

جامعة قاصدي مباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: ادارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف-ورقلة -

من إعداد: الطالبة: دربالي يسمينة
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05/09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مباح ورقلة)	الأستاذ/خامرة الطاهر
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مباح ورقلة)	الأستاذ/ مناصرية رشيد
مناقشا.	(أستاذة محاضرة ب - جامعة قاصدي مباح ورقلة)	الأستاذة/ بلطرش حورية

السنة الجامعية: 2017-2018

جامعة قاصدي مباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: ادارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين -دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف-

من إعداد: الطالبة: دربالي يسمينة
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05 /09
أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر أ -جامعة قاصدي مباح ورقلة)	الأستاذ/خامرة الطاهر
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مباح ورقلة)	الأستاذ/ مناصرية رشيد
مناقشا.	(أستاذة محاضرة ب-جامعة قاصدي مباح ورقلة)	الأستاذة/ بلطرش حورية

السنة الجامعية: 2017-2018



الإهداء

إلى من لا يمكن للكلمات
أن توفي حقهما
إلى من لا يمكن للأرقام
أن تحصي
فضائلهما

إلى والدي العزيزين أدامهما الله لي
إلى زوجي وسندي في هذه الحياة إلى إخوتي وأخواتي
حفظهم الله جميعا

إلى اولادي قرة عيني
إلى أهلي وأقربائي
إلى الأصدقاء والزملاء
إلى الأساتذة الكرام
إلى كل من سقط من قلمي سهوا
أهدي ثمرة هذا لعمل

يسمينة



شكر وتقدير

" وما توفيقى إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب "

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا إلى انجاز هذا العمل المتواضع أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهني من صعوبات، و اخص بالذكر الأستاذ المشرف مناصرية رشيد الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته ونصائحه القيمة

ولا يفوتني أن اشكر كل عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة خاصة موظفي المديرية الفرعية لتسير الموارد البشرية وموظفي المديرية الفرعية للمالية والوسائل .



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بشكل دقيق على العوامل الشخصية والتنظيمية و على العوامل المؤثرة على ضغوط العمل، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والمقابلة الشخصية، والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج spss نسخة 19 وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى عال من العوامل الشخصية لدى العاملين نظرا لإهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات ، العلاقة الإرتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل و ضغوط العمل كمتغير تابع علاقة عكسية ضعيفة، العوامل الشخصية هي الأكثر أهمية وتأثير في ضغوط العمل، ويتجسد ذلك من خلال بعديها الدافعية و إدراك الدور الوظيفي .

الكلمات المفتاحية: العوامل الشخصية، العوامل التنظيمية، ضغوط العمل.

Résumé:

L'objectif de cette étude est la maîtrise exhaustive de facteurs personnels et réglementaires qui ont un effet de pression sur les employés.

La méthode de travail est l'analyse descriptive et l'étude de cas, basée principalement sur des entretiens directs avec un employée et des questionnaires ensuite, les statistiques sont traitées par un logiciel SPSS en 19 exemplaires.

La conclusion tirée dans cette étude c'est que les employés comprennent très bien les facteurs personnels, ces derniers intéressent l'entreprise par ce que ils évoluent ces comportements.

La relation entre les facteurs personnels et réglementaire comme variable libre et la pression du travail comme variable relative avec une relation inverse faible.

Les facteurs personnels sont les plus intéressants et les plus influencés sur la pression au travail, il est apparu dans deux paramètres ; la motivation et la maîtrise de la fonction.

Mots clés: facteur personnel et réglementaire, la pression au travail.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الاشكال
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية.	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية و التنظيمية
03	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
07	المطلب الثاني : إدارة ضغوط العمل
10	المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية والتنظيمية.
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية و التنظيمية
16	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
25	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
27	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقلة	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
31	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
34	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
36	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج التطبيقية
63	خلاصة الفصل الثاني
65	الخاتمة
68	المراجع
73	الفهرس
77	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	27
(1-2)	تعداد العمال في المؤسسة العمومية الإستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة	34
(2-2)	يوضح متغيرات الدراسة	34
(3-2)	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى -مقياس ليكارت -	35
(4-2)	معاملات الثبات للمؤسسة العمومية الإستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة باستخدام طريقة الفاكرومباخ	36
(5-2)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	37
(6-2)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	37
(7-2)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغير التعليمي	37
(8-2)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب حسب الخبرة	37
(9-2)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	38
(10-2)	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عمال المؤسسة الإستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة حول العوامل الشخصية .	40
(11-2)	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الإستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة لأبعاد العوامل الشخصية .	42
(12-2)	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لاجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة حول العوامل التنظيمية .	43
(13-2)	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لاجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة لابعاد العوامل التنظيمية .	46
(14-2)	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة حول ضغوط العمل .	47
(15-2)	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الإستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة لأبعاد ضغوط العمل .	49
(16-2)	يوضح العلاقات الإرتباطية بين أبعاد ضغوط العمل و العوامل الشخصية والتنظيمية.	50
(17-2)	يوضح الإرتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع .	51
(18-2)	يوضح تحليل تباين خط الانحدار .	51
(19-2)	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار للمؤسسة الإستشفائية مُجَّد بوضياف.	52
(20-2)	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس .	53
(21-2)	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية	53

	والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر .	
54	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية و أثرها على ضغوط العمل تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي .	(22-2)
54	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية أثرها على ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة .	(23-2)
55	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل تبعاً لمتغير الوظيفة .	(24-2)
56	يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة .	(25-2)
56	يوضح تحليل تباين خط الإنحدار بطريقة Stepwise.	(26-2)
57	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار بطريقة Stepwise.	(27-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	مفهوم وتكون الإتجاه لدى الفرد.	(1-1)
12	تشكل الدوافع لدى الفرد	(1-2)
15	يمثل نموذج الدراسة الحالية	(1-3)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
77	إستبيان خاص بأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقلة .	1
80	قائمة الأساتذة المحكمين.	2
81	الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقلة.	3
82	نتائج تحليل إستبيان spss أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقلة .	4



أ) التوطئة:

إن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها تقاس بمجموعة من المتغيرات، ويعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات فقد لقي هذا الموضوع إهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة، ويعتبر أحد الظواهر الإنسانية التي تصاحب التعقيدات المتسارعة التي واكبت عملية التطور والتقدم لما له من انعكاسات على سلوك الفرد في العمل، فإن أهمية دراسته يعود بالتأثير المباشر و الغير المباشر إن كان بالإيجاب أو بالسلب على المؤسسة وعلى العامل بشكل خاص ينعكس على مهامه الوظيفية فهو الركيزة الأساسية والمهمة في المؤسسة و المسبب الأول في نجاحها .

ويعتبر ضغوط العمل جزءاً رئيسياً ومؤثراً في حياة الفرد اليومية، إذ أصبح عالم العمل مليئاً بالضغوط الناتجة إما عن العوامل التنظيمية التي تحيط بالفرد بالمنظومة التي يعمل بها أو عن عوامل شخصية المتعلقة بالفرد الذي قد يكون مصدر لهذه الضغوط أو تجمع معاً وتولد ضغوط عديدة ذات آثار سلبية على الفرد والمؤسسة ككل .

مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ما مدى أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقلة ؟
من خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح أسئلة فرعية الآتية:

- ما هو واقع ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية ؟
- ما هو واقع العوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية ؟
- ما هي طبيعة العلاقة الإرتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة و ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية من جهة أخرى ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ؟

ب) الفرضيات

وللإجابة على هذه التساؤلات يمكن وضع الفرضيات التالية:

- مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية كان منخفض.
- هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية .
- توجد علاقة عكسية قوية بين العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة و ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية من جهة أخرى.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

ت) مبررات اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى عدة أسباب أهمها :

- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع.
- عدم التطرق لهذا الموضوع بشكل واسع من قبل في حدود علم الطالبة.
- إثراء المكتبة الجامعية لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة بمثل هذه المواضيع.
- إمكانية إسقاط الجانب النظري على الدراسة التطبيقية.

(ث) أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- التعرف بشكل دقيق على العوامل الشخصية والتنظيمية للعمال .
- التعرف على مستوى ضغوط العمل .
- التعرف على العوامل المؤثرة على ضغوط العمل لدى العاملين.
- دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة .

(ج) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.
- أهمية ضغوط العمل و تأثيرها على العاملين.
- الأهمية القصوى لدراسة العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على ضغوط العمل لدى العاملين.

(ح) حدود الدراسة :

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- الحدود الزمنية: فكانت الدراسة ابتداء من شهر جانفي الى غاية شهر ماي 2018 .
- الحدود المكانية: المؤسسة العمومية الإستشفائية مُجد بوضياف ورقلة .

(خ) منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة وإختبار صحة الفرضيات، إعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الإعتماد على دراسة الحالة من خلال : الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والمقابلة الشخصية والإستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 19.

(د) مرجعية البحث :

وتمثلت في المقالات والكتب والمذكرات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الإلكترونية التي لها علاقة وإهتمام بالموضوع.

(ذ) صعوبات الدراسة :

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- عدم توفر الوقت الكافي لجمع المعلومات.
- صعوبة ضبط وتحديد العوامل الشخصية والتنظيمية للعاملين بناء على الدراسات السابقة.
- قلة الدراسات السابقة المحلية على حد إطلاع الطالبة أو الدراسات التي طبقت على نفس الدراسة الحالية.
- هناك صعوبة في عملية توزيع الإستبيان وإسترجاعه في المؤسسة محل الدراسة ،عدم تجاوب كبير خاصة من طرف الأطباء.

(ر) هيكل الدراسة :

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

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية. تطرقنا في مبحثه الأول

للأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية والذي بدوره ينقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل، المطلب الثاني: إدارة ضغوط العمل والمطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية والتنظيمية.

أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية، الذي بدوره ينقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول دراسات باللغة العربية،

المطلب الثاني الدراسة الأجنبية والمطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية .

الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الإستشفائية مُجد

بوضياف ورقلة وفي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج

الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لضغوط العمل والعوامل

الشخصية والتنظيمية

تمهيد:

يلقى مفهومي ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية إهتمام كبير من مختلف الباحثين، فالعنصر البشري هو أقوى بل وأعظم أثرا في نشاط المؤسسة ، والتي تكتسي أهمية بالغة نظرا لأهميتها في المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة. ومن هنا ارتأينا أن نقسم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية.

المطلب الاول : ماهية ضغوط العمل

الفرع الأول: مفهوم و أنواع ضغوط العمل

1-تعريف ضغوط العمل :

تعرف بأنها " المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني ، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار"¹

ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصورة عامة يكاد يكون واضحا وسهل الفهم ، إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف لمعنى الضغوط متفق عليه ، حيث تعرف ضغوط العمل بأنها " : كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية"²

وتعرف بأنها " : تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط ، أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم ، ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه ، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم.³

وتعرف أيضا بأنها : " استجابة وجدانية وسلوكية وفسولوجية لمنبه مؤلم ، حيث تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله ، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها ، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج.⁴

وخلاصة لما سبق يمكن وضع تعريف إجرائي لضغوط العمل على أنها:

ردود فعل تحدث خلاا إما يكون وظيفيا أو يكون متعلق بنفسية الفرد وعضويته وذلك نتيجة لتفاعل عدة عوامل داخلية أو خارجية مرتبطة ببيئة العمل، والتي يمكن أن تترك آثار سلبية أو ايجابية على الفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها.

2-أنواع ضغوط العمل:

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها :

¹ -سمير احمد عسكر ، متغيرات ضغط العمل ، مجلة الإدارة العامة ، القاهرة ، 1988، ص65.

² - محسن احمد الخضيري ، الضغوط الإدارية : الظاهرة ، الأسباب ، العلاج ، مكتبة مدبولي ، القاهرة: 1991، ص12.

³ - وافية احمد الهنداوي، استراتيجيات التعامل مع الضغوط، مكتبة الإدارة العربية ، الإمارات العربية المتحدة، 1994، ص91.

⁴ - فوزي عبد الخالق فائق، ضغوط العمل الوظيفي، مكتبة الحرير، الرياض، 1996، ص136.

وفق الآثار المترتبة عنها إلى نوعين:¹

(أ) الضغوط الايجابية :

هي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم كما أن لها آثار نفسية و إيجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة و السرور، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق، هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، إما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة و غير مقبولة.

(ب) الضغوط السلبية:

هي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

من حيث الشمول إلى نوعين:²

(أ) ضغط كلي شامل:

هو الضغط السائد على كل شيء من إهتمامات العامل ومسطر على كافة العوام فالمنظمة التي عمل بها.

(ب) ضغط جزئي فرعي :

يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار حيث تصطدم مصالحه مع أهدافه نتيجة ممارسة الضغط عليه فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار إلى الانصياع لمطالبها.

من حيث المصدر تقسم إلى:³

(أ) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

تشكل الضوضاء و الحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط 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.

¹ - عبد الرحمن بن احمد هيجان، المدخل الإبداعي حل المشكلات أكاديمية نايف العربية الرياض 1999 ص 10 .

² - قاسم علوان نجوى أحمد، إدارة الوقت : مفاهيم وعمليات وتطبيقات دار الثقافة للنشر و التوزيع الأردن 2009 ص 138.

³ - مبارك بن فالخ الدوسري، ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض السعودية 2010، غير منشورة ص 21.

ج) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:

ترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر حسب طبيعة ونمط شخصيته مثلاً: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.

من حيث الفترة الزمنية و الشدة:¹

أ) الضغوط البسيطة:

تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب) الضغوط المتوسطة:

تمتد من ساعات إلى أيام و تنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج) الضغوط المضاعفة:

هي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

الفرع الثاني: عناصر ومصادر ضغوط العمل

1-عناصر ضغوط العمل²

تتكون ضغوط العمل من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

أ) **عنصر المثير:** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري والتي تولد شعوراً بالضغط .

ب) **عنصر الاستجابة:** هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفسولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

ت) **عنصر التفاعل:** هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات و الاستجابات أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

¹ - الهاشمي لوكيا، فتيحة بن زروال، 'الإجهاد' الهدى للطباعة والنشر والتوزيع عين مليلة الجزائر 2006' ص 15-16.

² - العميان محمود السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ' دار وائل للنشر و التوزيع الطبعة الأولى عمان 2002' ص 160.

2- مصادر ضغوط العمل:

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن يكون أي مؤثر داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص، تتعدد مصادر ضغوط العمل ما بين عوامل داخلية و أخرى خارجية تتحرك عندها مستويات الأداء وعلى حالة الفرد النفسية و على العلاقات الشخصية مما يؤدي إلى القلق والأمراض ومن هذه المصادر:

(أ) المصادر الفردية :

هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل:

-اختلاف شخصية الفرد:¹

قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر، حيث نميز بين نمطين من أنماط الشخصية:الأول هو أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد ممكن من المهام في وقت أقصر، أما الثاني فهو يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الوقت في التعامل مع الأمور و مواجهتها.

-إختلاف قدرات الأفراد:

تتفاوت القدرات من فرد لآخر، و يلعب ذلك دورا في تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات:²

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.
- القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية على أشياء مادية للأفراد.
- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط أي التكيف مع ضغوط العمل .
- مدى إدراك الفرد للضغوط أي مدى فهم وإستيعاب الفرد وتفسيره لضغوط العمل.

-مركز التحكم في الأحداث(داخلي أو خارجي):³

توجد بعض الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بضغوط العمل، فمركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يعتقد انه يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة ،بينما مركز التحكم الخارجي يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجية عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والفرصة.

(ب) المصادر التنظيمية:

من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات و الأكثر شيوعا تتمثل في الأتي:

-العبء الوظيفي: ويتمثل هذا العبء في الزيادة أو الانخفاض ،فزيادة عبء الدور أو الوظيفي يعني قيام الفرد بمهام لا

يستطيع إنجازها في الوقت المتاح ،أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد.⁴

¹ -علي حمدي، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، المكتبة الجامعية، طبعة 2، مصر، 2000، ص 170-173.

² -علي حمدي، مرجع سابق ، ص 174.

³ -احمد محمود خالد الحلبي، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، غير منشورة ص 18-19.

⁴ - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 55.

-غموض الدور: يعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته وسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها.¹

-عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: أي تمهيش الرؤوس أو الفرد العامل في عمليات اتخاذ القرار خاصة التي لها علاقة به، مما يؤدي إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا عن العمل وضعف العلاقة بينه وبين القائد ما يزيد من ضغوط العمل.

-ظروف العمل المادية: إن البيئة المادية تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات الأعمال في عصرنا الحاضر، ونعني بها العوامل التي تحيط بالعاملين في المنظمة مثل: التكيف والإضاءة والأثاث والأصوات والهيكل المعماري للمكتب والتهوية.

إن اختلال أي عنصر من هذه العناصر يؤدي الشعور الفرد بعدم مناسبة العمل و ظروفه ما يزيد من التوتر و الضغوط النفسية، فقد يتأثر العاملون بدرجة الأصوات الموجودة في بيئة العمل، كما أن الضوء من شأنه أن يسرع من تعب وممل الفرد والإضرار براحته النفسية والإجهاد، وتعد درجة الحرارة سواء المرتفعة أو المنخفضة تؤدي إلى إحساس العمل بالضيق و يقلل من كفاءته، كذلك يلعب تصميم المكتب دور هام في شعور الفرد بالضغوط النفسية سواء كان ذلك من حيث مساحته أو التأثيث أو التهوية أو النظافة أو طريقة الجلوس لان اختلاف و تماثل المكاتب بالنسبة للأشخاص ذوي المراتب المتساوية يؤدي إلى الضغط على العامل عندما لا تكون بالطريقة الصحيحة.²

المطلب الثاني: إدارة ضغوط العمل

الفرع الأول: أساليب إدارة ضغوط العمل

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم من خلال الطرق والأساليب التالية:

1. إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:³

(أ) التمارين الرياضية: اثبتت الدراسات و الأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل : المشي والركض، السباحة وركوب الدراجات وغيرها.

(ب) شبكة العلاقات : وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

(ت) الاسترخاء: إن جلوس الفرد مسترخيا وهادئا يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفر الفرصة كي يوقف الأنشطة اليومية، حيث إن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم.

¹ - محمد إسماعيل بلال ، مرجع سابق، ص56.

² - فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، طبعة 2، القاهرة، 2001، ص253-254.

³ - عبد الرحمان بن احمد الهيجان، مرجع سابق، ص 291.

2. إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقلل من التوتر والضغوط في العمل، فجانبا ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها و مجالاتها المختلفة هنالك أيضا الحوافز المالية المباشرة ومن اجل إدارة ضغوط العمل على مستوى المنظمة يمكن

اللجوء إلى الأساليب التالية:¹

- (أ) تحليل ادوار الأفراد و توضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه ويتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره مما يساعد على تجنب التنازع و التضارب في الأدوار.²
- (ب) نظم وقنوات الاتصال: إن توفر نظام اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل ، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكواهم تصل إلى اعلي مستوى، وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.³
- (ت) المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بان زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشركونه في أنشطتهم، مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعتراب.⁴

الفرع الثاني: الآثار المترتبة على ضغوط العمل

لضغوط العمل آثار ايجابية وأخرى سلبية :

1. الآثار الايجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر لضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثاره السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير، إذن لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها، ومنها مايلي:⁵

- تحفز على العمل
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- النوم بشكل مريح
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة والإنجاز.
- تزويد الفرد بالحياة والنشاط والثقة.
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

¹ - عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، غير منشورة ص 24-25.

² - حسين حريم، السلوك التنظيمي ، دار حامد للنشر، الطبعة 3، عمان، الأردن، 2009، ص 342.

³ - سحره أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 36، بغداد، 2013 .

⁴ - خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة) ، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان-الأردن، 2009، ص 303-304.

⁵ - محمود عريان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005، ص 165.

2. الآثار السلبية :

2.1 آثار الضغوط على الفرد:

- آثار سلوكية: سعيا وراء تحقيق لراحة مؤقتة من الضغط يتجه الكثير من الناس إلى الإسراف في الأكل، التدخين، إلا أن الضغوط من الممكن أن تحول المدخن العرضي إلى مدمن، ربما لا يدرك هؤلاء الأفراد جيدا أنهم قد تعدوا مرحلة الإسراف بل ربما يعتمدون إلى محاولة إخفاء هذا السلوك الهدام ولو لبعض الوقت، عن الأصدقاء والزملاء والعائلة.¹

- آثار نفسية واجتماعية: تشمل التدخين، الإدمان، الانحراف السلوكي وفقدان الالتزام بالقوانين وغياب الوازع الأخلاقي، وقد يؤدي إلى عواقب نفسية كالإحباط والقلق والفتور واحترام منخفض للذات والعدوان والاكنتاب.²

- آثار صحية: إن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل قد يصاب بأمراض صحية خطيرة مثل:³

- الحزن والكآبة .
- صعوبة التركيز في العمل، وسرعة التغيير في الأفكار.
- عدم الاتزان الانفعالي.
- عدم القدرة على تحمل الجهاد.
- الصعوبة في التحدث والتعبير.
- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل.
- ألآم في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.
- الصداع .
- ألآم القولون أو المعدة.
- عسر الهضم.

2.2 آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي:⁴

1. زيادة التكاليف المالية (تكاليف التأخر عن العمل، الغياب، التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
2. تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
3. صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.

¹ -خضير فريجات وآخرون، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثناء للنشر، الطبعة 1، عمان، 2008، ص281-282.

² -محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص91.

³ - احمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 388-389.

⁴ - سليم السقا، اثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات "دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، غير منشورة،

4. ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي .
5. عدم الثقة في اتخاذ القرارات.
6. سوء العلاقات بين أفراد المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات

المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية والتنظيمية

الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية:

قبل التطرق لمفهوم العوامل الشخصية سوف نتطرق لتعريف الشخصية.

1- تعريف الشخصية:

تعريف 1: "تعد الشخصية من احد المكونات الأساسية للاختلافات الفردية، والشخصية هي مجموعة من الخصائص المتميزة والأبعاد التي يمكن استخدامها لتمييز الأفراد، وتعرف بأنها نظام متكامل من الخصائص المميزة للفرد، والعلاقة بين هذه الخصائص والتي تساعد الفرد على موازنة نفسه مع الآخرين والبيئة من حوله."¹

تعريف 2: "أنها مجموعة من الصفات المتأصلة نسبيا في الفرد وتتكون من ميوله ومزيجته التي تشكلت بشكل واضح من خلال عوامل وراثية،اجتماعية،ثقافية،وبيئية وهذه المجموعة من العوامل تحدد نقاط التشابه والاختلاف في سلوك الفرد وتوجد ثلاث أولويات تميز الشخصية وهي:"²

- **الشخصية تعكس الاختلافات الفردية:** أي لا تجد شخصان لهما نفس الشخصية، لكن تجد سمة معينة في شخص موجودة في شخص آخر.

- **عناصر الشخصية ومكوناتها ثابتة ومستقرة نسبيا:** تعتبر العناصر الدائمة نسبيا في شخصية الفرد هي عناصر الشخصية الرئيسية، أما الخصائص العابرة والمتغيرة فهي لا تعتبر من خصائص الشخصية.

- **تغير الشخصية:** تتغير شخصية الفرد مع تغير ظروف الحياة والشخصية لا تتغير نتيجة الحوادث المفاجئة فقط وإنما تتغير بشكل تدريجي من خلال عملية التفاعل الاجتماعي والتكيف مع البيئة.

