاً من التوتر في العلاقات بين الأفراد بعضهم البعض، وبين الأفراد والإدارة من جانب آخر، وغالباً ما تكون لدى الأفراد رغبة في حل مثل هذا الخلاف.¹

ثانياً: العدالة الإجرائية

تعرف على أنها مدى إحساس الموظف بالإجراءات والعمليات المتبعة في تحديد المكافآت عادلة، وتعني أيضاً العدالة المدركة عن الإجراءات والسياسات المستخدمة في اتخاذ القرارات في مكان العمل.

وترتبط درجة العدالة الإجرائية مع مدى وجود الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين، فكلما كانت هناك ثقة متبادلة أكبر بينهم، كلما شعر العاملون بالعدالة الإجرائية بشكل أكبر²، حيث تتكون العدالة الإجرائية من قواعد وهي كما يلي:

1- قاعدة الاستئناف: بمعنى وجود فرص لتبديل وتعديل القرارات إذا ظهر ما يبرر ذلك ويدعمه؛

2- قاعدة الأخلاقية: تعني أن توزيع المصادر والموارد يتم وفق المعايير الأخلاقية السائدة؛

3- قاعدة دقة المعلومات: تعني أن كافة القرارات تؤسس على المعلومات صحيحة ودقيقة؛

4- قاعدة المساواة: تعني مراعاة عدم تأثير المصلحة الشخصية على عملية اتخاذ القرار.³

وتشمل العدالة الإجرائية ثلاث عناصر وهي:

- القواعد و المعايير الرسمية للإجراءات؛
- شرح الإجراءات وعملية صنع القرار؛
- التفاعل بين من يقوم بتطبيق القواعد (متخذ القرار)، والأفراد الذين يتوقع أن يتأثروا بالقرار.⁴

ثالثاً: العدالة التفاعلية

تعتبر عدالة التعاملات أو العدالة التفاعلية امتداد لمفهوم العدالة الإجرائية، وتشير إلى المعاملة العادلة التي يتخذها صنع القرار في التعامل مع الآخرين في المؤسسة.⁵

وتعرف على أنها إدراك الأفراد للطريقة العادلة التي يتم التعامل بها معهم من قبل الآخرين عادة أصحاب السلطة.⁶

كما تعرف على أنها نوعية المعاملة التي يتلقاها الفرد أثناء وضع الإجراءات التنظيمية وتتعلق بالجانب الإنساني من

الممارسات التنظيمية،⁷ وحيث أنها تشمل على عدة العناصر من بينها ما يلي:

- معاملة الرئيس لمرؤوسيه باحترام وتقدير؛
- معاملة الرئيس لمرؤوسيه بإنصاف دون تحيز؛

¹ عادل مجد زايد، العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، القاهرة، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص 19.

² محفوظ أحمد جودة، إدارة إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، عمان 2010، ص 309.

³ أماني عبد العاطي عمر الشيخ، عرفه جبريل أبو نصيب، أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي بالتطبيق على إدارة الجمارك بولاية البحر الأحمر، مجلة العربية للعلوم ونشر

المعلومات، المجلد 01، العدد 03 السودان، مايو 2017 ص 89.

⁴ مجد راجس الدوسري، العدالة التنظيمية المدركة وأثرها على الالتزام التنظيمي الدور الوسيط للرضا الوظيفي (دراسة على عينة من الشركات السعودية)، بحث مقدم لنيل درجة

ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، الخرطوم السودان، 2018، ص 17.

⁵ Herman Sjahruddin, Organizational Justice, Organizational Commitment and Trust in Manager as predictor of Organizational Citizenship Behavior, interdisciplinary journal of contemporary research in business, volume 4, N°12, april 2013, p134.

⁶ Rabia Aslam, Shama Sadaqat, Investigating the Relationship of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior among Teaching Staff of University of the Punjab, European Journal of Scientific Research, volume 57, N°1, 2011, p56.

⁷ Seyed Mohammad Moghimi, Masoumeh Kazemi, Saied Samiie, Studying the Relationship between Organizational Justice and Employees' Quality of Work Life in Public Organizations : A Case Study of Qom Province, Iranian Journal of Management Studies (IJMS), volume 6, N°1, January 2013, p123.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

- إتاحة المعلومات المهمة لتبرير الإجراءات المتخذة عند الطلب؛

- صحة وواقعية المعلومات المقدمة للمرؤوسين وتقديمها في الوقت المناسب.¹

وتتضمن نوعين من العدالة هما:

أ- **عدالة العلاقات الشخصية:** والتي تشير إلى مدى الاحترام والتقدير الذي يتعامل به المدير مع مرؤوسيه.

ب- **عدالة المعلومات:** والتي تركز على التوضيحات المقدمة للعاملين من خلال توصيل المعلومات الضرورية حول أسباب استخدام إجراءات معينة أو طريقة تخصيص مخرجات معينة وبأسلوب موثوق وأكد مثل قيام المدير بتقديم شرح للعاملين حول القرارات التي تؤثر فيهم.²

الفرع الثالث: نظريات العدالة التنظيمية

لقد أولى المنظرون اهتماما متزايدا بمسألة العدالة داخل المؤسسة، وسعى كل منهم إلى دراستها، وتقديم رؤية علمية حول الطريقة التي يتبعها العامل في تقييم مدى عدالة العوائد والإجراءات والمعاملة التي يتلقاها في محيط عمله، وتأتي نظريات العدالة ضمن النظريات المعرفية للدافعية و الحفز التي شكلت منطلقا مهما في بلورة النظريات السلوكية التنظيمية، وعليه سنسلط الضوء فيما يلي على بعض نظريات العدالة التنظيمية معرفة كيف عالج روادها هذه الظاهرة الاجتماعية التنظيمية:

أولاً: نظرية المساواة: تنسب نظرية المساواة في الدافعية إلى الكاتب آدمز وقام بتطوير واختبار نظرية المساواة في الدافعية أثناء عمله وترتكز النظرية على افتراض أساسي وهو أن الناس لديهم دافعية عالية لتحقيق التوازن بين جهودهم و إسهامهم وبين العوائد التي يحققونها، وكما يدركونها ويتمثل جوهر النظرية أن الأفراد في المؤسسات يقارن بين جهودهم وعوائدهم من جهة، وجهود وعوائد الآخرين العاملين في ظروف عمل مشابهة في المؤسسة، من جهة أخرى فإذا ما أدرك الفرد و اقتنع بأنه يعامل بطريقة غير متساوية وغير عادلة بالمقارنة مع غيره فسيحاول داخله توتر و باعث يدفعه لتقليص التوتر وتصويب عدم المساواة، تتكون العوائد أو النتائج من الرواتب، والمزايا، والمنافع و المركز و الترقية و الاعتراف والاهتمام الذاتي بالعمل وغيرها، أما الجهود الفرد فتشكل القدرات و المهارات و الخصائص التي يبينها ويكرسها العمل، وتجدر الإشارة هنا إلى أن العوائد و مدخلات الفرد تتوقف على إدراك الفرد وهكذا تعتمد نسبة العوائد الفرد أو الجهود الفرد على إدراك الفرد لما يبذله من جهد وما يتلقاه من عوائد بالمقارنة مع نسبة ما يبذله الفرد الآخر وما يتلقاه من عوائد، وإذا كانت النسبة التي يراها الفرد غير مساوية للفرد الآخر فسيعمل الأول على إعادة المساواة بين النسبتين وهذا السعي لإعادة المساواة تستخدم لتفسير دافعية العمل، وتتناسب قوة الدافعية طردا مع حجم المساواة المدرك، وتعتمد نظرية العدالة، حينما يدرك العاملون عدم العدالة، فيمكن توقع أنهم سوف يعتمدون أحد الخيارات الآتية:

- تغيير مداخلات مثل لا يبذل جهدا كبيرا؛
- تغيير مخرجاتهم مثل الأفراد الذين يستلمون أجرهم اعتمادا على عدد القطع المنتجة يمكنهم زيادة أجرهم عن طريق إنتاج عدد أكبر من الوحدات بنوعية أقل؛
- تخريب الإدراك الذاتي مثل كنت أعتقد أنني أعمل على راحتي، ولكن تبين الآن أنني أعمل بجهد أكبر من الآخرين؛
- تخريب إدراكه للآخرين؛
- ترك المجال مثل الاستقالة من العمل.³

¹ سعيد محمد عايض الأسمر، مدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: من وجهة نظر موظفي الجهات الحكومية المدنية بمطار نجران، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2013/2012، ص 24.

² عبد الكريم بكر، أثر العدالة التفاعلية في الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 40، العدد 2، الأردن، 2013، ص 414.

³ بوشنة رحيمة، حاج احمد اكرام، التسبب الوظيفي وعلاقته بالعدالة التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، أدرار، 2019، ص ص 43-44.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

ثانيا: نظرية تقييم العدالة (1976, 1980): (Leventhal: Theory Judgment Justice)

يرى (1976) Leventhal، أن مدركات التابعين للعدالة التوزيعية هي دالة في قرارات القادة أو تقييم القادة لدرجة العدالة التوزيعية التي يجب إحداثها، حيث قد يرى القادة ألا تكون هناك عدالة توزيعية تامة على أساس أن الضغط البسيط الناتج عن نقص مدركات العدالة التوزيعية قد يدفع التابعين لبذل الجهد، وقد ناقش (1980, Leventhal) ثلاثة قواعد أو مبادئ رئيسية تحدد عدالة المخرجات وهي كالتالي:

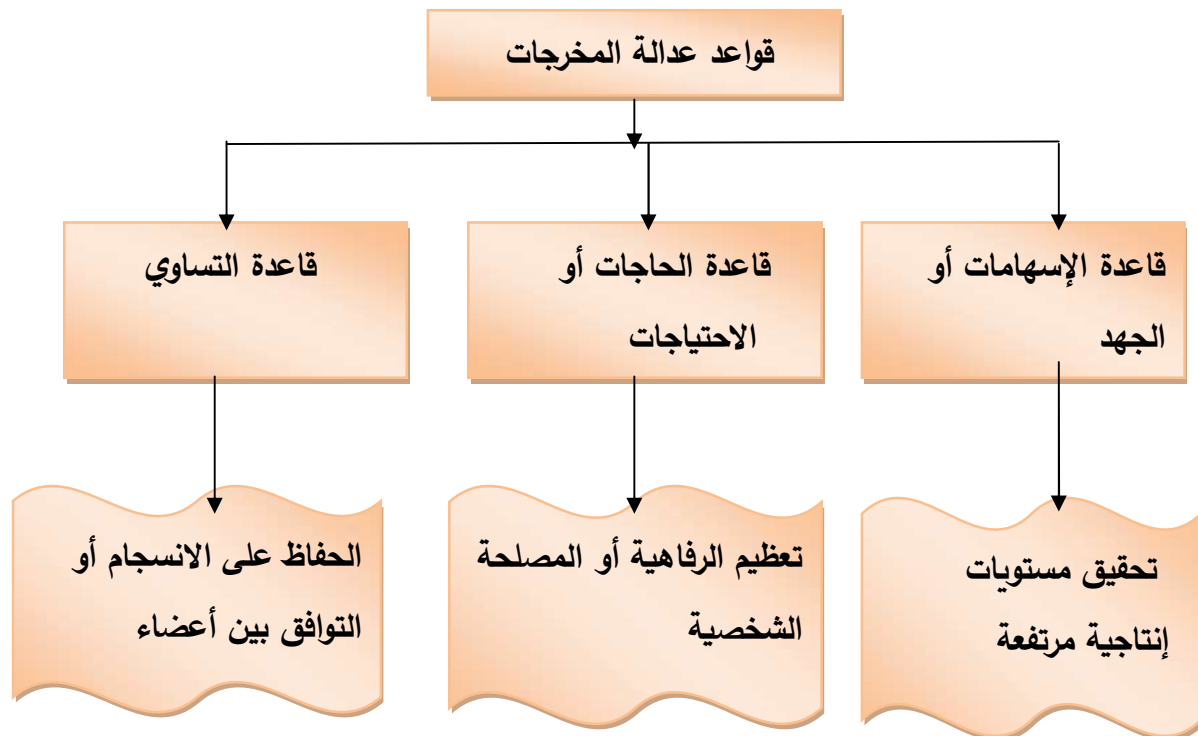
أ- قاعدة الإسهامات أو الجهد Rule Contributions : وتهدف قرارات التوزيع هنا إلى تحقيق مستويات إنتاجية مرتفعة؛

ب- قاعدة الحاجات أو الاحتياجات Rule Needs : وتهدف قرارات التوزيع هنا إلى تعظيم الرفاهية أو المصلحة الشخصية؛

ت- قاعدة التساوي Rule Equality : وتهدف قرارات التوزيع هنا إلى الحفاظ على الانسجام أو التوافق بين أعضاء الجماعة أو المجتمع¹.

كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل رقم (1- 2): يوضح قواعد عدالة المخرجات



المصدر: عمر مجّد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عين شمس، مصر، 2008.

ثالثا: نظرية التبادل الاجتماعي (Blau, 1964):

وضع بلو (Blau, 1964) نظريته بالاعتماد على الفرضيتين التاليتين:

¹ عمر مجّد دره، مرجع سابق ذكره، ص ص 69 - 70.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

أ- بما أن الإنسان كائن اجتماعي لا يمكنه العيش بمفرده، فإنه في حالة تفاعل أو تبادل اجتماعي مستمر، وعند النظر لعلاقة التبادل الاجتماعي في شكلها البسيط طرفين نجد أنهما علاقة أخذ وعطاء متبادل، وبمعنى آخر فإن الطرف الأول يحصل على فوائد من الطرف الآخر (مخرجات الطرف الأول) مقابل التزامات يتم تقديمها للطرف الآخر (مدخلات الطرف الأول)، وبناء على ذلك يقارن كل طرف مدخلاته مع مخرجاته لتحديد عدالة أو عدم عدالة التبادل الاجتماعي؛

ب- عندما يدرك الفرد عدم العدالة فإنه يكون مدفوعاً للقيام بعمل ما يساعده على إدراك العدالة في الموقف، أما إذا كان الفرد في حالة عدالة فإنه يكون في وضع استقرار من زاوية التبادل الاجتماعي وليس مدفوعاً لأي عمل لأنه يشعر بالرضا.¹

الفرع الرابع: مبادئ العدالة التنظيمية

إن الحديث عن موضوع العدالة في مكان العمل، لا بد أن ينطلق من مجموعة مبادئ واضحة، تشكل الملامح الأساسية لفهم العدالة التنظيمية، هذه المبادئ ليست وليدة اللحظة بل هي قديمة في عمومها قدم الفكر الإنساني فالعدل يعد من أساسيات الإدارة السليمة والفعالة، والعدالة مطلب أساسي بين القائمين على المنظمة والعاملين فيها، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وضمان استمرارها ونموها، وحتى تسود العدالة في مكان العمل لا بد من مراعاة النقاط التالية:

أولاً: مبدأ المساواة:

ويتمثل هذا المبدأ في التكافؤ الفرص و الأجور والحوافز وساعات العمل وواجبات الوظيفة بين الأفراد العاملين في المؤسسة.

ثانياً: المبدأ الأخلاقي:

ويتمثل في الاستقامة والنزاهة والشرف والأمانة والإخلاص والصدق.

ثالثاً: مبدأ الدقة والتصحيح:

يجب أن تكون القرارات و الإجراءات المتخذة مبنية على أساس معلومات دقيقة وواضحة، وقابلة للتصحيح في حالة وجود خطأ.

رابعاً: مبدأ الالتزام:

هو عادل وخصوصاً المعاملة المنصفة و المكافأة المستحقة وفقاً للمعايير و القوانين المطبقة.

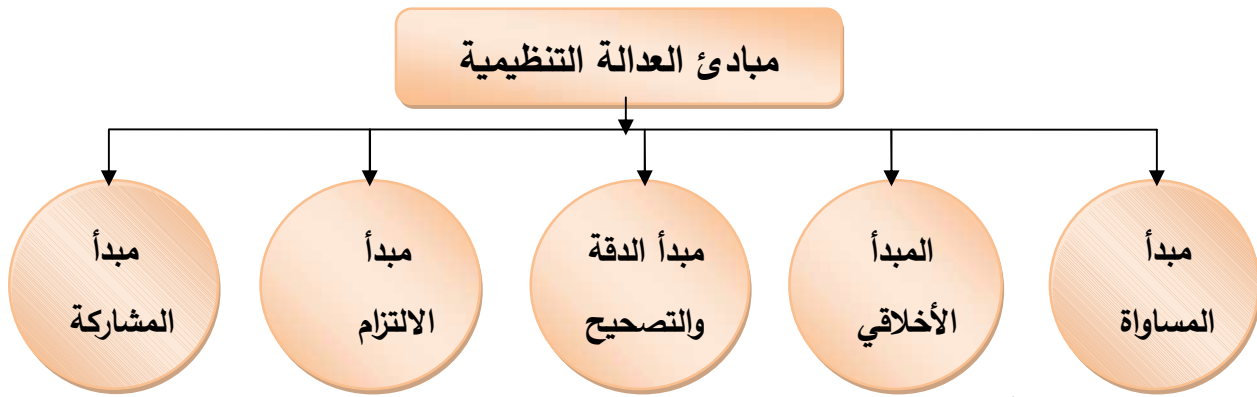
خامساً: مبدأ المشاركة:

أي أنه يجب أن تشارك جميع الأطراف العاملة في المؤسسة في صنع واتخاذ القرارات وتطبيق الإجراءات.²

¹ شذا لطفي محمود مجّد، درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2012، ص 19.

² عمر مجّد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عين شمس، مصر، 2008، ص 51.

الشكل (1- 3): مبادئ العدالة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتان

الفرع الخامس: أهمية العدالة التنظيمية

تبرز أهمية العدالة التنظيمية للمؤسسات العامة أو الخاصة، في كونها عنصرا مهما في بناء واستقرار وتطور المؤسسة نحو

تحقيق أهدافها الإستراتيجية، حيث تتضح أهمية العدالة التنظيمية في النقاط التالية:

- أن العدالة التنظيمية تبين حقيقة النظام التوزيعي للرواتب و الأجور في المؤسسة وذلك من خلال العدالة التوزيعية؛
- تحقيق العدالة التنظيمية السيطرة الفعلية والتحكم في عملية اتخاذ القرارات، وتعتبر العدالة الإجرائية بعدا هاما في هذا الجانب؛¹
- تكشف العدالة التنظيمية المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة، مما يظهر دور العدالة التعاملية؛
- العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم، والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة، بشكل يكفل جودة استدامة العملية التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المؤسسة؛²
- تساهم العدالة التنظيمية في الحد والتقليل من سلوكيات التسبب و الانحراف والمعادة اتجاه أفراد المؤسسة نتيجة غياب العدالة؛³
- تطبيق العدالة يمنح العاملين فرصة المشاركة بإبداء الرأي فيما يتعلق بعملهم مما يولد لديهم إحساس بمدى أهميتهم للمؤسسة؛
- تعد العدالة التنظيمية بالنسبة للعاملين قيمة وعلاقة اجتماعية، والتجاوز عليها من قبل المؤسسة بعدم تطبيقها يحفز العاملين لاحتمال ردود أفعال وسلوكيات ضارة بالمؤسسة.⁴

¹الفهد اوفهمي، تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي، ط2، المجلة العربية للإدارة، عمان، الأردن، 2004، ص 15.

