



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



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تسيير الموارد البشرية

بغنوان:

أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي دراسة: ميدانية بالمديرية الولائية لمسح الاراضي والحفظ العقاري بورقلة

من إعداد الطالبين:

بيداري احمد

بوغرارة مسعودة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : الأحد 12 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ : محمد مكاوي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ : عبد الوهاب دادن (أستاذ ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذ : نبيل حليمي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية 2022/2021





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



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي دراسة: ميدانية بالمديرية الولائية لمسح الاراضي والحفظ العقاري بورقلة

من إعداد الطالبين:

بيداري احمد

بوغرارة مسعودة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : الأحد 12 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ : محمد مكاوي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ : عبد الوهاب دادن (أستاذ ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذ : نبيل حليمي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية 2022/2021

إهداء

إلى والدي الكريمن اطال الله في عمريهما

إلى جميع أفراد عائلتي (زوجي و أولادي)

إلى جميع إخوتي أخواتي

إلى الأصدقاء والزملاء

إلى كل تعلمت على يديه ولو فائدة صغيرة

إلى كل من سقط من قلبي سهوا

أهدي ثمرة هذا الجهد

مسعودة هـ

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

أمي الغالية التي يعجز اللسان عن الوفاء بحقها أطال الله عمرها

أبي رحمه الله

زوجتي و أبنائي الأعزاء ربوة و براء و اويس.

أخوتي وأخواتي كل باسمه

أصدقائي وخاصة لخضر زواويد وزملائي في العمل والدراسة

أهلي وأقاربي، أساتذتي ومعلمي

وكل من علمني حرفا ذات يوم.

أحمد

شكر و تقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه والشكر والمنة له على فضله وإحسانه وتوفيقه على إتمام هذا الجهد المتواضع الذي أسأله الله أن ينفع به , والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا مُحَمَّد وآله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسانٍ إلى يوم الدين ,
وبعد:

مع إتمامي لهذا الجهد المتواضع لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر لكل من مد لي يد المساعدة وأخص بالذكر

أستاذي الفاضل المشرف دادن عبد الوهاب

الأساتذة المحترمين الذين قاموا بتحكيم الاستبانة

الأساتذة الذين درسوني في تخصص ماستر تسيير موارد بشرية

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كافة أعضاء اللجنة المناقشة.

والى كل الزملاء والزميلات في العمل

ولكل من ساهم من قريب او بعيد في مساعدتي

على انجاز هذا البحث

أحمد و مسعودة هـ

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تفسير تأثير ضغوط العمل على سلوك العمل الإيجابي وأهم المفاهيم الخاصة بضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي و معرفة ما إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على سلوك العمل الإيجابي حيث قمنا بدراسة ميدانية و استخدمنا الاستبيان لجمع البيانات ، تم توزيعه لعينة من 38 عاملا وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج Spss v 25 وكانت أهم النتائج المتوصل إليها تتمثل في :

يتعرض العاملون في المديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة الى ضغوط عمل كبيرة بسبب غموض الدور .

- يتمتع العاملون في المديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة بسلوك عمل استباقي أساسه تحمل المسؤولية ، كما وجدنا تأثير كبير جدا لضغوط العمل على وجود سلوك عمل استباقي في المديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة .

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل، سلوك عمل إيجابي، غموض دور، صراع دور، صوت عامل.

Abstract Study:

The aim of this study is to spot light on work stress on proactive work behaviour and to explain the most important concepts of work stress on proactive behaviour and its results. For this reason we did an empirical study on 38 workers in land survey directorate ,filling questionnaires then we processing this data by using Spss v25 Program, the most important results are :

- 1- The workers in land survey directorate have a huge pression ,because of the ambgimty of this roles
- 2- This workers in L.S.D have a proactive behaviour based bearing responsibilities.

Keywords: work stress, proactive work behavior, role ambiguity, role conflict, worker voice.

قائمة المحتويات

IV	الإهداء
VI	الشكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية
XI	قائمة الملاحق
i	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للضغوط العمل و السلوك الإيجابي
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
9	المطلب الثاني: سلوك العمل الإيجابي
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة للضغوط العمل و السلوك الإيجابي
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع السلوك الإيجابي
23	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل ضغوط العمل
24	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات
30	المطلب الأول: عينة الدراسة
31	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
35	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و إختبار الفرضيات
35	المطلب الأول: عرض و تحليل النتائج خصائص عينة الدراسة
38	المطلب الثاني: عرض و تحليل محاور الدراسة
46	المطلب الثالث: نتائج إختبار الفرضيات
51	خلاصة الفصل
53	خاتمة
56	قائمة المراجع
60	الملاحق
72	الفهرس العام

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
31	توزيع عينة الدراسة	(1-2)
33	مجال المتوسط الحسابي المرشح لكل مستوى (مقياس ليكرت)	(2-2)
33	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	(3-2)
34	الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة	(4-2)
35	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(5-2)
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	(6-2)
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(7-2)
37	توزيع عينة الدراسة الخبرة	(8-2)
38	متوسط إجابات العاملين حول عبء العمل	(9-2)
39	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الثاني	(10-2)
40	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الثالث	(11-2)
41	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الثالث	(12-2)
41	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الثالث	(13-2)
42	متوسط إجابات الموظفين حول ابعاد ضغوط العمل	(14-2)
43	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	(15-2)
45	تحليل ابعاد المتعلقة بقياس السلوك الاستباقي	(16-2)
45	تحليل ابعاد المتعلقة بقياس السلوك الاستباقي 2	(17-2)
46	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	(18-2)
47	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الأولى	(19-2)
49	للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	(20-2)
49	للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثالثة)	(21-2)

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13(ج)	نموذج الدراسة	1
5	الإثار الإيجابية للضغوط	1-1
6	يوضح: الإثار السلبية للضغوط	2-1
15	أبعاد السلوك الإستباقي	3-1
49	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	1-2
50	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	2-2
51	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	3-2
52	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	4-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
60	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	1
60	إستمارة الإستبيان	2
63	نتائج تحليل إستبيان أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي من خلال برنامج spss v22	3

مقدمة

أ) توطئة:

في ظل اشتداد ظروف المنافسة في مجالات كثيرة وتوسيع الأعمال عالميا ، باتت منظمات اليوم تواجه العديد من التحديات في بيئة الأعمال التي تتسم بالتغير المستمر و عدم الاستقرار ، ويعد المورد البشري أحد أهم الركائز و الدعائم لنجاح تلك المنظمات في مواجهة تلك التحديات ، لذا تنطلق الإدارة الحديثة في اهتمامها بالتنمية البشرية من اقتناع أساسي بأن العنصر البشري يعد مفتاحا لنجاح أي منظمه في تحقيق أهدافها، من أجل ذلك عليها أن تولي اهتماما كبيرا لدراسة سلوكيات العاملين الإستباقية ، حيث بات للسلوك الإستباقي دور متزايد الأهمية في الأداء الابتكاري (Garcia-Juna ,et al 2020) والنجاح التنظيمي (Carnt 2000; Thoms et al ,2010) كما أصبحت السلوكيات الإستباقية للعامل تساهم بشكل إيجابي في النتائج الفرد ، مثل الإبداع وأداء المهام المبادرة المهنية (Seibert et al,2001 Hermann & Felfe,2014) و من بين الأمور التي تدفع المنظمة والعاملين لامتلاك السلوك الإستباقي ضغوط العمل . والتي بالرغم من جوانبه السلبية الا انه في معظم الأحيان تستغلها المنظمات كفرصة تحاول استغلالها في الجوانب الإيجابية لجعل المورد البشري على استعداد لاتخاذ مبادرات في حل المشاكل التنظيمية وتحسين الظروف الراهنة . وتعتبر المؤسسة الجزائرية من المؤسسات التي تعاني كثيرا من ضغوط العمل والتي لا بد لها من مخرج للتخلص من هذه الضغوط و استغلالها في الجوانب الإيجابية كالسلوك الإستباقي ومن بين هذه المؤسسات المديرية لمسح الأراضي بورقلة .

ب) مما سبق يمكن طرح الإشكال الآتي :

- الى أي مدى تؤثر ضغوط العمل في المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري بورقلة على سلوك العمل الإستباقي ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- 1) هل يتعرض الموظفون لضغوط كبيرة جدا في المديرية محل الدراسة الميدانية ؟
- 2) ما هي المرتكزات الأساسية التي تشكل ضغط على العاملين ؟
- 3) هل يتمتع العاملون في المديرية بسلوك العمل الإستباقي ؟
- 4) ماهي أسس سلوك العمل الإستباقي عند هؤلاء الموظفين ؟
- 5) هل مستوى ضغوط العمل في المديرية يؤثر على اكتساب العمال للسلوك الإستباقي ؟
- 6) هل يختلف السلوك الإستباقي بين موظفي المديرية باختلاف السن و الجنس والخبرة ؟

ت) الفرضيات :

وللإجابة على هذه التساؤلات يمكن وضع الفرضيات التالية:

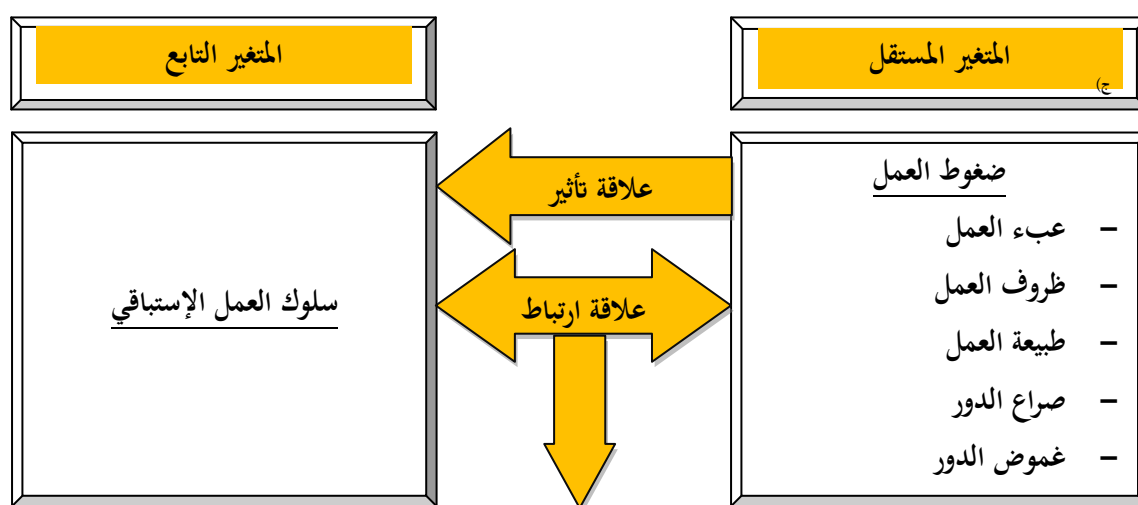
- 01- يتعرض العاملون في المديرية لضغوط عمل ؛
- 02- يعتبر غموض الدور من أهم مرتكزات ضغوط العمل في المديرية ؛

- 03- يتمتع العاملون بالسلوك الإستباقي ؛
 04- أسس سلوك العمل الإستباقي عند العاملين هو تحمل المسؤولية ؛
 05- تؤثر ضغوط العمل في المديرية على اكتساب سلوك استباقي ؛
 06- يختلف سلوك العمل الاستباقي بين موظفي المديرية باختلاف السن و الجنس و الخبرة المستوى الدراسي.

ث) نموذج الدراسة ومتغيراتها

يقوم بناء نموذج هذه الدراسة على اعتبار أن المتغير المستقل هو التمكين الإداري في حين يتمثل المتغير التابع في الرضا الوظيفي للعاملين، والنموذج التالي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة:

الشكل رقم 1) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ج- دوافع اختيار الموضوع الدراسة :

هناك دوافع جعلتنا نختار موضوع الدراسة و تتمثل في:

- الأهمية التي يكتسبها الموضوع ؛
- معرفة مدى تطابق الجانب النظري مع الجانب التطبيقي؛
- الموضوع يدخل ضمن التخصص الدراسي؛
- المساهمة في إثراء الدراسات في ميدان الموارد البشرية.

ح- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على مدى تعرض عمال المديرية الى ضغوط العمل ومدى امتلاكهم للسلوك الإستباقي ، وما هي أسس امتلاك السلوك الإستباقي .

خ- أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة من خلال النظريات الكبيرة التي تكلمت عن ضغوط العمل والنماذج الكثيرة التي حاولت تفسير ضغوط العمل وبالتالي لهذا الموضوع ق

د- حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة على مستوى المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري بورقلة ؛
- الحدود الزمانية : تمت هذه الدراسة خلال الثلاثي الثاني من سنة 2022 ؛
- الحدود البشرية : موظفو المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري بورقلة ؛
- الحدود الموضوعية: (عبء العمل، ظروف العمل ، طبيعة العمل ، صراع الدور) وأثرها على سلوك العمل الإستباقي (تحمل المسؤولية ، صوت العامل ، إبداع العامل ، الوقاية من المشاكل).

ذ- منهج وأدوات الدراسة :

قصد الإلمام بالموضوع والفهم المعمق لجوانب الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري ، في حين استخدم أسلوب الدراسة الميدانية وذلك من خلال كل الوثائق الرسمية والملاحظة العلمية والمقابلة الشخصية و الاستبيان . وهذا من اجل تدعيم الجانب النظري بإحصائيات كمية تساعد على فهم الواقع واستخلاص النتائج من خلال الاعتماد على بعض الطرق الإحصائية مثل أدوات الإحصاء الوصفي وبرنامج spss نسخة 25 .

ر- صعوبة الدراسة:

- قلة المراجع وعدم توافرها وتنوعها بالقدر الكافي .
- عدم قدرتنا على التحكم في الوقت بسبب ضغوط الحياة

ز- هيكل الدراسة:

يهدف الإلمام بجوانب الدراسة، وللإجابة على إشكالية واختبار صحة الفرضيات التي تم صياغتها، عمدت إلى تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين، في الفصل الأول يتم عرض مبحثين، الأول يتناول الأدبيات النظرية لمتغيري الدراسة أما الثاني سنعرض فيه الأدبيات التطبيقية من خلال تحليل الدراسات السابقة والمتعلقة بالدراسة. أما الفصل الثاني فيخص الدراسة الميدانية من خلال مبحثين، فالأول يتمحور حول عينة وأدوات الدراسة أما الثاني فيحتوي على عرض النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها ومناقشتها.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك
العمل الاستباقي

تمهيد :

إن نجاح المنظمات في تحقيق اهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات ، حيث يعتبر كل من ضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي من أهم المتغيرات التي من شأنها ان تؤدي الى تدهور المؤسسة او النهوض بها ، فـضغوط العمل هي عبارة عن محصلة تفاعل عدة عوامل وتؤثر بالدرجة الاولى على المورد البشري

وقصد الإلمام بهذا الجانب ارتأينا تقسيمه إلى مبحثين أساسيين :

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي ؛
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية – الدراسات السابقة للموضوع.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي.

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى ذكر بعض المفاهيم المتعلقة بالمبحث قصد تسهيل وتبسيط الموضوع محل الدراسة.

وعليه تم عرض المبحث عن طريق ثلاثة مطالب ، فالأول يتناول ضغوط العمل ، أما المطلب الثاني فيتعلق بسلوك العمل الاستباقي أما الثالث فيخص العلاقة بين المتغيرين.

المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

ان نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات كما تعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات وتعد أيضا من الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات و الآثار باعتبار أن ضغوط العمل هو أحد التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلبا او إيجابا في بعض الأحيان حسب طبيعة الأفراد وهذا ينعكس على أداء المنظمة ككل لذلك ارتأينا في هذا المطلب ان نتطرق الى تقديم مفهوم ضغوط العمل وإبراز مصادره وإبعاده والعوامل المساهمة في أحداثه .

الفرع الأول : تعريف ضغوط العمل :

لقد حظي موضوع ضغوط العمل بالاهتمام البالغ من قبل الباحثين وكثرت الدراسات والبحوث التي تناولته بحيث تعدد توجهات النظر حول مفهومه ولم يوضع تعريف محدد وشامل يتفق عليه الجميع وعليه نعرض بعض التعاريف لمحاولين بذلك تقديم المفهوم الدقيق لضغوط العمل وإبراز مصادره.