2- تعريف العوامل الشخصية:

"هي تلك التي يقصد بها الصفات أو الخصائص التي تميز فرد عن غيره من الأفراد، هذه الخصائص قد يكون مصدرها الفرد مثل العمر وقد تكون مرتبطة بعمل الفرد في المؤسسة مثل مسمى الوظيفة"³

بحيث تتشكل العوامل الشخصية من مجموعة من الأبعاد، وقد اختارت الطالبة أربعة منها تمثلت في (الاتجاه، القدرات، الدافعية وإدراك الدور الوظيفي).

¹ -احمد بن محمد الغانم،العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم، مذكرة ماجستير في العلوم الأمنية،جامعة نايف العربية،2006، غير منشورة،ص46.

² - بن الشيخ سارة،دراسة تحليلية للعوامل المحددة لاداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية- دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود،أطروحة دكتوراه،تخصص إدارة وتسيير المنظمات،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2016-2017،غير منشورة،ص35.

³ - احمد بن محمد الغانم، مرجع سابق، ص45.

3- أبعاد العوامل الشخصية:¹

أ- الإتجاه:

الإتجاه "هو موقف (وجهة نظر) الإنسان حيال: شيء، موضوع، فكرة... .
وعليه يمكن القول ان الاتجاهات تتكون من ثلاث عناصر أساسية وهي:²

(1) العنصر الفكري؛

(2) المشاعر؛

(3) الميل للسلوك.

1- العنصر الفكري: هو العنصر الذي يمثل العقيدة أو التفكير العقلاني، المستند إلى تحليل الأسباب والعلاقات بأسلوب

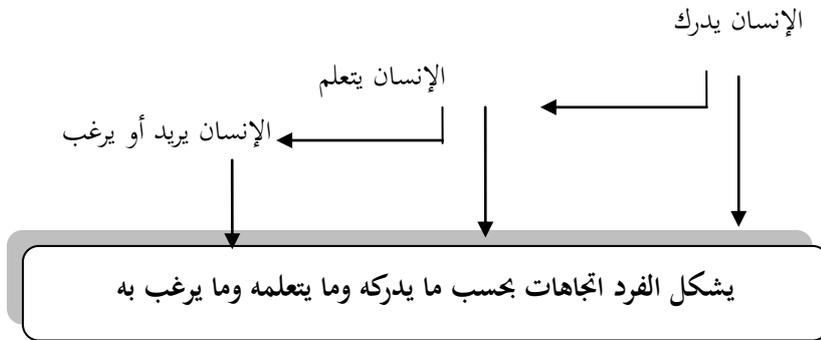
منطقي؛

2- المشاعر: وتعبّر المشاعر عن الجانب العاطفي والذي يعكس ما يحمله الإنسان من حب أو كراهية و إعجاب أو عدم

إعجاب والارتياح أو عدم الارتياح؛

3- الميل للسلوك: و يفهم ذلك في شكل التنبيه للتعرف بطريقة معينة حول الأشياء الموجودة في البيئة المحيطه.

الشكل (01) مفهوم وتكون الاتجاه لدى الفرد.



المصدر: فتحي احمد دياب مرجع سابق، ص 83.

ب- القدرات والمهارات :

القدرة هي تلك الخاصية أو السمة الفطرية أو المكتسبة التي تسمح للفرد أن يفعل شيئاً مادياً أو ذهنياً، أما المهارات فهي

الجدارة في أداء المهام أو أداء الأعمال مثل مهارة تشغيل الحاسب الآلي أو مهارة المحاسب في إعداد الميزانية.³

¹ - بن الشيخ سارة، مرجع سابق، ص 39.

² - فتحي أحمد دياب عواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2013، ص 143، 145.

³ - سارة بن الشيخ، نفس المرجع السابق ص 42.

أنواع القدرات: يمكن تقسيم القدرات إلى نوعين رئيسيين:¹

✓ قدرات عقلية؛

✓ قدرات غير عقلية.

أولاً: القدرات العقلية :

ويقصد به الذكاء العقلي والذي يتضمن القدرة على فهم الأفكار المعقدة، التكيف الفعال مع البيئة، التعلم من الخبرة،

وينقسم هذا الذكاء إلى مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: قدرات عقلية لغوية وحسابية وتعليمية؛

المجموعة الثانية: قدرات عقلية عملية وميكانيكية وبدوية.

ثانياً: القدرات غير العقلية :

يمكن تصنيف القدرات غير العقلية إلى مجموعتين من القدرات:

✓ قدرات الحواس؛

✓ قدرات الحركية.

1- قدرات الحواس: وهي الإبصار والسمع والشم واللمس والتذوق أن معظمها قد أجرى على حاسة الإبصار وبدرجة

أقل حاسة السمع، وأيضا من حيث متطلبات الأداء في معظم الأعمال؛

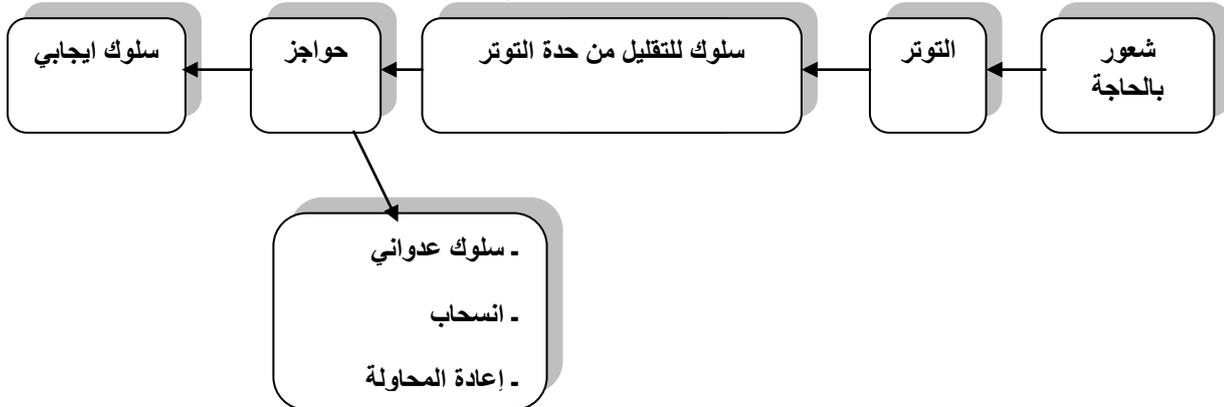
2- قدرات الحركية: بأنها تلك التي تتضمن الاستجابات الحركية التي يقوم به الفرد بناء على إدراكه لمثيرات معينة.

ج: الدافعية أو الدوافع:²

يعرف الدافع على انه القوة التي تحرك السلوك، وتوجه السلوك، وتؤدي إلى استمراره، وهي القوة الداخلية التي تحرك الأفراد

نحو تحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية، كما انه شعور وإحساس داخلي يوجه سلوك الفرد لسد حاجة معينة، هذه الحاجة تولد لدى الشخص نوع من التوتر يدفع الفرد إلى سلوك معين لسد هذا النقص.

الشكل (02) تشكل الدوافع لدى الفرد.



المصدر: عبد الله عبد الغني الطجم ، طلق بن عوض الله الشواط، ص 109.

¹-أحمد صفر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات ، دار الجامعة القاهرة 1989 ص 105، 104.

²-سارة بن الشيخ، مرجع سابق ص 40.

د: إدراك الدور الوظيفي:

الإدراك: إن أي سلوك إنساني يقوم به الفرد يبدأ من خلال إدراكه للمتغيرات والمؤثرات الخارجية ثم يقوم بالتجاوب معها، لذا يعتبر الإدراك هو بداية كل سلوك إنساني، والإدراك هو إحساس الإنسان بما حوله واستقباله للمتغيرات والمؤثرات ثم تحليلها وفهمها بطريقة معينة .

وهو مكون من شقين: ¹

-الإحساس والشعور: أي استقبال المثيرات.

-الفهم والتصور: هنا يتم تصنيف المعاني (المعلومات، الأشخاص، الأشياء) إلى مفاهيم، وهي مجموعة متجانسة من المعاني

ويتم كذلك تكوين المعارف.

الفرع الثاني: مفهوم العوامل التنظيمية.

1-2 تعريف العوامل التنظيمية

أو ما يسمى بالمناخ التنظيمي وهو يعبر عن مجموع العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل المؤسسة، كنمط القيادة، طبيعة الهيكل التنظيمي، التشريعات المعمول بها والحوافز، خصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها. ²

وقد اختارت الطالبة ستة أبعاد تمثلت في (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز والتدريب الوظيفي).

2-2 أبعاد العوامل التنظيمية:

أ: الهيكل التنظيمي:

يتضمن البناء التنظيمي للمؤسسة كل من الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المسائلة والمكافئة بالإضافة إلى وجود مناخ العمل الملائم، والاستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات، وتكمن أهمية البناء التنظيمي في كونه أداة رئيسية تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى أهداف متفق عليها مسبقاً، وهو يوفر الإطار الذي يتحرك فيه الأفراد، ومن خلاله يتم التوحيد، أو التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة في المؤسسة، والهيكل التنظيمي له ميزتين هما أولاً إعطاء الطابع الرسمي وثانياً تحديد درجة المركزية، أما الطابع الرسمي في المؤسسة يقصد به إلى أي درجة المؤسسة تحدد بوضوح القواعد والإجراءات المتعلقة بالوظائف، وبعبارة أخرى هو تحديد إجراءات الإشراف على الموظفين لضمان عدم تجاوزهم للقواعد واللوائح، أما المركزية هي كمية السلطة الموزعة بين العاملين في مختلف المواقع، وتقاس من خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمشاركة في صنع القرار، إذا الميزة الأولى يعتمد فيها الموظفون على مشرفيهم في عملية صنع القرار، في حين الميزة الثانية تعني مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار بشأن تخصيص الموارد وبناء السياسات.

ب: بيئة العمل المادية :

هي ظروف العمل التي يؤدي فيها شاغل الوظيفة مهامه ونسبة تواجده فيها من فترة عمله الإجمالي، سواء كانت داخل المكاتب والورش أو بيئة العمل الخارجية، وتتكون بيئة العمل من ظروف العمل مجتمعة من نظافة وتهوية وإضاءة وضوضاء، وتوفير مقومات الأمن والسلامة، وتحديد ساعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة ونفسية العاملين، وعناصر البيئة المادية تحتاج إلى التحسين مثل الإنارة والمكاتب والأثاث، ويجب أن تكون مناسبة بحيث لا تسبب إجهاد للموظفين عند القيام بوظائفهم.

¹ - فتحي احمد دياب، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال الحديثة دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان 2013 ص 81، 82.

² - بن الشيخ سارة، مرجع سابق، ص 43-45.

ج: نمط القيادة :

تعني القيادة عملية التأثير على الآخرين من اجل تنفيذ الأهداف التنظيمية، وتعتبر القيادة نشاط يمارسه القائد الإداري في مجال إتخاذ وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين بإستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والإستمالة بقصد تحقيق هدف معين، وهناك من يعرف القيادة على أنها القدرة على التأثير في الآخرين وإستمالتهم وتنسيق جهودهم نحو تحقيق التفاعل المطلوب بينهم للعمل معا من أجل تحقيق الأهداف المشتركة، ويعتبر التمكين احد أساليب الإدارة الفعالة للتأثير على سلوك الموظفين، وقد أصبح مفهوم التمكين واسع الانتشار وهو شكل من أشكال المبادرة وإشراك الموظفين، ويشير إلى درجة تشجيع الموظفين على إتخاذ قرارات معينة دون إستشارة المشرفين عليهم، فهو ممارسات تطبيق اللامركزية في السلطة من خلال إشراك الموظفين في صنع القرار، ويمكن تعريف التمكين على أنه أسلوب إداري يوفر للموظفين حرية التصرف والاستقلالية في مهامهم وهو يركز على طبيعة العلاقة بين القادة وأعضاء الفريق، وعلى مدى إدراك الموظفين لقدرتهم على التعامل مع الأحداث والحالات والأشخاص في مكان العمل.

د: الاتصال الإداري

تقوم العمليات الإدارية بالأساس على الاتصال، فهو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، وتكمن أهمية الاتصالات الإدارية في نقل المعلومات (الرسالة) وتبادلها بين الأقسام المختلفة، ودورها في سرعة إنجاز العمل وتقليل الروتين الإداري وسرعة إتخاذ القرار، وقد تكون الاتصالات شفوية أو مكتوبة، مباشرة أو غير مباشرة، وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها نوع وحجم المعلومات المراد نقلها، كذلك نوعية الإدارة أو المدراء وتوجهاتهم وآرائهم حول تنظيم الاتصالات المعمول بها في المؤسسة، وأن التنظيم لا فاعلية له من دون وجود شبكة اتصالات بين مختلف الأقسام والإدارات، ولا يمكن أن يتم التوجيه من دون اتصال، حيث أن جوهر التوجيه يكون من خلال اتصال المدراء مع المرؤوسين والاتصال الجيد هو الذي يكون باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطوير عكس الاتصال الذي يكون ذو اتجاه واحد (إلى الأسفل) الذي يحمل التعليمات من الأعلى إلى الأسفل يؤدي بالفرد إلى الخمول باعتبار أن أفكاره لا قيمة لها لدى الرؤساء.

هـ: الأجور والحوافز¹

الحافز بأنه أسلوب تحريك قدرات العاملين بما يزيد أدايتهم كما ونوعا، ويعرف الأجر هو المقابل المادي الذي يتقاضاه العاملون الذين تتصف أعمالهم بالوقئية سواء كانت لبعض الوقت أو طول الوقت، أما أن يكون هذا الأجر بالساعة أو اليوم أو بالشهر أو بالقطعة، ، وتعتبر الحوافز مقوماً رئيسياً في المنظمات المبدعة بل وركيزة أساسية لوجود الإبداع وتنميته؛

و: التدريب²

التدريب هو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة وزيادة المهارة و المفاهيم، والقواعد لتغيير مواقف وسلوكيات الفرد لتعزيز أداء الموظفين وقد يتم التدريب بطريقتين:
تدريب الموظف أثناء المهمة الخاصة به أو استدعاء الموظفين إلى برامج تدريبية لتعلم مهامهم.

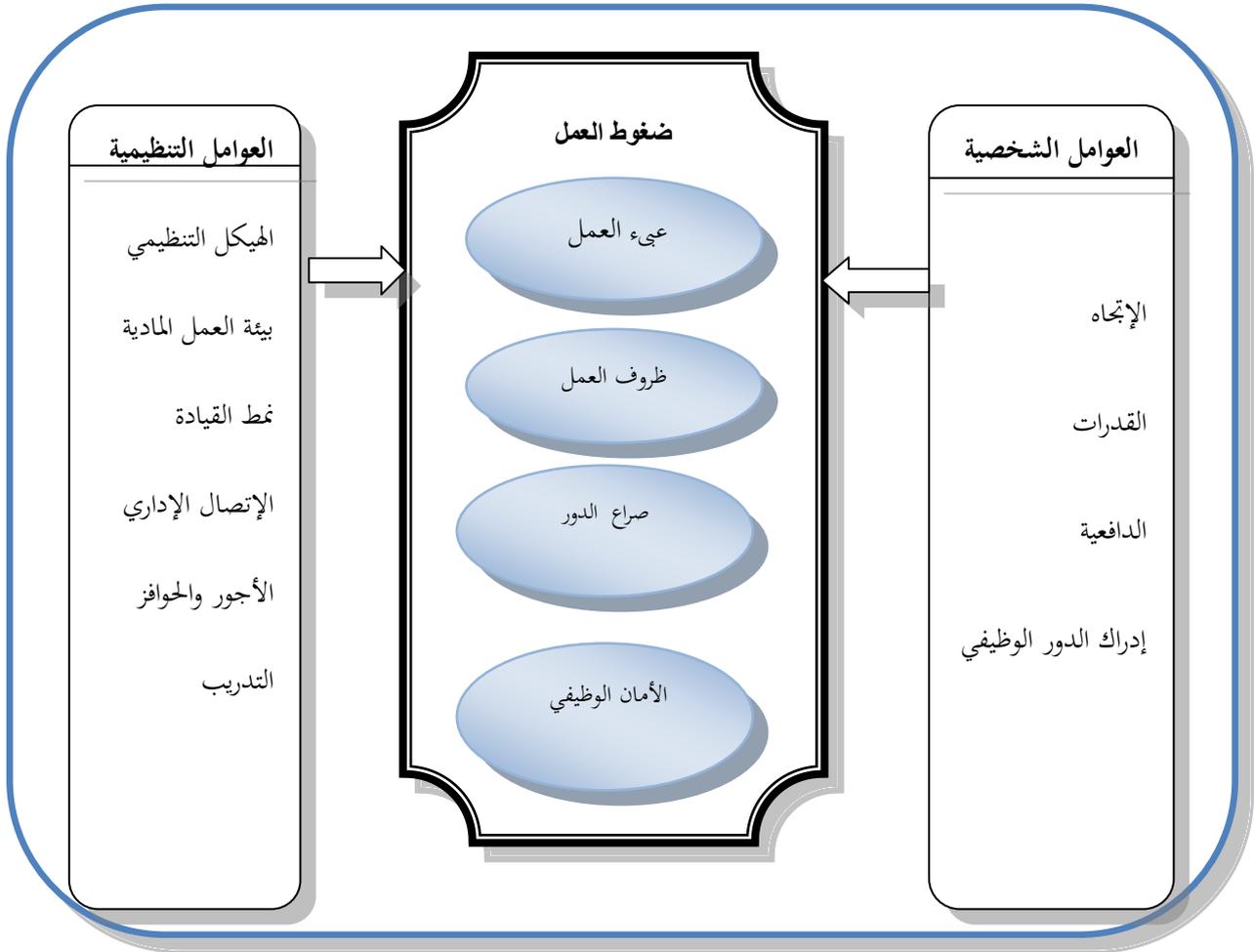
¹-رشيد مناصرية ، سارة بن الشيخ، اثر المحددات التنظيمية على اداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء حاسي مسعود مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير العدد 09-2016 ص 30 .

²- سارة بن الشيخ، مرجع سابق ص 47 .

إن برامج التدريب ليست فقط لتطوير الموظفين، ولكن أيضا تساعد المؤسسة للاستخدام الأمثل للموارد البشرية من أجل اكتساب ميزة تنافسية تجعلها في مركز قوي لمواجهة المنافسة والبقاء على القمة وهذا يعني أن هناك فرق بين المؤسسات التي تتبنى التدريب والمؤسسات التي لا تفعل ذلك.

وسيتم دراسة العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغيرات مستقلة ومدى تأثيرها على المتغير التابع لضغوط العمل ، ويمكن وضع نموذج للمتغيرات المعتمدة في هذه الدراسة يتمثل في الشكل الموالي:

شكل رقم (03): يمثل نموذج الدراسة الحالية



المصدر : إعداد الطالبة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية

يمكن تقسيم الدراسات السابقة إلى مطلبين الأول للدراسات باللغة العربية ، والمطلب الثاني للدراسات الأجنبية. أما المطلب الثالث للمقارنة بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

الفرع الأول: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية و التنظيمية

الدراسة الأولى: رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، بعنوان "أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)"

تهدف الدراسة أولاً على واقع العوامل التنظيمية وواقع أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء حاسي مسعود، ثم التعرف على مدى الترابط بين مستوى أداء المورد البشري ومختلف العوامل التنظيمية في المؤسسة وفي الأخير مساعدة المؤسسة في وضع الإجراءات التحسينية لأداء العاملين بها من خلال مجموعة من التوصيات.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج وهي كالآتي¹:

-واقع العوامل التنظيمية في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء غير جيد ولا يساعد العاملين على تحسين مستوى الأداء لديهم، كما يوجد لدى أغلبهم نظرة سلبية حول البيئة التنظيمية في المؤسسة ، وبعود ضعف البيئة التنظيمية في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء إلى:

-نمط القيادة في المؤسسة غير محفز للعمل فنجد أن الإدارة لا تشرك العاملين في اتخاذ القرار ولا تشجعهم عتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم، كما أنه لا يوجد اهتمام بمبدأ الحرية في أداء المهام، وكذلك نقص التحفيز من طرف الرؤساء لمرؤوسيههم، هذه العناصر تدخل عمن مفهوم التمكين فنجد أن المؤسسة لا تتبع هذا الأسلوب ، رغم تأثيره الهام على مستوى الأداء؛

-تعتبر بيئة العمل المادية ملائمة نوعا ما حيث توفر المؤسسة التجهيزات اللازمة للعمل، وكذلك التهوية والإضاءة والنظافة المناسبة، كما توفر بعض شروط السلامة للعمال، وهذا قد يشكل حافز يساعد العاملين على إنجاز مهامهم

الدراسة الثانية : مالكي مُجد أمين

بعنوان : العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب والسكاكين والصنابير BCR، هدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها:²

- التعرف على واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لصناعة اللوالب والسكاكين والصنابير من خلال تحديد مستوى الولاء التنظيمي السائد فيها.
- معرفة تأثير بعض العوامل الشخصية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لصناعة اللوالب والسكاكين والصنابير .

1- رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ اثر المحددات التنظيمية على اداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء -حاسي مسعود-مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية على اداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء -حاسي مسعود-مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير العدد 09-2016 .

2- مالكي مُجد أمين،العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي،مذكرة ماجستير في العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة سطيف،غير منشورة، 2016.

– تحليل العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية والولاء التنظيمي ومحاولة معرفة نوع التأثير الذي تمارسه هذه المتغيرات على هذا الأخير.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- اعتبار البعد العاطفي للولاء التنظيمي هو البعد السائد لدى موظفي الشركة الوطنية لصناعة اللوالب والسكاكين والصنابير يليه البعد المعياري والبعد المستمر بنسب متقاربة نوعا ما.
- عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الولاء التنظيمي تعزي إلى متغير الجنس أو السن، أو المستوى التعليمي أو الخبرة لدى أفراد عينة الدراسة.

الدراسة الثالثة : دراسة سمية قامون

بعنوان: **العوامل التنظيمية و الرضا الوظيفي ،دراسة ميدانية عينة من الاطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر- سطيف** -هدفت الدراسة الى تحقيق اهداف نذكر اهمها¹ :

- القاء الضوء على بعض العوامل التنظيمية السائدة بالمؤسسة محل البحث كالاتصال و الحوافز والتدريب و تصميم الوظائف وماتنطوي عليه من مؤشرات هامة
- محاولة ابراز اهمية الرضا الوظيفي والعوامل التنظيمية المتمثلة في الحوافز و الاتصال ، و كذا التدريب والتصميم
- محاولة معرفة ان كانت الحوافز المعتمدة في المؤسسة اتصالات الجزائر تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للإطارات العاملة بحوزتها
- محاولة معرفة ان كان التدريب ساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للإطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر .

وتوصلت الدراسة الى: أن العوامل التنظيمية المتمثلة في كل من- تصميم الوظائف و الحوافز والاتصال التنظيمي والتدريب- تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للإطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر،ومنه نستنتج الفرضية العامة والمصاغة كالتالي : ان هناك عدة عوامل تنظيمية تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي للإطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر قد تم البرهنة عليها وإثباتها ميدانيا.

الدراسة الرابعة : يوسف عبد عطية بحر، توفيق عطية توفيق العجلة،

بعنوان **"المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام"**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة بعض المتغيرات التنظيمية في مؤسسات القطاع العام بتحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم هدف الدراسة.