² سناء مجد عطا الداية، درجة ممارسة مديرية مدارس للعدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 23.

³مجد ناصر راشد أبو سمعان، محددات العدالة وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 1436 هـ. 2015م، ص 28، 29.

⁴حاكم جبوري علك الحفاجي، التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وإنعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في جامعة الكوفة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد 3، جامعة القادسية، العراق، 2012، ص 14.

الفرع السادس: العوامل المؤثرة على العدالة التنظيمية

يتأثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية بمجموعة من العوامل منها ما يتعلق بالبيئة الداخلية و منها ما يتعلق بالبيئة الخارجية، وهي كالتالي:

أولاً: العوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية: و هي عبارة عن مجموعة من المتغيرات والعناصر التي تؤثر على أداء المؤسسة سواء بشكل سلبي أو إيجابي، ويتطلب فهم العدالة التنظيمية الفهم الصحيح للبيئة الداخلية والتعرف على خصائصها المتمثلة في:

أ- الصراع التنظيمي: " يعد الصراع بمثابة تفاعل اجتماعي يمارسه الفرد بشكل علني أو ضمني في المؤسسة بغية تحقيق هدف ما، وهو يتضمن كافة العالقات بين مجموعات الأفراد و المتضمنة أهدافهم المتعارضة. إن التفاعل الذي يحدث بين العاملين داخل المؤسسة، يمكن أن يؤدي إلى نشوء نوع من الصراع فيما بينهم مما يؤدي إلى توليد إحساس بعدم عدالة المنظمة خاصة في الحالات التي يصل فيها الصراع إلى الحد الذي يصعب السيطرة عليه وتطغى سلبياته على إمكانية الاستفادة منه.

ب- عدالة الأجور: "الأجر هو ما يدفع مقابل العمل، وقد يدفع في صورة نقود أو في صورة سلع وخدمات" وهو يمثل أحد العوامل المؤثرة على إحساس الفرد بالعدالة التنظيمية خاصة عدالة التوزيع، لأن الفرد يقارن ما يحصل عليه من أجر مع ما يحصل عليه زملائه المماثلين له في نوع العمل و الجهد المبذول فإن كانت النتيجة سلبية فإن ذلك سوف يؤثر على إدراكه لعدالة التوزيع.

ت- الاستقطاب: "هو عملية جذب الأفراد المرشحين لشغل الوظائف الشاغرة بالمؤسسة، وتتم هذه العملية بجذب الأفراد بالعدد والمؤهلات المناسبة وفي الوقت المناسب لتعيينهم في المؤسسة، مما يساهم في شعور الفرد بالرضا الوظيفي، وبما ينعكس إيجابياً على إدراكهم للعدالة التنظيمية ومن ثم تزداد رغبتهم في الالتحاق بالمؤسسة و العمل فيها.

ث- الشفافية: "هي أن يكون النظام مكشوف و ليس سرىا، وغالبا ما تستخدم السرية للتعتيم على التحيز الواضح"، وترتبط الشفافية بوضع الإجراءات، وتوفير المعلومات للمحتاج لها دون قيود، فالشفافية تزيد من إدراك العاملين للعدالة التنظيمية لأنها توفر لهم المعلومات عن نظم تقييم الأداء و إجراءاتها، وكذلك توفر الرقابة على متخذي القرارات في الإدارة وبالتالي تضمن عدم انحرافهم عن المعايير التي تدعم شرعية قراراتهم.

ثانياً: العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية: إن فهم البيئة الخارجية للمؤسسات يعتبر شرطاً أساسياً لنجاحها، ومن بين عناصر البيئة الخارجية التي لها تأثير على العدالة التنظيمية ما يلي:

أ- المتغيرات السياسية: يقصد بالمتغيرات السياسية المناخ السياسي السائد في الدول والهيئات الحاكمة التي تتولى تنظيم العلاقات الداخلية والخارجية، وتمثل الروافد السياسية أحد المتغيرات الحاكمة والمؤثرة على العدالة التنظيمية، فالقوى السياسية تعمل على خلق المناخ المستقر من خلال الجهود التي تبذلها لسن القوانين والتشريعات المؤسسة للأعمال، والقوانين التي تحمي مصالح العاملين من خلال السماح لهم بتشكيل نقابات عمالية ووضع قوانين لحماية العامل من مختلف الضغوطات.

ب- الظروف الاقتصادية: يلاحظ بصفة عامة الارتباط الشديد بين المتغيرات السياسية والاقتصادية، فكل نظام سياسي له فلسفة اقتصادية، فأني تغيير قد يطرأ على المتغيرات السياسية قد يؤثر بشكل مباشر على المتغيرات الاقتصادية وبالتالي على مفهوم العدالة التنظيمية.

ت- المتغيرات التكنولوجية: تمثل المتغيرات التكنولوجية تحديا كبيرا بالنسبة للمؤسسات الحديثة نظرا لتأثيرها المحتمل ليس فقط على هيكل و ربحية وكفاءة تلك المؤسسات، بل على العدالة التنظيمية وذلك من خلال الأثر التي يمكن أن تحدثه تكنولوجيا المعلومات على نوعية العمالة وهيكل المؤسسة.¹

المطلب الثاني: ضغوطات العمل وعلاقتها بالعدالة التنظيمية

الفرع الأول: مفهوم ضغوطات العمل

اختلفت الآراء حول تعريف هذا المصطلح من شخص إلى آخر حسب تخصصه ومجال عمله، بحيث يمكن تعريف هذا المصطلح ما يلي:

تعرف على أنها ضغوطات الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها و أعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، و الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.

كما يرى لبعض أنه اختلال الوظيفي في المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية.²

وتعرف كذلك على أنها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود أفعال أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له.³

من خلال مما سبق يمكن القول على أنها هي ردود الفعل تحدث خلالها إما أن يكون وظيفيا أو يكون متعلق بالنفسية الفردية وذلك نتيجة لتفاعل عدة عوامل داخلية أو خارجية مرتبطة ببيئة العمل، والتي يمكن أن تترك آثارا سلبية أو ايجابية على الفرد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها.

الفرع الثاني: عناصر ضغوطات العمل

يرى الباحثون أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر لضغوطات العمل هي كالتالي:

أولاً: عنصر المثير: يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوطات، ويكون مصدرها البيئة أو المؤسسة أو الفرد.

ثانياً: عنصر الاستجابة: ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق و التوتر و الإحباط.

ثالثاً: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة.

وعليه فكل من الفرد، المؤسسة و البيئة تمثل مثيرات للضغوطات، أما ردود الأفعال التي تخلق الاستجابات فهي القلق و

التوتر و الإحباط.⁴

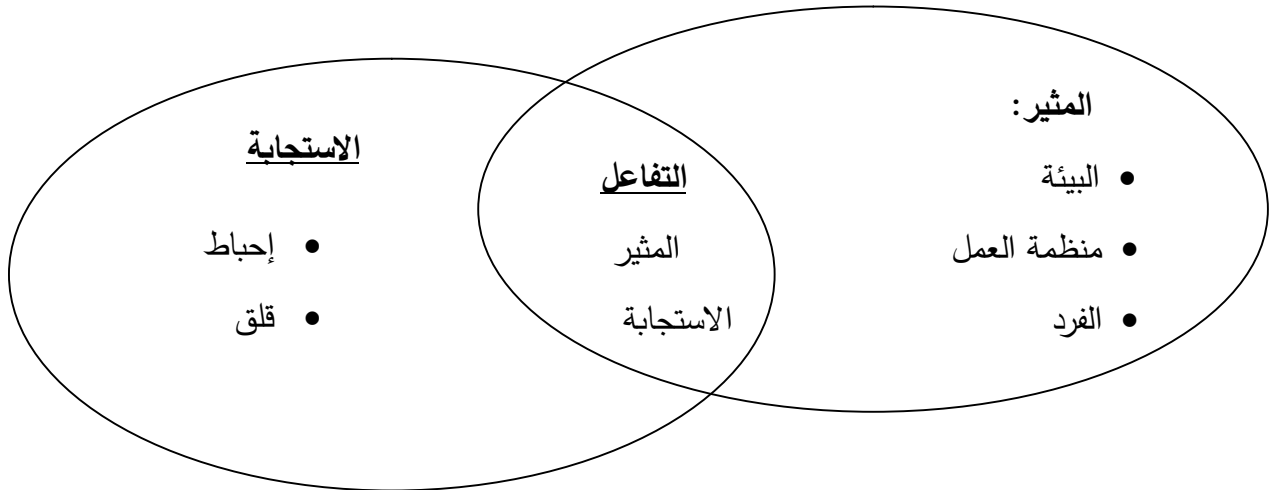
¹ صبري أمال، بوريع كريمة، أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2018، ص ص 26-27-28.

² فاروق عبده فليبه وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص305.

³ سمير عسكر، متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، معهد الإدارة العامة، الإدارة العامة، الرياض، العدد 60، 1998، ص667.

⁴ محمد صالح الحناوي وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 189.

شكل رقم (1-4): عناصر ضغوطات العمل



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 289.

الفرع الثالث: أنواع ضغوطات العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفقا لعدة معايير منها:

أولاً: وفقاً للآثار المترتبة عنها: تنقسم إلى نوعين وهي:

أ- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز المهام بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل فيما تولد لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل.

ب- الضغوط السلبية: وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.¹

ثانياً: حسب معيار الشمول:

أ- ضغط كلي شامل: وهو الضغط السائد على كل من اهتمامات العمل، ومسيطرة على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

ب- ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل بهم متخذ القرار، حيث تصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة أجبرت متخذ القرار الانصياع لمطلبها.²

ثالثاً: حسب معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى:

¹ علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وآثارها على أداء إتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية و المدنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 14.

² مبارك بن فالح مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لافراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص 21.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

أ- الضغوط الناتجة على البيئة المادية: تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدر ضغوطات بالنسبة للفرد، ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.

ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته مثلا: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.¹

رابعا: حسب معيار الفترة الزمنية:

قسم jains الضغوط إلى:

أ- الضغوطات البسيطة: وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة على مضايقات صادرة على أشخاص أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوطات المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنتج على بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص سؤول غير مرغوب فيه.

ت- الضغوطات المضاعفة: وهي التي تستمر إلى أسابيع وأشهر وتنتج على أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.²

وقد وضع عبد الرحمان بن أحمد بن مُجد هيجان جدولا لمقارنة بين الضغوط السلبية و الإيجابية فيما يلي:³

¹ قاسم علوان ، نجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص138.

² لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة: الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص ص 16.15.

³ عبد الرحمان بن أحمد بن مُجد هيجان، ضغوط العمل . منهج شامل لدراسة الضغوط . مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها.، معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض، السعودية، ص 38.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

جدول رقم (1-1): يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية و الضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	1. تمنح دافعا للعمل
2. تولد ارتباكا	2. تساعد على التفكير
3. تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3. تحافظ على التركيز على النتائج
4. تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4. تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
5. تشعر الفرد بأن كل شئ يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه	5. تحافظ على التركيز على العمل
6. الشعور بالأرق	6. النوم جيدا
7. ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	7. القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
8. الإحساس بالقلق	8. تمنح الإحساس بالمتعة
9. تؤدي إلى الشعور بالفشل	9. تمنح الشعور بالإنجاز
10. تسبب للفرد الضعف	10. تمد الفرد بالقوة و الثقة
11. التشاؤم من المستقبل	11. التفاؤل بالمستقبل
12. عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12. القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان: ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط - مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة السعودية، الرياض، 1998.

الفرع الرابع: مراحل ضغوطات العمل

يرتبط ضغط العمل بالمواقف الذاتية أو التجارب العلمية للفرد ذاته، ومن ثم يمكن تحديد المراحل التي ينتج عنها ردود الأفعال الجسدية و النفسية لضغوط العمل في المراحل الثلاثة التالية:

أولاً: التنبيه بالخطر (الإنذار):

وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولي تجاه الضغط و التي تتمثل في التفاعلات الجسمانية و النفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض، كلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.

ثانياً: المقاومة:

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة عديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور عديد من المواقف و المتغيرات التي تخرج عن السيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

ثالثاً: الإرهاق:

تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، وظهور عديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو صداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

ولكي تحقق المؤسسة فعالية في التعامل مع مراحل وأعراض ضغوطات العمل يتطلب الأمر أن يراعي المديرون مجموعة من الاعتبارات الأساسية أهمها أن استعدادات وقدرات الفرد الذهنية و الجسدية لتحمل ضغوطات العمل لها حدود وليست مطلقة، حيث عادة ما يترتب على استمرارية وتكرارية وضغوطات العمل زيادة استعداد وقابلية الفرد للنزاعات و الحوادث والمشكلات والتي لا بد وان تنعكس سلبيا على أداء وسلوك المؤسسة والعاملين فيها، ومع تزايد أهمية العمل في حياتنا و الارتباط الوثيق بين ضغوطات العمل وممارسة العمل داخل المؤسسة وتعرض المديرين لضغوطات نفسية عديدة، تظهر الحاجة إلى مزيد من الدراسات لتنمية معارفنا حول مكونات ضغوطات العمل بالمؤسسة وكيفية التعامل الفعال.¹

الفرع الخامس: النظريات ونماذج المفسرة لضغوطات العمل

أولا: نظريات ضغوطات العمل

1- نظرية هانز سلي(1946): يعتبر الباحث هانز من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسمائهم بموضوع الضغوطات، ويرجع

الفضل الى كتاباته ومحاضراته في تعريف الجمهور بتأثير الضغوطات على الإنسان، وتعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الضغوطات المهنية، إذ تنطلق من مسلمة أن الضغوطات متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وتعتبر أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغوطات عالية هدفها الدفاع و المحافظة على الكيان والحياة، وحدد ثلاث مراحل للدفاع ضغوطات وهي كالتالي:

- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل المقاومة الجسم.
- **مرحلة المقاومة:** هنا يكون الجسم في ظهور تكوين المقاومة ضد الضغط، وتختفي الأعراض التي ظهرت في المرحلة الأولى.
- **مرحلة الإجهاد:** مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة فقط ينتج عنها أمراض التكيف.²

2- نظرية التقدير المعرفي (لازاروس) 1793:

لقد نشأت نظرية "لازاروس" نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، وذلك أن التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديركم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعمليات المكونة للموقف ولكنه رابط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوطات، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها:

- العوامل الشخصية

- العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية

¹ مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 126.

² وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي، المفاهيم النظرية و البرامج، دار الوفاء للطباعة و النشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2008، ص 151.

- العوامل المتصلة بالموقف نفسه

ويتم تقييم التهديد وإدراكه وفق مرحلتين هما:

● **المرحلة الأولى:** وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوطات؛

● **المرحلة الثانية:** وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر على الموقف.¹

3- النظريات الاجتماعية: تفترض هذه النظريات أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه، وأن وجود الضغوط في البيئة

الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضغوطات، والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي أو الشعور

بالاغتراب، وعدم التكيف، الظلم... إلخ، وتعتقد إحدى النظريات الاجتماعية على أن المورد البشري يسعى إلى تكوين

هيكل علاقات اجتماعية قوية مستقرة، وأن الاضطراب في هيكلها يؤدي إلى توتر المورد البشري وشعوره بالضغط².

ثانياً: نماذج المفسرة لضغوطات العمل.

من النماذج التي وضعها العلماء لتفسير ضغوطات العمل ما يلي:

1- نموذج هيجان لتفسير الضغوط 1998:

يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوطات الأبعاد التالية:

● مصادر الضغوط:

أ- المصادر المتعلقة بالفرد: وهي مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر نفسية وكذا مصادر سلوكية.

ب- المصادر المتعلقة بالمؤسسة: وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل و الإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغير في بيئة العمل.

● النتائج المترتبة على الضغوطات:

أ- نتائج الضغوط على الفرد: وهي الاضطرابات الفسيولوجية والنفسية و السلوكية.

ب- نتائج الضغوط على المنظمة: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج الغياب و التسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوي، حوادث العمل.

● إدارة الضغوطات:

أ- إدارة الضغوط على مستوى الفرد: حيث تضم الفرع، تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، التمارين الرياضية.

ب- الدعم الاجتماعي: الحفاظ على الجهد، طلب مساعدة من المختصين.

¹ فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العرب، 2001، ص 81.

² محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 84.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

ت- إدارة الضغوط على مستوى المؤسسة: إدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع
بفاعلية مواجهة الصراع في بيئة العمل، الأساليب التنظيمية، توفر المناخ الملائم للتقويم و التطوير الوظيفي، تحسين ظروف العمل المادية.

• برامج إدارة الضغوطات:

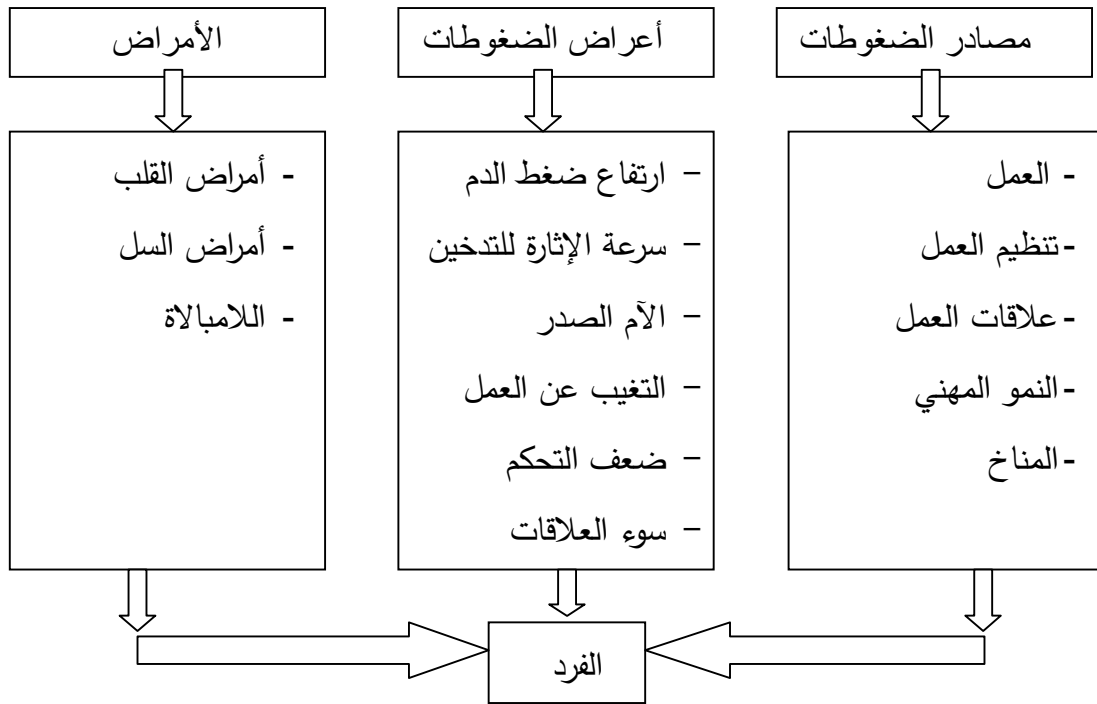
أ- برامج إدارة الضغوطات على مستوى الفرد.