يعرف David yong et al : ضغط العمل على انه حاله تنشأ عن التفاعل بين الافراد ووظيفتهم وتتسم بإحداث تغيير بداخلهم وتدفعهم الى الانحراف بأدائهم المعهود¹.

نلاحظ من التعريف أن ضغوط العمل هي الاحتكاك الناشئ في بيئة العمل بين العمال ووظيفتهم حيث أن هذا الاحتكاك له القدرة على نشوء انحراف في أدائه.

وعرفها Ivancevich : بأنها الفعل او الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد و مهنته او بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثيرا داخليا يخلق حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي داخل الفرد².

كما عرفها عقيلي أنها جزء من بيئة العمل المادية والنفسية و هو أحد المصادر التي تسبب في حوادث وامراض متنوعة على الفرد والمنظمة³.

¹ David yong. Et al , Astunyo of job strssamong University,staff in malaysia european of social sciences, volume8, nombre1 ,2009 , p46,

² Ivancevich .G.& Matteson M.T (1997),Organizational Behavoir and management, nombre 1 ,2016 , p248,

³ عمر وصفي عقيلي، ضغوط العمل واثارها على التوافق المهني، دار النشر مجدالوي ،مصر، 2005 :ص 593 .

وتعرف أيضا بأنها حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الانسان وتتسم بالشعور و الإرهاق الجسمي و البدني الذي يصل الى الاحتراق ، كما تتسم بالشعور بالضيق و التعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم الرضا عن النفس او المنظمة او المجتمع بصفة عامة¹ .

ويعرفها آخر وفق ثلاث مراحل وهي:

أولاً: من حيث حالة الفرد : ضغوط العمل هي الحالة النفسية والجسمية التي يكون فيها الفرد برد فعل لتعرضه لمجموعة من المسببات المتواجدة في بيئة العمل .

ثانياً: من حيث المسببات : ضغوط العمل هي مجموعة من المتغيرات التي تتوافر في بيئة العمل وينتج عنها سلوك معين للفرد كرد لتأثير هذه المؤثرات على حالته النفسية و الجسمية .

ثالثاً: من حيث النتائج : ضغوط العمل هي مجموعة سلوكيات الفرد الناتجة عن حالته النفسية و الجسمية كرد فعل للمثيرات التي يوجهها في بيئة العمل² .

من خلال التعريف يتبين أن ضغوط العمل عرفت وفق ثلاث مراحل مبينة وفق النقاط التالية:

تفاعل الفرد مع بيئة العمل، ومثيرات هذه البيئة الحالة النفسية و الجسمية للفرد هي عبارة عن رد فعل لمثيرات بيئة العمل.

الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل :

هناك عدة تصنيفات لضغوط العمل نذكر منها مايلي:

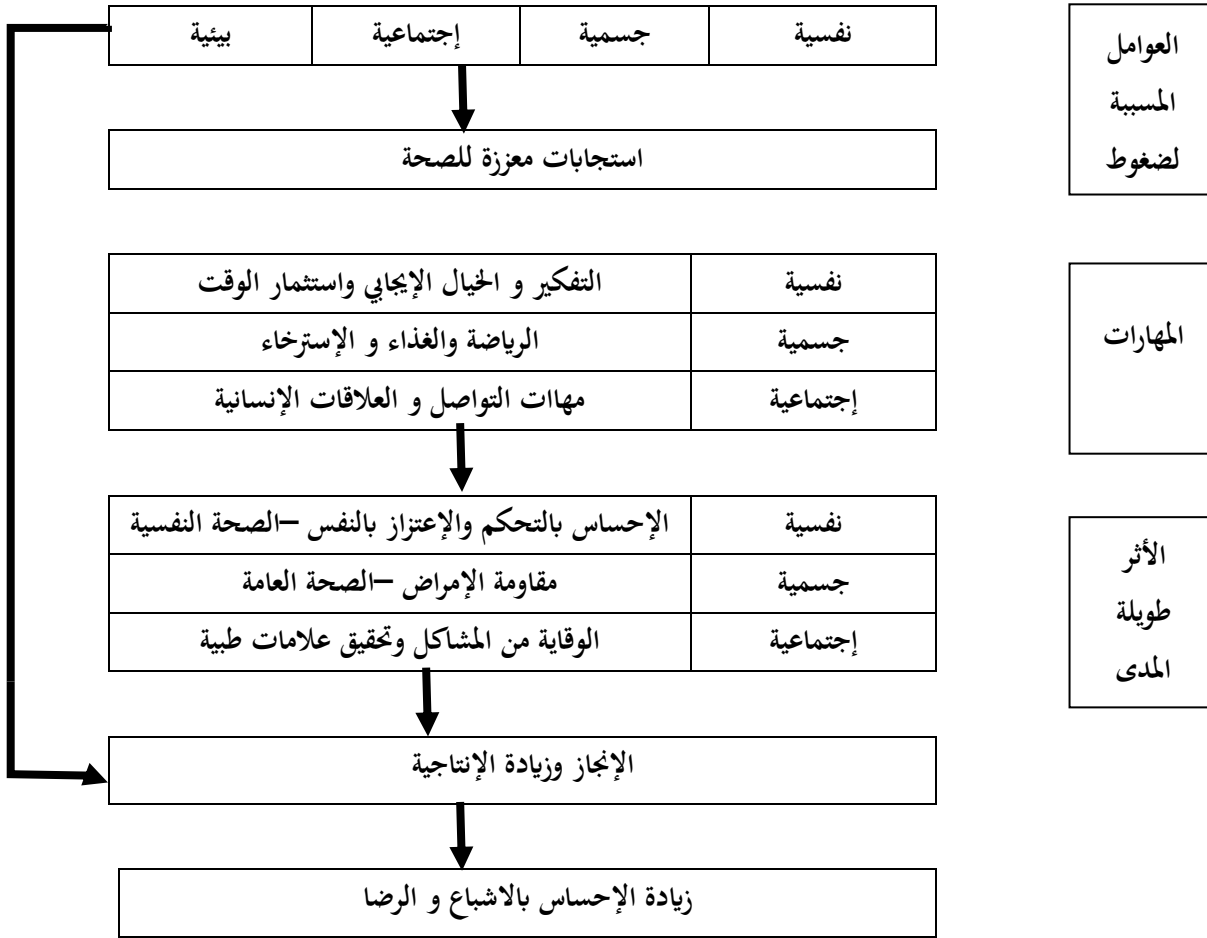
اولاً/الضغوط الإيجابية : هي الضغوط المرغوب فيها لأنها تساعد الفرد على توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر فهي تعتبر أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والافراد حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنجاز وزيادة الإحساس بالإشباع والرضا والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة و تساعد على التفكير و تحافظ على التركيز في العمل الخ (الشكل 1-1) يوضح الاثار الإيجابية للضغوط³ .

¹ معروف اعتدال، مهارات نواجحة الضغوط، الطبعة 1، مكتبة الشوقي، الرياض، 2001: ص 21 .

² مصطفى محمود أبوبكر، أدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الطبعة، الدار الجامعية، 2004/2003: ص 132.

³ محمد الصيرفي، السلوك الإداري العلاقات الإنتاجية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007: ص 52.55.

الشكل (1-1) يوضح: الآثار الإيجابية للضغوط



المصدر: محمد الصيرفي، السلوك الإداري العلاقات الإنتاجية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007: ص.53.

وباختصار يمكن ان نسرده بعض الآثار الإيجابية لضغوط العمل كالتالي¹:

- التنافس البناء
- الشعور بالإنجاز
- التعاون
- النظر للمستقبل بتفاؤل
- الرضا الوظيفي والانضباط
- تزويد الفرد بالثقة
- جودة الأداء
- التجديد او التغيير والابداع والابتكار
- العمل الجماعي
- تكيف الرغبة في العمل.

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر، 2011: ص.13.

ثانيا/ الآثار السلبية : هي الضغوط التي تسبب انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الانسان ومن ثم تنعكس سلبا على أدائه ونتاجيته في العمل مثل الضغوط التي تسبب الإحباط ، عدم الرضا عن العمل والنظرة السلبية تجاه قضايا العمل والشكل المرفق يوضح الآثار السلبية للضغوط (الشكل رقم 1-2)

الشكل (1-2) يوضح: الآثار السلبية للضغوط



المصدر: محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره: ص.54.

وفي ما يلي نسرّد بعض الآثار السلبية:

- تسبب انخفاض في الروح المعنوية لدى العاملين؛
- تشعر العامل بتراكم العمل عليه؛
- الشعور بالأرق؛
- ظهور الانفعالات وعدم التعبير عنها ؛
- تدعو الى التفكير في الجهد المبذول ؛
- زيادة معدل دوران العمل؛
- الاحتراق الوظيفي.

الفرع الثالث: مصادر ومسببات ضغوط العمل

أشار كل من robert & cooper الى تصنيف ضغوط العمل ومصادرها الى مصادر متعلقة بالعمل ذاته و مصادر متعلقة بشخصية الفرد فبالنسبة للمصادر المتعلقة بالعمل ذكرا أنها تشمل عدة عوامل منها:

العوامل المتعلقة بالوظيفة ذاتها مثل ظروف العمل و تكنولوجيا المعلومات ، عبء العمل سواء اكان ذلك من حيث زيادته او نقصه ، ثم ساعات العمل من طولها او نقصها .

العوامل المتعلقة بدور الفرد في المنظمة وتشمل صراع الدور ، غموض الدور و المسؤولية عن الاخرين و صدمة الدور والمكانة الوظيفية وبخاصة الإدارية¹ .

ومن أهم مصادر ضغوط العمل شيوعا والتي يتعرض لها الكثير من العاملين والتي تتمثل في :

أولا/ غموض الدور : يعتبر غموض الدور مصدرا رئيسي من مصادر الضغط ومن أكثر مسبباته للوظائف والمهن المختلفة ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكيد الفرد من اختصاصاته او عدم وضوح المهام التي يؤديها وعدم كفاية المعلومات الخاصة بحدود سلطة ومسؤولية وسياسات و قواعد المنظمة وغيرها ، مما ينتج عنه زيادة التوتر و الشعور بعدم الجدوى و الأهمية و انخفاض الدافعية و الرضا و الثقة في النفس ويصف كل من **Car twright & cooper** أن غموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة وانخفاض الدافعية كما يؤدي الى الرغبة في ترك العمل²

ثانيا/صراع الدور :

يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة او عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به او عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة³

ثالثا/أعباء العمل :

يعتبر عبء العمل الزائد من بين الأسباب الأساسية المؤدية لضغوط العمل والتي حازت على اهتمام كبير من الباحثين و المتخصصين في هذا المجال وذلك لما يترتب عليه من تدني في الأداء و اعتلال في صحة الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات

رابعا/ظروف العمل

إن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوط عالية كـمهن الأطباء وكبار المديرين ورجال الإطفاء ، لان مثل هذه الوظائف تحتاج الى اتخاذ قرارات خطيرة او تركيز مستمر او العمل في بيئة غير آمنة فهذه من الوظائف تحتاج الى القيام بواجبات غير نمطية وتحتاج الى معانات فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص و جهد لإرضاء رغبات هؤلاء⁴ .

¹ Kahn ,H.and Cooper ,CL.(1993) .stress in the dealing room high performances Under perssure london : Rtlledge.

² عسكر سيد أحمد ، أصول الإدارة ، دار الفكر للنشر و التوزيع دبي ، 1997: ص 30.

³ حنان عبد الرحيم الاحمدي ، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر و الاغراض ، بحث في ميدان المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض المملكة العربية السعودية، 2002: ص05.

⁴ سحراء أنوار المنصور ، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، جامعة بغداد العدد 36: ص214.

وعليه نستنتج ان اغلب مسببات الضغوط التي اتفق عليها اغلب الباحثين والسائدة في معظم المنظمات هي : غموض الدور ، صراع الدور ، ظروف العمل و عبء العمل.

الفرع الرابع : مؤشرات ضغوط العمل

من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف وجود ضغوط العمل عند العامل مايلي¹ :

• التأخر في الحضور للعمل؛

• انخفاض جودة المنتج؛

• غياب اللمسة الفنية و الإبداعية للعاملين؛

• التكاسل في العمل بدون أي تحديد او اتقان؛

• انعدام المرونة في التعامل بين العاملين؛

• الغياب وعدم المواظبة؛

• ارتكاب أخطاء في العمل؛

• انخفاض الإنتاجية كما وكيفا؛

• ارتفاع معدل دوران العمل ؛

مما سبق نستنتج ان اهم مؤشر لضغوط العمل هو ارتفاع معدل دوران العمل .

الفرع الخامس : كيفية ادارة الضغوط في المنظمات

أولا/ الأساليب التنظيمية : وهو ما تستطيع المؤسسة استخدامه من أساليب او أدوات بغية تخفيض مستويات التوتر لفئة من العاملين فقط ، او لجميع العاملين في المؤسسة وتمثل هذه الأساليب في² :

1 - تحسين الموائمة المهنية : تستطيع أي مؤسسة ان تتفادى جزء كبير من الضغط للعاملين ، خاصة الافراد الذين يقومون بأعمال يكرهونها او وضائف لا يصلحون لها ، حيث لا يكون هذا التحسن الا عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته من خلال أساليب أفضل في الاختيار و الانتقاء والتعيين .

2- تحسين برامج تدريب العاملين وتوجيههم : تلجأ المؤسسات والشركات لتحسين برامج وتدريب العاملين الجدد الذين هم أكثر الفئات شعورا بالضغط وذلك على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على التغلب على الكثير من المعوقات النفسية للاتصال ، وتجعلهم أكثر استعداد لمعرفة الأسباب الحقيقية للإجهاد في العمل وأكثر فهما للمعلومات .

3- مشاركة العاملين في تقرير ما يختص بوظائفهم : ان إحساس الفرد بعدم قدرته على التحكم في وظيفته وواجباته ، يمكن ان يكون مصدر ضغط كبير وبالتالي تستطيع المؤسسات التخفيف الى حد كبير من هذا التوتر ، وذلك عن طريق منح العاملين أحساسا بقدرتهم على التحكم في واجباتهم من خلال إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل .

¹ حمد حسن خميس أبو رحمة ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة ، مذكره ماجستير (غير منشور)، الجامعة الإسلامية غزة، 2012 :ص 25.

² ريجير رونالدي ، مرجع سابق، 1999: ص 305.

4- تحسين الظروف المحيطة في بيئة العمل : ينتج التوتر في بعض الوظائف من تعرض العاملين لآخطار ميكانيكية او كيميائية ، او درجات حرارة شديدة او ارهاق شديد ، ولهذا فان إزالة مثل هذه الظروف يعد أحد الطرق لتصدي للضغط على المستوى التنظيمي .

5- تحسين الاتصال داخل المنظمة و تطويره : العمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم ، الامر الذي يؤدي الى تحسين مستوى الصحة النفسية و الجسمية للفرد و بالتالي تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها .

ثانيا/الاستراتيجيات الفردية : تشمل النشاطات الفردية ، التمارين الرياضية للتخلص من الضغط والتوتر ومن الممكن ان تكون طرق الاسترخاء البسيطة حتى ولو كانت في شكل متابعة أنماط التنفس لدى الفرد فعالة في تخفيف وطأة الضغط . كما يمكن توجيه هذا الأخير و التحكم في تأثيره جزئيا بتنمية اهتمامات خارج محيط العمل مثل ممارسة الهوايات و النشاطات الخيرية وهذا ما أثبتته الدراسات والأبحاث العلمية . كممارسة الرياضة ، الاسترخاء ، التأمل ، الفكاهة بالإضافة الى التكيف على ضبط السلوك ذاتيا مثلا: مدير مبيعات يواجه سيلا من شكاوي العملاء طيلة اليوم يمكنه تغير تدفق هذه الشكاوي بتعيين مساعد له يقوم بالنظر في هذه الشكاوي و يتكفل المدير بتحليل الحالات الاستثنائية فقط¹.

مما سبق نستنتج أن من اهم الأساليب التنظيمية لادارة الضغوط في المنظمة هو اشراك العاملين في تقرير ما يخص وظائفهم .