¹ -قامون سمية، العوامل التنظيمية و الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الاطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع جامعة محمد ليلن دباغين سطيف 2، غير منشورة 2014.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها:¹

- أن المتغيرات التنظيمية تساهم بدرجات متفاوتة في رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة ، وهي مرتبة كالتالي حسب الوزن النسبي لها:
- الاتصالات الإدارية.(74.66 بالمائة)- البناء التنظيمي (68.60 بالمائة) نظام الحوافز (63.76 بالمائة)
- اهتمام الإدارة العليا بالتدريب (59.74 بالمائة)- نمط القيادة (58.30% بالمائة) أنظمة وإجراءات العمل (53.62 بالمائة)، والنسب السابقة تعطي مؤشر بأن واقع المتغيرات التنظيمية بوزارات قطاع غزة يساهم بشكل عام بدرجة متوسطة في تحسين الأداء الوظيفي لعينة الدراسة.

الدراسة الخامسة : احمد بن محمد الغانم .

بعنوان:العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدات خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم دراسة مسحية على العاملين بمرور منطقة القصيم،هدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها:²

- التعرف على العوامل الشخصية والوظيفية التي يتمتع بها العاملون بوحدات خدمات الجمهور بمرور القصيم.
- تبيان مستوى أداء العاملين بوحدات خدمات الجمهور بمرور القصيم.
- التعرف على علاقة العوامل الشخصية والوظيفية الرئيسية (العمر،المستوى التعليمي،الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة،الرتبة،الدورات) بمستوى أداء العاملين بوحدات خدمات الجمهور بمرور القصيم.

وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق مدخل المسح الاجتماعي لعينة الدراسة المكونة من (152) مفردة مكونة من (47) ضباط رتبة عميد إلى ملازم،(105) ضابط صف من جندي إلى رئيس رقباء .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتمتع أكبر الفئات السنية عمرا من العاملين بمستوى عال من الأداء.
- يستغرق العاملون وقت طويل في أداء العمل وهم على رضا عن أداء عملهم.
- إتاحة مزيد من فرص التدريب في مجال خدمة الجمهور، وتقليل ضغوط العمل التي تعيق الأداء.
- اعتماد نظام (المراجعة بالتسلسل) من يحضر أولا يخدم أولا.
- زيادة الحوافز المخصصة للعاملين.

¹ -يوسف عبد عطية بحر ، توفيق عطية توفيق العجلة ، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالاداء الابداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام، الجامعة الاسلامية بغزة2010 .

² احمد بن محمد الغانم،العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدات خدمات الجمهور وعلاقتها بادائهم، مذكرة ماجستير في العلوم الأمنية،جامعة نايف العربية،2006.

الفرع الثاني : الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل

دراسة الاولى :دراسة سحراء انور حسين:

بعنوان :قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي مقال منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 36 هدفت هذه الدراسة الى استلزام اهتمام لهذا العامل و متابعة مستوى ادائه وما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي من رفع من روحه المعنوية وبالتالي في مستوى ادائه واداء المنظمة التي يعمل بها مستدلا باداة الاستبيان لغرض جمع البيانات بحيث تكونت عينة الدراسة من 80 مبحوثا واسترجع منها 75 و استخدمت SPSS لتحليل بيانات الاستبيان وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها :¹

- ان المستويات الخاصة بضغوط العمل التي يعاني منها افراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ان كان ناتج عن طبيعة العمل او غموض وصراع الدور او عبيء العمل .
- ايجاد البيئة المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط وتحويلها الى محفزات العمل .
- تفعيل مفهوم العلاقات الانسانية في الادارة لما ذلك من اثر في تعزيز دافعية العاملين.

الدراسة الثانية : ابن خرور خير الدين.

بعنوان: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية سلطت الضوء هذه الدراسة على مستوى ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرسين بالمدرسة الابتدائية ببلدية العوينات بولاية تبسة بهدف تحليل العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي استنادا إلى 8 متغيرات (متطلبات الأجر-متطلبات الترقية-محتوى العمل-نمط الإشراف-ظروف العمل الميدانية-متطلبات الدور-جماعة العمل-أحداث الحياة المختلفة).

أجريت الدراسة ب12 مؤسسة تربوية تضم 78 معلما بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام أدوات: الملاحظة-المقابلة-الوثائق والسجلات-الاستبيان) حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:²

-واقع العلاقة بين ضغوط العمل الكلي و الرضا الوظيفي العام للمدرسين مجال الدراسة اعتمادا على معامل الارتباط الرتي لسبيرمان حيث وصلت القيمة إلى $R=0.52$ التي تبين وجود علاقة عكسية متوسطة ارتباطيه بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

-العلاقة بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي هي علاقة ارتباطيه متوسطة طردية $R= 0.06$.

¹ -سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي، مقال منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 36 سنة 2013 .

² -ابن خرور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بومرداس بلدية العوينات ولاية تبسة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع جامعة خضمر بسكرة، غير منشورة 2010-2011 .

الدراسة الثالثة: دراسة شاطر شفيق :

بعنوان: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية انتاج الكهرباء سونلغاز جيغل
ومن ابرز النتائج التي توصل اليها :¹

- يمكن التقليل من الاثار السلبية للضغوط من خلال التكامل بين دور الفرد والمؤسسة وهذا من خلال حرصها على استخدام اساليب التعامل معهم .
- تعدد مصادر ضغوط العمل منها ماهو مرتبط بالبيئة الخارجية ومنها مايرتبط بالبيئة الداخلية ومنها ماهو مرتبط بالموارد البشري
- ضغوط العمل ظاهرة نفسية في تزايد مستمرين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث نظرا للتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية في المؤسسة .

دراسة الرابعة: مُجّد صلاح الدين أبو العلا:

بعنوان : ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي² هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية و الأمن الوطني بقطاع غزة و التعرف على فروق المتوسطات في ضغوط العمل و الولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية .

وقد تكونت عينة الدراسة من 147 مدير من مدراء وزارة الداخلية و تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي للدراسة و ذلك باستخدام الاستلانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية³ وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه ضعيف وان عبئ العمل هو أكثر العوامل تأثيرا على ضغوط العمل ثم صراع الدور ثم الثقافة التنظيمية⁴ كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49% كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فرق بين مفردات العينة حول اثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية و الوظيفة .

الدراسة الخامسة: عيسى إبراهيم المعشر

بعنوان: اثر ضغوط العمل على أداء العاملين 2009 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني و أثره على أدائهم .وقد تكون مجتمع الدراسة من 12 فندقا في وسط عمان فئة 5 نجوم و

¹ -شاطر شفيق، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية لمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغتر جيغل، مذكرة ماجستير ادارة اعمال جامعة المُجّد بوقرة بومرداس 2009، غير منشورة -2010 .

² -مُجّد صلاح ابو العلا، ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير ادارة اعمال الجامعة الاسلامية غزة، غير منشورة 2009 .

لغاية جمع المعلومات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع 240 استبانة على أفراد العينة¹ توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:¹

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 =$ بين المتغيرين المستقلين عبئ العمل و الهيكل التنظيمي من جهة و أداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى .
- يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 <$. بين المتغيرين المستقلين الاجور و المكافآت و بيئة العمل من جهة و المتغير التابع هو الأداء من جهة أخرى.

الدراسة السادسة: دراسة عبد القادر سعيد نبات :

بعنوان **ضغوط العمل وأثرها على اداء العاملين** هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستويات ضغوط العمل والاداء الوظيفي خاصة العلاقة بين متغيري الدراسة وهذا لدى عاملين شركة الاتصالات الفلسطينية بمنطقة قطاع غزة استخدمت هذه الدراسة اداة الاستبيان مستعينة بالعينة العشوائية البالغ عددها 250 استبيان بنسبة 56.8 بالمائة من مجتمع الدراسة الاصيلي حيث بلغ عدد الاستبيانات المستردة 214 استبيان بنسبة استرداد 85.6 من العينة المدروسة وتوصلت الدراسة الى التالي:²

- يتعرض الموظفون الى ضغوط عمل داخلية عن مجالات- الهيكل التنظيمي ،تقييم الاداء ،النمو والتقدم المهني - كما يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات -الضغوط السياسية و الضغوط الثقافية والضغوط الاقتصادية.
- واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل الداخلية و الأداء لمجالات الأمان الوظيفي ،تقييم الأداء وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات .

الدراسة السابعة: وليد المحسن الملحم:

بعنوان **ضغوط العمل و علاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي** هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستويات ضغوط العمل و الميل نحو التسرب الوظيفي لدى حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و قد تكونت عينة الدراسة من 5 شركات للحراسات الأمنية و تم توزيع 574 استبانة على أفرادها . توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:³

- إن مستوى ضغوط العمل الخاص بمحور العبء الوظيفي-غموض الدور-التطور والرقي الوظيفي - الضغوط الاجتماعية و الاقتصادية مرتفع .
- أهم ضغوط العمل التي يعاني منها حراس الأمن هي تلك الخاصة بالتطور والرقي الوظيفي-الضغوط الخاصة بظروف العمل يليها الضغوط الاقتصادية و الاجتماعية.

¹ - عيسى ابراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على اداء العاملين دراسة ميدانية في الفنادق الاردنية فئة خمسة نجوم، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، غير منشورة، 2009 .

² عبد القادر سعيد نبات، ضغوط العمل واثرها على اداء العاملين، مذكرة ماجستير ادارة اعمال الجامعة الاسلامية غزة، غير منشورة، 2009.

³ وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي دراسة مسحية على حراس الامن العاملين بشركات الحراسات الامنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير علوم ادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، غير منشورة، 2007.

- هناك ميل واضح للعينة نحو ترك العمل.

الفرع الثالث: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية و التنظيمية و ضغوط العمل

الدراسة الاولى :ألاء عبد الموجود العاني ،رغد سالم علي الطائي

بعنوان : تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى اطباء و الممرضين العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في

الموصل هدفت الدراسة الى :¹

الكشف عن مسببات ضغوط العمل التي يواجهها كل من الاطباء والممرضين والمقارنة بينها اعتمد البحث على المنهج

الوصفي التحليلي اختيار عينة مكونة من 55 طبيب 55 ممرضين العاملين في مستشفى الخنساء .

استنتجت الدراسة :

- مستوى الشعور بضغوط العمل يتناوب من شخص لآخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته موقفه في المنظمة وان هناك

فروقات معنوية بين مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الاطباء والممرضين .

- ضرورة الاهتمام بالعاملين في المستشفى سواء ان كان اطباء او ممرضين والعمل على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الفنية

لممارسة الدور الوظيفي على نحو واضح للنهوض باعباء الوظيفة ومسؤولياتها.

الدراسة الثانية : الهام مُجد الحمداي :

بعنوان : تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل دراسة ميدانية في دور الدولة الايوائية .

هدفت الدراسة الى :²

تحديد تأثير ضغوط العمل كمتغير مستقل في المتغير التابع المناخ التنظيمي في القطاع الخدمي اعتمد البحث على المنهج

الوصفي التحليلي وقد جمعت البيانات من 125 موظف من العاملين واستعملت استمارة الاستبانة كاداة اساسية .

استنتجت الدراسة :

- عدم وجود علاقة ارتباط و علاقة تائيزدي دلالة معنوية مابين ضغوط العمل و المناخ التنظيمي .

- وجود فروق معنوية على مستوى الدور .

الدراسة الثالثة : اثمار عبد الرزاق مُجد

بعنوان : العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية المعهد التقني نينوى

يهدف البحث الى التعرف على اهم العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية في المعهد

التقني نينوى ،تم اعداد استمارة الاستبانة التي كانت الاداة الرئيسية لجمع البيانات اللازمة ، عينة البحث 48 توصلت الى عدة

نتائج اهمها :³

- ام مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الباحثون ظهر بوجه عام متوسط حيث بلغ 3.177.

- اهم العوامل المسببة لضغوط العمل مرتبة من الاكثر ضغطا الى الاقل -المستقبل الوظيفي،الطموح ،تقويم الاداء ،جماعة

العمل ، بيئة العمل المادية اتخاذ القرارات ،غموض الدور عىء الدور صراع الدور .

¹ -الاء عبد الموجود العاني ،رغد سالم علي الطائي ، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى اطباء و الممرضين العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل دراسة تحليلية مقارنة ،مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 5 العدد 2، 2015 .

² -الهام مُجد الحمداي ، تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل دراسة ميدانية في دور الدولة الايوائية ،كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية المجلد 20 ، العدد 76، 2014.

³ -اثمار عبد الرزاق مُجد، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية المعهد التقني نينوى، تنمية الرافدين ،العدد 112 المجلد 35، 2013

الدراسة الرابعة: دراسة مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب :

بعنوان: العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي ، دراسة ميدانية لعينة مؤسسات الصحة بمحافظة الانبار هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى ضغوط العمل الناتج عن بعض العوامل التنظيمية ممثلة ب صراع الدور ،غموض الدور ،بيئة العمل المادية و علاقتها و تأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية لمحافظة الانبار وتوصلت هذه الدراسة الى :الى عدة نتائج¹:

- يواجه الاطباء مستوى منخفض من ضغط العمل وخاصة بالنسبة لحديثي التعيين .
- هناك علاقة سالبة قوية بين المتغيرين وذات دلالة معنوية .
- هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغط العمل على الانتماء الوظيفي.

الدراسة الخامسة: احمد فاروق محمد صالح

بعنوان: اثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين دراسة مطبقة على قطاع الرعاية

الصحية.

تنتمي الدراسة الى نمط الدراسات الوصفية التحليلية واستخدمت الاستبيان كاداة رئيسية للدراسة واقتصر مجتمع الدراسة على العاملين المهنيين في الرعاية الصحية في محافظة الفيوم جنوب مصر وشملت الدراسة عينة عشوائية طبقية من هيئة التمريض و الاطباء والاختصاصيين الاجتماعيين و تخصصات مهنية اخرى .

ومن اهم اهداف هذه الدراسة هي :²

- تقيس تاثير المتغيرات الشخصية و التنظيمية و تفاعلاتها الممكنة على اشكال ومصادر ضغط العمل لدى المهنيين العاملين في مجال الرعاية الصحية وينقسم الى اهداف فرعية :
- رصد اهم اشكال ضغط العمل اليومي لدى المهنيين العاملين في مجال الرعاية الصحية.
- تحديد اهم مصادر ضغط العمل اليومي لدى المهنيين العاملين في مجال الرعاية الصحية.
- تعيين اثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية وتفاعلاتها الممكنة على مصادر ضغط العمل .

ومن أهم النتائج المتوصل اليها :عن وجود اختلاف جوهري بين استجابات مفردات عينة الدراسة تبعا لاختلاف الحالة الاجتماعية نوع المهنة ،دوران العمل في الوظيفة الحالية في البعد المرتبط باسباب ضغوط العمل ،في حين لم يثبت هناك اختلاف جوهري باختلاف نوع المبحوث الدخل الشهري ،كما اظهرت النتائج اختلاف جوهري بين استجابات مفردات عينة الدراسة على البعد المرتبط باشكال ضغوط العمل تبعا للدخل الشهري ،نوع المهنة ،سنوات الخبرة ، في حين لم تثبت وجود اختلاف جوهري باختلاف نوع المبحوث الحالة الاجتماعية .

¹ -مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية المجلة 4 العدد 9 السنة 2012 .

² -احمد فاروق محمد صالح، اثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية كلية الخدمات الاجتماعية ،قسم المجالات ،جامعة الفيوم مصر 2009 .

الدراسة السادسة: عمر وصفي عقلي وآخرون

بعنوان: إختيار المتغيرات التنظيمية و الفردية في تشكيل ضغط العمل

تهدف هذه دراسة الى تأثير بعض المتغيرات التنظيمية (صراع الدور ، بيئة العمل المادية) والتمغيرات الفردية العمر ، سنوات الخبرة، في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات السورية و قد تم استطلاع 385 موظف من مستويات وظيفية مختلفة¹.

ومن اهم النتائج المتوصل اليها : -ان المتغيرات التنظيمية و الفردية التي تم اختيارها في الدراسة تفسر 68.3 بالمائة من المتغيرات التي تحدث في المتغير التابع ضغط العمل، - وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع.

وكذلك بين العمر كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع، وتأتي نسبة بيئة العمل في المرتبة الأولى من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة. -وجود علاقة عكسية بين سنوات الخبرة كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع، وتأتي الخبرة في المرتبة الرابعة من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة.

الدراسة السابعة : تغريد زياد عمار

بعنوان: أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية و الاكاديمية في الخدمات

الفلسطينية

هدفت الدراسة الى :²

-التعرف على اثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغوط العمل استخدمت الباحثة العديد ن الاساليب الاحصائية في اختيار الفرضيات ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة :

-عدم وجود اي تأثير للمتغيرات الشخصية -العمر ،الجنس ، الحالة الاجتماعية ،عدد افراد الاسرة، التخصص ،المسمى الوظيفي المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة ومكان العمل - فيما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية -صراع الدور ،غموض الدور، عدم ملائمة الدور ،عبيء الدور، العلاقات الشخصية ،ظروف العمل، المسؤولية اتجاه الاخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الامان الوظيفي ،التكنولوجيا المستخدمة ،المشاركة في اتخاذ القرارات- بينما لم يكن لطبيعة العمل - اداري واكاديمي - اثر على الاحساس بضغط العمل .

¹ -عمر وصفي عقلي وآخرون إختيار المتغيرات التنظيمية و الفردية في تشكيل ضغط العمل ،دراسة استطلاعية في الجامعات السورية 2008.

² -تغريد زياد عمار، اثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية و الاطاديمية في الجامعات الفلسطينية قطاع غزة مذكرة ماجستير في ادارة اعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية غزة ،غير منشورة ، 2006 .

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

الدراسة الأولى: demet leblebici بعنوان :

impact of workplaceQuality on productivity case study of a bank in turkey employee2012's¹

الهدف من هذه الدراسة كان اظهار اهمية بيئة العمل في التأثير على اداء العاملين ، في احد البنوك بتركيا ، وبيئة العمل تشمل شقين المادي (التجهيزات المكتبية ، النظافة، التهوية والمساحة ،ظروف الراحة والأمن)-الشق السلوكي (التفاعل الاجتماعي ،تفاعل العمل ،الجو العام والعلاقة مع الزملاء)،توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها : يعتبر العاملين ان البيئة السلوكية للبنك اهم من البيئة المادية ،غالبية العاملين يركزون على اهمية العلاقة مع المشرفين والمعاملة العادلة ، يوجد تأثير ذو دلالة للبيئة المادية والتجهيزات المكتبية على انتاجية العاملين ، البيئة السلوكية لها تأثير اكبر من البيئة المادية على انتاجية العاملين ، مستوى الرضا عن البيئة المادية كان قليل ، اما بالنسبة للبيئة السلوكية فقد كان مستوى الرضا ملحوظ .

– الدراسة الثانية: Jarunee Saetang et al. بعنوان:

factors affecting perceived job performance among staff a case study of Ban Karuna juvenile vocational Training center for boys,2010)²

ركزت الدراسة على تحديد تأثير المتغيرات التنظيمية(تحديد الأهداف وغموض الدور) وعامل شخصي الذي هو الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لموظفين في مركز التدريب المهني في بانكوك للكشف عن مشكلات الأداء ومعالجتها، وهدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها:

- دراسة المتغيرات التنظيمية والشخصية المؤثرة على الأداء الوظيفي.
- تحديد تأثير المتغيرات التنظيمية على الأداء الوظيفي.

وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية، بحيث تم توزيع استبيان على عينة بحجم 95 موظف في مؤسسة للتدريب المهني في بانكوك، وتم تحليل الاستبيان عن طريق spss وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الأهداف في المؤسسة واضحة وتوضع على أساس تشاركي، وعلى أساسها يتم تقييم الأداء.
- غموض الدور له علاقة سلبية مع الأداء الوظيفي.
- الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي.

دراسة الثالثة : et al.David Giauque، بعنوان :

" les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses,2008³

¹ demet leblebici impact of workplaceQuality on productivity case study of a bank in turkey employee's2012.

².Jarunee Saetang et al.factors affecting perceived job performance among staff a case study of Ban Karuna juvenile vocational Training center for boys.The Journal of Behavioral Science, vol5,Nol, 2010).

³ – David Giauque, et al. les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses: l'importance d'un pilotage participatif. Revue française d'administration publique,4-n128,2008 .

ركزت الدراسة على مجموعة من العوامل التنظيمية وهي (فهم العمل، التحفيز، مناخ العمل، القيادة) لدراسة أي منها له علاقة بالأداء الفردي والجماعي سواء سلبا أو إيجابا وطبقت على أربعة مؤسسات سويسرية عمومية، تطبق التسيير العمومي الحديث لزيادة الكفاءة التنظيمية وهدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها:

- تصنيف العوامل التنظيمية التي تؤثر على الأداء إلى عوامل تعيق أو تعزز الأداء الفردي والجماعي في ظل مبادرات الإصلاح في التسيير العمومي الحديث.
- طرح دور العوامل التنظيمية في تحليل الأداء الفردي والجماعي وهذه العوامل هي (فهم العمل، التحفيز، مناخ العمل، أسلوب القيادة والإدارة).

وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية، بحيث تم توزيع استبيان على عينة بحجم 107 فرد وتم تحليل الاستبيان عن طريق SPSS وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بعض جوانب التحفيز لها اثر إيجابي على أداء الأفراد.
- فهم الفرد لدوره في المؤسسة ومجمل العمليات التنظيمية وكذلك الربط بين دور الأفراد و الأهداف التنظيمية يرتبط كثيرا بشكل إيجابي مع الأداء الفردي وأشار الباحث ضمن الدراسة الى ان الخصائص الفردية ليس لها اثر إيجابي او سلبي على الاداء الفردي الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل..... الخ.
- تطوير هيكل تنظيمي بأكثر مرونة و اقل هرمية، ووضع الأهداف على أساس تشاركي.

الدراسة الرابعة : Bratt et al بعنوان :

" influence of stress and nursing marion and kelber leadership on job satisfaction pediatric intensive care unit Nurses American journal of critical care also Viejo sep2002¹

تأثير ضغوط العمل والقيادة التمريضية في الرضا الوظيفي لدى ممرضات العناية المركزة للأطفال 2002: هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل و سلوك العيادات التمريضية على الرضا الوظيفي و القناعة الوظيفية حيث أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 1973 ممرضة ومن بين 65 مؤسسة للعناية المركزة في العناية المركزة بالأطفال تعرضت لضغوط صعبة وإن أكثر 3 عناصر تأثير هي :

- التعامل مع اسر الاطفال المرضى .
 - التعامل مع مجموعة العمل .
 - حدوث حالات موت داخل وحدات العناية المركزة .
- نستنتج من هذه الدراسة أن تم استعمال أكثر من مؤسسه إستشفائية كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا كما استخدمت حجم عينة دراسة كبير .

¹ - Bratt,et al" influence of stress and nursing marion and kelber leadership on job satisfaction_ pediatric intensive care unit Nurses American journal of critical care also Viejo sep2002 .