ب- برنامج إدارة الضغوطات على مستوى المؤسسة.¹

2- نموذج مارشال:

يحدد مارشال في هذا النموذج النظري العوامل المسببة للضغوطات في العمل كما يبين الأعراض الناتجة عن ذلك وهناك أعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأمراض القلب كما أن هناك أعراض خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ونموذج مارشال يوضحه الشكل التالي:

الشكل (1- 5) نموذج مارشال للضغوطات



المصدر: شارف خوجة مليكة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين - دراسة مقارنة في مراحل التعليمية الثلاث. (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، رسالة ماجستير، كلية الأدب والعلوم الإنسانية، تيزي وزو، الجزائر، 2011.

ركز هذا النموذج النظري على تبيان أهم مصادر الضغوطات وكيفية تأثيرها على الفرد وذلك بالنظر لأهم أعراضها التي تؤثر على الفرد والمؤسسة معا.²

¹ عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، مرجع سابق، ص 92.

² شارف خوجة مليكة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين. دراسة مقارنة في مراحل التعليمية الثلاث. (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، رسالة ماجستير، كلية الأدب والعلوم الإنسانية، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص ص 71-72.

الفرع السادس: أسباب ضغوطات العمل والآثار المترتبة عنها

أولاً: أسباب ضغوطات العمل

- يرجع الكثير من الباحثين معظم المشاكل والضغوطات النفسية التي يعانيها الموظف إلى الروتين الإداري الذي يقع في أسره معظم الموظفين، ويرجع هؤلاء المشكلة إلى عدة أسباب منها:
- عدم تناسب عدد ساعات العمل مع طاقة الموظف وظروفه؛
 - عدم تناسب كمية العمل أو نوعيته وقدرات الموظف؛
 - ضغط الرئيس أو رب العمل على الموظف سوء العلاقة بين الموظف والإدارة؛
 - عدم تكيف الموظف مع محيطه الاجتماعي داخل المؤسسة؛
 - تأخير إنجاز ما عليه من أعمال من وقت لآخر حتى تتراكم عليه الأعمال، ويصبح عاجزاً عن أدائها مما يسبب له شعوراً بالعجز و الفشل؛
 - عدم توفير الوسائل و التسهيلات التي تنهي العمل بمجهود ووقت أقل؛
 - عدم تحديد مسؤوليات الموظف؛
 - قلة التخطيط الناجم عن الكسل أو السلوك الفوضوي.¹

ثانياً: آثار المترتبة على ضغوطات العمل

يترتب على ضغوطات العمل آثار إيجابية وسلبية وهي كما يلي:

1- الآثار الإيجابية:

- إن العديد من المؤسسات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد و المؤسسة معا مما يؤثر على المجتمع ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوطات العمل أثاراً إيجابية مرغوبة فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:
- تحفز على العمل و تزويد الفرد بالحيوية؛
 - تجعل الفرد يفكر في العمل؛
 - يزداد تركيز الفرد على العمل و الشعور بالإنجاز؛
 - وجود الضغوط العمل قد يزيد إحساس الفرد بالتحدي، وهو ما يؤدي إلى تنمية المعارف لدى الفرد وإثارة الدوافع لدى القيام بالعمل،

¹ صفناز الشطي، نشمية الشريعان، كيف تصنع قائدا متميز بعنوان المحاضرة: ضغوط العمل، 2014/2013 م، ص ص 4،5.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

- قد يؤدي كذلك إلى تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات المختلفة حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال و التعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.¹

2- الآثار السلبية:

حيث تنقسم إلى نوعان هما:

أ- آثار الضغوط على الفرد:

حيث أن الآثار على ضغوط الفرد تنقسم كما يلي:

- آثار سلوكية: من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتاد، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم المتغيرات (المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن، فقدان الشهية، التغير في عادات النوم، العدوانية و التخريب، عدم احترام الأنظمة والقوانين الموجودة في المؤسسة).²
- آثار نفسية: على الرغم من أهمية الآثار النفسية فإنها لم تحظى بنفس درجة الاهتمام التي حظيت بها الآثار المرتبطة بأعضاء الجسم، ويرجع ذلك إلى صعوبة قياسها نظراً لأنها غير ملموسة وقد اتفق الباحثون على أن هذه الآثار تتمثل في ما يلي:

- القلق و التوتر؛
- الغضب و الإحباط؛
- الملل والشعور بانخفاض تقدير الذات؛
- الأرق وسعة الإثارة؛
- زيادة الرغبة في ترك العمل؛
- زيادة عدم الرضا عن العمل.³

- آثار جسدية: تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغط في العمل ما يلي: الصداع، مرض القلب، ضغط الدم، السكري.⁴

ب- آثار الضغوط على المؤسسة:

يمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المؤسسة بما يلي:

¹ مبارك بن فالج بن مبارك الدوسري، أثر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين، رسالة ماجستير نايف قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2010، ص 37.

² عبد الرحمان بن أحمد بن محمد لهيجان، مرجع سابق ذكره، ص 228.

³ Fred luthans, Organizational Behavior , 5thed, Me Grawhill Book ,1985, P141.

⁴ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال، ط4، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 167

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

1. زيادة التكاليف المالية: تكليف التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل؛¹
2. تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته؛
3. صعوبة التركيز على العمل والوقوع في الحوادث صناعية؛
4. الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية؛
5. عدم الدقة في اتخاذ القرارات؛
6. الشعور بالفشل؛
7. سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.²

الفرع السابع: علاقة العدالة التنظيمية بالضغوطات العمل

من خلال الدراسات السابقة يمكننا استنتاج علاقة بينهما كما يلي:

- إن العدالة التنظيمية أحد المتغيرات المهمة المؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي للموظفين من جانب وعلى أداء المؤسسة من جانب آخر؛
- ففي حالة التي يزداد فيها شعور الموظفين بعدم العدالة يترتب العديد من النتائج السلبية كارتفاع ضغوطات العمل وتدني السلوكيات التنظيمية وانخفاض الالتزام التنظيمي إضافة إلى انخفاض الأداء الوظيفي بصفة عامة؛
- وفي حالة إحساس العاملين بعدالة يؤدي إلى زيادة تقدم في إدارة المؤسسة وزيادة قناعتهم بإمكانية الحصول على حقوقهم وما يعنيه ذلك من ارتقاء سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان إلى سيادة العدالة ومن ثم الوثوق في المؤسسة؛
- مما لا شك فيه أن أثر عدالة المؤسسة يتجسد في إتخاذ قرارات نزيهة وعادلة من قبل المدراء والإدارة العليا في المؤسسة، وتكون مبنية على أسس واضحة وثابتة تضمن المساواة و الاهتمام بتوزيع مخرجات العمل كالحوافز والمكافآت وعبء العمل بعيدا المحاباة والميول الشخصية؛

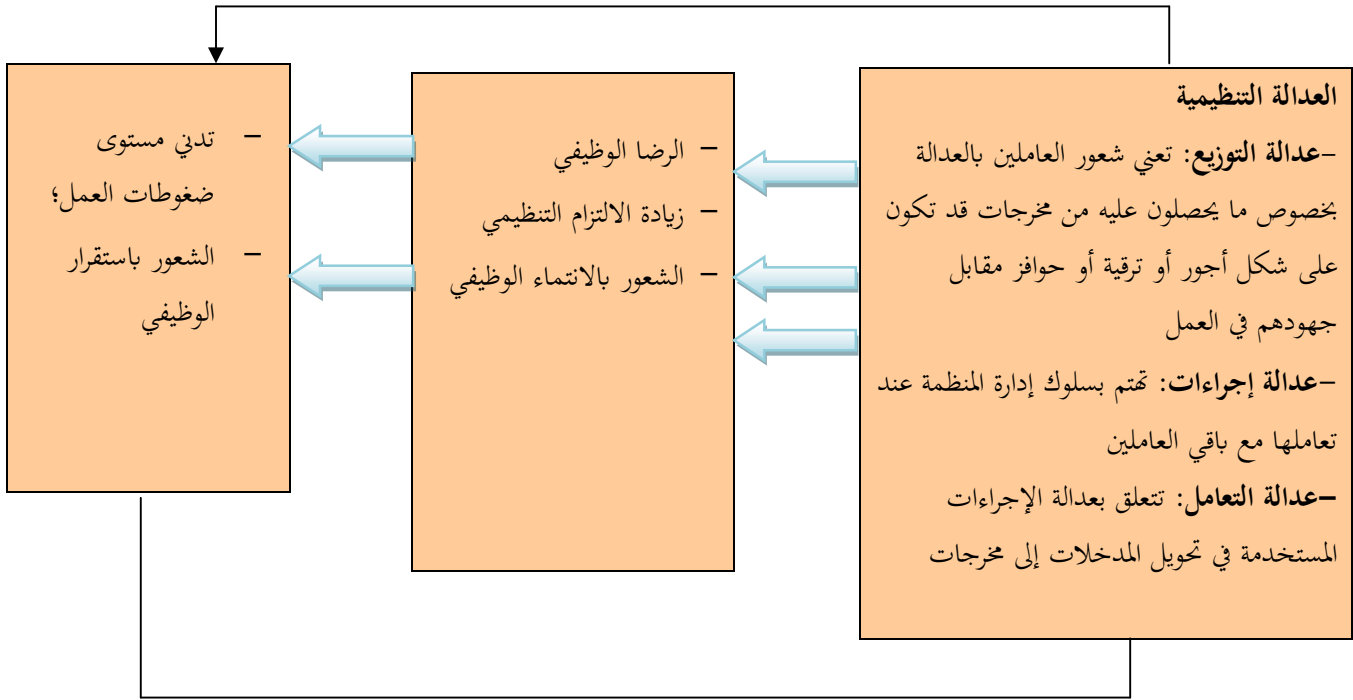
لذلك فإن المؤسسات الناجحة تسعى دائما إلى تطبيق مبدأ العدالة قدر المستطاع ومحاولة تجنب موظفيها ضغوطات العمل والمؤثرات السلبية، كون ذلك يعد سببا مباشرا لتطوير الخدمات ومهددا أساسا للنجاح، ومن خلال ذلك يمكننا إبراز العلاقة في الشكل التالي:

¹ ماجدة العطية، سلوك المؤسسة، سلوك الفرد و الجماعة، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص 377.

² محمود العميان، مرجع سابق ذكره، ص 167.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

الشكل رقم (1-6): يوضح الشكل علاقة العدالة التنظيمية بضعغوطات العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المبحث استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وذلك بهدف معرفة النتائج

المتوصل إليها، إضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

يتناول هذا المطلب عددا من الدراسات السابقة، والتي تعرض العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل، وقد تم تقسيم هذه

الدراسة إلى دراسات محلية (وطنية) و دراسات أجنبية.

الفرع الأول: الدراسات المحلية (الوطنية):

1- دراسة عدة العانس، وناس ليلي، بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي "دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، إدارة الأعمال، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2019، هدفت إلى الكشف عن أكثر الأبعاد تأثيرا في مستوى الأداء الوظيفي لدى 40 عاملا من خلال التعرف على ضغوط العمل في ديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة ودرجة تأثيرها على الأداء، ودراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

إن العمل في مؤسسة الترقية والتسيير العقاري يتطلب دائما السرعة في الأداء وهو ما يجعلهم تحت الضغط، وقد كانت

النسب متقاربة بين أفراد العينة في السؤال عن تأثير العمل المؤدي على التزاماتهم العائلية، فاختلقت الإجابات بين نعم ولا وذلك

راجع لوقع المسؤولية، فهناك فئة موقعها العلمي يؤثر على التزاماتها الخاصة وهناك فئة تعمل في مواقع بسيطة، وهناك ارتباط للعمال

فيما يخص تلقي الأوامر وهو ما يسبب لهم ضغط كبير، فتلقى الأوامر غير واضحة كما هناك ازدواجية في اتخاذ القرارات كما كانت

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

هناك نسبة كبيرة لا تعرف أصلا ممن تتلقى الأوامر وهذا يؤدي بها إلى الضياع، كما أن اتصال بعمال خارج أوقات العمل الرسمية للقيام بمهام إضافية يسبب لهم ضغط وتوتر لأنه يؤثر على حياتهم الخاصة والالتزامات العائلي، إضافة إلى أن العمال يرون أن الأجور والحوافز المقدمة غير متوافقة مع الجهود المبذولة لأن العمل المقدم أكبر مما يتقاضون، الأمر الذي يؤثر على الأداء المقدم من طرفهم.

2- دراسة أحمد بجاج بعنوان واقع العدالة التنظيمية بالإدارة المحلية، أطروحة دكتورا، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018، هدفت الدراسة إلى:

التعرف على مستوى الإطارات لدى تطبيق العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها التوزيعية والإجرائية والتعاملية بالإدارة المحلية مثلة في الولاية باعتبارها مؤسسة عمومية إدارية خدماتية تحتل مكانة وظيفية في البناء الاجتماعي والمؤسسي للمجتمع الكلي، وانطلقت من التساؤل التالي:

ما هو مستوى إدراك الإطارات للعدالة التنظيمية (توزيعية وإجرائية وتعاملية) بالإدارة المحلية؟

وأعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وشملت الدراسة فئة الإطارات الموظفين التي بلغ عددهم 45، واعتمد على أداة بشكل أساسي على استمارة المقابلة والملاحظة البسيطة، ولقد توصلت الدراسة إلى أن ضعف مستوى العدالة التنظيمية التوزيعية والإجرائية والتعاملية بالإدارة المحلية وأن إدراك الإطارات لتطبيقات العدالة التنظيمية كان متفاوتا من بعد إلى آخر.

3- دراسة جقيدل سمية، 2015، بعنوان " العدالة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط ، مذكرة ماجستير، قسم علوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2014-2015 " هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على عينة عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، لمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة عشوائية حجمها (125) عامل، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تحليلها بواسطة الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وخلصت الدراسة بأهم النتائج منها:

- وجود عدالة تنظيمية بدرجة متوسطة مقارنة مع مستوى الالتزام التنظيمي الذي جاء بدرجة مرتفعة؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة في الجنس الأقدمية؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة في لمتغير المؤهل العلمي.

4- دراسة كعوان محمد، بعنوان " العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى مؤسسة موبيليس الجزائر، المديرية الجهوية للشرق الجزائري "، مقال، مجلة العلوم الإنسانية، كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة، الجزائر، المجلد أ، العدد 44، 2015، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة موبيليس الجزائر، ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتكون من (31) عاملا من المجتمع الأصلي 103،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوط العمل

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها بواسطة SPSS وكان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي وخلصت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها:

- وجود التزام تنظيمي في مؤسسة موبيليس جزائر؛

- وجود عدالة تنظيمية في مؤسسة موبيليس جزائر؛

- وجود علاقة طردية موجبة بين مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي

5-دراسة شاطر شفيق بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج

الكهرباء - سونلغاز - بولاية جيجل، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس،

الجزائر، 2009/ 2010، و تدور إشكالية الدراسة حول: طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لموارد البشرية في

المؤسسة الصناعية، تهدف هذه الدراسة من الجانب النظري: إلقاء الضوء على ضغوط العمل و التعرف على طبيعتها وعناصرها و

مصادرها و أسبابها و تتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية، تحديد الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه

الضغوط أما الجانب التطبيقي فتتائجها تسعى إلى وضع إستراتيجية فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل و الرفع من

مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الموجي المنهج الوصفي التحليلي، و

التاريخي، دراسة الحالة، والمنهج الإحصائي، أما عينة الدراسة تمثلت في 65 مفردة تم اختياريا عشوائيا من كل الأنصاف الوظيفية،

أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان، أما بالنسبة لنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج: أن مؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني

من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل و تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة

أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية (غير محلية)

1- دراسة علي فهيد فهد الفهر الشريف، بعنوان واقع العدالة التنظيمية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة

التدريس المتعاقدين، كلية التربية جامعة طيبة، مقال، مجلة طيبة للعلوم التربوية، المجلد 12، العدد 2، السعودية، 2017،

هدفت هذه الدراسة عن الكشف واقع العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة: العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية و عدالة التعاملات

بجامعة الطائف، من وجهة نظر جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف، تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس

المتعاقدين بجامعة الطائف، البالغ عددهم 100 عضو هيئة تدريس متعاقد، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبانة تحتوي

على 25 عبارة، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة بالتحكيم وحساب ثباتها باستخدام ألفا كرونباخ، وتم تحليل البيانات إحصائية

باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن شعور أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين بجامعة الطائف نحو العدالة الإجرائية يفوق شعورهم نحو العدالة التوزيعية و عدالة

التعاملات، هناك توجه إيجابي إلى كبير من قبل أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين بجامعة الطائف نحو العدالة الإجرائية، وهو ما يرجع

بالأساس إلى القرارات الإدارية يتم اتخاذها من قبل الإدارة دون تمييز أو استثناء.

2- دراسة كفاح عباس محميد، بعنوان (أثر العدالة التنظيمية على ضغط العمل الأكاديمي) دراسة استطلاعية في كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة تكريت، مقال، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 6، العدد 2، 2016، تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير العدالة التنظيمية على ضغط العمل لدى العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت، وعلى مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية لدى الموظف الأكاديمي، اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبانة وزعت على عينة من التدريسيين شملت 22 تدريسا، واستخدم في عرض جمع وتحليل البيانات عدد من الأساليب الإحصائية من بينها: (التحليل العامل التوكيدي، ألفا كرونباخ، المتوسط، الانحراف المعياري، معامل الارتباط البسيط بيرسون وتحليل الانحدار المتعدد)، وقد أظهرت النتائج بأن العدالة ترتبط وتؤثر بشكل إيجابي على التقليل من ضغوطات العمل، وتوصلت نتائج الدراسة إلى إن هناك أثر إيجابي للعدالة التنظيمية على ضغوطات العمل الأكاديمي مؤشراً بمعامل الارتباط الإيجابي.

3- دراسة يحي وماليب وكمال، مقال، مجلة العلوم الإجتماعية، إدارة الأعمال، الجامعة التكنولوجية، ملقا، ماليزيا،

العدد 65، 2012

Yahaya , Aziz Et al, (2012), the relationship between the occupational stress, organizational commitment, and job satisfaction with organizational citizenship behavior, journal of social sciences.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي مع السلوك التنظيمي لدى موظفي ماليزيا، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وتم تصميم استبانة وطبقت على عينة عشوائية بلغت 140 موظفاً، وكان من نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والسلوك التنظيمي عند الموظفين، تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين السلوك التنظيمي والضغوط المهنية.