المطلب الثاني: سلوك العمل الاستباقي

ان السلوك الاستباقي حقيقة يلمسها الباحثين والممارسين على حد سواء في رسم فاعلية المنظمة وكفاءتها حيث جعلنا ديناميكية العمل والتغيير من السلوك الاستباقي المبادر عامل جزء مهم في تقرير نجاح المنظمة وبقاءها ولهذا فقد تم تسليط الضوء في هذا المبحث على اهمية النظر الى الافراد العاملين كفاعلين نشيطين يستطيعون المشاركة في سلوكيات العمل الذاتية المبادرة التي تستطيع صنع التغيير الايجابي في انفسهم وبيئة عملهم

الفرع الأول : مفهوم السلوك الاستباقي

يشير مصطلح (Proactive) استباقي أو ما يطلق عليه بعض الباحثين بروح المبادرة ، ويعد سلوك العاملين احد الجوانب المهمة التي نالت عناية كبيرة بسبب تأثيرها القوي في اداء المنظمات ونجاحها لذلك اعتنى الباحثين والكتاب الأكاديميين بدراسة سلوك الافراد داخل المنظمة ومن تلك السلوكيات ما يسمى بالسلوك الاستباقي والذي يتمحور حول كيفية تنفيذ الافراد لمتطلبات وانشطة العمل بطرائق ناجحة دون الحاجة الى توجيه خارجي² .

¹ مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الإسكندرية - مصر ، 2008: ص 148.

² ميثاق نايف عبد السادة الفتلاوي ، حسن صبيح محسن، تأثير التيسير التنظيمي في السلوك الاستباقي دراسة تحليلية للآراء عينة من العاملين في معمل اسمنت كربلاء ، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 14 ، العدد 57 ، 2018: ص 128 .

ويعرفه (crant): انه مجموعة من الاجراءات والمبادرات الاستباقية التي يقوم بها الأفراد لا تحدث تغيير او تطوير الاوضاع القائمة يركز هذا التعريف على اهمية السلوك الاستباقي في تحسين وتطوير العمل¹.

ويتفق معه في هذا التعريف كل من (Arefin et al , Den hartag & belschak (2012)² وعرفه (Fritz & Sonnentag ,2009) السلوك الاستباقي في انه المدى الذي اجراءات ذاتية للتنبؤ او التغيير في العمل او ادوار العمل ودعم الفعالية الشخصية او التنظيمية³. من هذه التعريفات نستنتج ان السلوك هو سلوك ذاتي يقوم به الفرد بنفسه من دون الحاجة الى توجيه او رقابة من شخص اخر ويكون اثره على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء . ومن منظور اكثر شمولية عرفه (Parker) وزملاؤه أنه "العمل الذاتي الموجه نحو المستقبل الذي يهدف الى التغيير وتحسين الوضع او الفرد نفسه "أي انه العمل الذاتي الموجه نحو المستقبل الذي يهدف الى التغيير وتحسين الوضع او الفرد نفسه⁴.

الفرع ثانيا: خصائص سلوكيات العمل الاستباقي

تعدد خصائص سلوكيات العمل الاستباقي انطلاقا من المفهوم والأبعاد والمحتوى كما تتأثر خصائص هذه السلوكيات بخصوصية كل منظمة وبخصوصية كل نشاط، هذا التعدد يكسب معنى وصورة واضحة تميز كل حالة على حدى، وعلى العموم فإن خصائص سلوكيات العمل الاستباقي تتجسد فيما يلي:

- إن سلوك العمل الاستباقي هو سلوك تطوعي اختياري غير ملزم للفرد حيث أنه لم ينص عليه ضمن الواجبات والأعباء الوظيفية للفرد، بل يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لرغبته وإرادته الحرة؛
- إن قيام الأفراد بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الاستراتيجية؛
- سلوك العمل الاستباقي عبارة عن مجموعة من الأفعال وليس فعلا واحدا، وتختلف أبعاد وتركيبية ومكونات هذا السلوك من منظمة إلى أخرى، وفقا لاختلاف ثقافات المنظمات وطبيعة نشاطها واللوائح التي تحدد الواجبات الرسمية في العمل ومجالات العمل التطوعي؛
- والممارس لسلوكيات العمل الاستباقي لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية أو مصلحة مباشرة للفرد على المدى القصير، ولكنه قد يتوقع أن تأخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية في المنظمة ولا ترتبط هذه السلوكيات بنظام المكافآت والعقوبات الرسمي للأسباب التالية:

¹Crant j Michael ,(2000) proactive behavior in organization Journal management vol 26 N°436.

² :arefin ,md shamsul & arif,ishique & Raquib, Muhammad(2015 High-preformance work sysatme and proactive behavior :the mediating role of psychological empowerment "Int ernational journal of busines and mangement ,vol 10 N° 132

³ - fritz , charlotte & Sonnentag ,sabine(2009) Antecedents of – day –level proactive behavior ; Alook at jobs tressors and dositive affect during the work day journal of mangement vol,35 N°95

⁴ parker ,shron k & wilaims helen M & Turner, Nick (2006) modeling the antecedents of proactive behavior at work ? journal of applied Psychology .vol 91.N°03.

- إن سلوكيات العمل الاستباقي غالبا ما تكون دقيقة، ومن الصعب قياسها، ومن الصعب أيضا أن تتضمنها أنظمة تقييم الأداء الرسمية، بالرغم من أن المدير قد يلاحظ تلك السلوكيات ويأخذها في الاعتبار عند التقييم الشخصي لأداء الفرد، إلا أن الرابطة بين تلك السلوكيات تكون ضعيفة للغاية؛

- إن سلوكيات العمل الاستباقي هي سلوكيات تطوعية بالتالي لا يمكن أن يعاقب الفرد على امتناعه عن العمل التطوعي.

- إن ممارسة الفرد لسلوكيات العمل الاستباقي قد يضر أحيانا بالأداء الوظيفي الرسمي للفرد، فعلى سبيل المثال: مساعدة الفرد لزملائه في العمل قد يؤدي إلى إضاعة وقت الفرد، ومن ثم انخفاض أدائه الرسمي؛

- تعكس سلوكيات العمل الاستباقي جزءا من شخصية الموظف، كما تكشف عن جانب مهم من ميولاته ورغباته وعواطفه، خاصة أنها ليست ضمن التوصيف الوظيفي، فهي تعبر عن إرادة الفرد ورغبته، ولعل هذه العواطف المتبادلة بين العاملين هي التي تجعل السلوك موضع التقدير والاحترام في بيئة العمل؛

و مما سبق نستنتج ان اهم خصائصه تكمن في انه سلوك تطوعي ينعكس بشكل إيجابي على تنميته فعالية أداء المنظمة والارتقاء بالاداء الكلي لها وتحقيق الأهداف على المستوى الفرد والمنظمة على حد سواء.

الفرع الثالث : الشخصية الاستباقية وخصائصها

أولا/ الشخصية الاستباقية او التفاعلية: هي لاميل المستقر نسبيا لإحداث التغيير البيئي وهي رغبة الفرد بشكل طبيعي في تطوير نزعة استباقية في العمل قي سواء سمحت لهم بيئة العمل بان يكونوا استباقي ام لا وان يولد اشياء جديدة .

والشخصية الاستباقية هي تصرف شخصي مستقر لا يمكن اختزالها في السمات الشخصية فقط بل يجب اعتبارها سابقة ثابتة لجميع السلوكيات الاستباقية¹ . 01

وتشير الشخصية الاستباقية الى الافراد غير المقيدون نسبيا بالقوى الظرفية والذين يؤثرون على التغيير البيئي في المنظمة التصميم الوظيفية في تشكيل هذا النوع من العمل² . 02.

وعرف باتمان وعرفان الشخصية الاستباقية النموذجية على انها الشخص غير المعتد نسبيا بالقوى الظرفية والذي يؤثر على التغيير السئ وتحدد الفرص وتتصرف بناءا على رغباته اوما يتوافق مع اجراءات المنظمة حيث ان الاشخاص الاستباقيين يظهرون المبادرة ويتخذون الاجراءات والمبادرة حيث يحدثوا تغييرا ذا مغزى وبالمقابل يظهر الاشخاص غير الاستباقيين انماط معاكسة حيث انهم يفتشون في اغتنام الفرص لتغيير الاشياء في بيئة العمل ويختلف النشاط الاستباقي بشكل اساسي عن السمات العاطفية مثل الرفاهية وعن السمات المعرفية مثل موضع السيطرة اي ان التصرف الاستباقي هو ميل لبدء والحفاظ على الاجراءات التي تغير بيئة العمل بشكل مباشر³ .

وعليه نستنتج أن الشخصية الاستباقية هي شخصية مؤثرة لا تؤمن بالركود و الاستسلام وتبحث دائما عن مخرج لكل مشكل يواجهها .

¹Guillaume deprez reference already mentioned ,p45

² sheot kaw asaki (2019)reference already menlured pp10/11

³ shot a kawasaki (2019) reference ce atready mentioned p.p 10/11

ثانيا /خصائص الشخصية الاستباقية :

هناك بعض المواصفات التي ينبغي ان تتوافر في الشخصية الاستباقية والتي يمكن ان تتناسب مع متطلبات العمل الاستباقي ومن اهم هذه الخصائص نذكر:

1- **التفكير الايجابي** : هو عبارة عن جهد استثنائي شخص يقوم على تبني منهج فكري ايجابي عن نفسه وعن بيئته بصفة عامة ويدرب نفسه على التخلي عن الافكار السلبية التي تحد من قدراته والتي تضعع جهود في سبيل تحقيق ما يصبو اليه من اهداف في حياته وفي المنظمة على وجه الخصوص ؛

والشخص الاستباقي لا يجب فقط ان يكون تفكيره ايجابي فحسب بل ينظر الى الوضعيات والمواقف السلبية نظرة ايجابية ويعمل على تعديلها الى الايجابية ويحول نقاط الضعف الى قوة وهذا يتطلب ثقة ومهارة عالية من الفرد

2- **الرغبة في الإنجاز** : يتصف الافراد الاستباقيون في المنظمة عادة بان لديهم الرغبة في اتمام العمل بنجاح وبذل مجهود متميز والسيطرة على مشاكل العمل بالتفاني؛

3- **تحمل المخاطر**: تبرز اهمية هذه الشخصية في بيئة العمل التي تتصف بحالة عدم التأكد والتغيير المستمر والتي تدفعه في غالب الاحيان الى اتخاذ قرارات سريعة وتحمل المخاطر التي تنجز عليها سواء كانت النتائج ايجابية او سلبية؛

4- **الرغبة في السيطرة والهيمنة**: ان ما يميز الشخص الاستباقي والمبادر هو حبه للسيطرة وتقمص شخصية القائد ، ويختلف الناس في حبهم ونزعتهم للهيمنة والسيطرة والسيادة والوصول إلى مراكز عالية في المنظمة، وهناك مقاييس تقيس خصائص مثل الحسم، السيطرة وحب الظهور، فالأفراد الذين يحصلون على درجات عالية في هذه المقاييس عادة ما تكون لديهم سلوكيات استباقية عن غيرهم من الافراد، خاصة في الحالات التي تكون فيها الجماعات تحت ضغوط عمل، أو أن جماعة العمل مهتمة أساسا بنتائج العمل وليس بالعلاقات الاجتماعية ويسعون الى إيجاد حل للمشاكل العويصة التي يتوقع حدوثها في التنظيم؛

5- **الطموح** : المستوى الذي يتوقع الفرد ان يصل اليه على اساس تقديره لامكانياته وقدراته ويكون مرتفعا اذا كان هذا المستوى الذي يتوقع الفرد الوصول اليه اعلى من مستوى ادائها الحالي ويكون منخفضا اذا كان اقل من هذا المستوى .

وهو درجة تحقيق الهدف الممكن الذي يضعه الفرد لنفسه ويسعى لتحقيقه من خلال ادائه في المجال الشخصي والمهني والتغلب على ما يصادفه من عراقيل ومشكلات و الاستفادة المثلى من التجارب والخبرات التي يمر بها الناجحه والفاشلة .¹

ومن اهم مقومات الشخصية الاستباقية أنه لاوجود لسلوك استباقي بدون وجود هدف ورغبة وطموح يسعى الفرد لتحقيقه سواء على مستوى الشخص او المنظمة .

ومن ابرز هذه السمات : الشخص الطموح لا يقنع بالقليل ولا يرضى بمستواه ووضعه الحالي بل يحاول وضع الخطط المستقبلية والسير وفقها ليتنقل من نجاح الى اخر .

¹ سعيد بن ابراهيم بن احمد الزهواني الرضا عن العمل الارشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين محافظة جدة مشروع بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التوجيه والارشاد التربوي 2012 عمادة الدراسات العليا برنامج الدراسات التربوية العليا جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية ص -17-18)

الانسان الطموح لا يؤمن بالحظ بل لابد من بذل الجهد لتطوير نفسه وهو من يرسم مستقبله بنفسه ويصل الى هدفه .

6- الاستقلالية الوظيفية:

ترتبط الاستقلالية بتوجيه الادوار المرن والذي يهتم بمدى مرونة الافراد في تحديد ادوار عملهم ويرى Grant واخرون ان الافراد ينخرطون في سلوكيات استباقية عندما يتم منحهم الاستقلالية اللازمة في العمل باعتبارها من المحركات المهمة للسلوك الاستباقي .

وعليه فان ابرز خصائصها هو التفكير الإيجابي وتحمل المخاطر

الفرع رابع: سلوك العمل الاستباقي والمفاهيم المرتبطة معه

أولا/ الفرق بين الابتكار والسلوك الاستباقي

يعرف "الابتكار Innovation" على انه المحاولة والسعي إلى التفوق بالمبادرة وإدراك أول الشيء والسبق إليه، فهو يتضمن الاستكشاف بالبحث عن مجالات جديدة والنظر إلى الأمور من زوايا متعددة، والانفتاح على رؤية الأشياء كما هي وكما تكون. مما ينتج القدرة على تقديم الجديد غير المسبوق ونتاج عمل يتصف بأنه مفيد وملائم¹.

كما أنه من الضروري توافر خصائص أساسية في الناتج الابتكاري، مثل: القيمة، وامكانية التقدير....، والابتكار لا يقتصر على الجانب التقني وتطوير المنتجات والعمليات المتعلقة بها والسوق فقط، بل يتعدى أيضا إلى الآلات والمعدات وطرائق التصنيع والتحسينات في التنظيم ونتائج التدريب والرضا عن العمل بما يؤدي إلى ازدياد الإنتاجية.

بينما السلوك الاستباقي هو فرد لديه المبادرة والتوجه من طرف الافراد للقيام بعمل مستقبلي يهدف إلى تغيير وتحسين مواقف معينة والبيئة التي يعملون فيها من ناحية، ومن ناحية أخرى يسعون إلى خلق فرص لاكتساب المهارات وتعزيز فرصهم نحو تحقيق اعلى المراتب الوظيفية في المنظمة². أي ان السلوك الاستباقي يقتصر على العمليات الداخلية للمنظمة والسير اليومي للنشاط بدون ضغوط عمل وتحقيق أفضل اداء فقط، بينما الابتكار يشمل جميع نشاطات المنظمة الداخلية منها والخارجية مما يعني ان الابتكار اشمل من السلوك الاستباقي.

رغم الاختلافات الموجودة بين الابتكار والسلوك الاستباقي الا ان هناك علاقة تربطهما وتمثل في ان كلاهما يساهم في تطوير المنظمة. وتتجلى العلاقة بين السلوك الاستباقي والابتكار في ان أفكار الأفراد الذين لديهم سلوك استباقي يؤثر بشكل إيجابي على الدافع لاتخاذ المبادرة والعمل لمواجهة الموقف وغالبًا ما يولد الشخص الذي لديه سلوك استباقي أفكارًا جديدة وسيكون لديه الدافع للقيام بالابتكار والابداع.

¹ عابدي مجّد السعيد، الابتكار واستراتيجيات الاستثمار في راس المال البشري- حالة المؤسسات الجزائرية- أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير، جامعة برج باجي مختار عنابة، 2015ص32

² Kadar Nurjaman, M Sandi Marta*, Anis Eliyana, Dewi Kurniasari, Dedeh Kurniasari. Reference already mentioned, pp 03

ثانيا/ الكفاءة الذاتية والسلوك الاستباقي:

1- الكفاءة الذاتية: هي معتقدات الأفراد حول قدراتهم على ضبط الأحداث التي تؤثر على حياتهم. ويعرفها **دوفان ووكر** بأنها الإمكانية والقدرة على أداء السلوك المطلوب، ومن ثم التأثير في العمليات ومجريات الأمور لإحداث التغيير والتطوير.¹

والإمكانية والقدرة على التأثير النشط وممارسة الضبط عبر مظاهر البيئة. وهي مظاهر تسهم في شعور الفرد بالقدرة على الانجاز وتقدير الذات.