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد إستعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجرائها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في

الجدول التالي:

جدول رقم (1-1) يوضح: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف رئيسي واحد وهو التعرف على العوامل الشخصية والتنظيمية وتم ربطها إما بالولاء التنظيمي أو بمستوى الأداء داخل المؤسسة أو بضغوط العمل ، كما هدفت دراسات أخرى إلى دراسة ضغوط العمل.	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل الشخصية والتنظيمية، وأثرها على ضغوط العمل، والإختلاف بينها وبين الدراسات السابقة التي تم التعرض لها ان بعض الدراسات السابقة لم تتطابق مع الدراسة الحالية في - تسمية ومضمون وأبعاد المتغيرات المدروسة. / -الاختلاف في البيئة المدروسة. / -الاختلاف في حجم العينة.
مجتمع وعينة الدراسة؛	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، البعض طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات.	لقد أسقطنا الدراسة على المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة.
أدوات التحليل والمنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية+ الاستبيان + المقابلة .	اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية.
نتائج الدراسة	وتمثلت أهم نتائج معظم الدراسات في: -مستوى الشعور بضغوط العمل يتناوب من شخص لآخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعة موقفه في المنظمة هناك فروقات معنوية بين مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والمرضى . -وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع بينما اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل بعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية. -عدم وجود اي تأثير للمتغيرات الشخصية -العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد افراد الاسرة، التخصص، المسمى الوظيفي المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ومكان العمل - بيما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل بعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية -صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عيء الدور، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية إتجاه الاخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، المشاركة في إتخاذ القرارات .	أهم النتائج التي توصلنا إليها: - إتضح أن هناك مستوى عال من مفهوم العوامل الشخصية لدي العاملين وهذا راجع إلى إهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات. - إهتمام المؤسسة بالناحية التنظيمية إهتمام متوسط ويعتبر غير كافي . - إهتمام المؤسسة بضغوط العمل إهتمام متوسط وغير كافي. - العوامل الشخصية لها أثر على ضغوط العمل ، يتجسد ذلك من خلال بعد الدافعية يليه بعد إدراك الدور الوظيفي. لا يوجد تأثير للعوامل التنظيمية على ضغوط العمل أي أن هناك تأثير للعوامل الشخصية فقط على ضغوط العمل .

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءا بالمبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية والتطرق إلى ماهية ضغوط العمل ، مفهومه، أنواعه،عناصره،مصادره، أساليب إدارة ضغوط العمل والأثار المترتبة على ضغوط العمل بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية والتنظيمية، تم تحديد المفاهيم الخاصة بكل من ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية.

أما المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلال إستعراض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، الإشكالية المطروحة، المنهج المتبع، عينتها، وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل إليها ، ومن ثم إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات فيما بينها، وبين دراستنا.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل

والعوامل الشخصية والتنظيمية في

المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف

ورقلة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة ، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيل لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

- **المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:** قبل الشروع في دراسة اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على المؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة ، منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين .
- **المبحث الثاني: عرض النتائج الدراسية الميدانية ومناقشتها:** سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الفرع الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

تتمثل عينة الدراسة في المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة ، ويمكن تقديمها كما يلي:

تقديم المؤسسة محل الدراسة

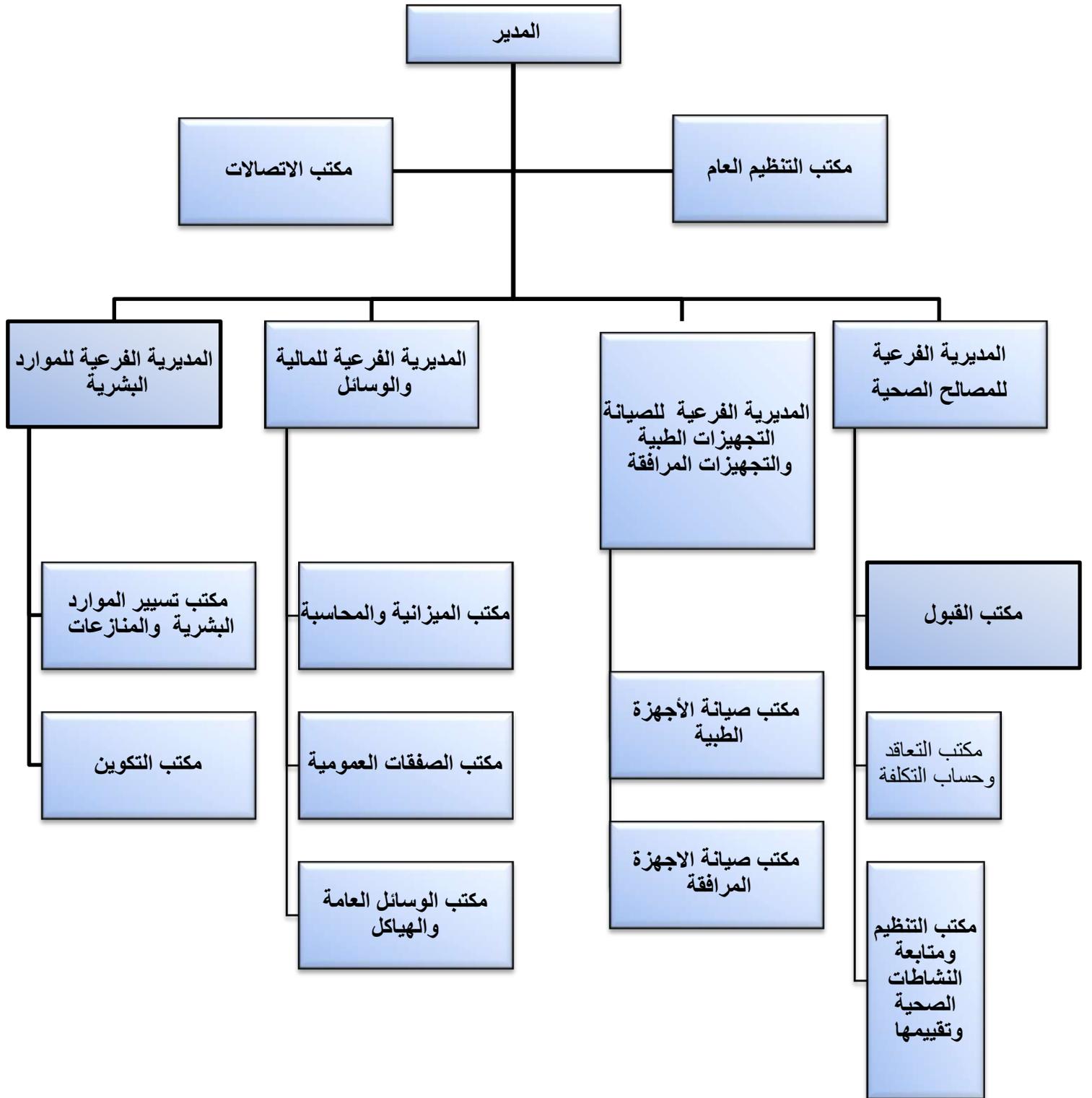
أولاً: التعريف المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة

يعتبر مستشفى مُجَّد بوضياف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي وهو قطاع تابع لوزارة الصحة و السكان ، فتح ابوابه في شهر جانفي 1988 و تم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرياح بتاريخ 22 مارس 1989 حيث يتربع على مساحة اجمالية قدرها 48000 م² وتبلغ قدرة استيعابه 512 سرير .

ثانياً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة: تتوزع مختلف المسؤوليات والمهام اعتمادا على الوظائف و الانشطة التي

يحددها الهيكل التنظيمي الموضح في الشكل الاتي

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقة



المدير: يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار صادر عن وزير الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات ،
وباعتباره المسؤول الاول عن تسيير المؤسسة فهو بذلك :

- يقوم بتمثيل المؤسسة امام الجهات القضائية و كافة الحياة المدنية ،

- يقوم بإبرام كافة العقود و الصفقات و الاتفاقيات ،

- يسهر على وضع مشروع الهيكل التنظيمي و النظام الداخلي للمؤسسة ،

- يتولى تنفيذ مداورات مجلس الادارة ،

- يمكنه تفويض امضائه تحت مسؤوليته لمساعديه،

ويساعد المدير اربعة نواب مديرين مسؤولين من المديرية الفرعية التالية : المديرية الفرعية للمالية و الوسائل ، المديرية

الفرعية للموارد البشرية ، المديرية الفرعية للمصالح الصحية، المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات و التجهيزات المرافقة و المفصلة
كالآتي :

المديرية الفرعية للمالية و الوسائل: تشمل المكاتب التالية

-مكتب الميزانية و المحاسبة

-مكتب الصفقات العمومية

-مكتب الوسائل العامة و الهياكل

المديرية الفرعية للموارد البشرية : تشمل مكاتبين

-مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات يقوم بتسيير جميع شؤون العمال وتحركاتهم من استقبال طلبات التوظيف

والتنصيب إلى التكوين والتدريب والنقل والترقية والمنازعات

-مكتب التكوين

المديرية الفرعية للمصالح الصحية : تشمل ثلاث مكاتب

-مكتب الدخول

-مكتب التعاقد و حساب التكاليف

-مكتب تنظيم و متابعة النشاطات الصحية و تقييمها

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات و التجهيزات المرافقة : وتشمل مكاتبين

-مكتب صيانة و التجهيزات الطبية

-مكتب صيانة و التجهيزات المرافقة

ومن الناحية التعدادية للمستخدمين نشير الى بعض الارقام في الجدول الاتي :

الجدول رقم (2-1).تعداد العمال في المؤسسة العمومية الإستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة

العدد	السلك
94	الممارسون الأخصائيون
47	الأطباء العامون
01	جراحي الأسنان
12	الأخصائيون في علم النفس العيادي
333	شبه الطبيون
77	الموظفون الإداريون
06	الصيدالة
233	التقنيون و المهنيون
794	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المستشفى

الفرع الثاني: منهجية الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في التعرف على المؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة الواقعة بوسط المدينة ، حيث تم إجراء الدراسة على مجموعة من عمال المؤسسة من ممرضين و اطباء ، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم توزيع 120 استبيان على عمال المؤسسة ، وقد تم استرجاع 91 استمارة.

ثانياً: متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-2) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير التابع:	ضغوط العمل
المتغير المستقل:	العوامل الشخصية والتنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الاول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي ،حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 19 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها،وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛

2-مصنوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير

التابع (ضغوط العمل)؛

4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للمؤسسة.

- الاستبيان:

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الاول: يتعلق بمفهوم العوامل الشخصية ويحتوي على 17 عبارة.

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم العوامل التنظيمية ويحتوي على 29 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بمفهوم ضغوط العمل ويحتوي على 15 عبارة.

الجزء الرابع: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال موظفي المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة و الخبرة).

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الاول، الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات ، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات.

- محايد تعطى لها درجتان.

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-3): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

- الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للشركة ومختلف فروعها.

- الملاحظة العلمية:

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

صدق وثبات الاستبيان :

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات ، وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لدا قمنا بمحذف وتعديل بعض العبارات ، بناء على مقترحاتهم تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس ف لوحظ أن معامل الثبات للمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-4): معاملات الثبات للمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المؤسسة	المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة
معامل ألفا كرونباخ	80 %

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 80 % ، حيث تعتبر ذو مستوى جيد من الثبات و الثقة ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة .

المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج الدراسة

الفرع الاول : خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

جدول رقم (2-5) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
1,23%	21	ذكر
9,76%	70	أنثى
100%	91	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
9,42%	39	اقل من 30 سنة
0,33%	30	من 30 إلى 40 سنة
8,19%	18	من 40 الى 50 سنة
4,4%	04	من 50 سنة فما أكثر
100%	91	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-7) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
4,26%	24	ثانوي او اقل
6,51%	47	شهادة دراسات او ليسانس او مهندس
2,2%	2	ماستر او ماجيستير
8,19%	18	دكتوراه
100%	91	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-8) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة في المؤسسة
6,39%	36	اقل من 5 سنوات
28.6%	26	من 5 - 10 سنوات
0,11%	10	من 10 - 20 سنة
9,20%	19	أكثر من 20 سنة
100%	91	لمجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-9) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار	الوظيفة في المؤسسة
9,76%	70	ممرض
23.1%	21	طبيب
100%	91	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (04) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الاناث التي تقدر بنسبة (9,76%)، بينما تمثل نسبة فئة الذكور 1,23%، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيها المؤسسة، حيث أنها تتناسب مع فئة الاناث أكثر من فئة الذكور.

- أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول السابق رقم (05) فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ (9,42%) تليها الفئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة (0,33%)، وهذه نتيجة منطقية لان هاتين الفئتين العمريتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة من خلال التجارب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

- كما يتضح من الجدول رقم (06) المتعلق بالمستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن المستوى شهادة دراسات او ليسانس او مهندس هو الغالب بنسبة 6,51%، بينما المستوى الثانوي او اقل يمثل 4,26% فقط وهذا دلالة على أن المؤسسة تحوي كوادرات وإطارات وكفاءات، وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في المؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة وهذا راجع لطبيعة المؤسسة الذي يتطلب متخصصين في هذا المجال .

- وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (07) إلى أن فئة (أقل من 5 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 6,39%، وتليها فئة ذوي الخبرة من (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة 28,6% من أفراد عينة الدراسة وهي نسبة متقاربة وهي نتيجة منطقية لنمو المؤسسة وتوظيفها للكفاءات الشابة، وسياستها الاستثمار في هذه الطاقات ومن جهة أخرى (أخرى) حيث نلاحظ ان فئة الممرضين تحصلت على أكبر نسب 08% والتي تقدر بنسبة 9,76%، وتليها فئة الاطباء بنسبة 1,23% من أفراد عينة الدراسة وهي نتيجة منطقية لان تعداد وفيما يتعلق بمتغير الوظيفة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم الممرضين أكثر من الاطباء كما وضحناه في الجدول رقم (2-1) تعداد العمال في المؤسسة العمومية الإستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة .

الفرع الثاني : تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية و ضغوط العمل قي المؤسسة محل

الدراسة.

وسيتم التركيز على الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مدى وضوح مفهوم العوامل الشخصية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة

السؤال الثاني: ما مدى وضوح مفهوم العوامل التنظيمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة، ومدى اهتمام المؤسسة بتطبيق أبعاد هذه العوامل.

السؤال الثالث : ما هي العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغيرات مستقلة بضغوط العمل للمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة كمتغير تابع ؟

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول :

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك.

1. واقع العوامل الشخصية في المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة :

العوامل الشخصية هي أربعة: ألتجاه ألقدرات الدافعية وإدراك الدور الوظيفي والجدول الموالي بين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة حول العوامل الشخصية .

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	لا افكر حاليا في ترك العمل اطلاقا	43,2	0.88	1	مرتفع
2	عملي يوفر لي فرص النمو و التطور و الرقي	2.39	0.81	2	مرتفع
3	انا راض ومرتاح بالعمل	2.25	0.87	3	متوسط
4	يوفر لي عملي مزايا غير متوفرة في اي عمل اخر	2.16	0.88	4	متوسط
	المتوسط العام لبعده الاتجاه	2.31	0.60	--	متوسط
5	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار	2.62	0.60	3	مرتفع
6	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	2.56	0.63	5	مرتفع
7	امتلك القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة	2.70	0.62	2	مرتفع
8	أتحمل مسؤولية المهام التي اوؤديها و نتائجها	2.94	0.27	1	مرتفع
9	احرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل من حين لآخر	2.59	0.64	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعده القدرات	2.68	0.35	--	مرتفع
10	إن رغبتى في النجاح تدفعني للجد والمثابرة	2.86	0.37	1	مرتفع
11	لدي رغبة في التحدي أثناء انجاز العمل مهما بدا العمل صعبا	2.58	0.70	4	مرتفع
12	ابدل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي	2.63	0.70	3	مرتفع
13	ابدل أكبر وقت ممكن من اجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي	2.67	0.63	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الدافعية	2.68	0.41	--	مرتفع
14	ادرك جميع المهام و المسؤوليات الموكلة لي	2.81	0.44	2	مرتفع
15	لدي اطلاع بالسلوكيات و الاعمال التي يتكون منها عملي و طريقة ممارستها	2.71	0.58	3	مرتفع
16	اعرف جيدا مسؤولياتى الوظيفية	2.92	0.34	1	مرتفع
17	تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني انجازها في اطار وظيفتي بوضوح	2.30	0.83	4	متوسط
	المتوسط العام لإدراك الدور الوظيفي	2.68	0.34	--	مرتفع
	المتوسط العام للعوامل الشخصية	2.59	0.26	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بالنظر إلى الجدول أعلاه الذي يتضمن تحليل عبارات الجزء الأول المخصص لبعض العوامل الشخصية، نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت إيجابية، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.59) وانحراف معياري (0.26) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج:

المتوسط الحسابي لعبارات اتجاه الفرد نحوى وظيفته وميوله ورغبته للاستقرار فيها، قد بلغ (2.31) وانحراف معياري (0.60)، وهو ذو قيمة متوسطة وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة رقم 01 (لا افكر حاليا في ترك العمل اطلاقا). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.43)، وانحراف معياري (0.88)، تليها العبارة رقم 02 (عملي يوفر لي فرص النمو و التطور و الرقي) بمتوسط حسابي (2.39) وانحراف معياري (0.81) وتليها العبارة رقم 3 (انا راض ومرتاح بالعمل) بمتوسط حسابي (2.25) وانحراف معياري (0.87). وهذا يدل على وجود درجة من الرضا والارتياح في العمل لدى العمال ولو كانت بشكل متوسط ولقد جاءت العبارة رقم (04) (يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.88)، أي على الرغم من أن لديهم رضا وارتياح في وظائفهم إلا أن البعض منهم قد يرون أن المؤسسة لا توفر جميع المزايا التي قد تتوفر في عمل آخر، إذن عموما وبالنظر إلى المتوسط العام لبعدها الاتجاه نلاحظ وجود رضا وقبول وارتياح من طرف العمال للاستمرار في العمل ولو كان بشكل متوسط.

المتوسط الحسابي لعبارات قدرات الفرد قد بلغ (2.68) وانحراف معياري (0.35) وهو متوسط حسابي مرتفع يعكس درجة الموافقة الكبيرة على محتوى هذه العبارات فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة التي تقيس القدرة على تحمل مسؤولية الأعمال والاستعداد لمواجهة النتائج المترتبة بمتوسط (2.94) وانحراف معياري (0.27) ثم جاءت العبارة امتلاك القدرة على التعبير عن أفكار ي بطلاقة بمتوسط (2.70) وانحراف معياري (0.62) ثم في المرتبة الثالثة جاءت عبارة اتمتع بالمهارة في النقاش والحوار بمتوسط (2.62) وانحراف معياري (0.60)، ثم في المرتبة الرابعة احرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل من حين لآخر بمتوسط (2.59)، وانحراف معياري (0.64)، وفي المرتبة الأخيرة لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل بمتوسط (2.56)، وانحراف معياري (0.63) وقد كانت المتوسطات الحسابية مرتفعة تبين امتلاك الأفراد لأهم القدرات الأساسية للإنجاز مهامهم، وإجمالا كانت نظرة الباحثين ان محتوى العبارات التي تقيس القدرات إيجابية وهذا يدل على امتلاك الأفراد لأهم القدرات الأساسية التي يتطلبها إنجاز العمل.

المتوسط الحسابي لعبارات دافعية الإنجاز كان (2.68) وانحراف معياري (0.41) وهو متوسط حسابي مرتفع يعكس درجة موافقة عالية لأفراد العينة على محتوى العبارات، وهذا يعني وجود مستوى دافعية عالي للإنجاز، وذلك راجع أولا الى عبارة إن رغبتى في النجاح تدفعني للجد والمثابرة" بمتوسط حسابي (2.86)، ثم أخذت العبارة "، ابذل اكبر وقت ممكن من اجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي بمتوسط حسابي (2.67) ثم جاءت العبارة " ابذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.63)، في المرتبة الأخيرة جاءت عبارة لدي رغبة في التحدي اثناء انجاز العمل مهما بدا العمل صعبا بمتوسط حسابي (2.58)، إذا بالنظر إلى المتوسط الحسابي لمجموع عبارات الدافعية نجد أن الأفراد لديهم مستوى دافعية كبير يساعدهم على إنجاز مهامهم وتحقيق أهدافهم الشخصية والعملية.

وأخيرا المتوسط الحسابي لعبارات إدراك الدور الوظيفي كان (2.68) وانحراف معياري (0.34) وهو متوسط حسابي مرتفع يثبت وجود مستوى جيد لإدراك الأفراد للأدوار الوظيفية في المؤسسة وهذا راجع أولا إلى معرفتهم لمسؤولياتهم الوظيفية فقد كانت هذه العبارة بأعلى متوسط حسابي (2.92)، وفي المرتبة الثانية اخذت عبارة ادرك جميع المهام و المسؤوليات الموكلة لي بمتوسط حسابي (2.81)،

كما يوجد لدى العمال اطلاع بالسلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملهم وطريقة ممارستها فقد أخذت هذه العبارة متوسط حسابي (2.71)، ثم في الأخير جاءت العبارة " تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني إنجازها في إطار وظيفتي" بوضوح بمتوسط حسابي (2.30)، إذا يوجد عموما مستوى إدراك عالي من طرف الموظفين لأدوارهم الوظيفية تمكنهم من القيام بوظائفهم بالشكل المناسب.

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة لأبعاد العوامل الشخصية.

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعده الاتجاه	2.31	0.60	04	متوسط
02	المتوسط العام لبعده القدرات	2.68	0.35	02	مرتفع
03	المتوسط العام لبعده الدافعية	2.68	0.41	01	مرتفع
04	المتوسط العام لإدراك الدور الوظيفي	2.68	0.34	03	مرتفع
05	المتوسط العام	2.59	0.26	--	مرتفع

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان اغلب الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وأعلى متوسط حسابي كان لبعده الدافعية وهو (2.68) وانحراف معياري (0.41) وبمستوى مرتفع دلالة على الأفراد لديهم مستوى دافعية كبير يساعدهم على انجاز مهامهم وتحقيق أهدافهم الشخصية والعملية، وقد جاء في المرتبة الثانية بعد القدرات بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.35) أن امتلاك الافراد لأهم القدرات الاساسية التي يتطلبها انجاز العمل ، ثم يليها بعد إدراك الدور الوظيفي بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.34) ، وهذا يثبت وجود مستوى جيد لإدراك الأفراد للأدوار الوظيفية في المؤسسة وهذا راجع إلى معرفتهم لمسؤولياتهم الوظيفية، و إطلاعهم الكبير للسلوكيات والأعمال التي تتطلبها وظائفهم، وأخيرا بعد الاتجاه بمتوسط حسابي (2.31) وانحراف معياري (0.60) وبمستوى متوسط وهذا يدل على وجود درجة من الرضى والارتياح في العمل لدى العمال ولو كانت بشكل متوسط، فالعمل يوفر لهم ما يحتاجونه من قدرة مالية ومكانة اجتماعية مناسبة، بالرغم من أن البعض منهم يرى بأنه لا يوفر لهم مزايا قد يوفرها لهم عمل آخر .

عموما توجد نظرة إيجابية حول العوامل الشخصية، أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم العوامل الشخصية من طرف الباحثين، وهو ما.

الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني :

2. واقع العوامل التنظيمية للمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة:

العوامل التنظيمية هي ستة: الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز والتدريب، والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة
حول العوامل التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة	1.89	0.82	3	متوسط
02	تناسب تخصصات العاملين بالمؤسسة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم في المؤسسة	2.08	0.89	1	متوسط
03	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز	1.74	0.81	4	متوسط
04	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في المؤسسة	1.92	0.81	2	متوسط
	المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي	1.91	0.63	--	متوسط
05	توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل	1.54	0.77	5	قليل
06	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة	1.84	0.89	2	متوسط
07	مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء	1.64	0.80	3	قليل
08	توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة في مكان العمل	2.49	0.77	1	مرتفع
09	توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين	1.64	0.80	4	قليل
	المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية	1.83	0.53	--	متوسط
10	تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام	1.84	0.82	4	متوسط
11	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار	1.60	0.78	7	قليل
12	تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق	1.83	0.82	5	متوسط
13	يفوض المدبرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للموظفين	1.92	0.76	2	متوسط
14	تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم	1.73	0.80	6	متوسط
15	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	1.93	0.80	1	متوسط
16	تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين الموظفين والإدارة لمناقشة مختلف القضايا	1.89	0.84	3	متوسط
	المتوسط العام لبعده نمط القيادة	1.82	0.50	--	متوسط
17	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	1.80	0.74	2	متوسط
18	يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة	1.60	0.78	3	قليل
19	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة	1.60	0.75	4	قليل
20	الاتصال في المؤسسة يتم في كلا الاتجاهين بين الرؤساء والمرؤوسين	1.97	0.78	1	متوسط
	المتوسط العام لبعده الاتصال الإداري	1.74	0.56	--	متوسط
21	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي	1.72	0.88	1	متوسط
22	الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة	1.65	0.87	2	قليل
23	مستوى الأجر الحالي يساعدني على العمل بشكل أفضل	1.54	0.77	3	قليل
24	نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء في العمل	1.50	0.72	4	قليل
25	تمتع المؤسسة العمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل	1.48	0.73	5	قليل
	المتوسط العام لبعده الأجور والحوافز	1.58	0.55	--	قليل
26	توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	1.41	0.71	4	قليل
27	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي يعمل بها	1.53	0.73	3	قليل
28	تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العمال بأنفسهم ومستوى ادائهم	1.62	0.86	2	قليل
29	يستخدم العمال معارفهم و مهاراتهم المكتسبة من التدريب في اداء مهامهم	2.25	0.86	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعده التدريب	1.70	0.61	--	قليل
	المتوسط العام	1.76	0.40	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير المستقل الثاني (العوامل التنظيمية) في الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (1.76) وانحرافه المعياري (0.40) وهو ذو قيمة متوسطة، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل على وجود نظرة سلبية نوعا ما تجاه واقع بعض المتغيرات التنظيمية في المؤسسة.

. **المتوسط الحسابي لعبارات الهيكل التنظيمي** كان (1.91) وانحراف معياري («0.63») وهو بقيمة متوسطة تعكس وجود بعض النقائص في بناء الهيكل التنظيمي في المؤسسة من وجهة نظر الباحثين وذلك بسبب أولا أن موافقتهم حول العبارة "الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الانجاز" أخذت أقل متوسط حسابي وهو (1.74)، ثم كانت العبارة تتناسب تخصصات العاملين بالمؤسسة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم في المؤسسة في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي متوسط وهو (2.08)، ثم اخيرا عبارة

يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات " بمتوسط حسابي متوسط وهو (1.89)، وهذا يدل على وجود موافقة نوعا على هذه العبارة، وعلى العموم المتوسطات الحسابية لعبارات الهيكل التنظيمي بقيم متوسطة يدل ذلك على وجود وجهات إيجابية وسلبية في نفس الوقت، أي أن الهيكل التنظيمي يحمل بعض النقائص.

. **المتوسط الحسابي العام لعبارات بيئة العمل المادية** كان (1.83)، وانحراف معياري (0.53) وهو ذو قيمة متوسطة، وقد لاحظنا وجود اختلاف في درجة الموافقة بين العبارات، فمنها من كانت لها نظرة إيجابية من طرف الباحثين وهي: أولا العبارة "توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة في مكان العمل" بأعلى متوسط حسابي (2.49)، تليها عبارة "الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة" بمتوسط حسابي (1.84)، أما في المرتبة الثالثة فجاءت عبارة "مكان العمل يتسم بالنظافة وقلّة الضوضاء" بمتوسط حسابي (1.64)، ثم في المرتبة الرابعة عبارة "توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين" بمتوسط حسابي (1.64)، و أخيرا عبارة "توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل" كانت باقل متوسط حسابي (1.54). إذا بيئة العمل المادية في المؤسسة بما إيجابيات ومميزات حققت رضى العمال لكن توجد بها نقائص وعلى العموم هي مناسبة لأداء العمل.

. **المتوسط الحسابي لعبارات نمط القيادة** هو (1.82)، وانحراف معياري (0.50)، وهو مستوى متوسط يعكس نوعا ما النظرة السلبية أو عدم الرضى الكلي للمبحوثين حول أسلوب القيادة الإدارية، حيث نجد اقل متوسط حسابي في العبارة "يقوم المديرون بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار" وهو (1.60) بمستوى قليل، وباقي المتوسطات الحسابية كلها بمستوى متوسط وهي على الترتيب من أعلى إلى أقل متوسط، أولا العبارة "هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين" بمتوسط حسابي (1.93)، ثم تليها عبارة " يفوض المديرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للموظفين" بمتوسط حسابي (1.92)، ثم جاءت العبارة تنظم الادارة اجتماعات دورية بين الموظفين والادارة لمناقشة مختلف القضايا" بمتوسط حسابي (1.89)، ثم عبارة تؤكد الادارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام " بمتوسط حسابي (1.84)، ثم عبارة يشجع الادارة العمل بأسلوب الفريق " بمتوسط حسابي (1.83)، ثم عبارة " يشجع المديرون العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم" بمتوسط حسابي (1.73)،

عموما كانت نظرة المبحوثين حول أسلوب القيادة لا تحضي بموافقة عالية دلالة على عدم الرضى ووجود نقائص في أسلوب القيادة في المؤسسة.

. المتوسط الحسابي لعبارات الاتصال الإداري هو (1.74) وانحراف معياري (0.56)، وهو بمستوى متوسط، وكل عبارات المتغير جاءت بمستوى متوسط و قليل، حيث أخذت فيه العبارة " الاتصال في المؤسسة يتم في كلا الاتجاهين بين الرؤساء والمرؤوسين" ب اعلى متوسط حسابي وهو (1.97)، ثم تليها عبارة " يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة" بمتوسط حسابي وهو (1.80)، ثم العبارة " يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة" بمتوسط حسابي (1.60)، وانحراف معياري (0.78) وأخيرا العبارة" توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة " بأقل بمتوسط حسابي (1.60)، وانحراف معياري (0.75) إذا نظام الاتصال بالمؤسسة به نقائص أو مشاكل ويتعلق الأمر بالحصول على المعلومة بدقة وفي الوقت (المناسب، وسهولة الحصول عليها، وطريقة انتقالها فقيمة المعلومة تكمن في الحصول عليها في اللحظة وترجمتها وسهولة نقلها وعدم التمكن من ذلك يؤدي إلى عرقلة السير الحسن للعمل.

. المتوسط الحسابي لعبارات الأجور والحوافز هو (1.58) وانحراف معياري (0.55)، وهو بمستوى منخفض وتراوحت العبارات بين مستوى متوسط وقليل وهذا يدل على وجود نظرة سلبية نوعا ما حول نظام الأجور والحوافز في المؤسسة، حيث أخذت للعبارة" الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي احملة" بمتوسط حسابي (1.72) مستوى متوسط مقارنة بباقي العبارات التي اخدت مستوى قليل ، وهي على الترتيب من أعلى إلى أقل متوسط،اولا العبارة" الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة" بمتوسط حسابي (1.65)، تليها العبارة" مستوى الأجر الحالي يساعدي على العمل بشكل أفضل" بمتوسط حسابي (1.54)، ثم عبارة نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء في العمل" بمتوسط حسابي (1.50)، وتليها العبارة" تمنح المؤسسة العمال مكافئات متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل" بمتوسط حسابي (1.48) وكانت بمستوى قليل مما يدل على عدم الرضي للمبحوثين على نظام الأجور والحوافز للمؤسسة مما قد يؤثر سلبا على أدائهم.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد التدريب في المؤسسة هو (1.76) وانحراف معياري (0.40)، وهو بقيمة متوسطة تدل على وجود بعض المشاكل في برامج التدريب في المؤسسة أهمها فرص التدريب غير متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام بأقل متوسط حسابي (1.41)، عدم توافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها بمتوسط حسابي أعلى منه (1.53)، وقد جاءت العبارة" تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العمال بأنفسهم وبمستوى ادائهم" بمتوسط حسابي (1.62)، ثم في المرتبة الاولى " يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في اداء مهامهم" بمتوسط حسابي مرتفع و هو (2.26)، اذا يوجد نظرة سلبية نوعا ما تجاه عبارات التدريب من طرف المبحوثين، وذلك يعني وجود بعض المشاكل في برامج التدريب وعدم الاستفادة منها يؤدي الى نقص في أداء المهام الوظيفية.

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة لأبعاد

العوامل التنظيمية

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي	1.91	0.63	01	متوسط
02	المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية	1.83	0.53	02	متوسط
03	المتوسط العام لبعده نمط القيادة	1.82	0.50	03	متوسط
04	المتوسط العام لبعده الاتصال الإداري	1.74	0.56	04	متوسط
05	المتوسط العام لبعده الأجور والحوافز	1.58	0.55	06	قليل
06	المتوسط العام لبعده التدريب	1.70	0.61	05	متوسط
07	المتوسط العام	1.76	0.40	--	متوسط

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط الا بعد الاجور و الحوافز بمسوى قليل بمتوسط حسابي (1.58) وانحراف معياري (0.55)، و هو اقل متوسط حسابي مما يدل على وجود نظرة سلبية نوعا ما حول نظام الأجور والحوافز في الشركة، أي وجود بعض المشاكل التي قد تقلل من مستوى الرضي للعمال. وأعلى متوسط لبعده الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي (1.91) وانحراف معياري (0.63)، وهو بقيمة متوسطة تعكس وجود بعض النقائص في بناء الهيكل، وتليها بعد بيئة العمل المادية وهو (1.83) وانحراف معياري (0.53) وهذا يدل على أن بيئة العمل المادية بالمؤسسة كانت مناسبة وحققت نوع من الرضي لدى الباحثين، ثم بعد نمط القيادة بمتوسط حسابي (1.82) وانحراف معياري (0.50) يعكس نوعا ما النظرة السلبية للمبجوثين حول أسلوب القيادة المتبع في المؤسسة فبالرغم من المشاركة والحوار وتبادل الأفكار والمقترحات مع العمال إلا أنه لا يتم إشراكهم في عملية اتخاذ القرار، فالقرارات تتم على مستوى مركزي، ثم التنظيمي، ثم بعد الاتصال الإداري بمتوسط حسابي (1.74) وانحراف معياري (0.56) وقد جاء في هذه المرتبة لعدم رضي بعض الباحثين على نظام الاتصال بالشركة وان به نقائص من شأنها عرقلة السير الحسن للعمل، وأخيرا بعد التدريب بمتوسط حسابي (1.70) وانحراف معياري (0.61) فبالرغم من أهمية هذا البعد للعاملين بما يحققه لهم من تحسين في المهارات والإمكانيات وزيادة الثقة في النفس إلا انه توجد به مشاكل سواء من ناحية نوع التدريب الذي لا يتطابق مع متطلبات الوظيفة أو من ناحية الإتاحة الجماعية للعمال، عموما لدى الباحثين في الشركة درجة موافقة متوسطة حول عبارات العوامل التنظيمية، ونظرة قد تميل إلى السلبية نوعا ما حول واقع بعض المتغيرات التنظيمية في المؤسسة .

3-واقع ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة

أبعاد ضغوط العمل هي اربعة: عبيء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، الامان الوظيفي، والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع.

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة حول مفهوم ضغوط العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	الوقت المخصص لا يسمح بأداء ما هو مطلوب مني.	1.84	0.86	4	قليل
2	أشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام.	2.51	0.77	1	مرتفع
3	العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد.	2.28	0.83	2	متوسط
4	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام.	2.21	0.86	3	متوسط
	المتوسط العام لبعء عبء العمل	2.21	0.60	--	متوسط
5	تساعد الاضائة في مكان العمل على اداء المهام بشكل مناسب	2.19	0.90	4	متوسط
6	الضوضاء في مكان العمل قليلة.	1.81	0.89	3	متوسط
7	مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين.	2.21	0.86	2	متوسط
8	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل.	2.23	0.90	1	متوسط
	المتوسط العام لبعء ظروف العمل	2.11	0.48	--	متوسط
9	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	1.61	0.77	4	متوسط
10	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بطريقة سليمة.	2.26	0.87	1	متوسط
11	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة متناقضة من عدة رؤساء..	1.75	0.84	3	متوسط
12	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها	2.13	0.88	2	متوسط
	المتوسط العام لبعء صراع الدور	1.94	0.58	--	متوسط
13	لا أشعر بالأمان الوظيفي داخل المستشفى	2.04	0.90	2	متوسط
14	سأترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل.	2.04	0.91	1	متوسط
15	العمل الحالي غير مضمون لذلك أبحث حاليا عن وظيفة أخرى.	1.58	0.73	3	قليل
	المتوسط العام لبعء الامان الوظيفي	1.89	0.64	--	متوسط
	المتوسط العام	2.04	0.33	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير التابع(ضغوط العمل) في الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2.04) وانحرافه المعياري (0.33) وهو ذو قيمة متوسطة، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل على وجود نظرة سلبية نوعا ما تجاه بعض أبعاد المتغير في المؤسسة.

- المتوسط الحسابي لعبارات بعد عيى العمل ، قد بلغ(2.21) وانحراف معياري (0.60)، وقد احتلت العبارة رقم 2 (أشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام.) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.51)، وانحراف معياري (0.77) بمستوى مرتفع، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم3 (العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد.) بمتوسط حسابي (2.28) وانحراف معياري (0.83) بمستوى متوسط، كما جاءت العبارة رقم (04) (ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام.) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.86) بمستوى متوسط ، و اخدت العبارة رقم (01) الوقت المخصص لا يسمح بأداء ما هو مطلوب مني بمتوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري (0.86) المرتبة الاخيرة بمستوى قليل.، لوحظ أن أغلب فقرات هذا البعد في جدول المتوسطات الحسابية جاءت متوسطة، ويدل ترتيب فقرات هذا البعد على المفهوم الواضح لعمال المؤسسة لضغوط العمل ،واهتمام المؤسسة ببعدي العمل اهتمام متوسط.

. المتوسط الحسابي لبعد ظروف العمل، قد بلغ (2.11) وانحراف معياري (0.48)، وقد احتلت العبارة رقم 8 (نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.23)، وانحراف معياري (0.90)، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم7 (مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين) بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.86)، كما جاءت العبارة رقم (6) (الضوضاء في مكان العمل قليلة) في المرتبة الثالثة ، بمتوسط حسابي (1.81) وانحراف معياري (0.89)، اما في المرتبة الأخيرة جاءت عبارة رقم (5) (تساعد الاضاءة في مكان العمل على اداء المهام بشكل مناسب) كما يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد جاء بدرجة متوسطة مما يدل على أنه بالرغم من الفهم الجيد لمفهوم هذا البعد من طرف موظفي المؤسسة إلا أنه يوجد إدراك متوسط لأهمية هذا البعد من طرف إدارتها.

. المتوسط الحسابي لبعد صراع الدور ، ، قد بلغ المتوسط الحسابي (1.94) وانحراف معياري (0.58) وهو بمستوى متوسط ، وقد احتلت العبارة رقم 10 (تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي ادائه بطريقة سليمة) . المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.26)، وانحراف معياري (0.87)، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم12 (اتعامل مع اكثر من مجموعة عمل و يوجد اختلاف فيما بينها) بمتوسط حسابي(2.13) وانحراف معياري (0.88) بمستوى متوسط، كما جاءت العبارة رقم (11) (يطلب مني تنفيذ اعمال متعددة متناقضة من عدة رؤساء.) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بمتوسط حسابي(1.75) وانحراف معياري (0.84) بمستوى متوسط ، وفي المرتبة الأخيرة جاءت عبارة رقم (09) (يطلب مني القيام باعمال تتناقض مع القيم و المبادئ العامة.) بمتوسط حسابي (1.61) وانحراف معياري (0.77)، كما يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد جاء متوسط مما يدل على الوعي و الفهم الحسن لمفهوم بعد صراع الدور من طرف عمال المؤسسة . .

المتوسط الحسابي لبعد الامان الوظيفي ، قد بلغ(1.89) وانحراف معياري (0.64) بمستوى متوسط وقد احتلت العبارة رقم 14(سأترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل افضل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.04)، وانحراف معياري (0.91)، بمستوى متوسط تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم13 (لا اشعر بالامان الوظيفي داخل المستشفى.) بمتوسط حسابي(2.04) وانحراف معياري (0.90) بمستوى متوسط ، كما جاءت العبارة رقم (15) (العمل الحالي غير مضمون لذلك ابحث حاليا عن وظيفة اخرى) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.58) وانحراف معياري (0.73) بمستوى قليل ، كما يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد جاء متوسط مما يدل على الإدراك المتوسط لأهمية بعد الامان الوظيفي وان المؤسسة اهتمامها بهذا البعد غير كافي رغم انه بعد مهم في ضغوط العمل .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة

من خلال ما تم طرحه من أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) ، نلاحظ أن اغلب المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير كانت بدرجة متوسطة ، وهذا ما يدل على وجود مستوى متوسط ، أي أن اهتمام المؤسسة بضغوط العمل اهتمام متوسط وغير كافي .

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة لأبعاد

العوامل التنظيمية

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعء عبيء العمل	2.21	0.60	01	متوسط
02	المتوسط العام لبعء ظروف العمل	2.11	0.48	02	متوسط
03	المتوسط العام لبعء صراع الدور	1.94	0.58	03	متوسط
04	المتوسط العام لبعء الامان الوظيفي	1.89	0.64	04	متوسط
05	المتوسط العام	2.04	0.33	--	متوسط

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط، فقد جاء في المرتبة الاولى بعد عبيء العمل بمتوسط حسابي (2.21) بمستوى متوسط وهذا يدل على النظرة السلبية لأفراد العينة لهذا البعد، فهم يرون انهم يشعرون بالتعب و الارهاق مقابل ما يطلب منهم من مهام وواجبات و كذلك الوقت المخصص غير كافي لأداء المهام و فوق طاقتهم وليس لديهم وقت للراحة ، يليها في المرتبة الثانية بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي (2.11) بمستوى متوسط ، يعني أن نظرة أفراد العينة لهذا البعد كانت سلبية نوعا ما الا انهم يرون تقصير من طرف الادارة في ظروف العمل المادية من ناحية التهوية و مساحات الغرف الغير مناسبة مع الموظفين والضوضاء والاضاءة في مكان العمل ، ثم جاءت في المرتبة الثالثة بعد صراع الدور بمتوسط حسابي (1.94) بمستوى متوسط ، أي وجود نظرة سلبية نوعا ما لأفراد العينة لهذا البعد ، فبالرغم من الفهم الواضح لعمال المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة بضغوط العمل ، إلا أن اهتمام المؤسسة بتطبيق هذا البعد متوسط وغير كافي، و اخيرا بعد الامان الوظيفي بأقل متوسط حسابي (2.04)، يبين عدم الرضا النسبي لأفراد العينة على عبارات هذا البعد .

عموما لدى المبحوثين في المؤسسة درجة موافقة متوسطة حول عبارات ضغوط العمل، ونظرة قد تميل إلى السلبية نوعا ما حول واقع ضغوط العمل في المؤسسة.

المطلب الثاني: تحليل و مناقشة النتائج التطبيقية.

الفرع الاول: تحليل نتائج الدراسة

ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-16) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية

		المتغير التابع ضغوط العمل	
Rho de Spearman	البعد الأول : الاتجاه	Coefficient de corrélation	-.275- ^{**}
		Sig. (bilatérale)	.008
		N	91
	البعد الثاني : القدرات	Coefficient de corrélation	-.114-
		Sig. (bilatérale)	.282
		N	91
	البعد الثالث : الدافعية	Coefficient de corrélation	-.321- ^{**}
		Sig. (bilatérale)	.002
		N	91
	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	Coefficient de corrélation	-.242- [*]
		Sig. (bilatérale)	.021
		N	91
العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية	البعد الأول : الهيكل التنظيمي	Coefficient de corrélation	-.401- ^{**}
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	91
	البعد الثاني : بيئة العمل المادية	Coefficient de corrélation	-.180-
		Sig. (bilatérale)	.088
		N	91
	البعد الثالث : نمط القيادة	Coefficient de corrélation	-.191-
		Sig. (bilatérale)	.070
		N	91
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	Coefficient de corrélation	-.137-
		Sig. (bilatérale)	.196
		N	91
	البعد الخامس : الأجور والحوافز	Coefficient de corrélation	-.064-
		Sig. (bilatérale)	.549
		N	91
	البعد السادس : التدريب	Coefficient de corrélation	-.096-
		Sig. (bilatérale)	.368
		N	91
المتعلقة بالعوامل التنظيمية	المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	Coefficient de corrélation	-.014-
		Sig. (bilatérale)	.895
		N	91
		Coefficient de corrélation	-.175-
		Sig. (bilatérale)	.097
		N	91
		Coefficient de corrélation	-.340- ^{**}
		Sig. (bilatérale)	.001
		N	91

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من جدول الارتباطات السابق بان جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة العوامل الشخصية والتنظيمية و ضغوط العمل كمتغير تابع ،سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية و ضغوط العمل و لكل (4,31%) وهي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة

قيمة إيجابية وضعيفة تؤكد الدور الفاعل للعوامل الشخصية والتنظيمية في تخفيض ضغوط العمل، حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (ضغوط العمل) بنسبة (1،32-%) بعد الدافعية، يليها بعد ادراك الدور الوظيفي بنسبة (2،24-%)، كما لاحظنا أن أضعف هذه العلاقات كانت مع المتغير المستقل القدرات بنسبة (4،11-%).

ويلاحظ أن العوامل الشخصية كمتغير مستقل كانت علاقتها بضغط العمل كمتغير تابع قوية حيث بلغت نسبة (-0.40%) بمستوى دلالة 0.000 وهو اقل من 05,0 وبالتالي على المؤسسة أن تعمل على تحسين العوامل الشخصية من خلال البحث عن نقاط القوة والضعف ومعالجتها .