- 4- دراسة عبد القادر سعيد بنات، بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، جامعة الإسلامية غزة، 2009، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة وهذا لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية بمنطقة قطاع غزة، حيث تم استخدام في هذه الدراسة أداة الاستبيان مستعينة بالعينة العشوائية البالغ عددها (250) استبيان بنسبة (56.8%) من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث بلغ عدد الاستبيانات المستردة (214) استبيان بنسبة استرداد (85.6%) من العينة المدروسة. وتوصلت الدراسة إلى التالي:
- يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية عن مجالات (الهيكلة التنظيمي، تقييم الأداء، النمو والتقدم المهني...) كما يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية...)
 - واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي، وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات.
- لوحظ من خلال هذه الدراسة كان التركيز على أداء الموظفين المترتب على ضغوط العمل، كما استعملت عينة واسعة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

5- دراسة مسلم عبد القادر أحمد، بعنوان " مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة"،

رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف على الفروق في مجالات الدراسة وفقا لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)، يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة، البالغ عددهم (634) موظفا وموظفة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (249) موظف وموظفة، باستخدام الاستبانة التي اشتملت على (117) فقرة تغطي مختلف مصادر الضغوط المهنية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملين وكان أهم مصادرها الروتين في الأعمال، رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافحة المتجهدين، فرص النمو والترقيات محدودة، وصعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغل الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة. وبينت الدراسة أن العاملين تظهر عليهم آثار جسدية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط تتمثل بالشعور بالتعب والإرهاك. وكذلك أن العاملين يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال للتغلب على الإحساس بالضغط مثل الحرص على حل المشاكل العائلية التي قد تؤثر على العمل، وكذلك الحرص على إدارة الوقت بشكل جيد، الحرص على التواصل مع الآخرين، محاولة إيجاد حلول عاجلة قبل أن تتفاقم، والحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

تهدف من خلال هذا المطلب إبراز مكانة موضوع الدراسة ضمن الدراسات السابقة التي تضمنها المطلب الأول، عبر إجراء مقارنة تشمل إبراز أوجه الاختلاف والتشابه بينهما، وذلك بناء على معايير وعوامل محددة: المنهج المستخدم، أداة الدراسة، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أهداف الدراسة، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الرقم	الدراسات	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
الدراسات المحلية (الوطنية)			
01	دراسة أحمد بجاج 2018	-تختلف الدراسات من حيث المجتمع وعينة الدراسة، حيث تكونت دراسة لأحمد بجاج على عينة 45 عاملا بالإدارة المحلية بالجزائر، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛	- تتفق من حيث المتغير المستقل حيث الدراسات اهتمت بالعدالة التنظيمية كمتغير مستقل؛ - تتفق هذه الدراسات من حيث باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي وكذلك الاستبيان و المقابلة الشخصية كأداة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

<p>لجمع المعلومات و البيانات.</p>			
<p>- حيث اهتمت هذه الدراسات بالعدالة التنظيمية كمتغير مستقل، كونهما يهدفان إلى معرفة مدى أثر العدالة التنظيمية على عينة الدراسة؛</p> <p>- تتفق هذه الدراسات من حيث باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي و المتمثل في المنهج الوصفي، وكذلك الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات.</p>	<p>-تختلف الدراسات من حيث المتغير التابع، اهتمت دراسة جقبديل سمية بالالتزام التنظيمية كمتغير تابع، في حين ركزت دراستنا على ضغوطات العمل كمتغير تابع؛</p> <p>- تختلف الدراسات من حيث مجتمع وعينة دراسة، حيث تكون مجتمع دراسة جقبديل سمية لدى جميع العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالأغواط، حيث تم الاختيار عينة عشوائية حجمها 125 عاملا، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>-تختلف الدراسات من حيث الهدف، حيث تهدف دراسة جقبديل سمية إلى التعرف على مدى وجود أثر العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي لدى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمديرية الأغواط، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى كيفية تأثير العدالة التنظيمية في تقليل من ضغوطات العمل في مؤسسة CNR ورقلة.</p>	<p>دراسة جقبديل سمية، 2015</p>	<p>02</p>
<p>- تتفق هذه الدراسات من حيث استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات.</p>	<p>- يبرز الاختلاف في المتغير المستقل حيث اهتمت دراسة شاطر شفيق بدراسة ضغوطات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفين، في حين ركزت دراستنا على العدالة التنظيمية وعلاقتها بالضغوطات العمل</p> <p>- اختلفت الدراسات من حيث المجتمع العينة الدراسة، الذي يمثل جميع العاملين لدى مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز جيجل، مكونة من عينة 65 مفردا تم إختيارها عشوائيا، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>- تختلف الدراسات من حيث الهدف، حيث تهدف دراسة شاطر شفيق إلى مدى وجود علاقة بين ضغوطات العمل و الرضا الوظيفي لموارد البشرية لدى مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز جيجل، بينما اهتمت الدراسة الحالية علاقة العدالة</p>	<p>دراسة شاطر شفيق، 2009/2010</p>	<p>03</p>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

<p>- حيث اهتمت هذه الدراسات بالعدالة التنظيمية كمتغير مستقل، كونها يهدفان إلى معرفة مدى أثر العدالة التنظيمية على عينة الدراسة؛</p> <p>- تتفق هذه الدراسات من حيث اعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي و المتمثل في المنهج الوصفي، وكذلك الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات.</p>	<p>التنظيمية بضعوطات العمل.</p> <p>- اختلفت الدراسات من حيث المتغير التابع، حيث أن دراسة كعوان مُجّد اهتم بالالتزام التنظيمي كمتغير التابع بينما الدراسة الحالية اهتمت بالضغوطات العمل؛</p> <p>- كذلك يبرز الاختلاف في مجتمع و عينة الدراسات، الذي يمثل مجتمع الدراسة 103 عاملا تم اختيار من بينهم عينة مكونة 31 عاملا لدى مؤسسة موبيليس الجزائر، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدارسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>- كذلك يبرز الاختلاف من حيث الهدف، حيث تهدف دراسة كعوان مُجّد على وجود العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى مؤسسة موبيليس الجزائر، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى معرفت علاقة العدالة التنظيمية في تقليل من ضغوطات العمل لدى الصندوق الوطني بورقلة.</p>	<p>دراسة كعوان مُجّد، 2015</p> <p>04</p>
<p>- تتفق هذه الدراسات من حيث باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي و المتمثل في المنهج الوصفي، وكذلك الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات؛</p>	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراسات في المتغير المستقل، إذ اهتمت دراسة العانس بدراسة ضغوطات العمل كمتغير مستقل، في حين ركزت دراستنا على العدالة التنظيمية كمتغير مستقل؛</p> <p>- كذلك الاختلاف في ما يخص مجتمع و عينة الدراسة، حيث أن مجتمع دراسة عدة العانس و وناس ليلي الذي تمثل في عمال ديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة الجزائر، حيث بلغ حجم العينة 40 عاملا، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدارسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p>	<p>دراسة عدة العا نس، وناس ليلى، 2019</p> <p>05</p>
<p>الدراسات الأجنبية (غير محلية)</p>		
<p>- تتفق هذه الدراسات من حيث باعتبارها استخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات؛</p>	<p>- تختلف الدراسات من حيث متغير، حيث أن دراسة عبد القادر سعيد بنات اهتمت بضغوط العمل كمتغير مستقل و بينما الدراسة الحالية اعتمدت على العدالة التنظيمية كمتغير مستقل؛</p> <p>- يبرز الاختلاف بين الدراسات من حيث مجتمع و عينة الدراسة، الذي تمثل في مجتمع لدى جميع العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية بقطاع غزة حيث تم اختيار عشوائيا لعينة حجمها</p>	<p>دراسة عبد القادر سعيد بنات، 1997</p> <p>01</p>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

	<p>250 عاملا، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>-تختلف الدراسات من حيث الهدف، حيث هدفت دراسة عبد القادر سعيد إلى معرفة مستويات و طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى معرفة علاقة العدالة التنظيمية في تقليل من ضغوطات العمل لدى الصندوق الوطني بورقلة.</p>		
<p>- تتفق هذه الدراسات من حيث اعتبارها استخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات.</p>	<p>-نلاحظ الاختلاف بين الدراسات من حيث المجتمع العينة الدراسة، حيث أن مجتمع الدراسة في كلية التقنية في محافظات غزة يمثل 634 موظف و موظفة، تم اختيار عشوائيا عينة مكونة 249 موظفا و موظفة، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>- كذلك يبرز الاختلاف من حيث الهدف المرجو منه، فإن دراسة عبد القادر مسلم هدفت إلى معرفة مصادر والآثار المترتبة عليها ضغوطات العمل في كلية التقنية في المحافظات غزة من خلال عوامل مختلفة كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية....، بينما دراستنا الحالية هدفت إلى معرفة علاقة العدالة التنظيمية في تقليل من ضغوطات العمل لدى الصندوق الوطني بورقلة.</p>	<p>دراسة مسلم عبد القادر أحمد، 2007</p>	<p>02</p>
<p>- تتفق هذه الدراسات من حيث اعتبارها استخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات، واستخدام ألفا كرونباخ لثبات وصدق الاستبيان.</p>	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراسات من حيث مجتمع وعينة الدراسة، حيث أن مجتمع دراسة علي فهيد فهد الفعر الشريف لدى أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين بجامعة الطائف البالغ عددهم 100 عضو تم اختيار من بينهم عينة مكونة من 25 عضو، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>- كذلك يبرز الاختلاف في الهدف، حيث أن هدف دراسة علي فهيد فهد الفعر الشريف إلى الكشف عن أبعاد العدالة التنظيمية</p>	<p>دراسة علي فهيد فهد الفرع الشريف 2017</p>	<p>03</p>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

	من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف، بينما الدراسة الحالية هدفت إلى مدى تأثير العدالة التنظيمية في تقليل ضغوطات العمل.		
04	دراسة كفاح عباس محميد، 2016	<p>- يتضح الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة، حيث أن دراسة كفاح عباس محميد اشتمل مجتمع لدى العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من 22 تدريسا، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>- اتفقت الدراستان من حيث الهدف المرجو منه، إلى معرفة مدى تأثير العدالة التنظيمية على ضغوطات العمل ومستوى شعورهم بالعدالة التنظيمية لدى العاملين؛</p> <p>- تتفق هذه الدراستان باعتبارهما تستخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات.</p>	
05	دراسة يحي وماليب وكمال، 2012	<p>- يتضح الاختلاف من خلال المتغير المستقل، حيث أن دراسة يحي وماليب وكمال اهتمت بالضغوط المهنية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي مع السلوك التنظيمي، في حين ركزت دراستنا على العدالة التنظيمية كمتغير مستقل؛</p> <p>- تختلف الدراستان من حيث مجتمع وعينة الدراسة، حيث اشتمل مجتمع دراسة يحي وماليب وكمال لدى موظفي ماليزيا، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 140 موظفا، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية على جميع العاملين بالصندوق الوطني لتقاعد الذي بلغ عددهم 75 عاملا، تم الدراسة على عينة بسيطة حجمها 48 عاملا في CNR ورقلة؛</p> <p>- كذلك يبرز الاختلاف في الهدف حيث أن دراسة يحي وماليب وكمال هدفت إلى دراسة العلاقة بين ضغوطات المهنية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي مع السلوك التنظيمي عند الموظفين، بينما دراستنا الحالية هدفت إلى معرفة علاقة العدالة التنظيمية في تقليل من ضغوطات العمل لدى الصندوق الوطني بورقلة.</p>	

المصدر: من إعداد الطلبة

خلاصة الفصل الأول

تتجلى أهمية هذا الفصل في أنه يحاول إعطاء نظرة شاملة عن العدالة التنظيمية و الضغوطات العمل وأهم الأبعاد المرتبطة بمبادئ المفهومين، ومختلف الدراسات السابقة التي تناولت أحد المتغيرين أو كلاهما وقد تم التوصل إلى النتائج التالي:

- توجد ثلاث أنواع للعدالة التنظيمية وهي: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية؛
- وتوجد عدة أنواع في ضغوط العمل وهي: الضغوط الايجابية و السلبية، ضغط كلي شامل و جزئي فرعي، وضغوط الناتجة على البيئة المادية أو الاجتماعية أو الناتجة عن النظام الشخصي للفرد، وضغوط بسيطة و متوسطة و مضاعفة.

ولعل هذين المفهومين، العدالة التنظيمية و الضغوط العمل جديرين بالدراسة لما هما من الأثر الكبير على سلوك الفرد داخل المؤسسة، ومن أجل معرفة الأثر الذي تحدثه العدالة التنظيمية على ضغوط العمل داخل المنظمة سوف نجري في الفصل الثاني دراسة ميدانية على عمال صندوق الوطني للتقاعد لمعرفة أثر العدالة التنظيمية على الضغوط العمل.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة
التنظيمية في الوقاية من ضغوطات
العمل في الصندوق الوطني
لتقاعد بورقلة

تمهيد

بعد التطرق إلى الفصل الأول من الدراسة الذي تم تخصيصه للحديث عن أهم الجوانب النظرية و المفاهيمية لكل من العدالة التنظيمية وضغوطات العمل، وكذا أهم الدراسات السابقة في المجال، سنحاول ضمن هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد CNR بورقلة، ذلك من خلال معاينة واقع العدالة التنظيمية فيها، ومستوى ضغوطات العمل، وكذا أثر العدالة التنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين في مؤسسة محل الدراسة.

وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل و مناقشة النتائج

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى لمحة عامة حول مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة في جمع البيانات ومعالجتها، مع إبراز مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الفرع الأول: نبذة تعريفية حول مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة

1- التقديم العام الوكالة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة:

تم إنشاء الصندوق الوطني للتقاعد بمقتضى المرسوم 85/223 الصادر في 20 أوت 1985، الذي يتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، كما يمثل الصندوق العديد من الوكالات المنشأة على مستوى كل ولاية تقريبا.

تم افتتاح وكالة ورقلة للصندوق الوطني للتقاعد في الثلاثي الأخير من سنة 1986م طبقا للمرسوم السالف للذكر وذلك لمقر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بورقلة، لقد تم تحويل مقر الوكالة في 1 جوان 2006م إلى مبنى مؤسسة البناء والانجاز المتواجد مقره بطريق غرداية في إطار عملية كراء غاية تهيئة المقر الجديد بمنطقة العمومية بورقلة و البالغ مساحته 3200م²، تم تحويل الوكالة في غضون شهر ماي من سنة 2011 والمشكل من طابقين وطابق الأرضي يضم 39 مكتب، قاعة الاستقبال، قاعة اجتماعات، قاعة أرشيف، فناء، مستودعين، سكنين وظيفتين، وغرفتين الاستقبال.

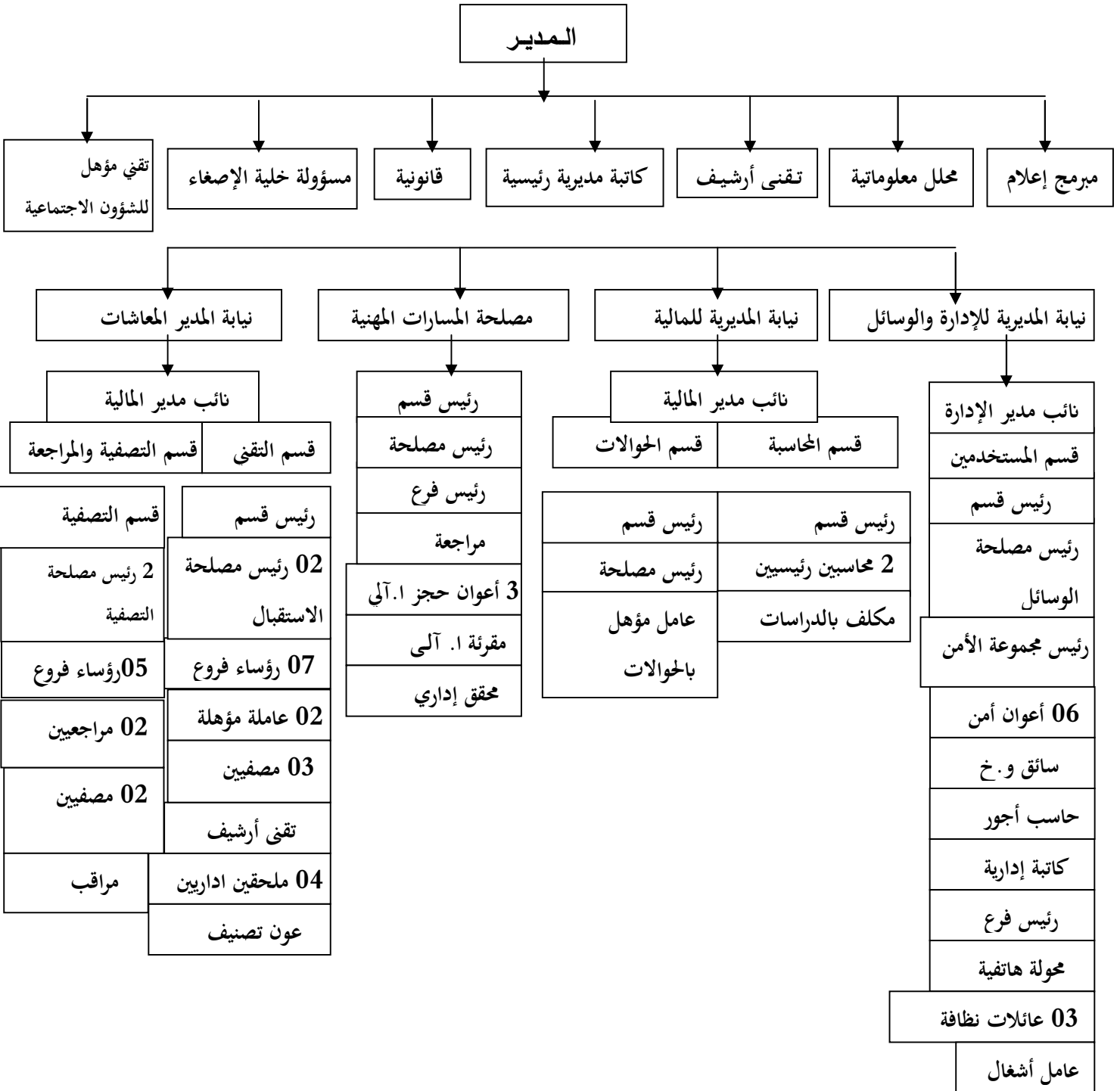
الصندوق الوطني للتقاعد CNR هو نتيجة انضمام 08 صناديق عام 1985 ومكلفة بتسيير مختلف أنظمة التقاعد الموجودة قبل تأسيس نظام وطني موحد للتقاعد سنة 1983.