حيث انه عندما يكون الشخص استباقياً، فإنه يتصرف قبل حدوث امر مستقبلي. وعادة يفعل الموظفون الاستباقيون اعمال لا داعي لأن يُطلب منهم القائد القيام بها، وهذا الامر يتطلب خبرة ومعرفة وان يكون الفرد ذو كفاءة ذاتية متميزة. اي ان السلوك الاستباقي يتطلب كفاءة ذاتية وهذهو عامل الارتباط بينهما حيث ان الكفاءة الذاتية تعتبر من المتطلبات للقيام بسلوك العمل الاستباقي.

2- سلوك المواطنة التنظيمية والسلوك الاستباقي:

سلوك المواطنة التنظيمية هو نشاط اجتماعي يمارسه العامل رغبة منه، ولا ينتظر مقابله أي مردود مادي أو معنوي، وهو سلوك فردي تطوعي نابع من المبادرة الذاتية، ولا تربطه أية علاقة تعاقدية مع متطلبات الوظيفة الرسمية، ويسهم في زيادة فاعلية المؤسسة وذلك من خلال²:

- مساعدة العامل لزملائه في العمل كتوجيه الموظفين الجدد حتى ولم يطلب منه ذلك؛
- مساعدة العملاء أو المراجعين بأمور لا تتعلق بالسلع والخدمات كإرشادهم والاستعانة بهم؛
- احترام مواقيت الحضور والانصراف والعناية بوسائل والموارد التنظيمية المستعملة؛
- تقديم مقترحات تحسن من سير العمل بالمنظمة.

من خلال ما سبق لدينا من مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية والسلوك الاستباقي نستطيع التفريق بين المفهومين من خلال ان سلوك المواطنة التنظيمية يكون لا اراديا من طرف الموظف او الفرد داخل المنظمة أي ان القيام به ليس له هدف معين او غاية يريد الوصول اليها بل من اجل ان الفرد يعتبر المنظمة كالوطن ويقدم لها دون مقابل، عكس سلوك العمل الاستباقي الذي غالبا ما يكون بغية تحقيق غاية معينة او الوصول الى مرتبة راقية او يقوم به العامل لتجنب او التخلص من ضغوط العمل التي قد تواجهه. وكذلك المواطنة التنظيمية تساهم بشكل فعال وكبير في تعزيز السلوك الاستباقي بين افراد المنظمة.

¹ أحمد الشوا، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية المجلد 30(8)، جامعة الاستقلال، اريحا، فلسطين، 2016، ص11

² عمرون بلال، واقع ممارسة أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية في بعض ثانويات مدينة المسيلة، مذكرة ماستر في علم النفس، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، 2016، ص29

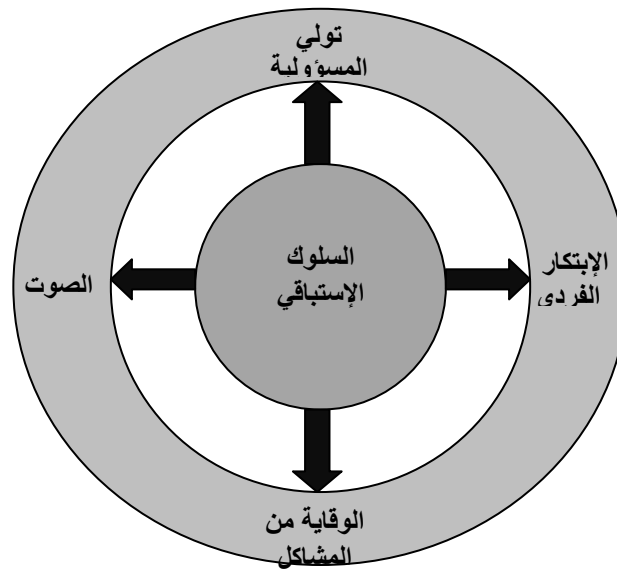
3- الالتزام التنظيمي العاطفي والسلوك الاستباقي:

يعرّف ماير وألين الالتزام التنظيمي العاطفي بأنه "ارتباط الموظف العاطفي بالمنظمة والتعرف عليها والمشاركة فيها"¹. ويهتم الموظفون الملتزمين بدرجة عالية بنجاح مؤسستهم لأنهم يريدون البقاء مع هذه المنظمة، ويرى وألين بأن الموظفين الملتزمين للغاية لديهم الحافز لبذل جهد إضافي لمنظمتهم، ويعتبر بمثابة شرط مسبق حاسم ليكونوا استباقيين. يجب على المنظمات التي لديها موظفين ملتزمين للغاية تحقيق مستويات أعلى من السلوك الاستباقي المجمع بين موظفيها. نظرًا لأن غالبية الموظفين مرتبطون بالمنظمة المعنية ومهتمون بنجاحها، فقد يتعاونون مع بعضهم البعض وبالتالي يشاركون بشكل جماعي في سلوك استباقي. علاوة على ذلك، قد يكون لدى بعض الموظفين أفكار حول كيفية تحسين البيئة التنظيمية الداخلية. من خلال تجربة الالتزام العالي من زملائهم في العمل، يمكنهم بسهولة حث الموظفين الملتزمين الآخرين على دعمهم. لذلك، وبالتالي لن يتم تنفيذ السلوك الاستباقي من قبل هؤلاء الموظفين الأوليين فقط، بل سيتم نشره بين العديد من الموظفين. نتيجة لذلك، نستطيع القول ان الالتزام التنظيمي العاطفي يؤثر إيجابيا على السلوك الاستباقي ويعتبر شرطاً من شروط نجاحه في المنظمة

الفرع الخامس : أبعاد السلوك الاستباقي

عن طريق المراجعة التي اجراها الباحثين للدراسات السابقة ذات الصلة تم تحديد مساهمات عدة حاولت وضع أبعاد من أجل قياس الاستباقي واعتمد الباحثين الابعاد التي استخدمت بكثير لدى الباحثين السابقين أمثال (Scott & Bruce 1999), Paraker & collins 1998 , Morrison & phelep 1998 , Vandyne & Iepine (1994), (2010) وتمثلت في الأبعاد كما يوضحه الشكل رقم (1-3) :

الشكل رقم: (1-3) يوضح أبعاد السلوك الاستباقي



المصدر: من إعداد الطالبين

¹ Uta K. Bindl and Sharon K. Parker Reference already mentioned pp 13

1- السلوك الصوتي: هو سلوك ترويجي ينطوي في الاتصالات البناءة الموجهة نحو التغيير الذي يهدف الى تحسين الوضع¹. كذلك يصف (Grant et al, 2009) بالجهود النشطة من لدى الأفراد للتحدث وتحدي الوضع الراهن عن القضايا المهمة ، وتقديم اقتراحات مبكرة للتغيير و التوصية بإجراء تعديلات في الاجراءات القياسية². ويهدف السلوك الصوتي الى ان يكون أكثر ايجابية في المنطقة ويقول (Wareen 2003) يمكن عد الصوت سلوكا منحرفا إذ انه يتحدى الوضع الراهن³. ويضيف (fuller et al) يمكن أن يسفر السلوك الصوتي عن فوائد شخصية لأولئك الذين ينخرطون في السلوك لانهم يعتقدون أنه يؤدي الى ظهور الكفاءة ، و تقييمات الأداء العالي ، و خصائص القدرة القيادية ، و تقييم المشرف للترقية ، وبهذا السلوك الصوتي يمكن ان يكون عاملا حاسما في النجاح التنظيمي و الفردي ، و حقيقة أنه هو الشكل الأكثر مصداقية على نطاق واسع من السلوك الاستباقي العام .

2- تحمل المسؤولية :

- تعرف المسؤولية على وجه التحديد انها " جهود طوعية و بناءة من قبل الافراد للتأثير على التغيير الوظيفي التنظيمي فيما يتعلق بكيفية تنفيذ العمل في سياق الافراد ، الوظائف ، وحدات العمل او المنظمات، وبناءا على ذلك فان تحمل المسؤولية سلوك طوعي خارج الادوار الاساسية ، ألا انه يختلف عن بقية أنواع السلوكيات خارج الادوار الاساسية ، الا أنه يختلف عن بقية أنواع السلوكيات خارج الدور ، إذ ان تحمل المسؤولية يتناقض بشكل ملحوظ مع سلوك المواطنة التنظيمية و هو الشكل الأكثر شهرة و الأكثر بحثا عن السلوك خارج الدور كما ان تحمل المسؤولية ينطوي على مخاطر محتملة - وهي سمعة سيئة اذا فشلت المبادرة او قوبلت بالرفض اذا اعتبرت غير مناسبة او تشكل تهديدا⁴ .

- وأضاف "كيم وزملاؤه" ان تولى المسؤولية أمر بالغ الأهمية للنجاح التنظيمي في بيئة العمل المتغيرة بسرعة اليوم لان جهود الافراد الطوعية و البناءة التي تهدف الى تسهيل التغيير الوظيفي تساهم في تعزيز فعالية الادارة ، وان الافراد الذين لديهم تمكين نفسي عالي هم اكثر عرضة للانخراط في السلوكيات التي تتطلب مسؤولية عالية ، ويؤدي تولى المسؤولية دورا هاما في جلب رؤى جديدة للمنظمة عن طريق عن طريق تشجيع الابتكار و تعزيز استدامة المنظمة ، وبالتالي ركز الباحثون على فهم العوامل التي تؤثر بشكل ايجابي على تحمل المسؤول . ويمكن تصنيف هذه العوامل الى نوعين⁵ :

- العوامل الاستباقية: مثل التصورات المتعلقة بالانفتاح على الادارة العليا وقواعد مجموعة العمل و العدالة التنظيمية

¹ -Le Pine J.A.& Van Dyne,L(2001)."Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance :Evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability"Journal of Applied Psychology , 86 p326

² Grant ,Adam M & Parker,Sharon & Collins, Catherine,(2009) , Getting credit for Proactive behavior : Suprevisor Reactions Depend on What You Value and How You Feel* Personnel Psychology,62,33

³ Fulle, Jerry Bryan & Marler , Laura E & Hester ;Kim,(2006) "Promoting felt responsibility for constructive change and proactive behavior : Exploring aspects of an elaborated model of work design ". Journal of Organizational Behavior J ,Organiz. Behav.27 ,1098.

⁴ Morrion,Elizabeth Wolfe & Phelps,Corey C,(1999,)"Taking Chrgе At Work : Extrarol Efforts To Initiate Workplace Change" . Academy of Management Journal.Vol,42 ,N°4 .403.

⁵ kim , Tae-yeol & Liu Zhiqiang & diefondorff, James M.(2014),"Leader-member exchange and job performance :the effects of taking charge and organizational tenure"Journalof Organizational behavior, Organiz. Behav.02.

- عوامل على مستوى الفرد: مثل الكفاءة الذاتية ، الشعور بالمسؤولية عن تسهيل التغيير ، الشعور بالواجب ، وكفاءة الادوار ، وفعالية الادوار و الشخصية الاستباقية

3- الوقاية من المشاكل : هناك جانبان مختلفان لإدارة المشكلة : الإدارة التفاعلية و الإدارة الاستباقية للمشاكل ، إدارة المشاكل التفاعلية تحدد السبب الجذري للحوادث الماضية (التي حدثت فعلا)ومن ثم تحديد التحسينات و القرارات بشأنه ، ويتم تقييم إدارة المشكلة التفاعلية من خلال مجالين : التحكم في المشكلة و التحكم في الخطأ . أما إدارة المشكلة الاستباقية تعمل على منع وقوع المشاكل او إعادة وقوعها من خلال تحديد نقاط الضعف او الاخطاء في جوانب الاداء و التقييم و اتخاذ القرارات المنطقية .وعلى الرغم من أن جميع المنظمات تطمح الى تطبيق هذا الاسلوب لادارة المشاكل الى أن المستوى الضروري من الالتزام (الوقت والموارد) غالبا ما يكون محدد¹.

و الوقاية من المشكلات تتضمن اتخاذ إجراءات ذاتية التوجيه واستباقية لمنع مشاكل العمل . أي هي استجابات ذاتية تحدف الى منع تكرار حدوث مشكلة مثل معالجة أسبابها الجذرية او التي تنطوي على حلها بطريقة غير عادية و غير قياسية ، وهذا يؤكد على أهمية منع حدوث المشكلة أصلا بدلا من انتظار حدوث المشكلة ومن ثم إيجاد الحل لها . وبالتأكيد أن الافراد الذين لديهم توجهات دور مرنة هم أكثر عرضة للانخراط في حل المشاكل الاستباقية والسعي لتحقيق تحسين في المجالات خارج مجموعة ضيقة من المهام . Parker et al 2006².

4- ابداع العامل : يشير هذا البعد الى الابتكار الفردي للعامل من خلال سلوكيات المشاركة في إنشاء الأفكار وتنفيذها، بما في ذلك تحديد فرصة، وتوليد أفكار جديدة أو نصح عمل جديد، وتنفيذ هذه الأفكار الجديدة ولأن الابتكار الفردي ينطوي في اتخاذ إجراءات ذاتية لتحقيق التغيير، لا سيما عندما يتعلق الأمر بتنفيذ الفكرة، ويمكن عد السلوك الابتكاري الفردي نوعاً من السلوك الاستباقي في العمل³.

الفرع السادس : سبل تعزيز سلوكيات العمل الاستباقي⁴

تهدف المنظمات في الوقت الحالي إلى الاستثمار في كل عناصرها من أجل تحقيق فعالية قوية ومستمرة ويمثل المورد البشري أهم رهان لهذه المنظمات، حيث تسعى شتى الطرق للاستفادة منه كون سلوكيات المواطنة التنظيمية تمثل اتجاهها جديدا لها، فقد دأبت على البحث في الطرق والاستراتيجيات المختلفة لخلقها وتعزيزها كسلوك ضروري في المنظمات الحديثة وفيما يلي نذكر أهم هذه السبل لتحقيق ذلك:

¹ Myler,larry ,(2014)."Innovation IsProblem Solving..& A Whol Lot More".Opinions expressed by forbes Contributors are their own ,Jun13

² Parker,Sharon K.& Williams,Helen M & Turner ,Nick , (2006)"Modeling the Antecedents of Proictive Behaviour at Work ".Journal of applied Psychology , vol 91 N°3 .637.

³ Shota Kawasaki 2019 Effects of Psychological Need Satisfaction on Proactive Work Behaviors Cornerstone: Theses, Dissertations, and Other Capstone ProjectsA Collection of Scholarly and Creative Works for Minnesota State University, Mankato pp40.

⁴ Henry Eryanto M Sandi Marta*, AnisEliyana, DewiKurniasari, DedehKurniasari•Reference already mentioned, pP66

1- بما أن سلوكيات المواطنة التنظيمية سلوكيات لا يتم مكافأتها بشكل مباشر إلا أن هناك العديد من الطرق التي يمكن أن تتبناها المنظمة لتصميم نظم مكافآت تنظيمية تشجع الموظفين على الاندماج في مثل هذا السلوك، ومن الممكن أن يؤدي ذلك إلى الربط بين المكافآت وسلوك العمل الاستباقي من ناحيتين:

يساعد على زيادة درجة الارتباط بين الموظفين والمنظمة وأهدافها، لأن العاملين سوف يركزون على المنظمة ككل في هذه الحالة، ومن ثم يسعون إلى إظهار سلوك العمل الاستباقي كوسيلة لتحقيق أهداف المنظمة. يؤدي هذا الربط إلى تبني الموظفين وجهة نظر أكبر من مجرد متطلبات الوظيفة نظراً لإحساسهم بدورهم في تحقيق أهداف المنظمة.

2- إن اهتمام المنظمات بتنمية سلوك العمل الاستباقي يمكن أن يساعد على مواجهة العديد من التحديات التي تعيشها في الفترة الحالية نظراً للعلاقة المباشرة بين سلوك العمل الاستباقي والعديد من مجالات العمل الإداري خاصة مجالات تقييم الأداء ووضع نظام المكافآت والحوافز وتحسين خدمة العملاء.

3- اتجه بعض الباحثين إلى تحديد إمكانية تعزيز سلوكيات العمل الاستباقي من خلال اتجاهين رئيسيين يجب تبيينهما من قبل المنظمة بشكل عام هما:

الاتجاه الرسمي: ويتضح من خلال إنشاء نظم لإدارة الموارد البشرية تشجع على الاستباقية، عن طريق تطوير أسس الاستخدام والاختيار، لتوظيف، التدريب، التطوير، تقييم الأداء وتقديم المكافآت المناسبة؛

الاتجاه غير الرسمي: يتضح من خلال تطوير المنظمة العمليات الغير رسمية التي تجعل من هذا السلوك شيئاً مألوفاً واعتيادياً، وتعزيزاً لذلك فقد طرح علماء النفس الاجتماعي خلاصات فكرية تفيد بأن الضغوط الاجتماعية، وعادات الجماعة قد تشكل محددات أقوى لسلوك الفرد من الآليات الرسمية، وأن المنظمات الناجمة يجب أن تتبنى ثقافة تقدير سلوكيات العمل الاستباقي في تدعيم انخراط الموظفين الجدد واندماجهم مع الموظفين القدامى ليتعلمو منهم سلوكيات لم يكونوا يسلكونها من قبل.