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 05,0 حيث المتغيرات المستقلة هي (الاتجاه، القدرات، الدافعية، إدراك الدور الوظيفي، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، التدريب) والمتغير التابع (ضغوط العمل) ، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (2-17): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.314 ^a	.099	.089	.31960
a. Valeurs prédites : (constantes) b. Variable dépendante : المتغير التابع ضغوط العمل				

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغيرات مستقلة و ضغوط العمل كمتغير تابع هو (،31.4%) أي ان هناك ارتباط قليل و ضعيف، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (9،9%)، بمعنى (9،9%) من ضغوط العمل يعود للعوامل الشخصية والتنظيمية، والنسبة المتبقية (90.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

3: تباين خط الانحدار

جدول رقم (2-18): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^p						
Modèle l		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.997	1	.997	9.757	.002 ^a
	Résidu	9.091	89	.102		
	Total	10.088	90			

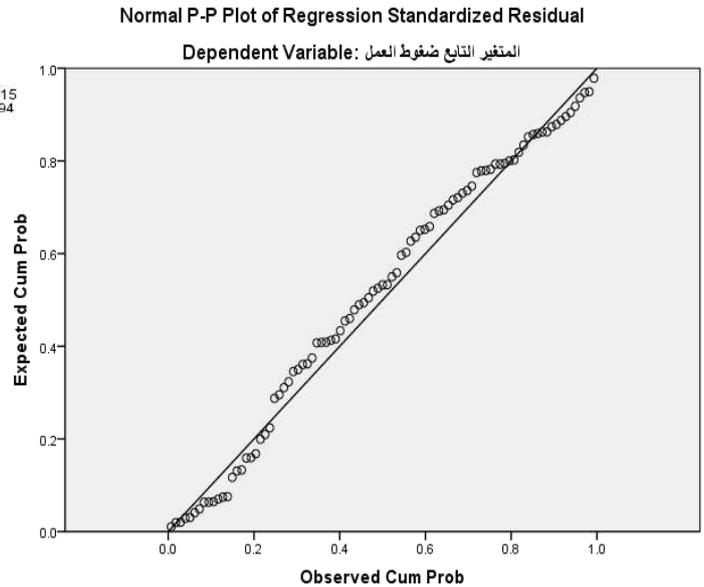
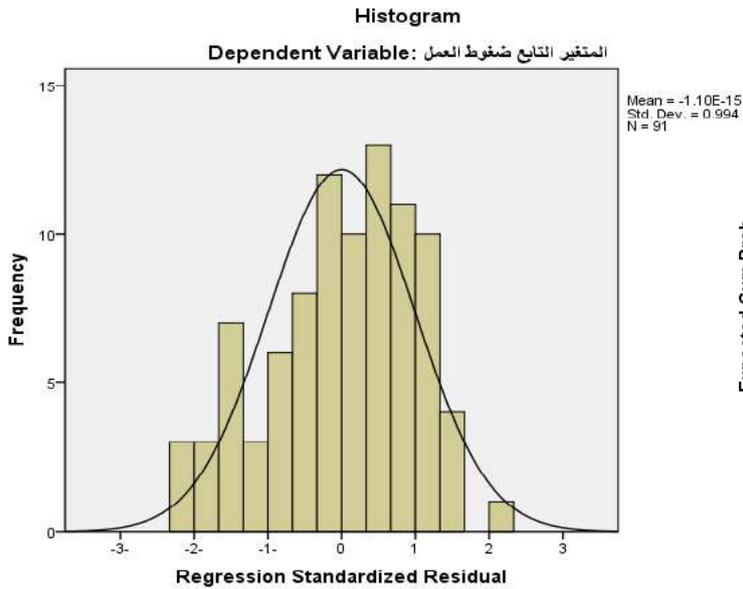
a. Valeurs prédites : (constantes). العوامل الشخصية المتغير المستقل الأول، العوامل التنظيمية المتغير المستقل الثاني.:

b. Variable dépendante : المتغير التابع ضغوط العمل

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.997 ومجموع مربعات البواقي هو 9.091 ومجموع المربعات الكلي يساوي 10.088،
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 89،
- معدل مربعات الانحدار هو 0.997 ومعدل مربعات البواقي 0.102،
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 9.757، مستوى دلالة الاختبار 0.002 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,5، فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.



1- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة
جدول رقم (2-19): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة.

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta	T		
1	(Constante)	2.891	0.274	10.551	.000	
	المتغير المستقل: العوامل الشخصية و التنظيمية	-.389	0.125	-.314	-.3.124	.002

Variable dépendante : المتغير التابع ضغوط العمل

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة

مقطع خط الانحدار يساوي 2.891 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغيرين المستقلين، وقبل التطرق لفرضيات ميل خط الانحدار للمتغيرين المستقلين، ندرس قيم Sig، حيث أن المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية قيمته (0.002) وهي أقل من 05،0 وتحقق الفرضية H_1 ، وقيمة Sig بالنسبة لقيمة الثابت هي (0.000) وهي أقل من 05،0 وتحقق الفرضية H_1 ، وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار:

$$Y = -0.389X + 2.891 - 0.38$$

X المتغير المستقل، Y المتغير التابع، فكلما تحسنت العوامل الشخصية بوحدة واحدة انخفض مستوى ضغوط العمل بـ (-0.389).

وبالتالي نستنتج أن العوامل الشخصية هي الأكثر أهمية وتأثير على ضغوط العمل من العوامل التنظيمية.

اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية، وأثرها على

ضغوط العمل

1- متغير الجنس:

جدول رقم (2-20): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل.

ANOVA					
المتغير التابع ضغوط العمل					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.003	1	.003	.026	.872
Intra-groupes	10.085	89	.113		
Total	10.088	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي (0.872) وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس وضغوط العمل، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على ضغوط العمل

2- متغير العمر:

جدول رقم (2-21): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل.

ANOVA					
المتغير التابع ضغوط العمل					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.301	3	.100	0.892	.449
Intra-groupes	9.787	87	.112		
Total	10.088	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للمؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة كانت قيمة $Sig= 0.449$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر وضغوط العمل، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على ضغوط العمل ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

3- متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (2-22): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل.

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.483	3	.161	1.457	.232
Intra-groupes	9.605	87	.110		
Total	10.088	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للمؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة " كانت قيمة $Sig= 0.232$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي و ضغوط العمل، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على ضغوط العمل، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

4- متغير الخبرة:

جدول رقم (2-23): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل.

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.924	3	.308	1.403	.254
Intra-groupes	10.098	46	.220		
Total	11.022	49			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للمؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة كانت قيمة $Sig= 0.254$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة و ضغوط العمل، ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على ضغوط العمل ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

– متغير الوظيفة:

جدول رقم (2-24): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على ضغوط العمل.

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.002	1	.002	0.21	.884
Intra-groupes	10.085	89	.113		
Total	10.088	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة للمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة كانت قيمة $Sig= 0.884$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الوظيفة و ضغوط العمل، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على ضغوط العمل ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

باعتبار وجود مشكلة في معادلة الانحدار الخطي سنلجأ للانحدار المتدرج للوصول إلى نموذج الدراسة المناسب:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل المتغيرات الشخصية والتنظيمية مع ضغوط العمل وذلك من خلال بعدين فقط هما الدافعية وإدراك الدور الوظيفي التي هي دالة إحصائية.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثالث : الدافعية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: العمل ضغوط التابع المتغير

من الجدول السابق نلاحظ ان المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة هما الدافعية وإدراك الدور الوظيفي.

الجدول الموالي (2_25) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

Récapitulatif des modèles ^c				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.340 ^a	.116	.106	.31658
2	.424 ^b	.180	.161	.30661

a. Valeurs prédites : (constantes) البعد الثالث : الدافعية
b. Valeurs prédites : (constantes) البعد الثالث : الدافعية، البعد الرابع : ادراك الدور الوظيفي
c. Variable dépendante : المتغير التابع ضغوط العمل

من الجدول السابق نلاحظ ان استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ثمانية متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما الدافعية وإدراك الدور الوظيفي وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (الدافعية وإدراك الدور الوظيفي) والمتغير التابع (ضغوط العمل) نسبة (42،4%) وهو دليل على وجود ارتباط ضعيف بينها، حيث أن (18%) من ضغوط العمل تعود إلى الدافعية وإدراك الدور الوظيفي والنسبة المتبقية (82%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل الدافعية فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (34 %) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا.

يوضح الجدول التالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول رقم (2-26) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA ^c					
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.168	1	1.168	11.650	.001 ^a
1 Résidu	8.920	89	.100		
1 Total	10.088	90			
2 Régression	1.815	2	.907	9.653	.000 ^b
2 Résidu	8.273	88	.094		
2 Total	10.088	90			

a. Valeurs prédites : (constantes) البعد الثالث : الدافعية
b. Valeurs prédites : (constantes) البعد الثالث : الدافعية البعد الرابع : ادراك الدور الوظيفي
c. Variable dépendante : المتغير التابع ضغوط العمل

من الجدول السابق نجد ما يلي:

مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.815 ومجموع مربعات البواقي هو 8.273 ومجموع المربعات الكلي يساوي 10.088،

- درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 88 ،
- معدل مربعات الانحدار هو 0.907 ومعدل مربعات البواقي 0.094،
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 9.653،
- مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,005، فرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (2-27) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2.773	.217		12.788	.000
البعد الثالث : الدافعية	-.272	.080	-.340	3.413-	.001
2 (Constante)	3.421	.324		10.552	.000
البعد الثالث : الدافعية	-.263	.077	-.329	3.410-	.001
البعد الرابع: ادراك الدور الوظيفي	-.250	.095	-.254	2.624-	.010

a. Variable dépendante : المتغير التابع ضغوط العمل

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة للدافعية وميل خط الانحدار بالنسبة ادراك الدور الوظيفي وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي: $y = 3.421 - 0.263X_3 - 0.250X_4$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.005 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأساليب المؤثرة على ضغوط العمل هي الدافعية وإدراك الدور الوظيفي.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء المقابلة الشخصية مع بعض العاملين والإطارات في المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة من اجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة:

كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغيرات مستقلة و ضغوط العمل كمتغير تابع.

1. العوامل الشخصية لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقة

المتوسط العام للعوامل الشخصية كان مرتفعا مما يدل على النظرة الإيجابية للعمال لأبعاد هذا المتغير حيث كانت نظرتهم ،

فيما يخص الاتجاه، يوجد لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة رضا نحو وظائفهم ويميلون إلى الاستقرار فيها ولو أن الرضا بشكل متوسط ، حيث توفر لهم وظائفهم قدرة مالية ومكانة اجتماعية مناسبة نوعا ما ، وقد يكون السبب في أن المؤسسة لا يباس بها باعتبارها تابعة للقطاع العمومي لها سمعة جيدة وقيمة عالية ومناصب العمال مضمونة لا يمكن للمؤسسة ان تطرد عمالها الا في حالات ، إلا أن البعض منهم يرى بأن المؤسسة لا توفر لهم مزايا متوفرة في المؤسسة أخرى، وقد يكون السبب نقص في بعض الامتيازات الاجتماعية، كالخدمات الطبية أو غيرها من الامتيازات التي يستفيد منها العمال وعائلاتهم حسب رأيهم. لكن المؤسسة تتوفر على امتيازات اجتماعية جد مميزة قد لا توفرها مؤسسات أخرى ففي مجال الخدمات الطبية توفر لعمالها وعائلاتهم (العلاج المجاني، إجراء التحاليل، إجراء العمليات مع تحديد سقف نصف المبلغ) في حالة عدم وجود هذه الخدمات داخل المستشفى ، في مجال الخدمات الاجتماعية توفر لهم (تنظيم الرحلات والمخيمات الصيفية وطنيا ودوليا الى تونس ، تنظيم العمرة)، بالإضافة إلى التعويضات الاجتماعية خاصة منها المتعلقة بحوادث العمل... الخ من الامتيازات التي قد لا تتوفر في مؤسسة أخرى، ولا تخضع هذه الامتيازات لتعقييدات إدارية ، باعتبار توجد مساعدة اجتماعية تتكفل بجميع الاجراءات الضرورية وهي متاحة لجميع العمال، أي أن الأشخاص الذين يرون نقص في مزايا المؤسسة يكون سببه الطموح الزائد للعمال، وانتظارهم دائما المزيد من الخدمات الجديدة.

فيما يخص القدرات، يمتلك العمال أهم القدرات التي تساعدهم على أداء وظائفهم بشكل جيد، أهمها تحمل مسؤولية الأعمال والاستعداد لمواجهة النتائج، تحليل المهام ومهارة النقاش والحوار، تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل، التعبير بطلاقة عن الأفكار وإحداث تغييرات في أساليب العمل من حين لآخر ، هذه القدرات التي تساعدهم على أداء مهامهم على أكمل وجه ، ويعود السبب في امتلاكهم لهذه القدرات اعتماد المؤسسة في عملية التوظيف على المؤهلات والقدرات التي يتم تحديدها ضمن شروط التوظيف بالإضافة إلى المحادثة بالنسبة للاختبارات على اساس الشهادة ، او على اساس الاختبارات التي تجريها المؤسسة والتي تكون نتيجتها اختيار واستقطاب أفضل الكفاءات ونمط التوظيف تحدده المؤسسة في المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية الذي تصادق عليه مصلحة التوظيف العمومي باعتبار انها مؤسسة عمومية .

فيما يخص الدافعية، يوجد مستوى دافعية للانجاز عالي لدى أفراد العينة، يعود سببه إلى وجود رغبة في التحدي لدى الأفراد لانجاز العمل مهما كان العمل صعب، والرغبة في النجاح التي تدفعهم للجهد والمثابرة، بذل الجهد والوقت من أجل تحسين القدرات والتفوق بين الزملاء، هذه الدافعية التي تساعدهم على إنجاز مهامهم، ويعود سبب النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول الدافعية هو استقطاب المؤسسة لأفضل الكفاءات (مهارات وقدرات عالية) تتولد لديها دافعية تسعى من خلالها لتحقيق الأفضل من الناحية الشخصية والتنظيمية.

. فيما يخص إدراك الدور الوظيفي، يملك أفراد العينة مستوى إدراك وفهم جيد لأدوارهم الوظيفية، وهذا راجع لمعرفتهم لمسؤولياتهم الوظيفية وإدراكهم الكبير للسلوكيات والأعمال التي تتطلبها وظائفهم، مما يجعلهم يتحملون مسؤولية أعمالهم واستعدادهم لمواجهة النتائج، هذا الإدراك الذي هو تصور كامل عن وظائفهم وما تحمله من مسؤوليات ومهام وسببه ما تقوم به مصلحة الموارد البشرية للمؤسسة سواء تعلق الأمر بعملية الاستقطاب أو الترقية الداخلية والترقية في الدرجات اما في ما يخص المناصب العليا تكون مركزية ، كما يتم تحديد التكوين المباشر بالنسبة للعمال الجدد، لتسهيل عملية إدماجهم بالمؤسسة خاصة بالنسبة للمرضين الذين لديهم ليسانس في علم التمريض يتم اخضاعهم الى تكوين تكميلي اما بالنسبة للأطباء تتكفل بهم وزارة الصحة واصلاح المستشفيات بتكوين داخلي من اجل الحصول على شهادة دراسات متخصصة ، حصول المؤسسة على أفضل الكفاءات ، التي تملك قدرات ومهارات عالية ، وإدراك وظيفي جيد ومستوى دافعية عالي.

إذا عند ترتيب العوامل الشخصية ومعرفة درجة الموافقة عليها والتي جاءت بمستوى مرتفع، أخذ الاتجاه أعلى مستوى ، ثم القدرات و يلبها الدافعية ، وأخيرا إدراك الدور الوظيفي. وكانت بهذا المستوى لان المؤسسة كانت تحسن الاختيار، بمعنى أن الاستقطاب كان جيدا يؤدي إلى اختيار الأشخاص ذوي الشخصية الجيدة وأصحاب الدافعية.

2. فيما يخص العوامل التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة

المتوسط العام للعوامل التنظيمية كان متوسط بمعنى لدى أفراد العينة نقص في الرضا حول واقع المتغيرات التنظيمية في المؤسسة ، حيث كانت نظرتهم،

فيما يخص بعد الهيكل التنظيمي، المتوسط الحسابي لبعده الهيكل التنظيمي كان بقيمة متوسطة تعكس وجود بعض النقائص في بناء الهيكل التنظيمي في الشركة من وجهة نظر المبحوثين، فهو قد لا يساعد على سرعة الإنجاز وذلك يرجع لكبر حجم المؤسسة وتعدد مصالحها وهو هرمي يوضح تدرج وتسلسل السلطة، كما يوجد نقص في وضوح الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات، وهذا قد يكون بالنسبة للعمال الذين لم يستفيدوا من التكوين في منصب العمل خاصة بالنسبة للأطباء ، بالإضافة إلى خروج نسبة كبيرة من الإطارات ذوي الخبرة الطويلة والمعلومات القيمة عن المؤسسة من اطباء و ممرضين إلى التقاعد والتي كان من الممكن الاستفادة من خبراتهم ونقل معارفهم بالنسبة للعمال الجدد، ومن جهة أخرى يوجد بعض من الوضوح من وجهة نظر المبحوثين حول الهيكل التنظيمي، أي كيفية توزيع السلطة والمسؤولية ومن ثم احترامهم للإداري من خلال خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة بمستوى متوسط في المؤسسة فعلى العموم الهيكل التنظيمي يوجد به بعض النقائص .

فيما يخص بعد بيئة العمل المادية، حسب رأي أفراد العينة تعتبر مناسبة نوعا ما ، وتساعد على أداء العمل وذلك لوجود أهم الوسائل مثل توفر التكييف لمواجهة الحرارة ، وظروف الأمن والسلامة والموارد والتجهيزات مثل التجهيزات المكتبية وأجهزة الإعلام الآلي، ووسائل الاتصال (الهاتف، الفاكس، شبكة النات)، كما يوجد عدم رضي حول نظافة المكان بحكم انه مستشفى متاح للعامة بمختلف الشرائح ونقص في الرضا حول الإضاءة والتهوية ، ويعود سبب ذلك إلى مقر العمل ، الذي هو عبارة عن مجموعة غرف ضيقة نوعا ما وهي تؤثر على الجانب النفسي للعمال وزيادة مصلحة جديدة وهي مصلحة الطب النووي .

فيما يخص **بعد نمط القيادة**، من وجهة أفراد العينة به العديد من النقائص ، حيث كانت نظرتهم سلبية بسبب عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات ، ويعود السبب في ذلك أن القرارات مركزية تعود إلى الإدارة العليا ، وتوجد بعض القرارات التي تتخذ على مستوى إدارة المؤسسة ، لكن دون إشراك العاملين، بالإضافة إلى قلة تحفيز الإدارة للعاملين لأداء مهامهم، فنظام الحوافز الموجود نظام عادي يخضع للتنقيط السنوي وغير محفز على الأداء، أما فيما يتعلق بالاجتماعات الدورية بين العمال والإدارة فهي قليلة ، ، المشاكل الخاصة بالعمل والصعوبات، الاختلافات الشخصية أو في مجال العمل، تقديم الاقتراحات النقاش والحوار حولها، يتم الفصل فيها واتخاذ القرار بشأنها من طرف هيئة استشارية ومجلس طبي يقوم بالتدخل ، وتوجد بعض القرارات الكبرى التي تتعدى صلاحياته ، تكون من طرف الوزارة الوصية ووزارة الصحة وإصلاح المستشفيات ، كما أن الإدارة من وجهة نظر الباحثين لا تشجع العمل بأسلوب فرق العمل للتقليل من التسلسل الهرمي، فهذا الأسلوب موجود فقط إلا في حالات المسعوية خاصة مثلا بخصوص حالة مريض، ويبقى تشجيع الإدارة للعمال على الحوار وتبادل الأفكار وتفويض بعض الصلاحيات بين المديرين والعمال، أيضا الثقة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والتأكيد على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام كلها أمور موجودة في نمط القيادة ولكن بدرجة متوسطة.

فيما يخص بعد الاتصال الإداري، دقة المعلومة، سهولة الحصول عليها، وصولها في الوقت المناسب (آنية المعلومة) وترجمتها كلها أمور تعني بان الاتصال جيد ، والإدارة توفر كل وسائل الاتصال من هواتف ، فاكسات و الانترنت، لكي تساعدها على إرسال وتحويل المعلومات خاصة أنها مؤسسة كبيرة ولها مصالح عديدة ، ويرى افراد العينة بان الاتصال الإداري يتم بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة، وانه يتم في كلا الاتجاهين مما يتيح لهم فرص إبداء الرأي والتعلم والتطور، كما يرون بأن هناك صعوبة في الحصول على المعلومة وقلة توفرها بدقة وفي الوقت المناسب مما أدى الى كثرة شكاوى الاطباء، خاصة وبشكل خاص إلى شخصية مسؤولين المصالح وعدم مرونتهم في التعامل ، مما خلق فجوة و فراغ كبير وحواجر بينهم وبين العمال ، مما أدى إلى صعوبة الحصول على المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب.

فيما يخص بعد الأجور والحوافز، قلة مستوى الرضي فيما يتعلق ببعد الأجور والحوافز، حيث يرون بأن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع المؤهل العلمي الذي يجوزتهم، ربما يعود السبب في ذلك إلى المقارنة بين ما يحصلون عليه في المؤسسة من أجر، وما كان من الممكن أن يحصلوا عليه في شركات خاصة بنفس المؤهل، خاصة أن المؤسسة تعمل على منح الأجور لعمالها حسب مؤهلاتهم، وفق الدرجة المخصصة لكل مؤهل، كما أنهم يرون بان المؤسسة لا تمنح لهم مكافآت متنوعة تحسن من أدايتهم ، وقد يكون السبب في ذلك هو نظام المكافآت الموجود بالمؤسسة ، حيث ان المكافآت فردية فهي تمنح كل 3 أشهر، وتسمى منحة المردودية ويخصص لكل عامل استمارة تنقيط من اهم محتواها الانضباط و السلوك، المحافظة على اللوازم المكتبية وكمية العمل المبذول ، يشرف عليه المسؤول المباشر ويعمل على اعطائه العلامة من 1 إلى 30 وتحسب كالأتي (منحة المردودية) = (الأجر القاعدي للعامل + الخبرة) X عدد الايام الحضور X النقطة . مع اقتطاعات الضمان الاجتماعي والضريبة على الدخل الاجمالي من اجل الحصول على صافي الدخل ، ويمكن أن يكون هناك نوع من التحيز ولا يكون التقييم على حسب الأداء، بالإضافة إلى ذلك يعتبر الأفراد العاملين بالمؤسسة أن مستوى الأجور لا يرتبط بنتائج الأداء وكما سبق الذكر فهو مرتبط بالدرجة حسب المؤهل العلمي والخبرة ، اي لا يكون بحجم العمليات او عدد استشارات المرضى التي قام بها الأطباء وبالتالي هناك مساواة بين الطبيب الذي يبذل مجهود و الطبيب الذي لا يبذل مجهود .

كما يرى البعض أن مستوى الأجر الحالي لا يساعدهم على العمل بشكل أفضل وأنه لا يكفي لسد متطلبات المعيشة وقد كانت بمستوى موافقة متوسطة.

بعد التدريب، بالرغم من ان برامج التدريب تساهم في تحسين مهارات وإمكانيات العمال ، وتزيدهم ثقة بأنفسهم ومستوى نشاطهم، ويستخدمون المعارف والمهارات المكتسبة منها في تحسين أداءهم لأعمالهم، إلا أنهم يرون بأنها غير متاحة للجميع ويعود السبب في ذلك إلى إجراءات التدريب التي تقوم بها المؤسسة ، ففي كل سنة تقوم المؤسسة بتحضير مخطط التكوين، تحضيراً لتدريبات السنة القادمة ، ويتم المصادقة عليه من طرف مصالح الوظيفة العمومية ، اي على أساس الاحتياجات يتم برمجته التدريب ، وقد يكون عدم الرضا لأفراد العينة حول إتاحة التدريب للجميع، ربما سببه التحيز الشخصي للمسؤول وإعطائه حق التدريب لعامل على حساب عامل آخر دون النظر للأداء، كما تتم برمجته دورات تدريبية بمنح دولية قصيرة المدى تتكفل بها الوزارة الوصية مع تحديد الدول.

إذا فيما يخص واقع العوامل التنظيمية في المؤسسة ، كانت لا تحقق مستوى رضا عالي بالنسبة لأفراد العينة وقد كانت مرتبة كما يلي:

الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية ، نمط القيادة، الاتصال الإداري ، التدريب والأجور والحوافز .