2- شرح وهيكل التنظيمي للمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

أ- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد
بورقلة

الشكل رقم (2- 1): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد



المصدر: وثائق مقدمة من المؤسسة

ب- شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

- 1- المدير: يقوم بالإشراف العام على الوكالة والفروع التابعة من حيث التسيير والمتابعة والتنسيق والحرص على توفير الجو الملائم مع اتخاذ القرارات اللازمة من اجل الحفاظ على سمعة المؤسسة داخليا وخارجيا.
- 2- كاتبة مديرية رئيسية: يشرف على تسييرها عون واحد، تقوم بتنظيم وتنسيق نشاطات المديرية من اجتماعات واستقبالات ومراسلات بكل أنواعها، وهي تحت المسؤولية المباشرة للمدير، وهي بمثابة الوسيط بين المدير ومصالح المؤسسة، كما تتكفل بمهمة تسجيل وتنظيم البريد الوارد والصادر، وكذا حجز المراسلات الإدارية الصادرة عن المديرية، استقبال المكالمات الهاتفية، الإعلان عن الأوامر التي يصدرها المدير، تحديد مواعيد الاستقبال مع المدير
- 3- القانونية: تسيير مصلحة المنازعات للوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد بورقلة من طرف عون واحد برتبة قانونية، يقوم بالمهام التالية:
 - القيام بمهام أمانة اللجنة المحلية المؤهلة للطعن المسبق؛
 - التصدي للقضايا العدمية؛
- 4- الشؤون الاجتماعية: مسيرة من طرف عون واحد ويقوم بالمهام التالية:
 - الإشراف الاجتماعي؛
 - استقبال وزيارة المتقاعدين العاجزين أو ذوي الاحتياجات الخاصة؛
 - التنسيق مع المؤسسات المرتبطة بالإشراف الاجتماعي.
- 5- خلية الإعلام الآلي: تعتبر خلية الإعلام الآلي القلب النابض للوكالة حيث تضطلع بتسيير جميع انشطتها، ويشرف على تسييرها عونين على التوالي:
 - مبرمج معلوماتية؛
 - محلل معلوماتية.
- 6- خلية الإصغاء: هذه الخلية مسيرة من طرف شخص واحد برتبة رئيس مصلحة وهو مكلف بالإجابة عن الاستفسارات والشكاوي المختلفة للمتقاعدين، ولهذه الخلية دور كبير في توجيه والإسراع في دراسة انشغالات المواطنين والمتقاعدين.
- 7- خلية الأرشيف: يحتوي الأرشيف على عدد كبير من ملفات المتقاعدين مما يؤدي إلى زيادة الطلب عليها كما لا يختصر زيادة الطلب على ملفات المتقاعدين فقط، بل من ناحية تجديد ملفات ذوي الحقوق لذلك يعتبر الشيء الأساسي لذا المؤسسة، كما تضم كذلك خلية التسيير الإلكتروني للملفات والتي تقوم بمسح الملفات ضوئيا بواسطة جهاز سكانير من أجل إعطاء السرعة في الاطلاع على الملفات من طرف المصالح الأخرى.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

8- المديرية الفرعية للمعاشات: تتمثل مهام نيابة مديرية المعاشات في استقبال المواطنين وإعادة مراجعة معاشات المتقاعدين أو الاستفسار عن استحقاقاتهم أو تقديم شكاويهم وطعونهم أو طلب شهادات تقاضي المعاش وكذا تصفية ملفات المتقاعدين وذلك من خلال المصالح التابعة لها.

9- مصلحة المسارات المهنية: تتمثل مهامهم في تسيير المصلحة بكم هائل من التصريحات السنوية للأجور التابعة لولاية ورقلة.

10- المديرية الفرعية المالية: يقوم بتسييرها المدير الفرعي للعمليات المالية حيث يشرف على الأقسام التالية:

أ- قسم الحوالات: حيث يقوم بالعمليات التالية:

- يتمثل في الحرص والمراقبة والتنسيق لكل عمليات الحوالات؛
- مراجعة الملفات المرسله من قسم المعاشات؛

ب- قسم الحاسبة العامة: ويكمن دوره في إجراء ومتابعة العمليات، نذكر منها بعض العمليات وهي على التوالي:

- يتتبع ويراقب كل العمليات المحاسبية والمالية للوكالة؛
- الحرص على تطبيق كل الأوامر والطرق المسطرة من طرف المديرية العامة؛

11- نيابة المديرية للإدارة والوسائل: وهي تشرف على تسيير قسمين، القسم الأول يعني بتسيير شؤون المستخدمين بما في ذلك الأجور والقسم الثاني يعني بتسيير الوسائل العامل ومخزون الوكالة وجرد ممتلكات الوكالة والحرص على سلامتها وفقا للنصوص القانونية المعمول بها.

أ- قسم المستخدمين: هو العصب الحيوي للوكالة، والذي من خلاله يتم مختلف المسارات المهنية لكل عمال الوكالة، حيث يعتبر العمل الذي يقوم به رئيس قسم المستخدمين من جانب تقييم الأداء، عملا أساسيا وهذا لقيامه بعملية كشف حصيلة الحضور اليومي ثم جمع الغيابات المختلفة شهريا بهدف حسابها وتحديد ما ضمن المردودية الشهرية الفردية.

ب- مصلحة الوسائل العامة: تتبع المديرية الفرعية للإدارة والوسائل العامة هاته الأخيرة من بين المصالح الموجودة في المؤسسة، ولها دور هام في تحقيق الأهداف التي سطرها المؤسسة في تطوير وسير عملها فهي تهتم بمتابعة وتنفيذ جرد ممتلكات المؤسسة.

3- مهام الصندوق الوطني للتقاعد

خص المشروع الجزائري جملة من المهام للصندوق الوطني وفقا لنصوص تشريعية، المادة رقم 09 من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 الذي يتولى الصندوق الوطني للتقاعد في إطار القوانين والتنظيمات السارية المهام، نذكر من بينها ما يلي:

- تسيير معاشات ومنح التقاعد وكذا معاشات ومنح ذوي الحقوق؛
- تسيير المعاشات والمنح الممنوحة بسند التشريع السابق من الفاتح يناير سنة 1984 إلى غاية نفاذ حقوق المستفيدين؛
- ضمان عملية التحصيل والمراقبة ونزاعات تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل أداة؛

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

- القيام فيما يخص بضمان إعلام المستفيدين والمستخدمين؛
- تطبيق الأحكام المتعلقة بالتقاعد المنصوص عليها في المعاهدات والاتفاقيات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي.

الفرع الثاني: المنهج المستخدم في الدراسة

المنهج هو مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها من خلال النتائج المتوصل إليها، ولتحقيق الدقة المطلوبة في البحث العلمي تفرض علينا الاعتماد على منهجا ملائما لدراسة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لكونه الأنسب لهذه الدراسة والذي يمكن من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها حول موضوع الدراسة.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): يوضح مجتمع الدراسة في المؤسسة

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	عدد العمال
الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة ورقلة	20 أوت 1985	مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي	75 عامل

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المؤسسة

2- عينة الدراسة: تعتبر العينة أحد أهم المحاور الدراسة الميدانية فقد تم اختيار عينة عشوائية تتمثل في مجموعة من عمال المؤسسة المتكونة من 48 عاملا، بغرض جمع البيانات، وتم استرجاع (45) استبانة أي ما يعادل نسبة (94%)، الجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة:

جدول رقم (2-2): يوضح الجدول عملية توزيع وجمع الاستبانة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	المفقودة	المستبعدة
العدد	48	45	03	00
النسبة المئوية	100%	94%	06%	0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بيانات الاستبيان

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

1- أداة الاستبيان:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة، باعتباره أنسب أدوات البحث العلمي التي تتفق مع معطيات الدراسة، ولكونه وسيلة فعالة تساهم في قياس المتغيرات المرغوب دراستها وتحديد العلاقة فيما بينها، وقد تضمن هذا الاستبيان ثلاثة محاور رئيسية، وفيما يلي شرح لأهم محاوره وأبعاده:

أ) المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

تضمن هذا المحور بعض المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي.

ب) المحور الثاني: خاص بالمتغير الأول العدالة التنظيمية

وهو المتغير المستقل للدراسة، ويتضمن هذا المحور 16 عبارة مرتبطة بمستوى العدالة التنظيمية بين الموظفين، وقد تم قسم إلى ثلاث أبعاد وهي العدالة التوزيعية، الإجرائية والعدالة التفاعلية.

ت) المحور الثالث: خاص بالمتغير الثاني ضغوط العمل

وهو المتغير التابع للدراسة، ويتضمن 15 عبارة.

وللإجابة على الفقرات تم تصميم الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي (ذو ثلاث درجات) ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة تتمثل في: غير موافق، محايد، موافق. وقد تم إعطاء أوزان محددة كما يبينه الجدول التالي:

الجدول (2-3): يوضح الأوزان المقترحة للخيارات حسب مقياس ليكرت الثلاثي

الأوزان	الخيارات
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مقياس ليكرت

وليتيم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد المستوى لإجابات، والذي يحدد من مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح، وذلك من خلال حساب المدى عن طريق الفرق بين أكبر و أصغر وزن ($3-1=2$)، ومن ثم حساب المدى المتوسط بقسمة المدى على عدد درجات المقياس ($0.66=3/2$) نحصل على طول الدرجة الواحدة في المقياس وهي 0.66، يتم بعدها إضافة هذه القيمة إلى الدرجة الدنيا للمقياس (تساوي 1)، لنحصل بعدا على الحدود الدنيا والعليا لكل درجة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4): يوضح مجال المتوسط المرجح لكل مستوى حسب مقياس ليكارت

المستوى الموافقة له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	[1 - 1.66]
محايد	[1.66 - 2.33]
موافق	[2.33 - 3]

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات السابقة

2- أداة المقابلة: تم استعمال المقابلة للحصول على بعض المعلومات التفصيلية حول أثر العدالة التنظيمية على ضغوطات

العمل، حيث تم إجراء المقابلة شخصية مع رئيس قسم المستخدمين وتضمنت المقابلة مجموعة من الأسئلة حول دراستنا.

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات من استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال

الحاسوب المعطيات إلى باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي

والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛

- اختبار الفاكرونباخ؛

- معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط الداخلي والصدق للإستبانة؛

- اختبار Test- T pour échantillons indépendants للعينات المستقلة لمعرفة الفروق تعزى إلى

خاصية الجنس؛

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق مستوى ضغوطات التي تعزى إلى المعلومات

الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

4- صدق وثبات أداة الدراسة

أ- صدق الاستبيان:

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان

فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال تخصص، وقد تم أخذ النصائح

والتصحیحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر

وضوحاً وببساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ب- ثبات الاستبيان: من أجل تقييم و قياس آراء العينة، قمنا بحساب ألفا كرونباخ حيث حصلت جميع فقرات الاستبانة

على القيم الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-5): يوضح الجدول معامل ألفا كرومباخ

معامل ألفا كرومباخ	عدد الفقرات
80.2%	31

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الثبات لإجابات نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، حيث قدرت نسبة معامل (ألفا كرونباخ) بلغ حوالي 80.2%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير أي ثبات في أجوبة العينة المستجوبة عند توزيع الاستبيان في ظروف نفسها.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

نرمي من خلال هذا المبحث إلى تفرغ وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها، من أجل الوصول إلى ذلك ينبغي علينا عرض و تحليل إجابات لعينة الدراسة حول العبارات التي تضمنها محاور الاستبانة.

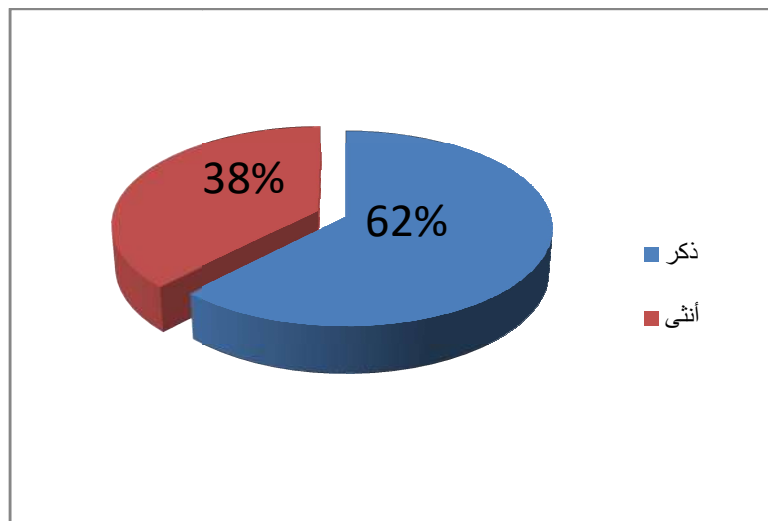
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب نسعى إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد لعينة الدراسة وهي الجنس، السن، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي واختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: المعلومات الشخصية لأفراد لعينة الدراسة

1- متغير الجنس: يتوزع أفراد العينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم كما هو موضح في التمثيل البياني التالي:

الشكل لرقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد
بورقلة

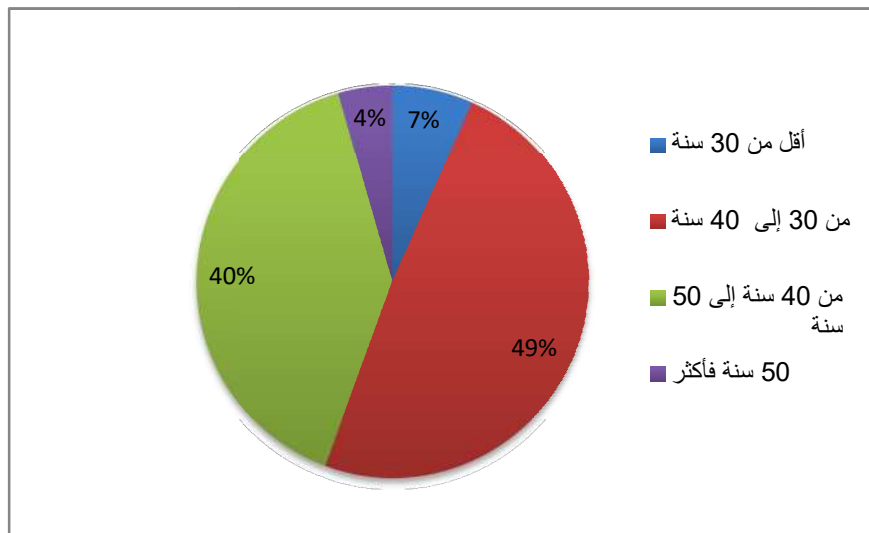
الجدول رقم (2- 6): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	28	38%
ذكر	17	62%
مجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يظهر الجدول أعلاه متغيرات أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس حيث نلاحظ أن نسبة الغالبية لأفراد العينة كانت ذكور بنسبة (62%)، في حين أن نسبة الإناث كانت (38%) من مجموع أفراد العينة هذا راجع إلى طبيعة العمل.
2- متغير العمر: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر.

الشكل رقم (2- 3): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (2- 7): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	3	7%
من 30 إلى 40 سنة	22	49%
من 40 إلى 50 سنة	18	40%
50 سنة فأكثر	2	4%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

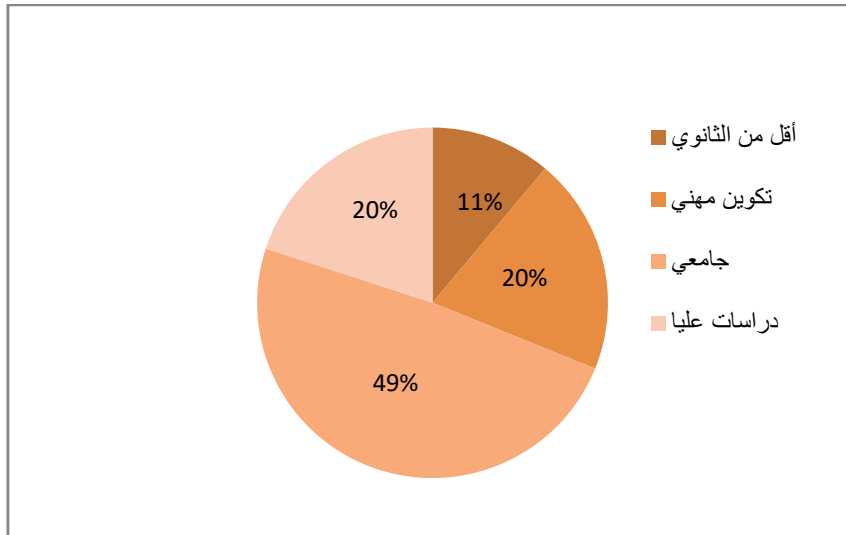
الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

من الشكل التالي نلاحظ أن الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) على أقل نسبة بواقع (4%) وهي نسبة المقبلين على التقاعد من ذوي الخبرة والكفاءة في المؤسسة، أما بالنسبة الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) التي شكلت نسبة (7%) وهذا راجع إلى ارتفاع سن التوظيف، الذي يليها الفئة العمرية (40 إلى 50 سنة) التي قدرت بنسبة (40%) وبعدها الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) التي شكلت نسبة (49%) وهي الفئة العمرية التي شكلت نسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة، رغم نقص خبرتهم يعتبرون الفئة الشابة التي تعتمد عليها الإدارة والقدرة على لقيام بمهام كما يجب.

ثالثا: المستوى التعليمي

يوضح الجدول و الشكل التالي توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي:

الشكل رقم (2- 4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (2- 8): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير مستوى التعليمي

مستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من الثانوي	5	11%
تكوين مهني	9	20%
جامعي	22	49%
دراسات عليا	9	20%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

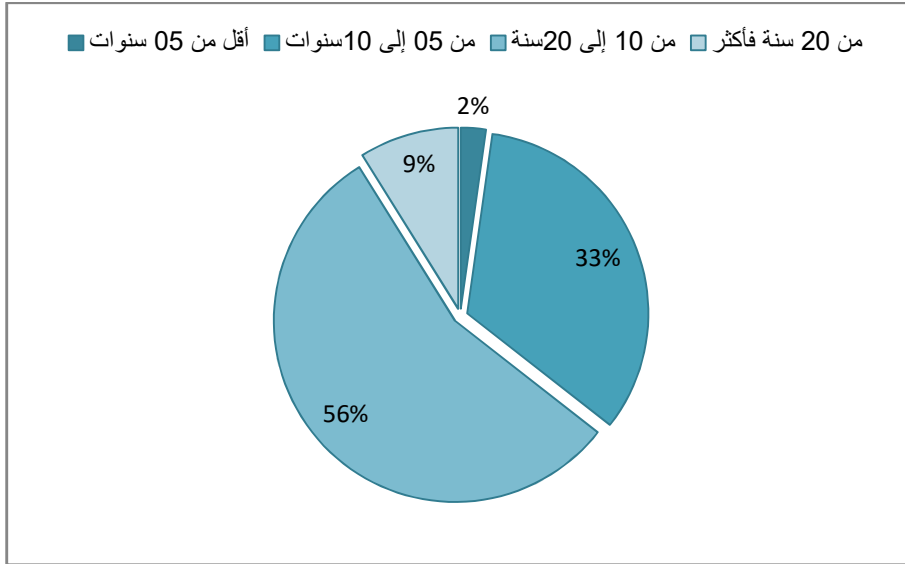
يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي، حيث يبين أن نسبة أقل من الثانوي كانت الأقل نسبة التي قدرت (11%)، أما نسبة فئتي تكوين المهني و الدراسات العليا كانت متساوي بنسبة (20%) وبينما الفئة الجامعية كانت بنسبة (49%) وهذا طبيعي جدا وذلك لتناسب طيبة العمل مع المستوى التعليمي داخل المؤسسة.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

خامسا: سنوات الخبرة

يوضح الجدول و الشكل أدناه توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير سنوات الخبرة:

الشكل رقم (2 - 5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب لمتغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (2 - 9): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	1	2%
من 05 إلى 10 سنوات	15	33%
من 10 إلى 20 سنة	25	56%
من 20 سنة فأكثر	4	9%
المجموع	45	100%

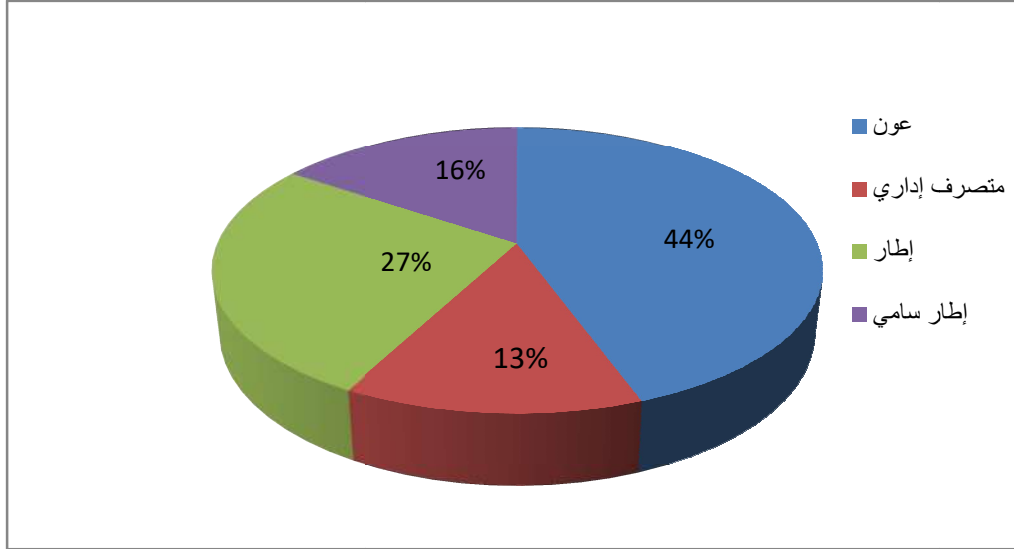
المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل، حيث تتميز الخبرة بتراكم سنوات العمل في المجال

فهي الأساس بناء الأفراد وزيادة معارفه وتطور أي مؤسسة، حيث يتضح من خلال الجدول أن نسبة (56%) من فئة الأفراد الذين لديهم (من 10 إلى 20 سنة) ونسبة (33%) فئة الأفراد (05 إلى 10 سنوات) في العمل هي نسب مرتفعة جدا وهي نتيجة تدل على أن المؤسسة تتضمن كوادر من الأفراد ذوي الخبرة والمعرفة والعمل على تطوير المؤسسة إلى الأحسن من خلال معرفة العمل ومتطلباته، ثم تليها فئة (من 20 سنة فأكثر) بنسبة (9%) وبعدها تأتي نسبة (2%) وهي فئة (أقل من 05 سنوات) كانت نسبة ضعيفة من بين النسب وذلك أن الأفراد لا يمتلكون خبرة كبيرة نظرا لحداثة توظيفهم في المؤسسة، عموما فإن هناك استقرار في العمالة داخل المؤسسة.