الفرع السابع : الآثار الإيجابية للسلوك الاستباقي :

إن المنظمات اليوم هدفها الوحيد هو تحقيق الفعالية التنظيمية لمواجهة مختلف المشاكل والتحديات المستقبلية، وقد تناول العديد من الباحثين دراسات حول أثر سلوك العمل الاستباقي على فعالية المنظمات، حيث كشفت الكثير من البحوث والدراسات السلوكية أن لسلوك العمل الاستباقي تأثير كبير على أداء المنظمة والفرد وعلى أداء الجماعة¹.

1- **على مستوى المنظمة:** وجد أن سلوك العمل الاستباقي يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية، من خلال تحسين استخدام الموارد والإبداع وعملية التكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية، بسبب أن ممارسة العاملين لسلوك العمل الاستباقي تساعد على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة، حيث يساهم استعداد ورغبة الأفراد لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر بسرعة استجابة المنظمة لمتغيرات السوق، وبذلك تزداد الحصة السوقية مما يوفر

¹ زياد عزام. أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن. مجلة العلوم الادارية. الاردن 2007ص 56

للمنظمة موارد كثيرة كانت ستحملها عند تعيين افراد آخرين يقومون بما يقوم به الفرد الموجود فعلا، فهي تتحمل تكاليف الفرد الواحد وتستفيد من أعمال أكثر من فرد، فسلوكيات العمل الاستباقي تزيد من قدرة المنظمة على جذب أفضل الافراد والحفاظ عليهم، من خلال جعل المنظمة مكان أكثر جاذبية للعمل، ومن ثمة تقليل معدلات دوران العاملين وتقليل عدد الشكاوي.

2- **على المستوى الفردي:** العمل الاستباقي يؤدي إلى مجموعة من الاثار الإيجابية على الفرد نبرزها في النقاط التالية¹:

- ✓ تحسين أداء العامل ونتاجيته؛
- ✓ شعوره بالرضا النفسي داخل المنظمة؛
- ✓ سلوك العمل الاستباقي يساعد العامل على التخلص من ضغوطات العمل؛
- ✓ سلوك العمل الاستباقي يساهم في تطوير الافراد ذاتيا.

3- **على مستوى الجماعة:** سلوك العمل الاستباقي يؤدي إلى التقليل من الاحتكاكات والخلافات، حيث أن الرغبة في زملاء العمل والأعمال التطوعية، تؤدي إلى تدعيم روح جماعة العمل، وتماسكها وتقلل من حدة التوتر بين أعضائها. وكذا لسلوك العمل الاستباقي إمكانية الإسهام في تحفيز الجوانب الاجتماعية للمنظمة. وتوفير المرونة اللازمة للعمل، والحفاظ على التوازن الداخلي للتنظيم.

4-

الفرع الثامن : معوقات السلوك الاستباقي

هناك مجموعة من المعوقات التي تحول دون اتباع نهج استباقي من قبل الافراد في المنظمة وتصنف الى معوقات شخصية متعلقة بالفرد ومعوقات تنظيمية متعلقة بالمنظمة والتي نوجز منها ما يلي:

1- المعوقات التنظيمية

- نمط القيادة الفردي وانحصار السلطة عند القائد فقط يؤثر على القيام بسلوكيات استباقية من قبل الافراد في المنظمة؛
- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تم المنظمة يقلل من فرص القيام بالسلوك الاستباقي من طرف الموظفين؛
- عدم إتاحة الفرصة للموظفين في التعبير عن آراءهم، وعدم رضاهم على وظائفهم مما يقف عائقا ويشكل لهم خوفا للقيام بسلوكيات استباقية مستقبلا؛
- افتقار معظم المنظمات لتحقيق العدالة التنظيمية ونظام حوافز فعال والتي بوجودها فإنها تزيد من حالة الرضا وتشكل دافعا للأفراد للقيام بسلوكيات استباقية؛
- افتقار بعض المنظمات الى اللامركزية في اتخاذ القرار وانعدام تفويض السلطة والتمكين يعتبر من العوائق أيضا؛
- ثقافة وقيم المنظمة السائدة والمناخ التنظيمي السلبي في بعض المنظمات يشكلان عائق حقيقي للقيام بالسلوك الاستباقي؛
- سوء التعاون والاتصال بين مختلف المصالح والاقسام في المنظمة قد يشكل عائقا للأفراد لاتخاذ سلوكيات استباقية.

¹Arnold B. Bakker. A model of proactive work behavior and engagement with increasing age. Erasmus University Rotterdam, the Netherlands. Finland.p14/15

2- المعوقات الشخصية

- قيود الوقت وصراع الدور بين الفرد وعمله يشكل له حاجزا مانعا من القيام بسلوكيات استباقية؛
- ضغوط العمل تسبب انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الفرد، وبالتالي تنعكس سلبا على أدائه وقيامه بسلوكيات استباقية؛
- النظرة السلبية لبعض الأفراد تجاه المنظمة وأهدافها يشكل عائقا لهم على القيام بسلوكيات استباقية؛
- افتقار بعض الموظفين للطموح وانعدام الرغبة النفسية لديهم للابتكار ومحاوله تطوير أساليب جديدة في العمل.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

نتناول في هذا المبحث مراجعة للأبحاث والدراسات العلمية السابقة باللغتين التي قامت بتناول موضوع الدراسة، ثم سنتطرق إلى موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

المطلب الأول : الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (سلوك العمل الاستباقي).

أولاً : الدراسات العربية

في البيئة العربية نذكر من الدراسات مايلي :

- 1- دراسة (الفتلاوي والكعي 2018) الى وجود علاقة ارتباطية طردية معنوية بين جودة العلاقة الاجتماعية بين الرئيس والمرؤوس ، والسلوك الاستباقي للعاملين ، كما كان هناك تأثير طردي معنوي لجودة العلاقة الاجتماعية في السلوك الاستباقي¹
- 2- كما أظهرت دراسة (الفتلاوي ومحيسن 2019) عن وجود علاقة ارتباطية معنوية بين التسييس التنظيمي والسلوك الاستباقي ، كما أثر التسييس التنظيمي تأثيراً عكسياً معنوياً في السلوك الاستباقي²
- 3- كما توصلت دراسة (البنوي ومتولي 2019) الى وجود علاقة معنوية بين الملكية النفسية و السلوك الاستباقي للأفراد ، كما توسطت الملكية النفسية العلاقة بين ادراك الافراد لمدى أخلاقية صناعة القرار التنظيمي و السلوك الاستباقي للأفراد³ .
- دراسة الحكيم والطائي (2019) حيث خلصت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية معنوية بين المتغيرين رأس المال الفكري الأزرق والسلوك الاستباقي كما أن هذا الأخير يتأثر بنسبة تكوين راس المال الفكري الأزرق لدى الأطباء العاملين في مستشفى الامام الصادق بالعراق⁴ .

¹ فتلاوي ، ميثاق هاتف عبد السادة ، الكعي ، حسين صبيح محيسن ، تأثير جودة العلاقات الاجتماعية في سلوك العاملين الاستباقي : دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل اسمنت كربلاء ، مجلة الادرة و الاقتصاد، المجلد 7، العدد26، 2018.

² الفتلاوي ، ميثاق هاتف عبد السادة ، محيسن ، حسين صبيح ، تأثير التسييس التنظيمي فالسلوك الاستباقي (دراسة تحليلية لآراء و خصائص الوظيفة و السلوك الاستباقي للأفراد : دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية، المجلد 56، العدد الأول، 2018.

³ البنوي ، مها محمد ، متولي ، شريف سعيد ، الدور الوسيط للملكية النفسية في اطار العلاقة بين ادراك أخلاقية صناعة القرار التنظيمي عينة من العاملين في معمل الاسمنت ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، المجلد14 العدد57، 2019

⁴ الحكيم ليث علي يوسف ، أرزاق محمود جهاد، رأي المال الفكري الأزرق و دوره في تشجيع السلوك الاستباقي - دراسة استطلاعية لآراء عدد من الأطباء العاملين في مستشفى الامام الصادق / مجلة كلية الاقتصاد للدراسات الاقتصادية ، مجلد 10 العدد الأول ، 2019.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

- 1- اختبرت دراسة (Sonnetage a Spychala ; 2012) دور الضغوط الوظيفية في التنبؤ بالسلوك الاستباقي في العمل ، الوظيفية ترتبط ارتباطا إيجابيا بسلوك العمل الاستباقي ، وان الضغوط الوظيفية ترتبط بشكل إيجابي باتساع دور الكفاءة الذاتية ، وكان اتساع دور الكفاءة الذاتية مرتبط بشكل إيجابي بالسلوك الاستباقي .
تنوعت الدراسات الأجنبية التي تناولت السلوك الاستباقي للعاملين فاخترنا منها مايلي :
- 2- إذ كشفت دراسة (Ouyang et al. 2015) عن أن الاشراف المسيء ارتبط سلبا بالسلوك الاستباقي للعاملين (منع المشاكل ، تحمل المسؤولية ، الصوت) ، وأن حالة المرؤوسين الداخلية المدركة توسطت هذه العلاقة¹ .
توصلت دراسة (Plomp et al. 2016) الى ان الصباغة الوظيفية ، والكفاءات المهنية توسطت العلاقة الإيجابية المعنوية بين الشخصية الاستباقية ورفاهية العاملين ذوي السلوك الاستباقي المرتفع (الرضا الوظيفي ، الصحة المدركة) كما أن العاملين ذوي السلوك الاستباقي المرتفع تمكنوا من تعزيز رفاهيتهم من خلال إعادة تصميم الوظائف بشكل استباقي ، وتطوير المهارات والقدرات المرتبطة بمسارهم الوظيفي² .
- 3- كما أكدت دراسة (Wang et al . 2017) إلى أن العاملين الذين لديهم تفسيرات ذاتية مترابطة ، ويشغلون وظائف تتسم بالاعتمادية المتبادلة المرتفعة قد أظهروا التزاما أكبر بوحدة العمل ، وسلوكا استباقيا موجها نحو وحدة العمل أعلى من العاملين بالوظائف ذات الاعتمادية المتبادلة المنخفضة
في حين ابدى العاملون ذوو التفسيرات الذاتية المستقلة ويشغلون وظائف ذات استقلالية عالية ، التزاما أكثر بالمسار الوظيفي ، ومارست سلوكا استباقيا موجها نحو العمل أكثر من أولئك الذين يشغلون وظائف ذات استقلالية منخفضة .
- 4- كما توصلت دراسة (Wu et al . 2018) الى ارتباط الشائعات السلبية في مكان العمل بشكل سلبي معنوي بالسلوك الاستباقي للعاملين ، وتوسط العاطفي العلاقة الإرهاق بين الشائعات السلبية في مكان العمل بالسلوك الاستباقي للعاملين .
- 5- كما أكدت دراسة (Ismail et al .2018) على ان السلوك الاستباقي (الشخصية الاستباقية وتنفيذ الشبكات الاجتماعية) يعزز من النجاح الوظيفي للعاملين ، اذ ان العاملين القادرين على استخدام الشخصية الاستباقية بشكل صحيح ، وتنفيذ الشبكة الاجتماعية الجيدة قد يحصلون على الرضا في حياتهم المهنية³ .
- 6- في حين توصلت دراسة (Brosi et al .2018) الى ان الفخر التنظيمي بجهود العاملين ، وكذلك بقدراتي وامكانيات العاملين كان لهما آثار إيجابية غير مباشرة على السلوك الاستباقي من خلال الالتزام التنظيمي العاطفي ، كما كان للفخر التنظيمي بجهود العاملين تأثير إيجابي مباشر على السلوك الاستباقي للعاملين¹ .

¹ Ouyang ,k ,Lam,W & ,W (2015) .roles of gender and identification on abusive supervision and proactive behavior . behavior .Asia Pacific Journah ot Management,32(3) 671-691

² Wang,Z ,Zhangb,J,ThomasC , C.L ,Yua, J,and spitzmueller,C.(2017) .Explaining benefits of employee proactive personality : The role of engagement ,team proactivity composition and perceived organizational support. Journal of vocational Behavior,101,90-103

³ Wu ,X .kwan ,H ,K,Wu,L ,and Ma,J .(2018) The Effect of Workplace Negative Gossip on Employee Proactive behavior in China : The Moderating Role of Traditionality. J Bus Ethics148, 801-815

7- كما أظهرت دراسة (Caniels & baaten 2019) ان مرونة العاملين توسطت العلاقة بين المناخ التنظيمي الموجه نحو التعلم وسلوكيات العمل الاستباقي متمثلة في (سلوك العمل الاستباقي والسلوك الاستراتيجي الاستباقي والسلوك الاستباقي للتوافق بين الشخص والبيئة المحيطة به).

جزئيا بين سلوك المشرف الداعم للأسرة والسلوك الاستباقي للعاملين².

8- وقد توصلت دراسة (Rasyid & Mtra 2020). الى التيسر التنظيمي له أثر سلبي على السلوك الاستباقي للعاملين³.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (ضغوط العمل).

أولا : الدراسات العربية

1- دراسة (المير 1995) : بعنوان العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفة الشخصية دراسة مقارنة ، هدفت الى قياس مستويات صراع الدور وغموض الدور و الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا و قد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (200) فرد من الناطقين باللغة الإنجليزية العاملين في العديد من المنشآت في المملكة العربية السعودية ،وقد توصلت الدراسة الى نتائج من أهمها أن الوظائف الغربية تتصف بمستوى عالي من صراع الدور مقارنة من وظائف المجموعة العربية كما أشارت النتائج الى أن العمالة الأسيوية أكثر ولاء لمنشأتها مقارنة مع العمالة الغربية⁴.

2- دراسة (الزغبي 1997) بعنوان ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المدنية في عمان الكبرى : دراسة ميدان ، هدفت الدراسة الى معرفة أسباب ومستوى ضغط العمل لدى المديرين العاملين في الخدمة المدنية في العاصمة عمان ، و شملت عينة من المديرين بلغ عددهم (518) مديرا ، قامت الدراسة على المتغيرات التالية (آلية اتخاذ القرارات ، وعبء العمل والوساطة ، والاتصالات الشخصية و الزيارات الشخصية). ودلت الدراسة على أن مجمل المتغيرات السابقة تؤدي الى شعور المديرين بضغط عمل ، ولكن بدرجات متفاوتة ، حيث كانت العوامل التالية (عبء العمل ، والوساطة و الزيارات الشخصية من أكثر العوامل تأثيرا وحسب ترتيب ورودها. كما اشارت أيضا الى عدم وجود اليات فعالة لخفض الشعور بضغط العمل لدى المديرين المشمولين بها⁵.

¹ Ismail ,A , Nowaalid ,W.A.W.M.& Hisham ,R.R.I.R. (2018) Proactive Bhavoire Enhancing Employees Career Successe , Sains Humanika , 10(2) , 53-63 .

² - Brosi,P,Sporl,M,&Welpel, I.M.(2018) Dowe workhard or are we just great ? The effectes of organizational pride due to effort and ability onproactive behavior .Business Research,11,357-373

³ Rasyid ;F.A.& Marta ,M.S.(2020) .Leader humility and employee organizational deiance :The role of sense of power and organizational identification .Leadership & Organization Development Journal .41 (3) ,463-479 .

⁴ المير عبد الرحيم ، العلاقة بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي و الأداء والرضا و الصفات الشخصية ، مجلة الإدارة العامة المجلد 35 ، العدد02، 1995.

⁵ الزغبي مجد ، ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المدنية في عمان الكبرى : دراسة ميدانية (رسالة ماجستير) ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن، 1997.

3- دراسة سحراء أنور حسين : هدفت الدراسة الى استلزام الاهتمام بالعامل ومتابعة مستوى أدائه وما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي الرفع روحه المعنوية و بالتالي مستوى أداء المنظمة التي يعمل وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها¹ :

4- ان المستويات الخاضعة لضغوط العمل التي يعاني منها افراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان ناتج عن طبيعة العمل او غموض الدور وصراع الدور او عبء العمل* وإيجاد البيئة المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط وتحويلها الى محفزات العمل بالإضافة الى تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية في الإدارة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين .

ثانيا: الدراسات الأجنبية

01-دراسة (Collins & Killough 1989)

هدفت الدراسة الى التعرف على أهم الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها على المستوى التنظيمي (مكاتب المراجعة)وعلى المستوى الفردي لإدارة ضغوط العمل و السيطرة عليها ، واطهرت نتائج الدراسة ان سبب ضغوط العمل لدى الراجعين يرجع الى متطلبات بيئة العمل المهني والعمل لساعات طويلة خصوصا خلال أوقات معينة من السنة وتكرار الاعمال والضغوطات المتعلقة بالوقت .

تعارض العمل مع المتطلبات و المسؤوليات الاسرية الناتج عن قلة الوقت الكافي للراحة والنشاطات الاسرية² .

02- دراسة (Richad & Burke1993)

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين الضغط الوظيفي و الرضا الوظيفي من خلال عينة مكونة من 303 ممرضة كندية ، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي أن الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي يعتمد على اتجاه او نظرة الطبيب لنظام الرعاية الصحية ، حيث أشارت النتائج بأن الطبيب التي تعاني من ضغط وظيفي مرتفع ورضا وظيفي منخفض يكون لديها نظرة سلبية اتجاه نظام الرعاية الصحية .

. المطلب الثالث : مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجراؤها سنحاول من خلال هذا المطلب عرض اوجه الاختلاف و التشابه بينها وبين الدراسة الحالية ، اضافة الى الوقوف على مجال الاستفادة التي تحصلنا عليها من خلال الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة : و التي سنعرضها كما يلي :

¹ سحراء أنور أبو حسن ، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مقال منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد36، 2013

²Collins.K.M.andkillough ,L.N Managing Stress in Public Accounting – CPAs Need not Acpt Stress as the Price 1989 ,a Successful career »Journal of Accountancy, U.S.A.pp : 92-98.

الفرع الاول : أهم الفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من حيث الهدف : لقد تباينت أهداف الدراسات السابقة بين دراسات تهدف الى اختبار دور الضغوط الوظيفية في التنبؤ بالسلوك الاستباقي في العمل ، وان الضغوط الوظيفية ترتبط بشكل إيجابي باتساع دور الكفاءة الذاتية ، وكان اتساع دور الكفاءة الذاتية مرتبط بشكل إيجابي بالسلوك الاستباقي . واخرى تناولت دراسة عن وجود علاقة ارتباطية معنوية بين التسييس التنظيمي والسلوك الاستباقي ، كما أثر التسييس التنظيمي تأثيرا عكسيا معنويا في السلوك الاستباقي ، بينما كانت اهدافنا من الدراسة هو ايجاد تفسير لاثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي في مؤسسات القطاع العمومي .

من حيث العينة : بالنسبة للدراسات السابقة اختلفت الدراسات من مؤسسة الى اخرى منها من اتخذت موظفي القطاع الصحي من أطباء وممرضين وهناك من أجريت على عمال المصانع ، بينما الدراسة الحالية تمت بمؤسسه عموميه تنشط بقطاع العقارات واجريت الدراسة على مختلف عمالها باختلاف مستوياتهم الدراسية .

متغيرات الدراسة : يتضح من الدراسات السابقة انها ناقشت السلوك الاستباقي مع عدة متغيرات اخرى و دوره كوسيط بينها بغض النظر عن دراسة واحدة تمثلت في دور الضغوط الوظيفية في التنبؤ بالسلوك الاستباقي في العمل ،على حد علم اطلاع الباحثين .

من حيث أدوات الدراسة والمعالجة الاحصائية : بالنسبة لاداء الدراسة او اساليب المعالجة فثنأ الدراسة الحالية كشأن الدراسات السابقة التي اعتمدت على الاستبيان كأداة اساسية لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة وتم معالجتها ببرنامج Spss من خلال الاختبارات الضرورية و اللازمة لتحديد طبيعة العلاقات بين مختلف المتغيرات ، وعموما تختلف الدراسة الحالية بطبيعة الحال عن ما سبقها من دراسات في المجال الزمني و المكاني .

وعليه عموما فان كل الدراسات السابقهتم انتقاؤها بعناية لتصب في اهداف دراستنا و لتحقق لنا الامام بكل جوانب الدراسة ، فكل الدراسات اتفقنا معها اما بشكل كلي او شكل جزئي في دراسة السلوك الاسباقي ، بالاضافة الى ادوات الدراسة التي كان متفق عليها بين كل الدراسات باعتبارها الادوات الاكثر مصداقية (المقالات والوثائق والملاحظة)

الفرع الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالا من الاستفادة حيث تمثلت تلك النقاط فيما يلي :

- ساهمت الدراسات السابقة في ضبط واختيار المتغيرات التي كان من المهم أن تتبناها الدراسة الحالية ، وبالتالي تعد المنطلق و المدخل الأولي لدراستنا ؛
- اخذ توقعات أولية لنتائج الدراسة الحالية الشيء الذي ساعد في بناء لفرضيات ؛
- الاستعانة بالدراسات السابقة كمرجع للدراسات السابقة لإثراء الجانب النظري لدراستنا؛
- الاعتماد على أسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد استبيان الدراسة الحالية .

وبالنتيجة فان الدراسات السابقة شكلت لنا قاعدة ساعدتنا في الجانب النظري، من خلال بناء تصور مفاهيمي لمختلف المتغيرات ، والجانب التطبيقي من خلال أدوات الدراسة وطريقة المعالجة و النتائج المتوصل إليها. وتميزت دراستنا عن الدراسات السابقة على حد اطلاقنا دراسة هذا الموضوع في مجال العقار بينما الدراسات الأخرى اعتمدت في مجالات مختلفة بالإضافة الى زمن الدراسة .

خلاصة الفصل:

خلال هذا الفصل تم التطرق إلى التعريف بمتغيرات الدراسة وخصائصها وكل ما يتعلق بها بدءاً من المبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية لضغوط العمل من خلال التعريفات والأنواع والمصادر، ثم عرض لبعض مؤشرات الضغوط المتعلقة بالعمل.

وفي الأخير تم التطرق إلى كيفية وأساليب إدارة الضغوط في المنظمات، ويلى ذلك الأدبيات النظرية المتعلقة بسلوك العمل الاستباقي من خلال إعطاء التعريفات التي تداولها أغلب الباحثين و المفاهيم المرتبطة به بالإضافة الى ابعاده والفوائد المترتبة عليه و في الاخير تم التطرق إلى معوقات السلوك الاستباقي .

أما المبحث الثاني فشمل الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة سواء من جانب المتغير التابع أو المتغير المستقل، حيث تم سرد لهدف الدراسة والسنة التي تمت فيها والنتائج التي توصل اليها الباحث من خلال هذه الدراسة . وفي الاخير تم وضع أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة وكيفية ضبط متغيرات الدراسة من خلال تحديد الأبعاد المحددة لكل متغير .

الدراسة الميدانية

لضغوط العمل وسلوك

العمل الإستباقي بالمديرية

الولائية لمسح الاراضي

والحفظ العقاري بورقلة

تمهيد

بعد تناولنا في الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في ضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي سنحاول في الجانب التطبيقي للدراسة أن نبين مدى تأثير ضغوط العمل بأبعاده على سلوك العمل الاستباقي المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري بورقلة، وعليه ستميم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات
- المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

ستتطرق من خلال هذا المبحث لعينة الدراسة المستجوبة بالإضافة لتقسيمات الاستبيان أداة الدراسة وأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة التحليلية.

المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب أن نبين عينة الدراسة بالإضافة لأدوات جمع البيانات المتمثلة في " الاستبيان "

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

نظرا لأهمية موضوع الدراسة لكونه من المفاهيم الحديثة للتسيير ومن أجل الحصول على النتائج الأكثر صدق وواقعية، تم تحديد فئة معينة من مجتمع الدراسة التي نرى فيها متطلبات الدراسة، تم توزيع استمارة بشكل ورقي على عينة من موظفي المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري بورقلة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وبعد الفترة الزمنية امتدت حوالي أسبوع، لجمع 40 استمارة وبعد الفرز والتحليل تبين لنا أنه 38 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية في حين 2 تم إلغاءهم.

اولا :تعريف المديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة :

هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري أنشأت بمرسوم تنفيذي رقم 89 - 243 المرخ في 19 ديسمبر 1989 وبصفتها مهندس المساحة للدولة ، فهي مكلفة بإعداد المسح العام لكافة البلديات التابعة لها .
وتكمن اهمية هذا المسح في ما يلي:

- المسح العام يعطي لكل ملكية عقارية عمومية او خاصة موقعها الجغرافي والطبوغرافي بمعنى التحديد والتعيين على مخطط المسح ، التجزئة ، المساحة؛
- وضعيتها القانونية : الطبيعة القانونية ، هوية المالك ، الحقوق و الأعباء؛
- معلومات ذات طابع تقني حول طبيعة شغل الأرض؛
- المسح العام يعتبر قاعدة للسجل العقاري وينتج عنه تسجيل الممتلكات وتسليم الدفتر العقاري الذي يعتبر سند الملكية¹؛
- بالإضافة الى نشاطات أخرى تتمثل في أشغال الطبوغرافية المختلفة لفائدة المصالح والجماعات والمؤسسات العمومية؛

مطبوعات أصدرتها المديرية سنة 2005 ,05/04/2022,19:45, www.cadacter ouargla .com ¹.

ثانيا :اهداف عمليات المسح :

- اشهار الحقوق العينية و الحقوق التابعة والخاصة بالعقار على أساس ان المسح يسمح بضمان حقوق الملكية وحقوق المعنين و حقوق الغير بشفافية كاملة و يؤمن المالكين و المستثمرين ويشجع المؤسسات المالية عل منح قروض لتطوير الصناعة والفلاحة؛
- يقلل من النزاعات العقارية ويحل السلم والتوافق بين الجيران؛
- يسهل تحديد الخاضعين للضرائب ويجعلها أكثر عدلا؛
- تعطي معلومات هامة من اجل المخططات التنموية او الإصلاح الزراعي والتنمية الريفية والاحصاء والمحافظة على الثروات الغابية؛
- تقديم معلومات ومعطيات للمواطنين لتفادي التدليس والخداع بخصوص العقارات.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

أجريت الدراسة الحالية على عينة عشوائية مجتمع الدراسة وهو الموظفون بالمديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة بمختلف مستوياتهم وقد تم توزيع 42 استبياناً ورقياً وتم استرجاع 38 استبانة و هي العينة النهائية التي طبقت عليها الدراسة والجدول يوضح توزيع الاستبانات :

الجدول (2-1): يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبانات	الموزع	المسترجع	الغير المسترجع	الملغى
العدد	42	38	4	00
النسبة المئوية	%100	%90.476	%9.523	00

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لتوزيع الاستبانات

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

من خلال موضوع البحث قمنا بتحديد المتغير التابع و المتغير المستقل وكل المتغيرات تم الاعتماد في تحليلها على معطيات المؤسسة محل الدراسة ويمكن توضيحها في الشكل الموالي

1- المتغير التابع وهو ضغوط العمل.

2- المتغير المستقل وهو سلوك العمل الاستباقي

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

الفرع الأول : أدوات جمع البيانات

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان الذي صمم خصيصاً لجمع البيانات لأغراض الدراسة، والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول إشكالية الدراسة وفرضياتها، لتجيب عليها عينة الدراسة، ويتم بعد ذلك تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء:

أولاً: أجزاء الاستبيان

- الجزء الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة وتمثلت في: الجنس؛ السن، الخبرة، المستوى التعليمي.
- الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: يتعلق ضغوط العمل مقسم إلى خمسة أبعاد:

- البعد الأول: عبء العمل؛
- البعد الثاني: طبيعة العمل؛
- البعد الثالث: ظروف العمل؛
- البعد الرابع: صراع الدور؛
- البعد الخامس غموض الدور.

المحور الأول: يتعلق سلوك العمل الإستباقي مقسم إلى أربعة أبعاد:

- البعد الأول: تحمل المسؤولية؛
- البعد الثاني: صوت العامل؛
- البعد الثالث: إبداع العامل؛
- البعد الرابع: الوقاية من المشاكل .

الفرع الثاني : الادوات الإحصائية المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفي ما يلي توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

1. الأساليب الوصفية

- التكرار والنسب المئوية: للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

2. الأساليب الاستدلالية

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون: لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.

كما تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي لتقييم إجابات الموظفين ، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالآتي :

*موافق (3)

* محايد (2)

* غير موافق (1)

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي يتم كالآتي

- حساب المدى : مدى القيمة - اقل قيمة أي $3-1=2$

- يقسم المدى على عدد الفئات : $2/3 = 0.66$

- يضاف (0.66) الى الحد الأدنى للمقياس

- فتصبح كالتالي :

- الجدول رقم (2-2) مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق (منخفض)	من 1 الى 1.66
محايد (متوسط)	من 1.67 الى 2.33
موافق (مرتفع)	2.34 الى 3

المصدر وليد الفراء ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج Spss الندوة العالمية للشباب الاسامي 2010 ص 07 .

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم اجراء عدد من الإجراءات على الاستبيان للتأكد من صحته و ثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين في الموضوع بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات .

أولاً: صدق المحكمين :

لغرض معرفة مدى وضوح اسئلة الاستبيان فقد تم تصميمه مع الأستاذ المشرف وعرضه على أساتذة متخصصين في هذا المجال ، وبعد صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي (انظر الملحق) .

ثانياً: ثبات الاستبيان .

يعبر عن مدى استقرار وثبات أدوات الدراسة المتمثلة في الاستبيان ، بحيث يوضح ما اذا كانت الاستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج مجددا على نفس افراد العينة و في نفس الظروف ، وتم الاعتماد في ذلك على معامل الثبات " الفاكرومباخ " بالاستعانة ببرنامج Spss، لانه يعد أحد أهم طرق قياس الثبات ، كما هو موضح في الجدول الموالي بحيث : سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصدقيه للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحا للدراسة

جدول رقم (2-3): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان
0.758	40

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.758 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثالثاً: الاتساق الداخلي للاستبيان

مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجداول التالية توضح ذلك.

الجدول رقم (2-4): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الدراسة
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.677**	المحور الأول: ضغوط العمل
0.000	0.729**	المحور الثاني: سلوك العمل الإستباقي

**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات الارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن محاور الدراسة كل من المحور الأول لضغوط العمل والمحور الثاني سلوك العمل الإستباقي تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محاور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل محور هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه محاور الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة من حيث الجنس، السن، الخبرة والمستوى التعليمي، بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة كما يلي.