مناقشة النتائج الإحصائية:

1-العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال الجدول رقم(2-17) الذي يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية يتضح بان جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات سلبية بين المتغيرات المستقلة العوامل الشخصية والتنظيمية و ضغوط العمل كمتغير تابع ، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى ، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية وضغوط العمل ككل (4,31%) وهي قيمة إيجابية وضعيفة، تؤكد وجود علاقة عكسية ضعيفة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

2- دراسة معاملات خط الانحدار

من الجدول رقم (2-19) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة ، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي: $Y = -0.389X + 2.891 - 0.38$ ، X المتغير المستقل، Y المتغير التابع، حيث يمثل (X) العوامل الشخصية ، و(Y) ضغوط العمل وحسب المعادلة العلاقة بينهما علاقة عكسية ضعيفة ، فلما نحسن من العوامل الشخصية بوحدة واحدة ينخفض ضغوط العمل ب(0.389-)، وبالتالي نستنتج أن العوامل الشخصية هي الأكثر أهمية وتأثير على ضغوط العمل من العوامل التنظيمية ، وعلى إدارة المؤسسة أن تعمل على الاهتمام بالعوامل الشخصية وتحسينها ، من خلال البحث عن النقص ومعالجتها، طبعاً دون إهمال العوامل التنظيمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع ، قمنا بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

وحسب الجدول التحليل الإحصائي يتضح لنا بقاء بعدين فقط، البعد الثالث(الدافعية)، والبعد السادس (ادراك الدور الوظيفي .

معادلة خط الانحدار

الجدول رقم (2-25) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقلين (الدافعية و إدراك الدور الوظيفي والمتغير التابع (ضغوط العمل) نسبة (42.4 %) وهو دليل على وجود إرتباط عكسي ضعيف بينها، حيث أن (18%) من ضغوط العمل تعود إلى نمط الدافعية وإدراك الدور الوظيفي والنسبة المتبقية (82%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علماً أن الفضل الأكبر في هذا الإرتباط الخطي يعود للمتغير المستقل نمط الدافعية فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (34%) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الإستبيان الذي قمنا بتحليله سابقاً.

وحسب الجدول رقم(2- 27) الذي يوضح قيم معاملات خط الإنحدار بطريقة Stepwise للمؤسسة الإستشفائية مُجد بوضياف ورقة على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الإنحدار كما يلي:

$y=3.421-0.263X3-0.250X4$ المتغير المستقل الأول(الدافعية)، $X4$ المتغير المستقل الثاني(إدراك الدور الوظيفي)، Y المتغير التابع، وجود تأثير لأبعاد العوامل الشخصية (الدافعية ،إدراك الدور الوظيفي) على ضغوط العمل

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية عمال المؤسسة الاستشفائية مُجَد بوضياف ورقلة حول واقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية ، حيث تم التطرق فيه إلى المؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية ، حيث اقتصر على 91 استبيان صالح للتحليل الاحصائي ، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية Spss، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي:

- بحيث اتضح أن هناك مستوى عال من مفهوم العوامل الشخصية لدي العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات.
- اهتمام المؤسسة بالناحية التنظيمية اهتمام متوسط ويعتبر غير كافي.
- اهتمام المؤسسة بضغوط العمل اهتمام متوسط وغير كافي.
- اتضح بأنه لا يوجد أثر للعوامل التنظيمية على ضغوط العمل.
- العوامل الشخصية تؤثر على ضغوط العمل من خلال بعديها الدافعية و ادراك الدور الوظيفي فقط.



لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية ، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما الفصل الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث و التعمق في إشكاليته و الإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية حالة المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقة .

1- اختبار الفرضيات:

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

- **الفرضية الأولى:** مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية كان منخفض، تم نفيها .
- **الفرضية الثانية:** هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية، تم نفيها
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة عكسية قوية بين العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة و ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية من جهة أخرى. تم نفيها
- **الفرضية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة تم نفيها.

2- نتائج الدراسة:

- اتضح أن هناك مستوى عال من مفهوم العوامل الشخصية لدي العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات.
- اهتمام المؤسسة بالناحية التنظيمية إهتمام متوسط ويعتبر غير كافي .
- اهتمام المؤسسة لضغوط العمل إهتمام متوسط وغير كافي.
- لا توجد فروق بين إجابات الباحثين فيما يتعلق الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة.
- العلاقة الإرتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل و ضغوط العمل كمتغير تابع علاقة عكسية ضعيفة، والعوامل الشخصية علاقتها كانت أقوى بضغوط العمل عن طريق بعدها الدافعية، يليه إدراك الدور الوظيفي .
- العوامل الشخصية هي الأكثر أهمية وتأثير على ضغوط العمل من العوامل التنظيمية، فالدافعية كان لها أكبر دور فعال وأثر على ضغوط العمل .
- من بين أهم العوامل التي أثرت على ضغوط العمل ، هو بعد إدراك الدور الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- لا يوجد أثر للعوامل التنظيمية على ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة .

1- التوصيات:

- يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقاً من النتائج وتمثل فيما يلي:
- زيادة الإهتمام بالإتصال و الإجتماعات الدورية بين الرؤوساء والمرؤوسين والتي تساهم في حل بعض المشاكل في الوقت المناسب .
 - إعتقاد أسلوب المناقشة والحوار وتبادل الأفكار والمقترحات مع العمال لمعرفة طموحاتهم وآمالهم الوظيفية.
 - إعتقاد نمط القيادة التشاركي بدل نمط القيادة التقليدي الهرمي، الذي من خلاله يتم إشراك العمال في القرارات.
 - توفير الإضاءة الكافية ، النظافة ، مساحات غرف ، التهوية وهذا قد يشكل حافز يساعد العاملين على إنجاز مهامهم.
 - تفعيل نظام الحوافز على أسس ومعايير مهنية من أجل زيادة الحماس وتعزيز الدافعية لإنجاز المهام المطلوبة ورفع مستواهم المعيشي .
 - توصيف الوظائف وتحديد المهام والمسؤوليات الموكلة للموظف من طرف المؤسسة في إطار وظيفته وذلك بالتنسيق بينه وبين وظيفته من طرف الرئيس المباشر فدوره هام في التقليل من ضغوط العمل .
 - تكافؤ الفرص في جميع الأقسام وزيادة الإهتمام بالعنصر البشري و تطويره وتأهيل القدرات الفكرية و البدنية لهم عن طريق التدريب الخاص والمستمر وتعزيز الإمكانيات اللازمة من خلال دراسة تحليل الإحتياجات على أسس موضوعية.
 - وضوح القواعد والنظم التي تحكم العمل الوظيفي في المؤسسة و تقييم الاعمال بشكل عادل وتوفير البيانات والمعلومات الدقيقة لتسهيل العمل .
 - تفويض للعاملين صلاحيات أوسع لغرض تسهيل إنجاز الأعمال بشكل أكثر إنسيابية .
 - إهتمام الإدارة بتحسين ظروف العمل وتوفير مناخ إجتماعي وتنظيمي لتقليل ضغوط العمل .
 - توجيه قدرأكثر والاهتمام والعناية بالرعاية النفسية .
 - تنمية قدرات العاملين لممارسة الدور الوظيفي على النحو واضح للتهوض بأعباء الوظيفة و مسؤولياتها .
 - ضرورة إهتمام إدارة المؤسسة بالسيطرة على المصادر الأساسية التي من شأنها أن تخلق ضغوطات شديدة لدى عمال المؤسسة و محاولة التصدي لها و مساعدة الأفراد في التخلص منها .
 - اجراء المزيد من الدراسات التي تربط العوامل الشخصية و التنظيمية مع ضغوط العمل لانها تعرف نقص.

2- آفاق البحث:

وفي ختام البحث وبناءاً على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث على سبيل المثال:

- أثر الدافعية على ضغوط العمل .
- أثر إدراك الدور الوظيفي على ضغوط العمل .
- الأجور و الحوافز وعلاقتها بضغط العمل .
- أثر النمط القيادي التشاركي في التخفيف من ضغوط العمل .
- أثر بيئة العمل المادية على ضغوط العمل .
- اثر مساهمة التدريب في ضغوط العمل .
- العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بتحقيق الرضا الوظيفي .
- العوامل الشخصية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالإنتماء الوظيفي



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- 1- محسن احمد الخضير ، الضغوط الإدارية : الظاهرة ، الأسباب ، العلاج ، القاهرة: مكتبة مدبولي ، 1991.
- 2- وافية احمد الهنداوي، استراتيجيات التعامل مع الضغوط، الإمارات العربية المتحدة، مكتبة الإدارة العربية، 1994.
- 3- فوزي عبد الخالق فائق،، ضغوط العمل الوظيفي، مكتبة الحرير، الرياض، 1996.
- 4- فتحي احمد دياب ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال الحديثة دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى 2013 .
- 5- عبد الرحمان بن احمد هيجان، المدخل الإبداعي لحل المشكلات أكاديمية نايف العربية الرياض 1999. 6- قاسم علوان 'نجوى أحمد، إدارة الوقت : مفاهيم وعمليات وتطبيقات' دار الثقافة للنشر و التوزيع الأردن 2009.
- 7- الهاشمي لوكيا، 'فتيحة بن زروال، 'الإجهاد' الهدى للطباعة والنشر والتوزيع' عين مليلة الجزائر 2006.
- 8- العميان محمود' السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ' دار وائل للنشر و التوزيع' الطبعة الأولى عمان.
- 9- علي حمدي، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل ، المكتبة الجامعية، طبعة 2، مصر، 2000.
- 10- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 11- فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، طبعة 2، القاهرة، 2001.
- 12- حسين حريم، السلوك التنظيمي ، دار حامد للنشر، الطبعة 3، عمان، الأردن، 2009.
- 13- خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة) ، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان- الأردن، 2009.
- 14- محمود عميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005.
- خضير فريجات وآخرون، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر، الطبعة 1، عمان، 2008.
- 15- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.
- 16- احمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 17- أحمد صفر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات ، دار الجامعة القاهرة 1989.

2_ الأطروحات والمذكرات:

- 1- ابن خرور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بومرداس بلدية العوينات ولاية تبسة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع جامعة خيضر بسكرة، غير منشورة 2010-2011.
- 2- شاطر شقيف، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية لمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغنتز جيجل، مذكرة ماجستير ادارة اعمال جامعة المجد بوقرة بومرداس 2009، غير منشورة -2010.
- 3- محمد صلاح ابو العلا، ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير ادارة اعمال الجامعة الاسلامية غزة، غير منشورة 2009.

- 4- عيسى ابراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على اداء العاملين دراسة ميدانية في الفنادق الاردنية فئة خمسة نجوم، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ،غير منشورة 2009.
- 5- وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي دراسة مسحية على حراس الامن العاملين بشركات الحراسات الامنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير علوم ادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، غير منشورة، 2007 .
- 6- احمد بن مُجَّد الغانم،العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور وعلاقتها بادائهم، مذكرة ماجستير في العلوم الأمنية،جامعة نايف العربية، غير منشورة 2006 .
- 7- قامون سمية، العوامل التنظيمية و الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الاطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع جامعة مُجَّد لمن دباغين سطيف 2، غير منشورة 2014.
- 8- بن الشيخ سارة،دراسة تحليلية للعوامل المحددة لاداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية- دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود،أطروحة دكتوراه،تخصص إدارة وتسيير المنظمات،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،غير منشورة 2016-2017 .
- 9- عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير،الجامعة الإسلاميةغزة،غير منشورة،2009.
- 10- مالكي مُجَّد امين،العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي،مذكرة ماجستير في العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة سطيف،غير منشورة 2016.
- 11- سليم السقا، اثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات "دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، غير منشورة، 2009.
- 12- مبارك بن فالخ الدوسري،'ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود،رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض السعودية غير منشورة ،2010.
- 13- احمد محمود خالد الحلبي،اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية،رسالة ماجستير،جامعة الشرق الأوسط،الأردن،غير منشورة 2011.
- 14- تغريد زياد عمار، اثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية و الاطادمية في الجامعات الفلسطينية قطاع غزة مذكرة ماجستير في ادارة اعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية غزة، غير منشورة 2006.

3_ الملتقيات والمجلات و الدراسات و المقالات :

- 1- موسى سلامة اللوزي وعمر عطية الزهراني،العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية دراسة تحليلية،مجلة دراسة العلوم الإدارية،المجلد39،العدد1، 2012.
- 2- بيان حرب،علي ميا،سومر اديب ناصر،دراسة تحليلية لاداء الافراد العاملين في المصاريف العامة في محافظة اللاذقية والعوامل المؤثرة فيه، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد(30)، العدد2، 2008.

- 3- رشيد مناصرية ،سارة بن الشيخ اثر المحددات التنظيمية على اداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء - حاسي مسعود-مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية على اداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء -حاسي مسعود-مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير العدد 09-2016 .
- 4-سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي، مقال منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 36 سنة 2013 .
- 5- مؤيد عبد الكريم شاکر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية المجلة 4 العدد 9 السنة 2012 .
- 6-سمير احمد عسکر ، متغيرات ضغط العمل ، مجلة الإدارة العامة ، 1988.
- 7-يوسف عبد عطية بحر ، توفيق عطية توفيق العجلة ، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالاداء الابداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام، الجامعة الاسلامية بغزة2010.
- 8-احمد فاروق مُجد صالح، اثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين ،دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية كلية الخدمات الاجتماعية، قسم المجالات ،جامعة الفيوم مصر 2009 .
- 9-عمر وصفي عقلي واخرون اختيار المتغيرات التنظيمية و الفردية في تشكيل ضغط العمل ،دراسة استطلاعية في الجامعات السورية 2008.
- 10-ايمان عبد الرضا مُجد ، تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي ،دراسة استطلاعية تحليلية لاراء عينة من اعضاء التدريس في معهد الادارة التقني الزعفرانية ، مجلة التقني المجلة الثلاثون العدد 4-2017 .
- 11-جوان فاضل المهدي ، ادارة الوقت وضغوط العمل- العلاقة و التأثير - دراسة تحليلية قصدية على رؤساء الاقسام في المعهد التقني بابل ،مجلة العلوم الانسانية كلية التربية للعلوم الانسانية المجلة 24 العدد الثاني حزيران 2017.
- 12-نصيرة قاسم ، مُجد البشير غوالي ، اثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات بالجزائر في التزامهم باخلاقيات المهنة دراسة ميدانية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر .
- 13-صفاء ناية مُجد ،الهام عزيز عبد الكريم ،اثر ضغوط العمل في فاعلية الاداء الوظيفي دراسة حالة مديرية تربية محافظة النجف الاشرف .
- 14-سعدون حمود جثير ، حسين وليد حسين ، علاقة اثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل دراسة استطلاعية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية المجلة 22 العدد87 .
- 15-كفاح عباس محميد ، اثر العدالة التنظيمية على ضغط العمل الاطاديمي دراسة استطلاعية في كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة تكريت ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية المجلد 6العدد 2 ، 2016 .
- 16-وسام ابراهيم موسى ، اثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ،قسم الادارة الصناعية كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية المجلد 21 العدد 81لسنة 2015 .
- 17-رنا ناصر صبر ، اثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي ،دراسة تحليلية لاراء عينة من المرضى والمرضات في مستشفى البرموك التعليمي ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السابع والثلاثون 2013 .
- 17-الهام مُجد الحمداي ، تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل دراسة ميدانية في دور الدولة الايوائية ،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية المجلد 20العدد 76 لسنة 2014.

- 18-حسين علي الزعبي ، العلاقة بين العوامل الشخصية ومستوى الادراك لاهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات في عملية الرشاد الاكاديمي دراسة تطبيقية في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، مقال قسم نظم المعلومات الادارية ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية جانفي 2006 .
- 19-خالد يوسف الزعبي ، اثر مصادر ضغط العمل على مستوى اداء الفرد ، دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك الاردن ،دراسات العلوم الادارية المجلة 36 العدد 1، 2009 .
- 20-ميسون عبد الله احمد ، دور العوامل الشخصية لمتخذي القرارات على فاعلية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الادوية و المستلزمات الطبية في نينوى المجلة العراقية للعلوم الادارية ،العدد التاسع والعشرون كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل لا يوجد تاريخ .
- 21-نجيب عبد المجيد نجم ، تأثير الخصائص التنظيمية على ولاء العاملين -مدخل استراتيجي -المعهد التقني الجويحة العدد 203 لسنة 2012 .
- 22-اثمار عبد الرزاق مُجَّد ، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني نينوى، مدرسة الكلية التقنية الادارية الموصل ،العدد112 المجلد 35 لسنة 2012 .
- 23-الاء عبد الموجود العاني ،رغد سالم علي الطائي ،تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الاطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل دراسة تحليلية مقارنة مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية المجلة 5 العدد 2 . 2015

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1-Jarunee Saetang et al, factors affecting perceived job performance among staff a case study of Ban Karuna juvenile vocational Training center for boys, The Journal of Behavioral Science, vol5, No1, 2010).

2 -demet leblebici impact of workplace Quality on productivity case study of a bank in turkey employee's 2012.

3 -David Giauque, et al, les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses: l'importance d'un pilotage participatif, Revue française d'administration publique, 4-n128, 2008

4-Bratt, et al" influence of stress and nursing marion and kelber leadership on job satisfaction _pediatric intensive _care unit Nurses American journal of critical care also Viejo sep 2002.



الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الاشكال
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية
03	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل.....
03	الفرع الأول: مفهوم وانواع ضغوط العمل.
05	الفرع الثاني: عناصر و مصادر ضغوط العمل
07	المطلب الثاني: ادارة ضغوط العمل.
07	الفرع الأول: اساليب ادارة ضغوط العمل
08	الفرع الثاني: الاثار المترتبة على ضغوط العمل
10	المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية والتنظيمية.....
10	الفرع الاول: مفهوم العوامل الشخصية.....
13	الفرع الثاني: مفهوم العوامل التنظيمية
16	المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية
16	المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية
16	الفرع الاول: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية و التنظيمية
16	دراسة الاولى : رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ
16	دراسة الثانية :مالكي مُجَّد امين
17	دراسة الثالثة :سمية قامون
17	دراسة الرابعة : يوسف عبد عطية بحر ،توفيق عطية توفيق العجلة
18	دراسة الخامسة :احمد بن مُجَّد الغانم
19	الفرع الثاني : الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل

19	الدراسة الاولى: سحراء انور حسين
19	الدراسة الثانية: ابن خروور خير الدين
20	الدراسة الثالثة: شاطر شقيف
20	الدراسة الرابعة: مُجّد صلاح الدين ابو العلا
21	الدراسة الخامسة: عيسى ابراهيم المعشر
21	الدراسة السادسة: عبد القادر سعيد نبات
21	الدراسة السابعة : وليد المحسن الملحم
22	الفرع الثالث : الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية والتنظيمية و ضغوط العمل
22	الدراسة الاولى: الاء عبد الموجود العاني ،رغد سالم علي الطائي
22	الدراسة الثانية: الهام مُجّد الحمراوي
22	الدراسة الثالثة: اثمار عبد الرزاق مُجّد
23	الدراسة الرابعة : مؤيد عبد الكريم شاطر نقيب
23	الدراسة الخامسة :احمد فاروق مُجّد صالح
24	الدراسة السابعة عمر وصفي عقلي واخرون
24	الدراسة الثامنة: تغريد عمار زياد
25	المطلب الثاني:الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
25	الدراسة الاولى : Demet Leblebici
25	الدراسة الثانية : دراسة et al, Jarunee Saetang
25	الدراسة الثالثة : et al, David Giauque
26	الدراسة الرابعة : et al, Bratt
27	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل و العوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة الاستشفائية مُجّد بوضياف ورقة	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
31	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
31	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
34	الفرع الثاني: منهجية الدراسة.....
34	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

34	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
35	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
36	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
36	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
36	الفرع الأول : خصائص عينة الدراسة
38	الفرع الثاني : تحليل البيانات
49	المطلب الثاني : تحليل ومناقشة النتائج التطبيقية
49	الفرع الأول: تحليل نتائج الدراسة
57	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
63	خلاصة الفصل الثاني
65	الخاتمة
68	المراجع
73	الفهرس
77	الملاحق



الملاحق

ملحق رقم 01 استبيان خاص بأثر العوامل الشخصية و التنظيمية على ضغوط العمل

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة"، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة. ولكم منا كل الشكر والتقدير. دربا لي يسمينة

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية:

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الاتجاه				
1.	لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً			
2.	عملي يوفر لي فرص النمو والتطور والرقي			
3.	انا راض ومرتاح بالعمل			
4.	يوفر لي عملي مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر			
البعد الثاني : القدرات				
5.	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار			
6.	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل			
7.	امتلك القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة			
8.	أتحمل مسؤولية المهام التي أووديتها و نتائجها.			
9.	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل من حين لآخر			
البعد الثالث : الدافعية				
10.	إن رغبتى في النجاح تدفعني للجد والمثابرة			
11.	لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعباً			
12.	أبدل كل جهدي لأكون متفوقاً بين زملائي			
13.	أبدل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي			
البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي				
14.	أدرك جميع المهام و المسؤوليات الموكلة لي			
15.	لدي اطلاع بالسلوكيات و الاعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها.			
16.	أعرف جيداً مسؤولياتى الوظيفية			
17.	تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني إنجازها في إطار وظيفتي بوضوح			

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية:

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الهيكل التنظيمي				
1.	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة			
2.	تناسب تخصصات العاملين بالمؤسسة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم في المؤسسة			
3.	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز			
4.	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في المؤسسة			
البعد الثاني : بيئة العمل المادية				
5.	توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل			
6.	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة			
7.	مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء			
8.	توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة في مكان العمل			
9.	توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين			
البعد الثالث : نمط القيادة				
10.	تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام			
11.	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار			
12.	تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق			
13.	يفوض المديرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للموظفين			
14.	تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم			
15.	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين			
16.	تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين الموظفين والإدارة لمناقشة مختلف القضايا			
البعد الرابع : الاتصال الإداري				
17.	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة			
18.	توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات			
19.	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة			
20.	الاتصال في المؤسسة يتم في كل الاتجاهين بين الإدارة والعمال			
البعد الخامس : الأجور والحوافز				
21.	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي			
22.	الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة			
23.	مستوى الأجر الحالي يساعدي على العمل بشكل أفضل			
24.	نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء في العمل			
25.	تمنح المؤسسة العمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل			
البعد السادس: التدريب				
26.	توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام			
27.	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها			
28.	تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العمال بأنفسهم ومستوى ادائهم			
29.	يستخدم العمال معارفهم و مهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم			

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بضغوط العمل :

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: عبء العمل.				
1.	الوقت المخصص لا يسمح بأداء ما هو مطلوب مني.			
2.	أشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام.			
3.	العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد.			
4.	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام.			
البعد الثاني : ظروف العمل				
5.	على أداء المهام بشكل مناسب تساعد الإضاءة في مكان العمل			
6.	الضوضاء في مكان العمل قليلة.			
7.	مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين.			
8.	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل.			
البعد الثالث : صراع الدور				
9.	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة			
10.	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بطريقة سليمة.			
11.	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة متناقضة من عدة رؤساء..			
12.	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها			
البعد الرابع : الأمان الوظيفي				
13.	لا أشعر بالأمان الوظيفي داخل المستشفى			
14.	سأترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل.			
15.	العمل الحالي غير مضمون لذلك أبحث حالياً عن وظيفة أخرى.			