خامسا: المسمى الوظيفي

يوضح الشكل التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة:
الشكل رقم (2- 6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

الجدول رقم (2- 10): يوضح توزيع أفراد العينة لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
عون	20	44%
متصرف إداري	6	13%
إطار	12	27%
إطار سامي	7	16%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

وكذلك من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع الأفراد حسب المسمى الوظيفي التي هي عبارة عن تقسيم الأدوار والمسؤوليات بين مختلف الأقسام والمصالح والأجزاء، حيث يتبين أن مستوى عون هو أكبر نسبة تقدر بـ (44%) ثم تليها نسبة (27%) وهي كانت نسبة إطار، أما نسبتين متقاربتين الآخرين تمثلت في إطار سامي بنسبة (16%) ثم متصرف إداري بنسبة (13%)، وذلك راجع إلى سبب هذا الترتيب إلى طبيعة وأهمية النشاط الإداري التي تزاوله المؤسسة.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

حيث سيتم التطرق في هذا الفرع إلى حساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحاور الدراسية من أجل الإجابة على اختبار فرضيات الدراسة للخروج باستنتاجات تتعلق بأثر العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في مؤسسة الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة، وتحديد درجة التوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء الطريقة القياس التي تم الإشارة إليها سابقا.

1- نتائج اختبار الفرضية الأولى (هناك عدالة تنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية)

بدرجات متفاوتة في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة):

للتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها حيث تم حساب كل من المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة للعبارة الممثلة لمحور العدالة التنظيمية وفقا لأبعادها (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) وهي كما يلي:

أ- نتائج متعلقة ببعد العدالة الإجرائية:

الجدول رقم (2- 11): يوضح قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة موافقة لبعد العدالة الإجرائية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
05	موافق	.57997	2. 7333	تستخدم الإدارة معايير واضحة يتم على أساسها تقييم أدائك الوظيفي
03	موافق	.49031	2. 8222	يتم تطبيق القرارات المتخذة على جميع العاملين المعنيين بدون استثناء
01	موافق	.34378	2.8667	تتم إتاحة الفرصة للعاملين بالمناقشة القرارات المتخذة مع المسؤول أو الاعتراض عليها
04	موافق	.60886	2.7556	ترى بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة
02	موافق	. 44153	2. 8222	غالبًا ما يتم أخذ الاستشارتنا في عملية اتخاذ القرارات
	موافق	.10713	2.8000	الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات spss

يظهر الجدول السابق قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد العدالة الإجرائية التي من خلال نلاحظ أن المتوسط الحسابي للبعد كانت (2.80) و انحراف معياري (0.10)، وقد احتلت العبارة المرتبة الأولى (تم إتاحة الفرصة للعاملين بالمناقشة القرارات المتخذة مع المسؤول أو الاعتراض عليها) بمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري (0.34)، في حين جاءت العبارة (تستخدم الإدارة معايير واضحة يتم على أساسها تقييم أدائك الوظيفي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.57)، وذلك يتبين أن العبارات هذا البعد جاءت بدرجة موافق، مما يظهر أن رأي الأفراد العينة كانت إدارة المؤسسة تتسم بتطبيق العدالة في اتخاذ القرارات دون استثناء ومناقشتها مع المسؤول في المؤسسة.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد
بورقلة

ب- نتائج متعلقة ببعده العدالة التوزيعية:

جدول رقم (2-12): يمثل المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده العدالة التوزيعية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
03	موافق	.71985	2.6000	يتناسب راتي الشهرى مع الجهود التي أبذلها في عملي
02	موافق	.60302	2.6667	يتم توزيع الحوافز المالية توزيعا مناسبا وعادلا بين الجميع
05	موافق	.75076	2.4000	تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل
01	موافق	.28780	2.9111	يكافئني رئيسي المباشر عن الجهود الإضافية التي أبذلها في العمل
04	موافق	.72614	2.5333	يحفز مسؤول المؤسسة العاملين على المشاركة في مختلف الوظائف و الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة
	موافق	.19297	2.6222	الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات spss

يظهر الجدول أعلاه قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العدالة التوزيعية الذي من خلاله نلاحظ أن المتوسط الحسابي للبعد كانت (2.62) و انحراف معياري (0.19) وقد احتلت العبارة المرتبة الأولى (يكافئني رئيسي المباشر عن الجهود الإضافية التي أبذلها في العمل) بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف المعياري (0.28)، في حين جاءت العبارة (يحفز مسؤول المؤسسة العاملين على المشاركة في مختلف الوظائف و الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.72)، وذلك يتبين أن أغلب العبارات هذا البعد جاءت بدرجة موافق، يظهر أن رأي الأفراد العينة محل الدراسة بأنهم يتلقون رواتبهم تتناسب مع جهودهم المبذولة بدرجة موافق، كما يتم مكافأهم في بعض الأحيان على الأعمال الإضافية وحصول على فرص للتطوير الذاتي بشكل عادل التي تساعد في نجاح وتطوير المؤسسة، هذا يعني أن أفراد العينة على إدراك الجيد للعدالة التوزيعية وتوفيرها من قبل المؤسسة.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

ت- نتائج متعلقة ببعدها العدالة التعاملية:

جدول رقم (2-13): يمثل المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعدها العدالة التعاملية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
04	موافق	.78689	2.4889	يتعامل مسؤولي المباشر معي بسلوك مشجع على بذل المزيد من الجهد
02	موافق	.52030	2.8444	تتم مناقشة القرارات المتعلقة بعملتي وإعلامي بما قبل اتخاذها
06	موافق	.86047	2.3778	يعاملني رئيسي المباشر بكل احترام وتقدير
03	موافق	.78496	2.5556	يشرح المسؤول المباشر للموظفين بوضوح كل الجوانب المتعلقة بعملهم بطريقة عادية
01	موافق	.28780	2.9111	أشعر بنزاهة وعدالة المسؤول في حل النزاعات بين العمال في المؤسسة
05	موافق	.69413	2.4667	مشرفك المباشر يعاملك بطريقة عادلة عند ارتكابك لخطأ مهني
	موافق	.21495	2.6074	الدرجة الكلية للبعدها

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات spss

يبين جدول أعلاه قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعدها العدالة التعاملية الذي من خلاله نلاحظ أن المتوسط الحسابي للبعدها كانت (2.60) و انحراف معياري (0.21)، وقد احتلت العبارة (أشعر بنزاهة وعدالة المسؤول في حل النزاعات بين العمال في المؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف المعياري (0.28) بدرجة موافق، في حين جاءت العبارة (يشرح المسؤول المباشر للموظفين بوضوح كل الجوانب المتعلقة بعملهم بطريقة عادية) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعدها بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (0.78) بدرجة موافق، وذلك يتبين أن أغلب العبارات هذا البعدها جاءت بدرجة موافق، يظهر أن رأي الأفراد العينة محل الدراسة بأنه يتم إعلامهم عاداتا بأي قرارات متخذة قبل حدوثها، و أنه يتم شرح للموظفين كل المواضيع المتعلقة بعملهم وذلك بكل احترام وتقدير، وكذلك بخصوص حل النزاعات وارتكاب الأخطاء المهنية حسب رأيهم تكون عادلة وتختلف من شخص إلى آخر وهذا أمر طبيعي راجع إلى أن الذين تكثر أخطائهم لا يمكن أن يتعامل معهم مثل الذين لا يكررون الأخطاء، بحيث هناك من لديه قابلية لتعلم دون عقاب على عكس الآخرين لا بد من معاقبتهم ماديا أو معنويا.

ث- نتائج التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد:

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد العدالة التنظيمية تكون وفق الترتيب التالي:

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد
بورقلة

الجدول رقم (2-14): يوضح نتائج متوسطات الأبعاد

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
01	العدالة الإجرائية	2.8000	.10713	موافق
02	العدالة التوزيعية	2.6222	.19297	موافق
03	العدالة التعاملية	2.6074	.21495	موافق
04	المتوسط العام لأبعاد العدالة التنظيمية	2.6765	.05697	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى العدالة التنظيمية في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة يقابلها درجة موافق بالنسبة للاستبيان الذي أجريناه، وجاء بمتوسط حسابي ب (2.67) وانحراف المعياري ب (0.056)، وتمثلت العدالة الإجرائية بدرجة موافق بمتوسط حسابي مرتفع، ثم العدالة التوزيعية وبعدها تليها العدالة التعاملية بدرجات موافق، ومن خلال ذلك يتبين وجود العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة بمؤسسة الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة.

2- نتائج اختبار فرضية الثانية (توجد درجة منخفضة لضغوطات العمل لدى عاملين في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة).

للتأكد صحة الفرضية أو عدمها حيث تم حساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ومدى استجابة أفراد العينة للعبارات الممثلة لمحور ضغوطات العمل وهو كما يلي:

الجدول رقم (2- 15): يوضح متوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعده ضغوطات العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أشعر أن المهام المرتبطة بوظيفتي ليست واضحة لي بقدر الكافي	2.2667	.57997	محايد
ليس واضحاً لي تماماً من هو المسؤول عن عملي المباشر في مصلحة أو المكتب الذي أعمل فيه	1.6444	.88306	غير موافق
أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي	1.8222	.86047	محايد
أشعر أن هناك تداخل في عمل الوظائف والصلاحيات، الأمر الذي لا يتيح لي القيام بمهامي بأسلوب الصحيح	1.4444	.54588	غير موافق
ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	1.8444	.90342	محايد
أحياناً يكلفني مسؤولي المباشر بمهام وأعمال أشعر بأنها غير ضرورية	1.7556	.74332	محايد
يتم أحياناً تكليفي بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي	1.2444	.57031	غير موافق

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد
بورقلة

موافق	.64511	2.6444	كثرة ساعات العمل يشعرني بالإرهاق و التوتر بعد نهاية العمل
غير موافق	.60886	1.3556	أحيانا أشعر بالعجز عن القيام ببعض المهام المؤكدة لي نتيجة لقلة الخبرة المطلوبة
موافق	.47461	2.8444	مكان العمل مريح ويتوفر على الأدوات و الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل
موافق	.38271	2.8889	الضوضاء و الفوضى في مكنتي لا تسمح لي بالعمل بشكل مناسب
موافق	.35817	2.9111	ظروف العمل (الإضاءة، التهوية والتكييف) المتوفرة في مصلحتي مناسبة للقيام بالعمل بصورة جيدة
موافق	.63960	2.6667	تعمل الإدارة على توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل وتحثنا على استعمالها
محايد	.87905	1.6667	غالبا ما يتم دعوتي لحضور اجتماعات أثناء تأدية مهامي في الوظيفة التي أنشغلها
محايد	.54864	2.7111	عادتا ما يتم تكليفي بمهام و أعمال كثيرة يتطلب إنجازها في نفس الوقت
محايد	.17819	2.1141	الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطالبة من خلال مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة من خلال حساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد ضغوطات العمل، يتبين أن الدرجة الكلية لمتوسط الحسابي (2.11) وانحراف المعياري (0.17) بدرجة محايد، حيث تمثلت المرتبة الأولى في (ظروف العمل (الإضاءة، التهوية والتكييف) المتوفرة في مصلحتي مناسبة للقيام بالعمل بصورة جيدة) بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (0.35) بدرجة موافق، أما في المرتبة الأخيرة كانت (يتم أحيانا تكليفي بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي) بمتوسط حسابي (1.24) وانحراف معياري (0.57) بدرجة غير موافق، هذا يدل حسب رأيهم على أن سبب ضغوطات العمل سببها راجع إلى قيام بمهام مؤكدة إليهم تتطلب إنجازها في نفس الوقت أو تكليفهم بمهام خارج نطاق عملهم وكذلك عند صعوبة تنفيذ المهام المؤكدة لهم تجعلهم يشعرون بالقلق و التوتر في العمل، و كثرة ساعات العمل تجعلهم يشعرون بالإرهاق وذلك يؤدي سلبا على المؤسسة و الفرد معا.

3- نتائج اختبار الفرضية الثالثة (توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة

الإجرائية، توزيعية، التعاملية) و الوقاية من ضغوطات العمل للعاملين في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة).

أ- العلاقة الارتباطية بين المتغيرين العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

جدول رقم (2- 16): العلاقات الارتباطية بين أبعاد العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل

المتغير التابع لضغوطات العمل	البيان	
العدالة التنظيمية	معامل بيرسون	.618**
	مستوى الدلالة	.000
	حجم العينة	45
العدالة الإجرائية	معامل بيرسون	.575**
	مستوى الدلالة	.000
	حجم العينة	45
العدالة التوزيعية	معامل بيرسون	.419**
	مستوى الدلالة	.002
	حجم العينة	45
العدالة التعاملية	معامل بيرسون	.522**
	مستوى الدلالة	.000
	حجم العينة	45

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أبعاد العدالة التنظيمية الثلاثة (عدالة الإجرائية والتوزيعية، التعاملية) دالة إحصائيا للمتغير المستقل والضغوطات العمل كمتغير التابع، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل نسبة 61.8% وهي قيمة إيجابية جيدة تؤكد على وجود علاقة بين العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل، حيث كانت القيمة الارتباطية بين بعد العدالة الإجرائية والمتغير التابع بنسبة (57.5%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع.

ب- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى، عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (العدالة التنظيمية) والمتغير التابع هو (ضغوطات العمل)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد
بورقلة

الجدول رقم (2 - 17): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقل والتابع

نموذج	R	R ²	B
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	
1	.618 ^a	.382	.368

a. Prédicteurs : (Constante), ضغوطات العمل

b. Variable dépendante : العدالة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (2-17) أن معامل الارتباط قدر بـ $R=0.618$ أي وجود دلالة إحصائية لتأثير بين المتغيرين بنسبة 61.8% مما يعني أن هناك ارتباط خطي موجب بين العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل، بينما بلغ معامل التحديد $R^2=0.382$ ، والتي تبين مدى أثر العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل، أي أن نسبة 38.2% من سبب ضغوطات العمل يرجع سببه لعدم وجود عدالة تنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية والتوزيعية، التعاملية)، وهي قيمة إيجابية، أما الباقي فيعزى إلى متغيرات أخرى.