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

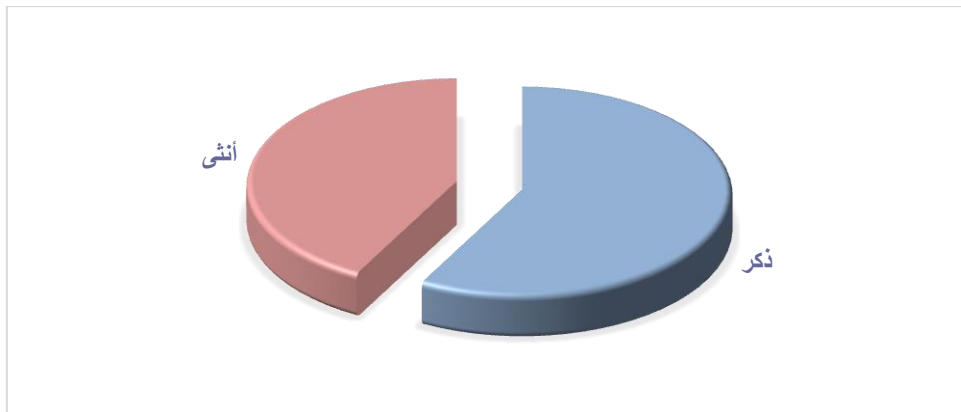
جدول رقم (2-5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
57,9	22	ذكر
42,1	16	أنثى
%100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الجنس حيث 57.9% لصالح الذكور في حين 42.1% لصالح الإناث نفس هذه النسب على أن مؤسسة محل الدراسة تتعامل مع جميع فئات المجتمع مهما اختلف الجنس. كما هو مبين في الشكل الموالي

شكل رقم (2-1): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

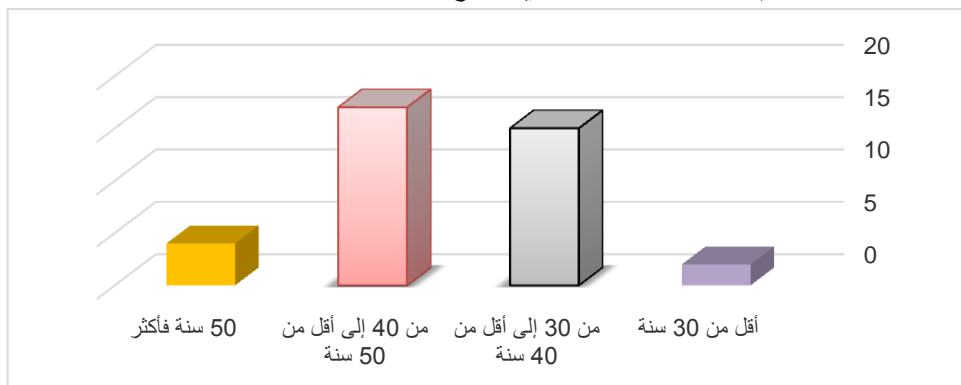
جدول رقم(2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
5,3	2	أقل من 30 سنة
39,5	15	من 30 إلى أقل من 40 سنة
44,7	17	من 40 إلى أقل من 50 سنة
10,5	4	50 سنة فأكثر
%100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أن أغلبية عينة الدراسة من الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بعدد 17 ونسبة 44.7%، تليها الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة بعدد 15 ونسبة 39.5%، أما الفئة العمرية أقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة بنسب متقاربة على التوالي: 10.5%، 5.3% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل الموالي:

شكل رقم (2-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



3. المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

4. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

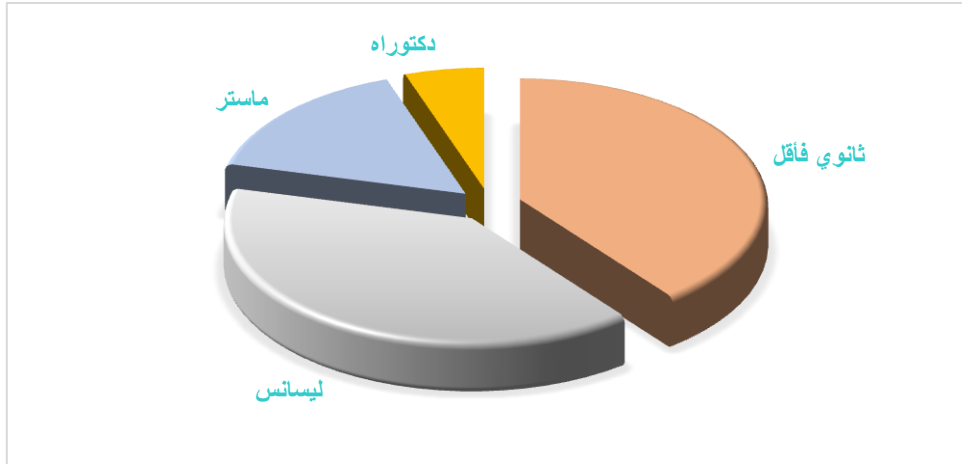
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
39,5	15	ثانوي فأقل
39,5	15	ليسانس
15,8	6	ماستر
5,3	2	دكتوراه
%100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

تتوزع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي بنسبة متساوية بين كل من ثانوي فأقل وليسانس بعدد 15 ونسبة 39.5%، تليها ماستر بعدد 6 ونسبة 15.8%، في حين دكتوراه بعدد 2 ونسبة 5.3% من المجموع الإجمالي للنسب، كما هو مبين في الشكل التالي.

شكل رقم (2-3): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



5. المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

6. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

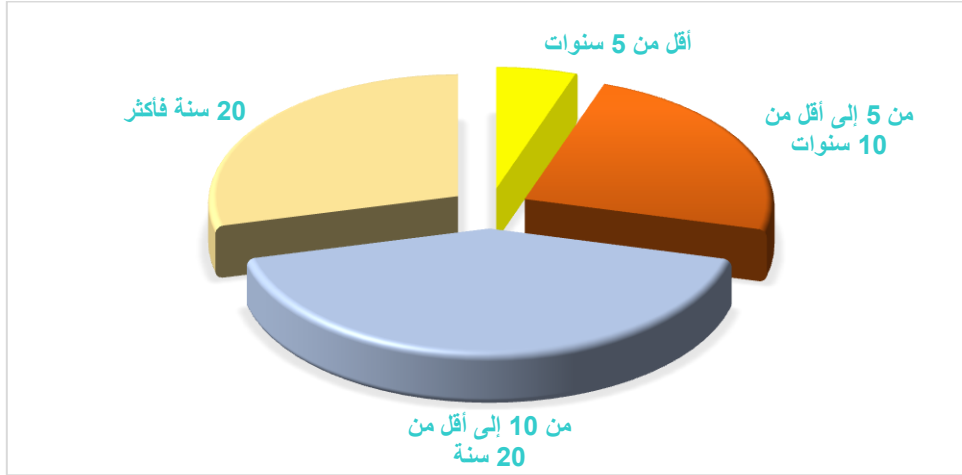
جدول رقم (2-8): توزيع عينة الدراسة الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	2	5,3
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	23,7
من 10 إلى أقل من 20 سنة	16	42,1
20 سنة فأكثر	11	28,9
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الخبرة المهنية بأغلبية من 10 إلى أقل من 20 سنة بعدد 16 ونسبة 42.1%، تليها 20 سنة فأكثر بعدد 11 ونسبة 28.9%، أما من 5 إلى أقل من 10 سنوات بعدد 9 ونسبة 23.7%، في حين 5 سنوات فأقل بعدد 2 ونسبة 5.3% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل رقم (2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة لحساب المتوسط النسبي التشتتي لإجابات عينة الدراسة والتطرق لتحليل لجميع عبارات المتغير المستقل .

الفرع الأول: تحليل عبارات محور الثاني: ضغوط العمل

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل مجال من مجالات ضغوط العمل بالمؤسسة من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

1. البعد الأول: عبء العمل

الجدول رقم (2-9): متوسط إجابات العاملين حول عبء العمل

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
1 وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	2,05	0,928	4	متوسط
2 اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	2,39	0,789	1	مرتفع
3 يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر	1,97	0,914	5	متوسط
4 العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازته في الوقت المحدد	2,05	0,898	3	متوسط
5 ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	1,81	0,896	6	متوسط
6 أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	2,13	0,905	2	متوسط
البعد الأول: عبء العمل	2,07	0,543		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

نلاحظ من الجدول أعلاه ان متوسط اجابات العاملين حول عبء العمل (2.07) وانحراف معياري (0.54) وهو يقع في المجال المحايد مما يعني ان العمال في المديرية يتحملون عبء عمل معتبر ويعود ذلك كثرة المهام التي تولد التعب و الإرهاق وهذا ما توضحه الفقرة الثانية بمتوسط (2.39) و انحراف (0.178)، كذلك يعود الى عبء العمل الذي يولد توتر أعصاب عند العاملين وهذا توضحه الفقرة 6 بمتوسط (2.39) و انحراف (0.90) كذلك يعود الى كثرة المهام التي لا يمكن إنجازها في الوقت المطلوب وهذا ما توضحه الفقرة الرابعة بمتوسط (2.05) وانحراف معياري (0.89)، كذلك يعود الى عدم كفاية وقت العمل لانجاز المهام وهو متبينة الفقرة 01 بمتوسط (2.05) وانحراف معياري (0.92) كذلك يعود الى العمل خلال أيام الأجازة وهو ما توضحه الفقرة ثلاثة بمتوسط حسابي (1.97) و انحراف (0.91) يعود أيضا الى قلة وقت الراحة أثناء الدوام توضحه الفقرة رقم 05 بمتوسط (1.80) وانحراف معياري (0.89) ومنه نستنتج ان العمال يتحملون عبء عمل معتبر.

- وعليه من أهم أعراض عبء العمل للموظفين محل الدراسة الشعور بالتعب والإرهاق سبب كثرة الأعمال والواجبات وبالإضافة لغياب وقت الراحة والدوام الذي يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية ومهامهم

2. البعد الثاني: ظروف العمل

الجدول رقم (2-10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
7 أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	1,60	0,886	منخفض
8 أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	2,02	0,944	متوسط
9 مساحات المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	1,97	0,944	متوسط
10 نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	2,02	0,999	متوسط
11 كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	1,94	0,898	متوسط
12 الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	1,89	0,952	متوسط
البعد الثاني: ظروف العمل	1,91	0,624	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثاني ظروف العمل وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (1.97) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.61 إلى 2.33 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.60 - 2.02) حيث "العبارة رقم 08 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.02) أي المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل، أما "العبارة رقم 10" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.02) ما يدل على أن نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "مساحات المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين" بمتوسط حسابي (1.97)، تليها العبارة رقم 11 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.94) ما يدل على أنه كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة. وأخيراً نجد العبارة رقم 07 بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي (1.60) أي سوء الإضاءة في مكان العمل.

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

- من أهم ظروف العمل التي تعاني منها عينة الدراسة كثرة الضوضاء في مكان العمل وعدم وجود نظام التهوية بالإضافة لمساحات مكان العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين في مكان العمل

البعد الثالث: طبيعة العمل

الجدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الثالث

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
13 الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كاف	1,86	0,905	متوسط
14 يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	2,65	0,708	مرتفع
15 إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعملية لا تستغل بالشكل السليم	2,50	0,796	مرتفع
16 اشعر أن عملي لا يلقى التقدير الكاف من الإدارة	2,13	0,905	متوسط
البعد الثالث: طبيعة العمل	2,28	0,524	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثالث طبيعة العمل وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.28) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.61 إلى 2.33 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.86- 2.65) حيث "العبرة رقم 14 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.65) أي يتطلب العمل درجة عالية من التركيز والانتباه، أما"العبرة رقم 15" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.50) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أن إمكانيات وقدرات العامل الفكرية والعملية لا تستغل بالشكل السليم، في حين بالمرتبة الثالثة العبرة " اشعر أن عملي لا يلقى التقدير الكاف من الإدارة" بمتوسط حسابي (2.13) ، تليها العبرة رقم 13 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.86) ما يدل على أن الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كاف.

- نظرا لطبيعة العمل بالمؤسسة محل الدراسة التي تتطلب درجة عالية من التركيز والانتباه والتقدير بالإضافة لوضع وقت مخصص لإنجاز المهام المكلف بها

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

البعد الرابع: صراع الدور

الجدول رقم (2-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الثالث

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,883	1,76	17 يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة
مرتفع	0,760	2,44	18 تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم
متوسط	0,874	2,21	19 أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها
متوسط	0,881	2,07	20 يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير
مرتفع	0,819	1,63	21 أتأخر أعمال بطريقة اعتقد أنها خاطئة
متوسط	0,413	2,02	البعد الرابع: صراع الدور

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الرابع صراع الدور وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.02) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.61 إلى 2.33 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصور بين (1.63- 2.44) حيث "العبرة رقم 18 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.44) أي أن تدخل الآخرين في مجال العمل لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم، أما "العبرة رقم 19" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.21) ما يدل على التعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير" بمتوسط حسابي (2.07) ، تليها العبارة رقم 17 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.76) ما يدل على أنه يطلب من العامل القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة. وأخيراً نجد العبارة رقم 21 بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي (1.63) أي انجاز أعمال بطريقة يعتقد أنها خاطئة.

- يرجع صراع الدور بالدرجة الأولى إلى تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لهم أداء أعمالهم بشكل جيد

البعد الخامس: غموض الدور

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الثالث

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,905	2,13	22 عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي
متوسط	0,855	1,84	23 عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم فيه
متوسط	0,851	1,63	24 لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة
متوسط	0,934	1,86	25 عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة
متوسط	0,843	1,86	26 لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة
متوسط	0,705	2,10	27 لا اعرف الطريقة السليمة لأداء العمل المطلوب مني
متوسط	0,503	1,90	البعد الخامس: غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الخامس غموض الدور وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (1.90) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.61 إلى 2.33 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الخامس موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (1.63- 2.13) حيث "العبارة رقم 22 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.13) أي عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتق العامل، أما"العبارة رقم 27"جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.10) أي أن العامل لا يعرف الطريقة السليمة لأداء العمل المطلوب منه، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة" بمتوسط حسابي (1.86) ، تليها العبارة رقم 25 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.86) ما يدل على عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة. وأخيراً نجد العبارة رقم 24 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي(1.63) أي يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة.

● من أهم الأسباب التي تؤدي لغموض الدور وعدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي

تحليل جميع ابعاد المتعلقة بقياس ضغوط العمل مجتمعة

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات الموظفين المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل وبناء على هذه النتائج قمنا بتحليل الفرضية الاولى كما يلي :

الجدول رقم(2-14) متوسط إجابات الموظفين حول ابعاد ضغوط العمل

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	ابعاد ضغوط العمل
منخفض	0.503	1.90	01	غموض الدور
منخفض	0.624	1.91	02	ظروف العمل
متوسط	0.413	2.02	03	صرع الدور
متوسط	0.543	2.07	04	عبء العمل
متوسط	0.524	2.28	05	طبيعة العمل
متوسط	0.5241	2.03	/	المتوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان متوسط إجابات الموظفين حول ابعاد ضغوط العمل بلغ 2.03 بانحراف معياري 0.5241 وهو يقع في المجال المحايد ، مما يعني ان العاملون يتعرضون لضغوط عمل معتبرة تعود بالأساس الى غوض الدور بمتوسط حسابي 1.90 وانحراف معياري قدره 0.503 ، ويعود كذلك بالدرجة الثانية الى ظروف العمل التي لم تكن ملائمة بشكل كبير و التي كانت بمتوسط حسابي قدره 1.91 و انحراف معياري قدره 0.624 ، ويعود كذلك الى صراع الدور بمتوسط حسابي 2.02 وانحراف معياري 0412 ، كما نجد ان عبء العمل بمتوسط 2.07 وانحراف معياري قدره 0.543 ، ويليه طبيعة العمل بمتوسط حسابي قدره 2.28 و انحراف معياري قدره 0.524 .

وعليه نستنتج ان العاملين في مديرية مسح الأراضي يتعرضون الى ضغوط عمل محسوسة و معتبرة

ومنه تثبت الفرضية الأولى " يتعرض العاملون الى ضغط عمل كبير "

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

كذلك نستنتج ان العاملون يتعرضون الى ضغوط عمل سببها بالدرجة الأولى صراع الدور وظروف العمل وعليه نثبت صحة الفرضية الثانية والتي تفترض ان أساس مسببات ضغوط العمل هي : صراع الدور وظروف العمل.

الفرع الثاني: تحليل عبارات المحور الثاني: سلوك العمل الاستباقي

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارات محور سلوك العمل الاستباقي بالمؤسسة من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة كما يوضحه الجدول (2-15).

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه العام للعينة	مرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	0,633	2,63	28 قمت بمحاولة احداث تحسينات في اجراءات العمل
مرتفع	1	0,565	2,71	29 حاولت إرساء أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في العمل
مرتفع	2	0,627	2,65	30 حاولت تنفيذ حلول لمشكلات تنظيمية ملحة
مرتفع	1	0,451	2,66	البعد الأول: تحمل المسؤولية
مرتفع	2	0,855	2,39	31 اعرض وجهة نظري للآخرين في قضايا العمل
مرتفع	1	0,823	2,39	32 أقوم بتشجيع الآخرين للانخراط في قضايا العمل
متوسط	4	0,831	2,10	33 لدي اطلاع و علم بجميع قضايا المؤسسة
متوسط	3	0,860	2,26	34 اتحدث عن أفكار جديدة و إجراء تغيير في بيئة العمل
متوسط	4	0,540	2,28	البعد الثاني: صوت العامل
متوسط	3	0,800	2,18	35 اقوم بتوليد أفكار إبداعية باستمرار
مرتفع	1	0,619	2,68	36 ابحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل
مرتفع	2	0,638	2,60	37 اعزز واشجع زملائي في العمل على تقديم أفكار جديدة
مرتفع	3	0,482	2,49	البعد الثالث: إبداع العامل
متوسط	3	0,819	2,23	38 حاولت تطوير الإجراءات والنظم التي تكون فعالة فيحل المشكلات
مرتفع	2	0,554	2,73	39 احاول دائما العثور على السبب الجذري لظروف السيئة التي تواجهني في العمل
مرتفع	1	0,576	2,78	40 اقوم بالتخطيط في كيفية منع وقوع المشكلات
مرتفع	2	0,467	2,58	البعد الرابع: الوقاية من المشاكل
مرتفع		0.377	2.50	المحور الثاني: سلوك العمل الاستباقي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على تقييم سلوك العمل الاستباقي حسب عينة الدراسة بلغ (2.50) وبالانحراف المعياري قدر بـ: (0.377) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى سلوك العمل الاستباقي محل الدراسة باتجاه موافق وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، وفيما يلي شرح الأبعاد حسب ترتيب أهميتهم:

بالنسبة البعد الأول: تحمل المسؤولية: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي (2.66) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.63-2.71) حيث أن "العبرة رقم 29 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.71) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على محاولة إرساء أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في العمل، أما "العبرة رقم 30" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.65) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي محاولة تنفيذ حلول لمشكلات تنظيمية ملحة، كما نجد رقم 28 بالمرتبة الثالثة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2.63) ما يدل على محاولة احداث تحسينات في اجراءات العمل.