المحور الرابع : معلومات متعلقة بالموظف:

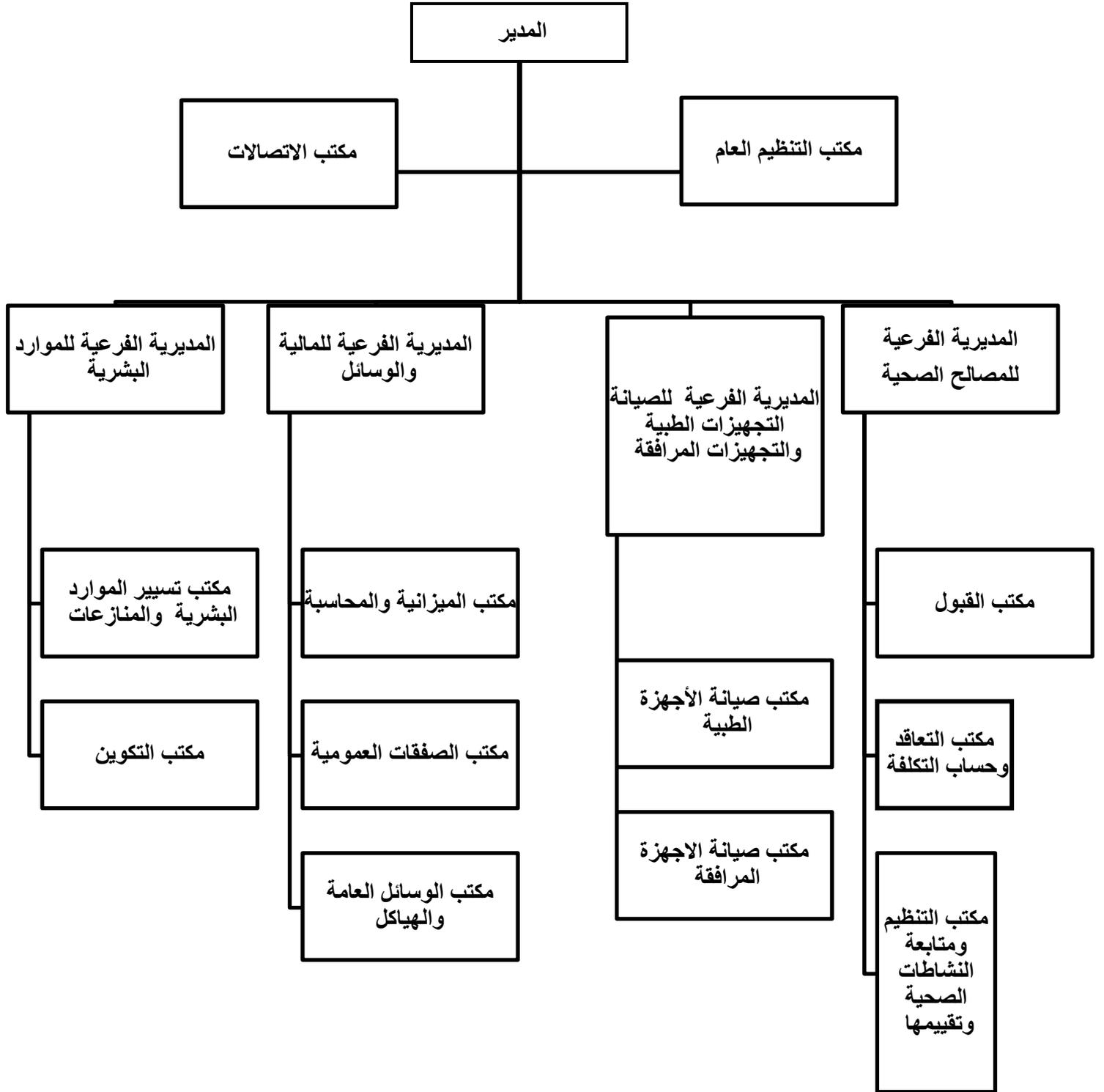
	الجنس	
	ذكر	أنثى
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة
	أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة
مستوى التعليم	ثانوي أو أقل	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس
	ماجستير أو أعلى	دكتوراه
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
	أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة
الوظيفة	ممرض	طبيب

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

ملحق رقم 02: قائمة الاساتذة المحكمين

مكان العمل	إسم الأستاذ
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	عرابة لحاج
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	بن تفات عبد الحق
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	أسماء يوسف
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	قداش سمية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	تبيشات سلوى
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	حورية بلطرش

الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة



ملحق رقم 04: نتائج تحليل استبيان أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة

معام اتساق الفاكرونخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	61

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	21	23.1	23.1	23.1
2.00	70	76.9	76.9	100.0
Total	91	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	39	42.9	42.9	42.9
2.00	30	33.0	33.0	75.8
3.00	18	19.8	19.8	95.6
4.00	4	4.4	4.4	100.0
Total	91	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	24	26.4	26.4	26.4
2.00	47	51.6	51.6	78.0
3.00	2	2.2	2.2	80.2
4.00	18	19.8	19.8	100.0
Total	91	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	36	39.6	39.6	39.6
2.00	26	28.6	28.6	68.1
3.00	10	11.0	11.0	79.1
4.00	19	20.9	20.9	100.0
Total	91	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	70	76.9	76.9	76.9
2.00	21	23.1	23.1	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
P1	91	2.4396	.88454
P2	91	2.3956	.81485
P3	91	2.2527	.87678
P4	91	2.1648	.88523
P5	91	2.6264	.60825
P6	91	2.5604	.63611
P7	91	2.7033	.62351
P8	91	2.9451	.27336
P9	91	2.5934	.64941
P10	91	2.8681	.37145
P11	91	2.5824	.70025
P12	91	2.6374	.70737
P13	91	2.6703	.63342
P14	91	2.8132	.44502
P15	91	2.7143	.58282
P16	91	2.9231	.34094
P17	91	2.3077	.83921
C1	91	1.8901	.82260
C2	91	2.0879	.89005
C3	91	1.7473	.81094
C4	91	1.9231	.81963
C5	91	1.5495	.77837
C6	91	1.8462	.89347
C7	91	1.6484	.80793
C8	91	2.4945	.77994
C9	91	1.6484	.80793
C10	91	1.8462	.82896
C11	91	1.6044	.78711
C12	91	1.8352	.82008
C13	91	1.9231	.76348
C14	91	1.7363	.80049
C15	91	1.9341	.80003
C16	91	1.8901	.84919
C17	91	1.8022	.74863
C18	91	1.6044	.78711
C19	91	1.6044	.75835
C20	91	1.9780	.78850
C21	91	1.7253	.88275
C22	91	1.6593	.87203
C23	91	1.5495	.77837
C24	91	1.5055	.72070
C25	91	1.4835	.73579
C26	91	1.4176	.71594
C27	91	1.5385	.73496
C28	91	1.6264	.76954
C29	91	2.2527	.86401
s1	91	1.8462	.86824
s2	91	2.5165	.77978
s3	91	2.2857	.83381
s4	91	2.2198	.86669
s5	91	2.1978	.90945
s6	91	1.8132	.89333
s7	91	2.2198	.86669

s8	91	2.2308	.90771
s9	91	1.6154	.77128
s10	91	2.2637	.87984
s11	91	1.7582	.84775
s12	91	2.1319	.88454
s13	91	2.0440	.90569
s14	91	2.0440	.91787
s15	91	1.5824	.73130
البعد الأول : الاتجـاه	91	2.3132	.60621
البعد الثاني : القدرات	91	2.6857	.35169
البعد الثالث : الدافعية	91	2.6896	.41890
البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	91	2.6896	.34022
العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية	91	2.5945	.26584
البعد الأول : الهيكل التنظيمي	91	1.9121	.63067
البعد الثاني : بيئة العمل المادية	91	1.8374	.53243
البعد الثالث : نمط القيادة	91	1.8205	.50992
البعد الرابع : الاتصال الإداري	91	1.7473	.56580
البعد الخامس: الأجور والحوافز	91	1.5846	.55556
البعد السادس: التدريب	91	1.7088	.61606
المتعلقة بالعوامل التنظيمية	91	1.7684	.40645
المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	91	2.1815	.27027
البعد الأول: عبء العمل.	91	2.2170	.60920
البعد الثاني : ظروف العمل	91	2.1154	.48205
البعد الثالث : صراع الدور	91	1.9423	.58935
البعد الرابع : الأمان الوظيفي	91	1.8901	.64608
المتغير التابع ضغوط العمل	91	2.0412	.33479
Valid N (listwise)	91		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry

عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع هو (ضغوط

العمل لدى العاملين) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: المتغير التابع: ضغوط العمل

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.314 ^a	.099	.089	.31960

a. Predictors: (Constant)، العوامل الشخصية و التنظيمية

b. Dependent Variable: المتغير التابع: ضغوط العمل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.997	1	.997	9.757	.002 ^a
	Residual	9.091	89	.102		
	Total	10.088	90			

a. Predictors: (Constant)، العوامل الشخصية و التنظيمية

b. Dependent Variable: المتغير التابع: ضغوط العمل

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.891	.274		10.551	.000
المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	-.389-	.125	-.314-	-3.124-	.002

a. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

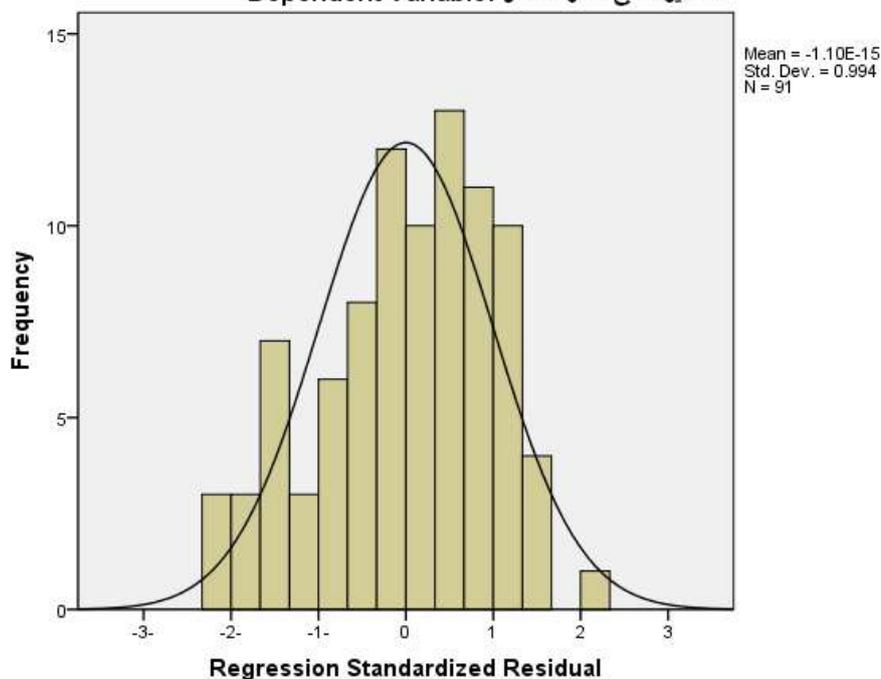
Residuals Statistics^a

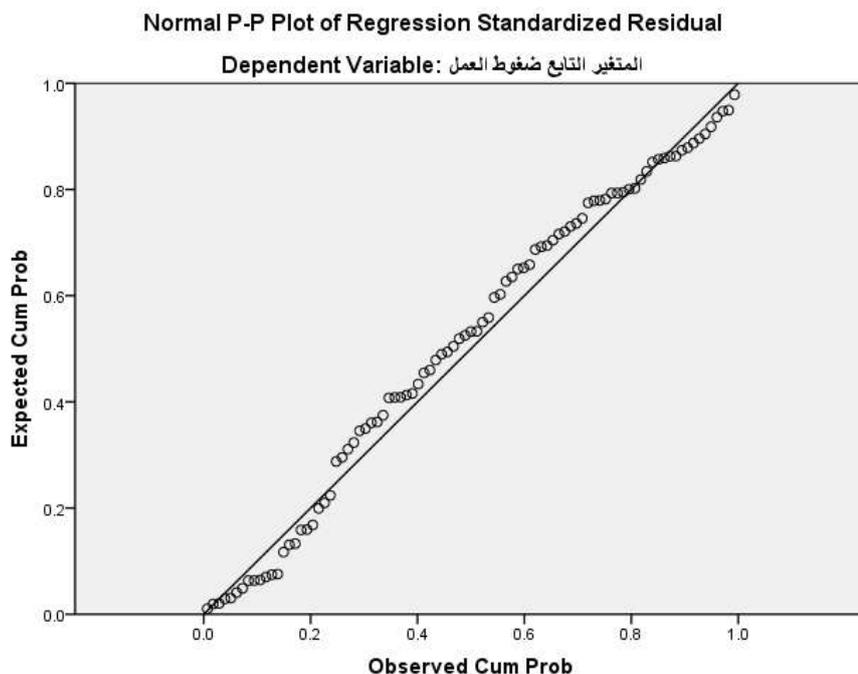
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.7347	2.3138	2.0412	.10523	91
Residual	-.73849-	.64630	.00000	.31782	91
Std. Predicted Value	-2.913-	2.591	.000	1.000	91
Std. Residual	-2.311-	2.022	.000	.994	91

a. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

Histogram

Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل





حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

مصفوفة الارتباط :

		المتغير التابع ضغوط العمل
البعد الأول : الاتجاه	Coefficient de corrélation	-.275 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	.008
	N	91
البعد الثاني : القدرات	Coefficient de corrélation	-.114-
	Sig. (bilatérale)	.282
	N	91
البعد الثالث : الدافعية	Coefficient de corrélation	-.321 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	.002
	N	91
البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	Coefficient de corrélation	-.242 [*]
	Sig. (bilatérale)	.021
	N	91
العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية	Coefficient de corrélation	-.401 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	91
البعد الأول : الهيكل التنظيمي	Coefficient de corrélation	-.180-
	Sig. (bilatérale)	.088
	N	91
البعد الثاني : بيئة العمل المادية	Coefficient de corrélation	-.191-
	Sig. (bilatérale)	.070
	N	91

البعد الثالث : نمط القيادة	Coefficient de corrélation	-.137-
	Sig. (bilatérale)	.196
	N	91
البعد الرابع : الاتصال الإداري	Coefficient de corrélation	-.064-
	Sig. (bilatérale)	.549
	N	91
البعد الخامس : الأجور والحوافز	Coefficient de corrélation	-.096-
	Sig. (bilatérale)	.368
	N	91
البعد السادس : التدريب	Coefficient de corrélation	-.014-
	Sig. (bilatérale)	.895
	N	91
المتعلقة بالعوامل التنظيمية	Coefficient de corrélation	-.175-
	Sig. (bilatérale)	.097
	N	91
المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	Coefficient de corrélation	-.340- ^{**}
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	91

الإحدار المتدرج:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثالث : الدافعية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.106	.31658
2	.424 ^b	.180	.161	.30661

a. Predictors: (Constant) ، البعد الثالث : الدافعية

b. Predictors: (Constant) ، البعد الثالث : الدافعية ، البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي

c. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.168	1	1.168	11.650	.001 ^a
	Residual	8.920	89	.100		
	Total	10.088	90			
2	Regression	1.815	2	.907	9.653	.000 ^b
	Residual	8.273	88	.094		
	Total	10.088	90			

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثالث : الدافعية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

- a. Predictors: (Constant) ، البعد الثالث : الدافعية ،
 b. Predictors: (Constant) ، البعد الثالث : الدافعية ، إدراك الدور الوظيفي ،
 c. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.773	.217		12.788	.000
	البعد الثالث : الدافعية	-.272-	.080	-.340-	-3.413-	.001
2	(Constant)	3.421	.324		10.552	.000
	البعد الثالث : الدافعية	-.263-	.077	-.329-	-3.410-	.001
	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	-.250-	.095	-.254-	-2.624-	.010

- a. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	البعد الأول : الاتجاه	-.222 ^a	-2.258-	.026	-.234-	.986
	البعد الثاني : القدرات	-.064 ^a	-.612-	.542	-.065-	.923
	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	-.254 ^a	-2.624-	.010	-.269-	.998
	البعد الأول : الهيكل التنظيمي	-.207 ^a	-2.110-	.038	-.219-	.996
	البعد الثاني : بيئة العمل المادية	-.185 ^a	-1.884-	.063	-.197-	.999
	البعد الثالث : نمط القيادة	-.067 ^a	-.671-	.504	-.071-	.993
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	-.088 ^a	-.879-	.382	-.093-	.999
	البعد الخامس : الأجور والحوافز	-.070 ^a	-.695-	.489	-.074-	1.000
	البعد السادس : التدريب	-.011 ^a	-.108-	.914	-.011-	.999
	2	البعد الأول : الاتجاه	-.182 ^b	-1.863-	.066	-.196-
البعد الثاني : القدرات		-.024 ^b	-.231-	.818	-.025-	.901
البعد الأول : الهيكل التنظيمي		-.128 ^b	-1.221-	.225	-.130-	.847
البعد الثاني : بيئة العمل المادية		-.140 ^b	-1.427-	.157	-.151-	.958
البعد الثالث : نمط القيادة		-.051 ^b	-.526-	.601	-.056-	.989
البعد الرابع : الاتصال الإداري		-.003 ^b	-.028-	.977	-.003-	.886
البعد الخامس : الأجور والحوافز		-.046 ^b	-.477-	.634	-.051-	.991
البعد السادس : التدريب		.044 ^b	.441	.660	.047	.956

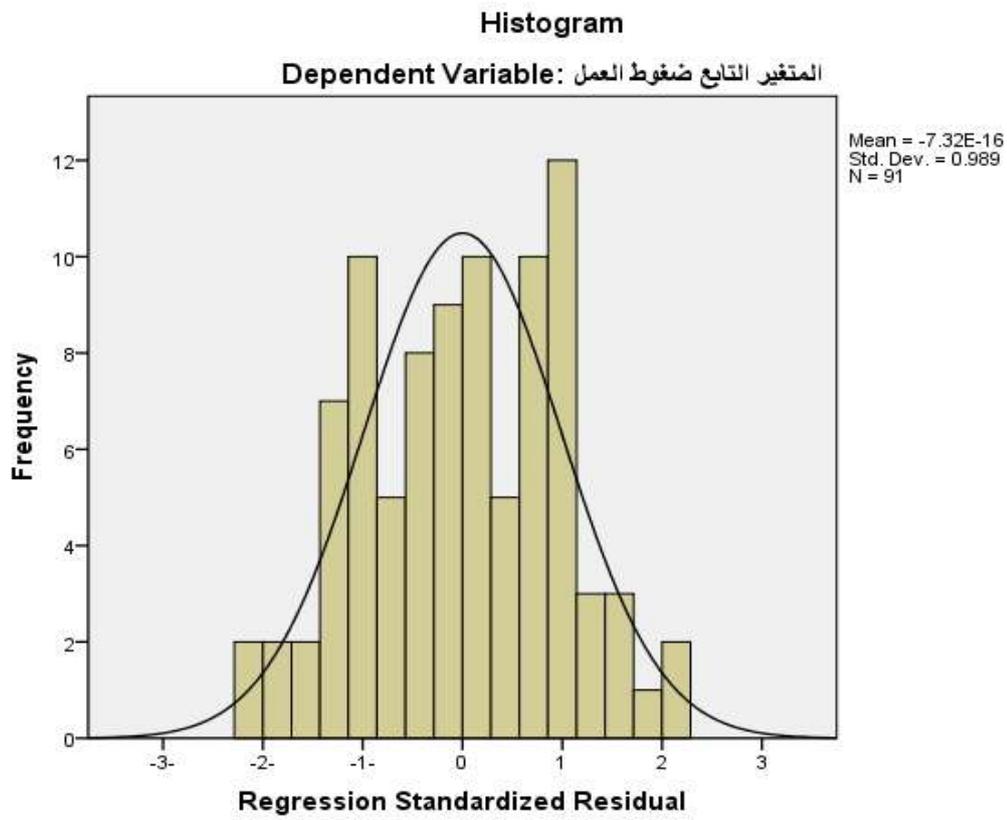
- a. Predictors in the Model: (Constant) ، البعد الثالث : الدافعية ،
 b. Predictors in the Model: (Constant) ، البعد الثالث : الدافعية ، إدراك الدور الوظيفي ،
 c. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.8820	2.3948	2.0412	.14201	91
Residual	-.63521-	.61849	.00000	.30318	91
Std. Predicted Value	-1.121-	2.490	.000	1.000	91
Std. Residual	-2.072-	2.017	.000	.989	91

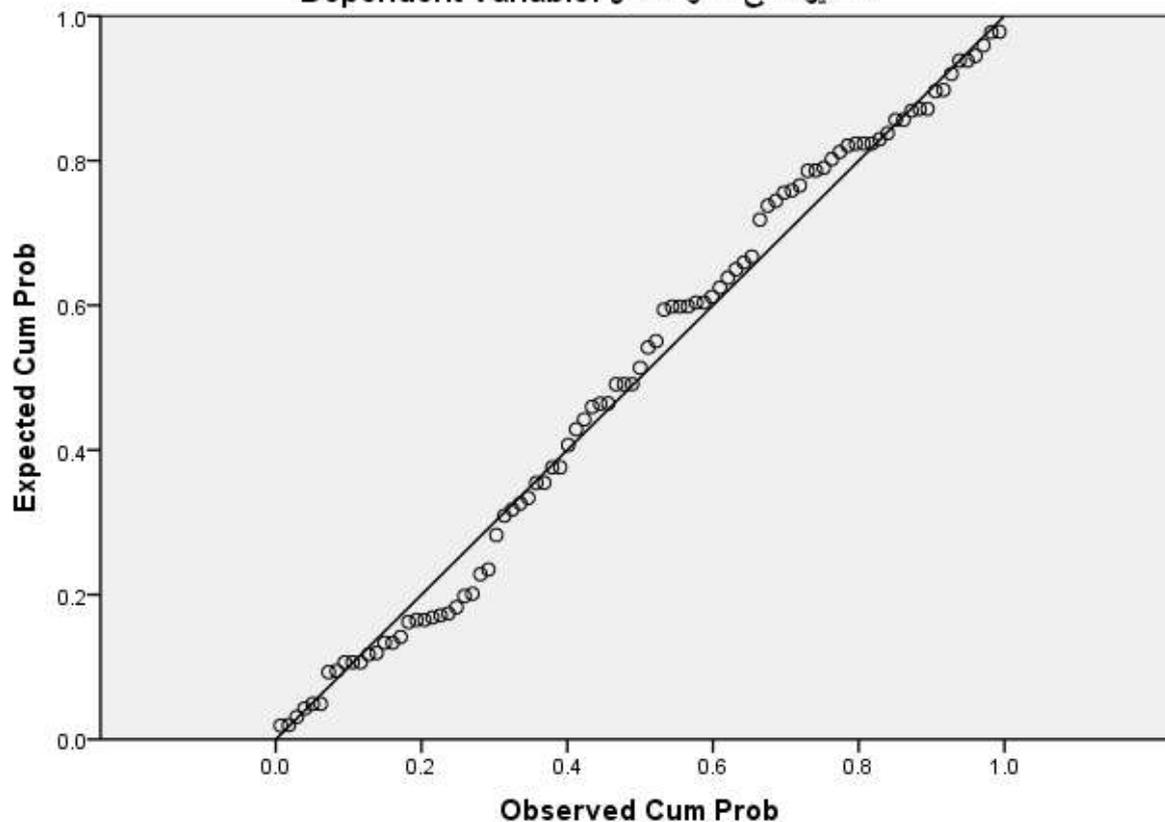
- a. Dependent Variable: المتغير التابع : ضغوط العمل

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل



تحليل التباين الاحادي-one way Anova- للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛ تحليل التباين الأحادي
أولا علاقة الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.003	1	.003	.026	.872
Within Groups	10.085	89	.113		
Total	10.088	90			

ثانيا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.301	3	.100	.892	.449
Within Groups	9.787	87	.112		
Total	10.088	90			

ثالثا علاقة المستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.483	3	.161	1.457	.232
Within Groups	9.605	87	.110		
Total	10.088	90			

رابعا علاقة الخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.278	3	.093	.822	.485
Within Groups	9.810	87	.113		
Total	10.088	90			

خامسا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع ضغوط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.002	1	.002	.021	.884
Within Groups	10.085	89	.113		
Total	10.088	90			