ج- تبين خط الانحدار:

الجدول رقم (2 - 18): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

نموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة Sig المعنوية
انحدار	345.133	1	345.113	26.635	.000 ^b
الباقي	557.178	43	12.958		
مجموع	902.311	44			

a. Prédicteurs : (Constante), العدالة التنظيمية

b. Variable dépendante : ضغوطات العمل

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

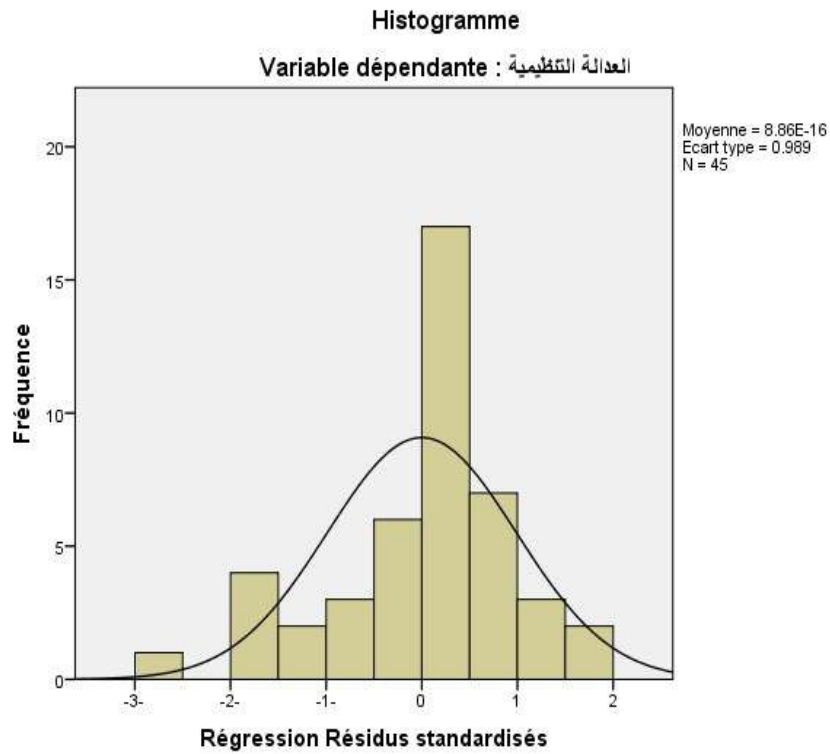
من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- أن قيمة مجموع المربعات الانحدار يساوي 345.133، ومجموع المربعات البواقي 557.178 حيث بلغ المجموع الكلي 902.311؛
- حيث أن درجة الحرية لانحدار 1 و درجة حرية البواقي 43، حيث أن مجموع درجة الانحدار 44؛
- معدل مربعات الانحدار هو 345.133 ومعدل مربعات البواقي 12.958؛

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

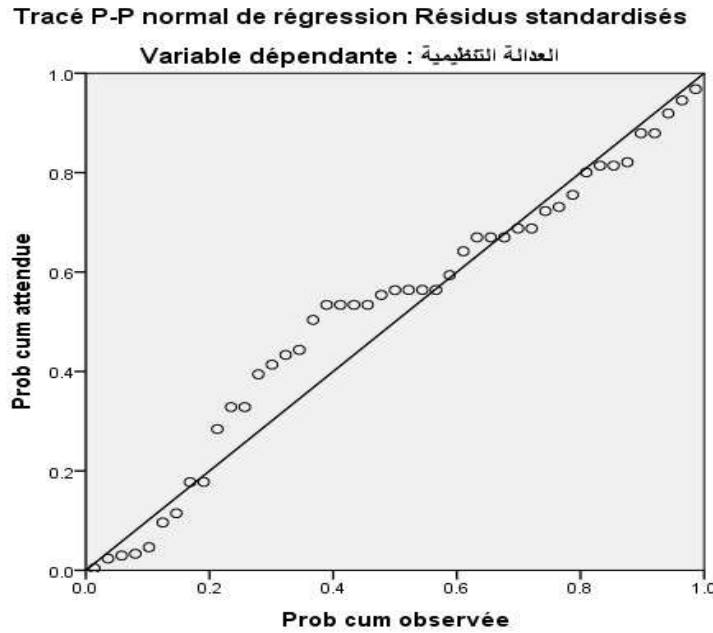
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 26.635؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها ونقبل الفرض البديل، ف نموذج الانحدار ملائم وهو دال إحصائيا، أي أنه توجد علاقة بين المتغيرين، وحسب الشكل التالي لا يوجد مشكلة فالتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (2-7): يوضح الأعمدة البيانية لخط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2- 8): يوضح يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

د- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم (2- 19): يوضح الجدول قيم معاملات خط الانحدار

الدلالة المعنوية Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعيارى	المعاملات B	النموذج
.000	4.381		4.498	19.706	(Constante)
.000	5.161	.618	.141	.727	المتغير المستقل (العدالة التنظيمية)

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه رقم (2-19) أن مقطع خط الانحدار يساوي 19.706 الذي يمثل من معادلة المستقيم

$Y=a+Bx$ ، و كما نلاحظ إشارة معامل Beta موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة

الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) والوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة، أي أنه كلما زادت العدالة التنظيمية كلما

زادت الوقاية من ضغوطات العمل، أي معادلة خط الانحدار هي: $Y=19.706x$

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد
بورقلة

رابعاً: نتائج اختبار فرضية الرابعة (يوجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوطات العمل حيث تعزي إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

أ- تحليل إختبار T لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع:

تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص أثر العدالة التنظيمية على ضغوط العمل:

الجدول رقم (2-20): يوضح الجدول اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس على

ضغوطات العمل

البيان	نوع التباين	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ضغوطات العمل	التباين متساوي	.085	772.	-2.644	43	.011
	التباين غير متساوي			-2.711	36.579	.010

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوي لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور - الإناث) قد بلغ 0.085 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0.772 وهي أكبر من مستوى المعنوي 0.05، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص أثر العدالة التنظيمية على ضغوطات العمل.

ب- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع:

الجدول رقم (2-21): اختبار One Way ANOVA لتأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع

ANOVA					
المتغير التابع ضغوطات العمل					
الدلالة المعنوية sig	قيمة F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.564	.689	10.448	3	31.345	بين مجموعات
		15.168	41	621.899	خارج المجموعات
			44	653.244	مجموع

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

0.466	2.907	38.190	3	114.570	بين مجموعات	مستوى التعليمي
		13.138	41	538.675	خارج المجموعات	
			44	653.244	مجموع	
0.346	1.136	16.717	3	50.151	بين مجموعات	الخبرة
		14.710	41	603.093	خارج المجموعات	
			44	653.244	مجموع	
0.357	1.108	16.328	3	48.983	بين مجموعات	المسمى الوظيفي
		14.738	41	604.262	خارج المجموعات	
			44	653.244	مجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة من مخرجات spss

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية لعمال الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة كانت قيم sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العمال تبعا للمتغيرات الشخصية بخصوص تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها:

أولا: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى الخاصة بأفراد العينة حول واقع العدالة التنظيمية في الصندوق الوطني لتقاعد CNR بورقلة.

الفرضية الأولى: "هناك عدالة تنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) بدرجات متفاوتة في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة."

بصورة عامة يتضح لنا من الجدول رقم () أن درجة العدالة التنظيمية في CNR بورقلة سائد بدرجة موافق وذلك وفقا لإجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات هذا البعد بـ (2.6567) وانحراف معياري قدره (0.05697)، وجاءت أبعاد العدالة التنظيمية كما يلي:

1- العدالة الإجرائية: تشير النتائج الجدول رقم (2-11) إلى أن هناك شعورا بالعدالة الإجرائية في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة، حيث حصل هذا البعد على متوسط حسابي 2.8000 وانحراف معياري 0.10713، حيث أنه اتفق أفراد العينة بدراجه موافق على أن رئيس المباشر يستمع إلى آرائهم في عملية صنع القرارات التنظيمية المتخذة ويسمح لهم بالاعتراض عليها أو مناقشتها بدون استثناء، وكذلك يتم استخدام معايير واضحة تتم من خلالها تقييم أداء العاملين، وذلك تتم بإجراءات إدارية مطبقة تتسم بالعدالة.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

2- العدالة التوزيعية: تشير نتائج الجدول رقم (2-12) إلى أن هناك شعورا مرتفعا بالعدالة التوزيعية في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة، حيث حصل هذا البعد على متوسط حسابي قدره (2.6222) و انحراف معياري (0.19297)، في حين اتفق أفراد العينة بدرجة موافق على أن راتبهم الشهري يتناسب مع جهودهم المبذولة وكذلك جاءت بدرجة مرتفعة على أنه يتم مكافئتهم على الجهود الإضافية التي يبذلونها مقارنة مع ما يحصلون عليه زملائهم في العمل.

3- العدالة التعاملية: تشير نتائج الجدول رقم (2-13) إلى أن هناك شعورا مرتفعا بالعدالة التعاملية في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة، حيث حصل هذا البعد على متوسط حسابي قدره (2.6074) و انحراف معياري ب (0.21495)، جاءت آراء أفراد العينة بدرجة موافق على أن رئيسهم صادق و صريح في سوكله عند حل النزاعات بطريقة عادلة بين العاملين، و على أنهم يشعرون بالاحترام والتقدير من قبل رؤسائهم، واتفق على وجود عدالة التعاملية بدرجة متوسط تعود إلى أن العاملين يشعرون بأنه يتم إعلامهم بالقرارات المتخذة الخاصة بعملهم.

ومن خلال مما سبق نستنتج " قبول صحة الفرضية على أنه توجد العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (عدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) في مؤسسة الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة وذلك من وجهة نظرهم".

ثانيا: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية الخاصة بأفراد العينة حول واقع ضغوطات العمل في الصندوق الوطني لتقاعد

CNR بورقلة

الفرضية الثانية: "توجد درجة منخفضة لضغوطات العمل لدى العاملين في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة".
يوضح الجدول رقم (2-15) أن إجابات أفراد عينة الدراسة من خلال حساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء ضغوطات العمل، يتبين أن الدرجة الكلية لمتوسط الحسابي (2.11) وانحراف المعياري (0.17) حيث جاءت بدرجة محايد، أي توجد ضغوطات العمل منخفضة إلى متوسط في CNR بورقلة، وذلك راجع سببه إلى حجم ساعات العمل جراء المهام الكثيرة و المرهقة نظرا لطبيعة العمل في المؤسسة التي تسبب لهم نوعا من التوتر و الإرهاق الذي يؤدي إلى مشاكل نفسية و صحية للعامل وكذلك أيضا تؤثر سلبا على المؤسسة في أداء العامل الموكلة له، كما يتبين أن مصدر ضغوطات العمل راجع إلى أنه توكل لهم أكثر من المهام للعامل واحد وإنجازها في نفس الوقت التي تؤدي إلى إحساسهم بضغط وقلق في العمل، وهذا يوحي إلى عدم وجود تخصص و تقسيم للعمل من خلال هيكل التنظيمي المتبع، وسبب الذي جعل هذا البعد بدرجة متوسطة إلى أن المؤسسة توفر بيئة العمل مناسبة (الإضاءة، التهوية، التكييف) وأيضا توفير وسائل تكنولوجيا حديثة التي تساعدهم بالقيام بمهام المطلوبة منهم، ويتضح كذلك أن المهام المرتبطة بوظيفة كل عامل في مصلحته واضحة ولا يوجد أي تداخل بين الوظائف والصلاحيات.

ومن خلال مما سبق نستنتج " قبول صحة الفرضية على أنه توجد ضغوطات العمل في المؤسسة الصندوق الوطني

لتقاعد بورقلة بدرجة منخفضة إلى متوسط".

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

ثالثا: تحليل و تفسير الفرضية الثالثة

الفرضية الثالثة: "توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) و الوقاية من ضغوطات العمل للعاملين في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة"

يتضح لنا من الجدول (2-16) أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) و المتغير التابع (ضغوطات العمل)، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين المتغيرين بنسبة (61.8%) وهي قيمة إيجابية جيدة تؤكد على وجود أثر للعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (عدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) في الوقاية من ضغوطات العمل، حيث كانت القيمة الارتباطية بين بعد العدالة الإجرائية و المتغير التابع بنسبة (57.5%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع، حيث أن قيمة مجموع المربعات الانحدار يساوي 345.113، ومجموع المربعات البواقي 557.178 وبلغ المجموع الكلي 902.311؛ حيث أن درجة الحرية لانحدار 1 و درجة حرية البواقي 43؛ وقد قدرت معدل مربعات الانحدار هو 345.113 ومعدل مربعات البواقي 12.958، قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 26.635، وأن مستوى الدلالة 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 فنقبل الفرضية البديلة، وحسب الشكل رقم (2-8) لا يوجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

وخلال مما سبق نستنتج قبول صحة الفرضية الثالثة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة"

رابعا: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

الفرضية الرابعة الرئيسية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوطات العمل حيث تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

1- الفرضية الفرعية الأولى: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوطات العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعا للجنس.

من الجدول (2-20) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل لأفراد العينة بين الجنسين " ذكر و أنثى" عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار بلغت (0.772) وهي أكبر من 0.05 أي نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض العدمية.

وبالتالي نثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى نرفض الفرض البديل أي " لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في

تصور أفراد عينة الدراسة ذكور و إناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعا للجنس."

2- الفرضية الفرعية الثانية: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوطات العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعا للعمر.

الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة

من الجدول (2-21) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل لأفراد العينة لفئات الأعمار المختلفة عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار بلغت (0.564) وهي أكبر من 0.05 أي نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض العدمية.

وبالتالي نثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية نرفض الفرض البديل أي " لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعاً للعمر."

3- الفرضية الفرعية الثالثة: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوطات العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعاً لمتغير مستوى التعليمي.

من الجدول (2-21) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل لأفراد العينة عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار بلغت (0.466) وهي أكبر من 0.05 أي نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض العدمية.

وبالتالي نثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة نرفض الفرض البديل أي " لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعاً لمتغير مستوى التعليمي."

4- الفرضية الفرعية الرابعة: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوطات العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعاً للخبرة.

من الجدول (2-21) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل لأفراد العينة عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار بلغت (0.346) وهي أكبر من 0.05 أي نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض العدمية.

وبالتالي نثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة نرفض الفرض البديل أي " لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعاً لمتغير الخبرة.

5- الفرضية الفرعية الخامسة: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوطات العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعاً للمسمى الوظيفي.

من الجدول (2-21) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل لأفراد العينة لفئات الأعمار المختلفة عند مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار بلغت (0.357) وهي أكبر من 0.05 أي نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض العدمي.

وبالتالي نثبت صحة الفرضية الفرعية الخامسة نرفض الفرض البديل أي " لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تبعاً للمسمى الوظيفي.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على مؤسسة محل الدراسة، في تأثير العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (عدالة الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) في الوقاية من ضغوطات العمل لدى العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة، وذلك باستخدام أداة الاستبيان على عينة الدراسة، وقد قمنا بمعالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، حيث تم عرض نتائج الدراسة التي تمثلت في تحليل الخصائص الشخصية لأفراد العينة واختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها لإجابات أفراد العينة، بحساب كل من المتوسط الحسابي و انحراف المعياري، و تم حساب معاملات الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرين، حيث تم التوصل إلى إثبات صحة الفرضية المطروحة، وتمثلت في وجود علاقة كل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية في أثرها للوقاية من ضغوطات العمل، حيث أن الاهتمام بها يساهم في تشجيع على زيادة الشعور بالاستقرار والأمن في منظماتهم، وبالاعتماد على تحليل التباين الأحادي ANOVA تبني أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول العدالة التنظيمية بأبعادها وضغوطات العمل تعزى إلى المتغيرات الشخصية، وختمنا هذا الفصل بتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

خاتمة

لقد كانت من بين الأهداف الرئيسية لهذا الموضوع هو التعرف على العدالة التنظيمية وأثرها في الوقاية من ضغوطات العمل، وذلك بتقسيم الموضوع إلى جانب النظري الذي تم تناوله فيه إلى أدبيات النظرية، إضافة إلى بعض الدراسات السابقة ذات صلة بمتغيرات الدراسة، أما الجانب الثاني فخصص للدراسة الميدانية لمتغيرات الدراسة لدى عمال الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة.

كما سبق اتضح معالم الإشكالية التي تمت معالجتها في هذا الدراسة والتي طرحت على النحو التالي: "كيف تساهم العدالة التنظيمية في الحد من ضغوطات العمل في مؤسسة الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة"، و لإجابة على الإشكالية والفرضيات تم الاعتماد على الاستبيان ومقابلة لدراسة متغيرات أبعاد الدراسة، وقد تم التوصل إلى ما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

- ❖ هناك عدالة تنظيمية بأبعادها الثلاثة (الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة محل الدراسة بمستوى مرتفع؛
- ❖ هناك مستوى منخفض لضغوطات العمل لدى العاملين في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة؛
- ❖ أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لأبعاد العدالة التنظيمية على ضغوطات العمل في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة، حيث كان بعد العدالة الإجرائية في تقوية علاقة الإيجابية بين المتغيرين؛
- ❖ لا يوجد أثر للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي) على ضغوطات العمل لدى العاملين في محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات

- في ضوء نتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ✓ زيادة العدالة في توزيع الأعباء الوظيفية خاصة بين العمال الجدد، ووضع نظام عادل لترقية مع توضيح مختلف القرارات المتخذة بهذا الشأن وشرحها للموظفين؛
 - ✓ إتباع إجراءات واضحة لتقييم الأداء، والحرص على إعلام العمال بما إضافة إلى توحيد هذه الإجراءات وتطبيقها على الجميع بدون استثناء؛
 - ✓ إرفاق القرارات المتخذة بتفسيرات و شروحات كافية مما يزيد من ثقة العامل في منظمته؛
 - ✓ إعداد برنامج خاصة في كيفية التعامل في لحد ضغوطات العمل لديهم والتي أن تتضمن مايلي
 - كيفية إدارة الوقت والتخطيط اللازم لإنجاز الأعمال؛
 - توزيع الواجبات والصلاحيات بشكل يتناسب مع الإمكانيات والمهارات والمؤهلات العلمية للعمال
 - ✓ ضرورة تحسيس العمال وتوعيتهم بظاهرة ضغوطات العمل والنتائج المترتبة عنها وضرورة تخصيص مكافآت لمن يساهم في تقديم أفكارا مما يشعره بالاهتمام؛

- ✓ تحسين الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة وتوزيعها بشكل عادل بين العمال للقيام بمهام المطلوبة؛
- ✓ القضاء على جميع أنواع التداخل في الأعمال والوظائف، والصلاحيات حتى يتيح للعاملين القيام بمهامهم بالأسلوب الصحيح؛

- ✓ فتح دورات تدريبية داخل وخارج المؤسسة من أجل التطوير والتجديد في أساليب العمل؛
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات حول ضغوطات العمل وتحليل أسبابها والعمل على إدارتها بشكل جيد.

ثالثا: آفاق الدراسة

بعد استعراض نتائج الدراسة لا بد أن نضع بعض الاقتراحات التي نراها جديرة بالبحث مستقبلا

- العدالة التنظيمية و أخلاقيات المهنة وآثرها في المؤسسة الاقتصادية في الجزائر؛
- ضغوطات العمل على الولاء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية؛
- واقع ممارسة العدالة التنظيمية في المنظمات الجزائرية (دراسة مقارنة بين منظمات القطاع العام و منظمات القطاع الخاص)؛
- دور العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الجزائرية.

قائمة المراجع

❖ الكتب

- 1- بدوي زكي احمد، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية إنجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، بيروت.
 - 2- الحناوي مُجَّد صالح وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999.
 - 3- دره عمر مُجَّد ، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عين شمس، مصر، 2008.
 - 4- زايد عادل مُجَّد ، العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، القاهرة، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006.
 - 5- الشطي صفناز ، نشمية الشريعان، كيف تصنع قائدا متميز بعنوان المحاضرة: ضغوط العمل، 2014/2013 م.
 - 6- الصيرفي مُجَّد ، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007.
 - 7- طلحي أسْمهان، فلسفة العدالة الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016.
 - 8- عسكر سمير ، متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، معهد الإدارة العامة، الإدارة العامة، الرياض، العدد 60، 1998.
 - 9- العطية ماجدة ، سلوك المؤسسة، سلوك الفرد و الجماعة، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
 - 10- علوان قاسم ، نجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
 - 11- العميان محمود سلمان ، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال، ط4، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
 - 12- غازي وليد حليم ، دوافع واحتياجات العمل وآثرها على الرضا الوظيفي، ط 1، الدار الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2011.
 - 13- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العرب، 2001.
 - 14- فاروق عبده فليح وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر و التوزيع، عمان، 2005.
 - 15- لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة: الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006.
 - 16- مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008
 - 17- هيجان عبد الرحمان بن أحمد بن مُجَّد ، ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط . مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض.
- وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي، المفاهيم النظرية و البرامج، دار الوفاء للطباعة و النشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2008.

❖ أطروحات

- 1- بوشنتة رحيمة، حاج احمد اكرام، التسبب الوظيفي وعلاقته بالعدالة التنظيمية، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، أدرار، 2019.

- 2- الدوسري مبارك بن فالخ بن مبارك ، أثر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين، رسالة ماجستير نايف قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2010.
- 3- الدوسري مبارك بن فالخ مبارك ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.
- 4- راشد مُجَّد ناصر أبو سمعان، محددات العدالة وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 1436 هـ. 2015م.
- 5- سعيد مُجَّد عايض الأسمر، مدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: من وجهة نظر موظفي الجهات الحكومية المدينة بمطار نجران، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2013/2012.
- 6- سناء مُجَّد عطا الدايدة، درجة ممارسة مديرية مدارس للعدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- 7- شارف خوجة مليكة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في مراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، رسالة ماجستير، كلية الأدب والعلوم الإنسانية، تيزي وزو، الجزائر، 2011.
- 8- شذا لظفي محمود مُجَّد، درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2012.
- 9- صبري أمال، بوريع كريمة، أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2018.
- 10- النوشان علي بن حمد بن سليمان ، ضغوط العمل وآثارها على أداء اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية و المدنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص14.

❖ مجالات:

- 1- اوفهمي الفهد ، تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي، ط2، المجلة العربية للإدارة، عمان، الأردن، 2004.
- 2- حاكم جبوري علك الخفاجي، التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وإنعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في جامعة الكوفة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد 3، جامعة القادسية، العراق، 2012.
- 3- عبود علي سكر ، العدالة التنظيمية وآثرها على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية على عينة من المعلمين والمدرسين في مركز محافظة الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد 4، العراق، 2007.
- 4- العبيدي نماء جواد ، أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 24، جامعة تكريت، العراق، 2013.
- 5- العطوي عامر علي حسين ، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي: دراسة تحليلية لآراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 3، العراق، 2007.

❖ مواقع إلكترونية:

- 1- الربيعي حاكم محسن مُجَد ، حامد الحدراوي، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية و الاغتراب الوظيفي،ص6، شوهد
15 جوان 2016 على موقع <http://www.iasj.net>

❖ المراجع باللغة الأجنبية:

1. Fred luthans, Organizational Behavior , 5thed, Me Grawlhill Book ,1985
2. Herman Sjahrudin, Organizational Justice, Organizational Commitment and Trust in Manager as predictor of Organizational Citizenship Behavior, interdisciplinary journal of contemporary research in business, volume 4, N°12, april 2013.
3. Rabia Aslam, Shama Sadaqat, Investigating the Relationship of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior among Teaching Staff of University of the Punjab , European Journal of Scientific Research , volume57, N°1 ,2011.
4. Seyed Mohammad Moghimi, Masoumeh Kazemi, Saied Samiie, Studying the Relationship between Organizational Justice and Employees' Quality of Work Life in Public Organizations : A Case Study of Qom Province, Iranian Journal of Management Studies (IJMS), volume6, N°1, January 2013.

الملاحق

الملحق رقم (01) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	الحاج عرابة	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	بوخلوة باديس	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	سعيدات النجمي	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة



ملحق رقم (02) الاستبانة الموزعة على أفراد عينة الدراسة

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطلبة

- لبوز سمية

- نايلي كاملة

تحت إشراف الأستاذ: هنتاه المهدي

البريد الإلكتروني للطلبة: Naili@gemil.com

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن تقدم إلى سيادتكم المحترمة هذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال تحت عنوان (مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل)، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

ولكم منا كل الشكر والتقدير

ملاحظة: يرجى وضع (X) في الخانة المناسبة.

المحور الأول: المعلومات الشخصية

		ذكر	أنثى	الجنس
50 سنة فأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
دراسات عليا	جامعي	تكوين مهني	أقل من الثانوي	المستوى التعليمي

إطار سامي	إطار	متصرف إداري	عون	المسمى الوظيفي

المحور الثاني: العدالة التنظيمية

سلم القياس			البيان	الرقم
موافق	محايد	غير موافق	البعد الأول: العدالة الإجرائية	
			تستخدم الإدارة معايير واضحة يتم على أساسها تقييم أدائك الوظيفي	01
			يتم تطبيق القرارات المتخذة على جميع العاملين المعنيين بدون استثناء	02
			تتم إتاحة الفرصة للعاملين بالمناقشة القرارات المتخذة مع المسؤول أو الاعتراض عليها	03
			ترى بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة	04
			غالبا ما يتم أخذ الاستشارتنا في عملية اتخاذ القرارات	05
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثاني: العدالة التوزيعية	
			يتناسب راتي الشهري مع الجهود التي أبذلها في عملي	06
			يتم توزيع الحوافز المالية توزيعا مناسبا وعادلا بين الجميع	07
			تحصل على فرصة للتطوير الذاتي بشكل عادل مقارنة مع زملائك في العمل	08
			يكافني رئيسي المباشر عن الجهود الإضافية التي أبذلها في العمل	09
			يجفز مسؤول المؤسسة العاملين على المشاركة في مختلف الوظائف و الأعمال التي تساعد في نجاح المؤسسة	10
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث: عدالة التعاملية	
			يتعامل مسؤولي المباشر معي بسلوك مشجع على بذل المزيد من الجهد	11
			تتم مناقشة القرارات المتعلقة بعملي وإعلامي بما قبل اتخاذها	12
			يعاملني رئيسي المباشر بكل احترام وتقدير	13
			يشرح المسؤول المباشر للموظفين بوضوح كل الجوانب المتعلقة بعملهم بطريقة عادية	14
			أشعر بنزاهة وعدالة المسؤول في حل النزاعات بين العمال في المؤسسة	15
			مشرفك المباشر يعاملك بطريقة عادلة عند ارتكابك لخطأ مهني	16

المحور الثالث: ضغوطات العمل

الرقم	البيان	سلم القياس		
		غير موافق	محايد	موافق
01	أشعر أن المهام المرتبطة بوظيفتي ليست واضحة لي بقدر الكافي			
02	ليس واضحاً لي تماماً من هو المسؤول عن عملي المباشر في مصلحة أو المكتب الذي أعمل فيه			
03	أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي			
04	أشعر أن هناك تداخل في عمل الوظائف والصلاحيات، الأمر الذي لا يتيح لي القيام بمهامي بأسلوب الصحيح			
05	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام			
06	أحيانا يكلفني مسؤولي المباشر بمهام وأعمال أشعر بأنها غير ضرورية			
07	يتم أحيانا تكليفي بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي			
08	كثرة ساعات العمل يشعري بالإرهاق و التوتر بعد نهاية العمل			
09	أحيانا أشعر بالعجز عن القيام ببعض المهام الموكلة لي نتيجة لقلة الخبرة المطلوبة			
10	مكان العمل مريح ويتوفر على الأدوات و الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل			
11	الضوضاء و الفوضى في مكنتي لا تسمح لي بالعمل بشكل مناسب			
12	ظروف العمل (الإضاءة، التهوية والتكييف) المتوفرة في مصلحتي مناسبة للقيام بالعمل بصورة جيدة			
13	تعمل الإدارة على توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل وتحثنا على استعمالها			
14	غالبا ما يتم دعوتي لحضور اجتماعات أثناء تأدية مهامتي في الوظيفة التي أتشغلها			
15	عادتا ما يتم تكليفي بمهام و أعمال كثيرة يتطلب إنجازها في نفس الوقت			

الملحق رقم (3)

معامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.802	31

متغيرات المعلومات الشخصية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أنثى	17	37.8	37.8	37.8
ذكر	28	62.2	62.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة 30 من أقل	3	6.7	6.7	6.7
سنة 40 إلى 30 من	22	48.9	48.9	55.6
سنة 50 إلى سنة 40 من	18	40.0	40.0	95.6
فأكثر سنة 50	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الثانوي من أقل	5	11.1	11.1	11.1
مهني تكوين	9	20.0	20.0	31.1
جامعي	22	48.9	48.9	80.0
عليا دراسات	9	20.0	20.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 05 من أقل	1	2.2	2.2	2.2
سنوات 10 إلى 05 من	15	33.3	33.3	35.6
سنة 20 إلى 10 من	25	55.6	55.6	91.1
فأكثر سنة 20 من	4	8.9	8.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

الوظيفي المسمى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عون	20	44.4	44.4	44.4
إداري متصرف	6	13.3	13.3	57.8
إطار	12	26.7	26.7	84.4
سامي إطار	7	15.6	15.6	100.0
Total	45	100.0	100.0	

حساب كل من متوسط حسابي و الانحراف المعياري

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
B1	45	0	2.7333	.57997
B2	45	0	2.8222	.49031
B3	45	0	2.8667	.34378
B4	45	0	2.7556	.60886
B5	45	0	2.8222	.44153
B6	45	0	2.6000	.71985
B7	45	0	2.6667	.60302
B8	45	0	2.4000	.75076
B9	45	0	2.9111	.28780
B10	45	0	2.5333	.72614
B11	45	0	2.4889	.78689
B12	45	0	2.8444	.52030
B13	45	0	2.3778	.86047
B14	45	0	2.5556	.78496
B15	45	0	2.9111	.28780

B16	45	0	2.4667	.69413
C1	45	0	2.2667	.57997
C2	45	0	1.6444	.88306
C3	45	0	1.8222	.86047
C4	45	0	1.4444	.54588
C5	45	0	1.8444	.90342
C6	45	0	1.7556	.74332
C7	45	0	1.2444	.57031
C8	45	0	2.6444	.64511
C9	45	0	1.3556	.60886
C10	45	0	2.8444	.47461
C11	45	0	2.8889	.38271
C12	45	0	2.9111	.35817
C13	45	0	2.6667	.63960
C14	45	0	1.6667	.87905
C15	45	0	2.7111	.54864

علاقة ارتباطية بين المتغيرين دراسة

Corrélations

		العمل ضغوطات	الإجرائية العدالة	التوزيعية العدالة	التعاملية العدالة	التنظيمية العدالة
العمل ضغوطات	Corrélacion de Pearson	1	.575**	.419**	.522**	.618**
	Sig. (unilatérale)		.000	.002	.000	.000
	N	45	45	45	45	45
العدالة الإجرائية	Corrélacion de Pearson	.575**	1	.272*	.609**	.737**
	Sig. (unilatérale)	.000		.035	.000	.000
	N	45	45	45	45	45
العدالة التوزيعية	Corrélacion de Pearson	.419**	.272*	1	.510**	.761**
	Sig. (unilatérale)	.002	.035		.000	.000
	N	45	45	45	45	45
العدالة التعاملية	Corrélacion de Pearson	.522**	.609**	.510**	1	.900**
	Sig. (unilatérale)	.000	.000	.000		.000
	N	45	45	45	45	45
العدالة التنظيمية	Corrélacion de Pearson	.618**	.737**	.761**	.900**	1
	Sig. (unilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45

** . La corrélacion est significative au niveau 0,01 (unilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0,05 (unilatéral).

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	العمل ضغوطات ^b	.	Introduire e

a. Variable dépendante : التنظيمية العدالة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.618 ^a	.382	.368	3.59967

a. Prédictors : (Constante), العمل ضغوطات

b. Variable dépendante : التنظيمية العدالة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	345.133	1	345.113	26.635	.000 ^b
	Résidu	557.178	43	12.958		
	Total	902.311	44			

a. Variable dépendante : التنظيمية العدالة

b. Prédictors : (Constante), العمل ضغوطات

Coefficients^a

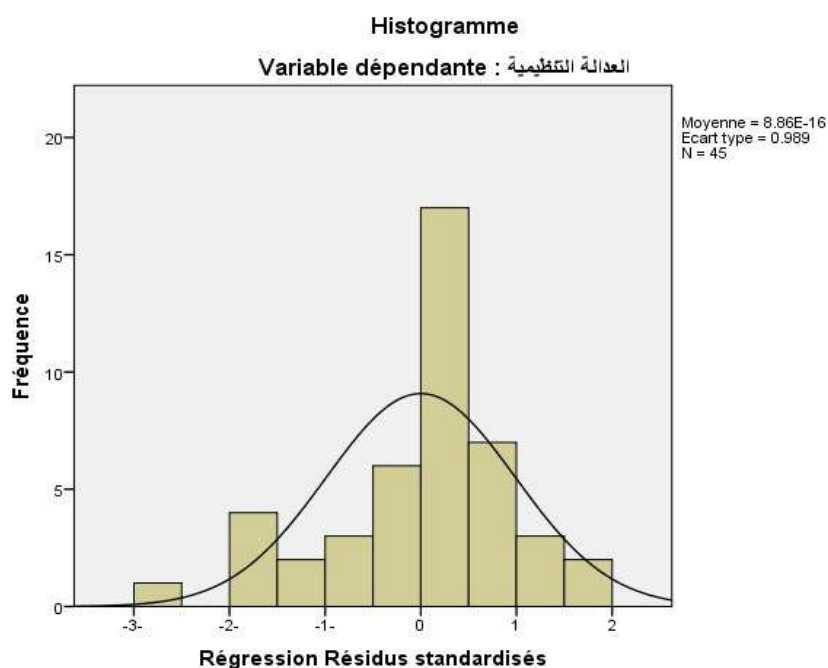
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	19.706	4.498		4.381	.000
	العمل ضغوطات	.727	.141	.618	5.161	.000

a. Variable dépendante : التنظيمية العدالة

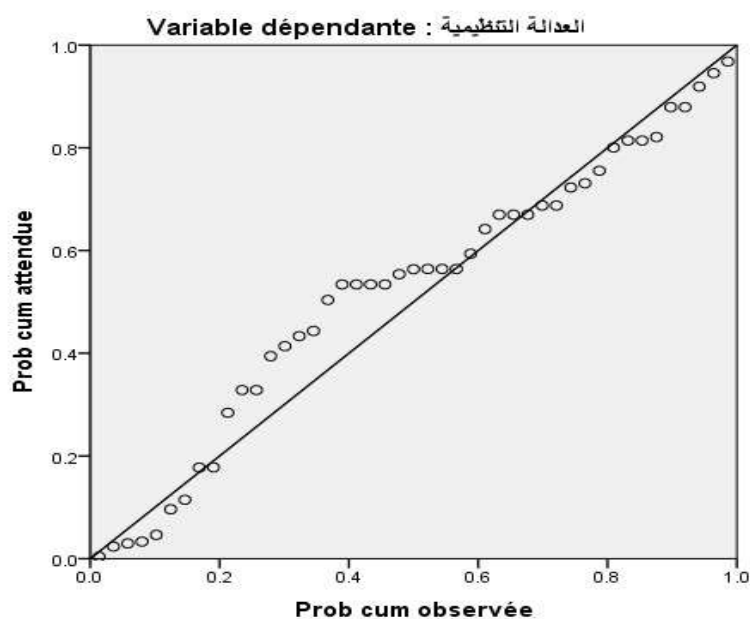
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	36.4237	48.0536	42.7556	2.80070	45
Résidu	-9.60433-	6.66880	.00000	3.55853	45
Prévision standardisée	-2.261-	1.892	.000	1.000	45
Résidu standardisé	-2.668-	1.853	.000	.989	45

a. Variable dépendante : التنظيمية العدالة



Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



حسب الرسم لا يوجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق توزيع الطبيعي

إختبار نتائج الفرضية الرابعة:

أولاً: اختبار تاست في أثر على الجنس، لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعا للجنس على المتغير التابع

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
ضغوطات العمل									
Hypothèse de variances égales	.085	.772	-2.644-	43	.011	-2.93908-	1.11144	-5.18051-	-.69764-
Hypothèse de variances inégales			-2.711-	36.579	.010	-2.93908-	1.08432	-5.13697-	-.74118-

ثانياً: علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

العمل ضغوطات

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	31.345	3	10.448	.689	.564
Intragroupes	621.899	41	15.168		
Total	653.244	44			

ثالثاً: علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

العمل ضغوطات

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	114.570	3	38.190	2.907	.466
Intragroupes	538.675	41	13.138		
Total	653.244	44			

رابعاً: علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

العمل ضغوطات

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	50.151	3	16.717	1.136	.346
Intragroupes	603.093	41	14.710		
Total	653.244	44			

خامساً: علاقة بالمسمى الوظيفي لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

العمل ضغوطات

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	48.983	3	16.328	1.108	.357
Intragroupes	604.262	41	14.738		
Total	653.244	44			

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
I	الشكر
II	الإهداء
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ - ٥	مقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعدالة التنظيمية و ضغوطات العمل
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظرية للعدالة التنظيمية و الضغوطات العمل
03	المطلب الأول: المفاهيم العامة للعدالة التنظيمية
03	الفرع الأول: مفهوم العدالة التنظيمية
04	الفرع الثاني: أنواع العدالة التنظيمية
06	الفرع الثالث: نظريات العدالة التنظيمية
08	الفرع الرابع: مبادئ العدالة التنظيمية
09	الفرع الخامس: أهمية العدالة التنظيمية
10	الفرع السادس: العوامل المؤثرة في العدالة التنظيمية
11	المطلب الثاني: ضغوطات العمل وعلاقتها بالعدالة التنظيمية
11	الفرع الأول: مفهوم ضغوطات العمل
11	الفرع الثاني: عناصر ضغوطات العمل
12	الفرع الثالث: أنواع ضغوطات العمل
14	الفرع الرابع: مراحل ضغوطات العمل
15	الفرع الخامس: نظريات و نماذج مفسرة لضغوطات العمل
15	1- نظريات ضغوطات العمل
16	2- نماذج ضغوطات العمل
18	الفرع السادس: أسباب ضغوطات العمل و الآثار المترتبة عنها
18	1- أسباب ضغوطات العمل
18	2- آثار المترتبة على ضغوطات العمل

20	الفرع السابع: علاقة العدالة التنظيمية بضغوطات العمل
21	المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة
21	الفرع الأول: الدراسات المحلية
23	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية (غير محلية)
25	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل الأول
31	الفصل الثاني: مساهمة العدالة التنظيمية في الوقاية من ضغوطات العمل في الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة
32	تمهيد
33	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
33	الفرع الأول: : نبذة تعريفية حول مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقة
33	1- التقديم العام الوكالة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة
33	2- شرح وهيكل تنظيمي لوكالة الصندوق الوطني لتقاعد بورقلة
37	الفرع الثاني: المنهج المستخدم في الدراسة
37	الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
37	1- مجتمع الدراسة
37	2- عينة الدراسة
38	المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة
38	1- أداة الاستبيان
39	2- أداة المقابلة
39	3- الأساليب الإحصائية المستخدمة
39	4- صدق وثبات أداة الدراسة
40	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
40	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضيات
40	الفرع الأول: المعلومات الشخصية لأفراد العينة
40	1- الجنس
41	2- العمر
42	3- المستوى التعليمي
43	4- سنوات الخبرة
44	5- المسمى الوظيفي
45	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

45	1- نتائج اختبار الفرضية الأولى
45	أ- نتائج المتعلقة بالبعد العدالة الإجرائية
46	ب- نتائج المتعلقة بالبعد العدالة التوزيعية
47	ت- نتائج المتعلقة بالبعد العدالة التعاملية
47	ث- نتائج التحليل عن طريق متوسطات الابعاد
48	2- نتائج اختبار الفرضية الثاني (ضغوطات العمل)
49	3- نتائج اختبار الفرضية الثالثة
49	أ- العلاقة الارتباطية بين المتغيرين العدالة التنظيمية و ضغوطات العمل
50	ب- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى
51	ج- تباين خط الانحدار
53	د- دراسة معاملات خط الانحدار
54	4- اختبار الفرضية الرابعة
54	أ. تحليل اختبار (T) teste لدراسة متغير الجنس على المتغير التابع
54	ب. تحليل التباين الأحادي one way anova لاختبارات تأثيرات المتغيرات الشخصية
55	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
59	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
63	قائمة المراجع
67	الملاحق
79	فهرس المحتويات