بالنسبة البعد الثاني: صوت العامل وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (2.28) وبدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.61 إلى 2.33 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.10-2.39) حيث أن "العبرة رقم 33 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.39) أي تشجيع الآخرين للانخراط في قضايا العمل، أما "العبرة رقم 31" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.39) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي اعرض وجهة النظر للآخرين في قضايا العمل، كما نجد العبرة " اتحدث عن أفكار جديدة و إجراء تغيير في بيئة العمل" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.26)، و أخيرا العبرة رقم 33 بالمرتبة الرابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2.10) ما يدل على الاطلاع و العلم بجميع قضايا المؤسسة.

بالنسبة البعد الثالث: إبداع العامل: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (2.49) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.18-2.68) حيث أن "العبرة رقم 36 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.68) أي البحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل، أما "العبرة رقم 37" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.60) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي تعزيز و تشجيع الزملاء في العمل على تقديم أفكار جديدة، كما نجد العبرة " اقوم بتوليد أفكار إبداعية باستمرار " بالمرتبة الثالثة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2.18) حسب أهميتها النسبية.

بالنسبة البعد الرابع: الوقاية من المشاكل وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (2.58) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.23-2.78) حيث أن "العبرة رقم 40 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.78) أي التخطيط في كيفية منع وقوع المشكلات، أما "العبرة رقم 39" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.73) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي المحاولة دائما

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

العثور على السبب الجذري لظروف السيئة التي تواجه العامل في العمل، كما نجد العبارة " حاولت تطوير الإجراءات والنظم التي تكون فعالة فيحل المشكلات " بالمرتبة الثالثة و الاخيرة بمتوسط حسابي (2.23) حسب أهميتها النسبية.

الجدول رقم (2-16):تحليل ابعاد المتعلقة بقياس السلوك الاستباقي

ملاحظة	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الفقرة
مرتفع	0.451	2.66	01	تحمل المسؤولية
متوسط	0.540	2.28	04	صوت العمل
مرتفع	0.482	2.49	03	ابداع العامل
مرتفع	0.467	2.58	02	الوقاية من المشاكل
	0.388	2.487	/	لمتوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نجد متوسط اجابات الموظفين حول ابعاد السلوك الاستباقي بلغ 2.487 بانحراف معياري قدره 0.388 وهو يقع في مجال الموافق و هو ما يعني ان موظفي المديرية يملكون سلوك استباقي مرتفع حيث نجد ان متوسط الحسابي لتحمل المسؤولية 2.66 بانحراف معياري 0.451 ويليه الوقاية من المشاكل بمتوسط 2.58 و انحراف معياري 0.467 بالإضافة الى ابداع العمل بمتوسط 2.49 ولنحرف معياري 0.540 بالإضافة للصوت العمل بمتوسط حسابي 2.28 بانحراف معياري قدره 0.540 .

ومنه نستنتج ان العاملون في المديرية يتمتعون بسلوك استباقي مرتكز بالأساس على ثلاث أسس وهي : تحمل المسؤولية ، الوقاية من المشاكل و ابداع العامل. ثالثا : دراسة مساهمة تأثير ضغوط العمل في سلوك العمل الاستباقي

1- دراسة مساهمة ضغوط العمل في سلوك العمل الاستباقي :

2- والتي سنقوم بدراستها من خلال معامل الارتباط بيرسون (R)

3- الجدول رقم (2-17):تحليل ابعاد المتعلقة بقياس السلوك الاستباقي

0.79	R	سلوك العمل الاستباقي
0.000	Sig	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول تلاحظ انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي عند مستوى دلالة 0.05 و بنسبة 79 % مما يعني ان العلاقة قوية و إيجابية وهذا يعني ان العلاقة قوية وإيجابية و هذا يعني ان ضغوط العمل تساهم بنسبة 79 % في اكتساب العاملين للسلوك الاستباقي .

ومنه نستنتج أن ضغوط العمل تساهم في امتلاك العاملين للسلوك الاستباقي

4- دراسة تأثير ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي :

سنقوم بدراسة تأثير ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي باستخدام معادلة الانحدار البسيط و المتعدد على حالتين حيث . كل الأبعاد لها تأثير الأثما أقل من 0.05 و عليه تنشئ المعادلة المتعددة:

$$Y = a + bx$$

$$= a + 0.66x_1 + 0.53x_2 + 0.43x_3 + 0.51x_4$$

المعادلة تفسر السلوك الإستباقي بدلالة ضغوط العمل

نلاحظ أن مسببات ضغوط العمل في المديرية تؤثر على امتلاك الموظفين لسلوك العمل الاستباقي في المديرية وكانت درجة تأثير عبء العمل هي الاغلب بنسبة 66% و يليه غموض الدور وظروف العمل وصراع الدور وطبيعة العمل.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

الفرع أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج

الجدول رقم (2-18): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.478	0.973	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل محاور الدراسة 0.478 أكبر من 0.05 وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع أبعاد الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

الفرع الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أولاً/نتائج اختبار الفرضيات الأربعة الأولى

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (2-19): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول الفرضية الأولى	-0,8432	-1,0743	-0,95877	0,000	37	-16,816
قبول الفرضية الثانية	-0,7512	-1,1084	-0,92982	0,000	37	-10,549
قبول الفرضية الثالثة	-0,3671	-0,6154	-0,49123	0,000	37	-8,017
قبول الفرضية الرابعة	-0,1848	-0,4819	-0,33333	0,000	37	-4,547

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفرضية الأولى: يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه يمكن القول أنه م يتعرض العاملون في المديرية لضغوط عمل، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (-0.95877)، وهذا الفرق في حدود المجال [-1.0743 - 0.8432] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (2.04) في حدود المجال [1.61-2.33]، ويمثل مستوى الموافقة منخفض حول فقرات المحور الأول.

—بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تقبل نص الفرضية: يتعرض العاملون في المديرية لضغوط عمل؛

الفرضية الثانية: يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه يمكن القول أنه يعتبر غموض الدور من أهم مرتكزات ضغوط العمل في المديرية؛ كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (-0,92982)، وهذا الفرق في حدود المجال [-1,1084 - 0,7512] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (2.04) في حدود المجال [1.61-2.33]، ويمثل مستوى الموافقة منخفض حول فقرات المحور البعد الأول.

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

—بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نقبل نص الفرضية: يعتبر غموض الدور من أهم مرتكزات ضغوط العمل في المديرية ؟

الفرضية الثالثة: من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ ($Sig=0.000$) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه يمكن القول أنه يتمتع العاملون بالسلوك الاستباقي كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ ($-0,49123$) وهذا الفرق في حدود المجال $[-0,6154 - 0,3671]$ بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (2.50) في حدود المجال $[1.61-2.33]$ ، ويمثل مستوى الموافقة منخفض حول فقرات المحور الثاني.

—بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نقبل نص الفرضية: يتمتع العاملون بالسلوك الإستباقي ؟

الفرضية الرابعة: من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ ($Sig=0.000$) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه يمكن القول أنه أسس سلوك العمل الإستباقي عند العاملين هو تحمل المسؤولية ؛ كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ ($-0,33333$) وهذا الفرق في حدود المجال $[-0,4819 - 0,1848]$ بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (2.66) في حدود المجال $[1.61-2.33]$ ، ويمثل مستوى الموافقة منخفض حول فقرات المحور البعد الأول.

—بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : نقبل نص الفرضية: أسس سلوك العمل الإستباقي عند العاملين هو تحمل المسؤولية

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الخامسة

نص الفرضية: تؤثر ضغوط العمل في المديرية على اكتساب سلوك استباقي ؛

لاختبار هذه الفرضية سنستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط

الجدول رقم (2-20): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الخامسة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R ²	قيمة F	قرار الاختبار
0.512	0.000	0.482	32.004	قبول
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.533 + 0.512x + e_i$				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت (B=0.512) وهي دالة أقل من 0.05، معامل التفسير قد بلغ (R²=0.482) وهذا يدل أن على أن ضغوط العمل تؤثر بنسبة (48.2%) في إدارة اكتساب سلوك استباقي حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=32.004) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الخامسة: نقبل الفرضية تؤثر ضغوط العمل في المديرية على اكتساب سلوك استباقي

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية السادسة

نص الفرضية: يختلف سلوك العمل الاستباقي بين موظفي المديرية باختلاف السن و الجنس و الخبرة المستوى الدراسي للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (السن و الجنس و الخبرة المستوى الدراسي) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول(2-21): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات السن و الجنس و

الخبرة المستوى الدراسي

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
الجنس	بين المجموعات	,221	1.576	0.217
	خلال المجموعات	5,057		
السن	بين المجموعات	0.261	0.590	0.626
	خلال المجموعات	5.017		

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.329	0.753	0.528
	خلال المجموعات	4.949		
الخبرة المهنية	بين المجموعات	1.143	3.133	0.038
	خلال المجموعات	4.135		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات السن و الجنس المستوى الدراسي، أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود اختلاف ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة حول سلوك العمل الاستباقي بين موظفي المديرية تعزى للمتغيرات السن، الجنس، المستوى الدراسي في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الخبرة

-بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية: نقبل نص الفرضية يختلف سلوك العمل الاستباقي بين موظفي المديرية باختلاف السن والجنس المستوى الدراسي

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى م أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي بالمؤسسة محل الدراسة، من خلال التعريف بالمؤسسة وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة من موظفي المؤسسة محل الدراسة ليتم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهر أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، ظروف العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور) على سلوك العمل الاستباقي بالمؤسسة محل الدراسة.

خاتمة عامة

خاتمة

يتضح لنا مما تقدم أن موضوع ضغوط العمل له من الأهمية بما كان وتأثيره الكبير بشكل مباشر على الفرد والمنظمة على حد سواء راجعة لاسباب شخصية او تنظيمية وغالبا ما تكون الضغوطات التي يواجهها العمال هي محصلة تفاعل عوامل ومؤثرات مختلفة، علما ان الضغوط ليست بالضرورة ضارة وسلبية للفرد والمنظمة ، وفي ظل الاحداث المتسارعة كان من الضروري على الفرد إيجاد نوع من التحدي والذي يثير لديه نوع من الدافعية والنشاط للمواجهة وتبني سلوكيات استباقية من اجل بقاء المنظمة واستقرار الفرد ، لذلك تطرقنا في دراستنا البحثية إلى دراسة أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي من خلال الإجابة عن الإشكالية المطروحة بالبحث.

ولالإجابة عليها تم تقسيم البحث إلى فصلين، فالفصل الأول متعلق بالجانب النظري حيث تطرقنا إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالموضوع ، أما الفصل الثاني فتم تخصيصه للجانب التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية بالمديرية الولائية لمسح الأراضي ورقلة.

اختبار الفرضيات

للإجابة عن إشكالية الدراسة المطروحة في مقدمة البحث قمنا بوضع ستة فرضيات رئيسة قصد الإلمام بجوانب الموضوع وتمثلت الفرضيات فيما يلي :

الفرضية الأولى: يتعرض العاملون في المديرية الولائية لمسح الأراضي لضغوط عمل .

الفرضية الثانية: يعتبر صراع الدور من أهم مرتكزات ضغوط العمل في المديرية .

الفرضية الثالثة: يتمتع العاملون بالسلوك الاستباقي في المديرية محل الدراسة.

الفرضية الرابعة: أسس سلوك العمل الاستباقي عند العاملين هو تحمل المسؤولية

الفرضية الخامسة : تؤثر ضغوط العمل في المديرية على اكتساب سلوك العمل الاستباقي لدى العاملين

الفرضية السادسة : يختلف سلوك العمل الاستباقي بين موظفي المديرية باختلاف السن و الجنس و الخبرة .

نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الآتية :

يتعرض العاملون في المديرية الى ضغوط عمل كبيرة بسبب غموض الدور وطبيعة العمل

يتمتع العاملون في المديرية في المديرية بامتلاك سلوك عمل استباقي أساسه تحمل المسؤولية والوقاية من المشاكل ، وابداع العمل .

كما وجدنا تأثير كبيرا جدا لضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي

لا توجد فروق بين إجابات الباحثين فيما يتعلق الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة.

ضغوط العمل في المديرية تساهم في امتلاك العاملين لسلوك الاستباقي.

هناك علاقة بحيث ان كل مسببات الضغوط تؤثر على امتلاك السلوك الاستباقي

التوصيات

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات:

- محاولة التكيف مع الضغوطات في ظل بيئة تتسم بعدم الاستقرار وتحويل مواطن الضعف الى قوه من خلال السلوكيات المختلفة .

تشجيع السلوك الاستباقي داخل المنظمات وعدم تقييده بمختلف السياسات الإجراءات

المصادر و المراجع

أولاً: الكتب

1. عسكر سيد أحمد ، أصول الإدارة ، دار الفكر للنشر و التوزيع دبي ، 1997.
2. عمر وصفي عقيلي، ضغوط العمل واثارها على التوافق المهني، دار النشر مجدالوي ،مصر، 2005 .
3. مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الإسكندرية - مصر، 2008.
4. معروف اعتدال ،مهارات نواجيه الضغوط ، الطبعة 1 ،مكتبة الشرقي، الرياض، 2001.
5. مصطفى محمود أبوبكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الطبعة، الدار الجامعية، 2004/2003
6. محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر ، 2011،
7. مُجّد الصيرفي، السلوك الإداري العلاقات الإنتاجية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007.

ثانياً: المقالات العلمية

- 8- أحمد الشوا، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية المجلد 30(8)، جامعة الاستقلال، اريحا، فلسطين، 2016
- 9- الحكيم ليث علي يوسف ، أرزاق محمود جهاد، رأي المال الفكري الأزرق و دوره في تشجيع السلوك الاستباقي - دراسة استطلاعية لآراء عدد من الأطباء العاملين في مستشفى الامام الصادق / مجلة كلية الاقتصاد للدراسات الاقتصادية ، مجلد 10 العدد الأول ، 2019.
- 10- البنوي ، مها مُجّد ، متولي ، شريف سعيد ، الدور الوسيط للملكية النفسية في اطار العلاقة بين ادراك أخلاقية صناعة القرار التنظيمي عينة من العاملين في معمل الاسمنت ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، المجلد 14 العدد 57، 2019.
- 11- الفتلاوي ، ميثاق هاتف عبد السادة ، الكعبي ، حسين صبيح محسن ، تأثير جودة العلاقات الاجتماعية في سلوك العاملين الاستباقي : دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل اسمنت كربلاء ، مجلة الادرة و الاقتصاد، المجلد 7، العدد 26، 2018.
- 12- الفتلاوي ، ميثاق هاتف عبد السادة ، محسن ، حسين صبيح ، تأثير التسييس التنظيمي فالسلوك الاستباقي (دراسة تحليلية لآراء و خصائص الوظيفة و السلوك الاستباقي للافراد : دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية، المجلد 56، العدد الأول، 2018.
- 13- المير عبد الرحيم ، العلاقة بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي و الأداء والرضا و الصفات الشخصية ، مجلة الإدارة العامة المجلد 35 ، العدد 02، 1995،
- 14- حنان عبد الرحيم الاحمدي ، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر و الاغراض ، بحث في ميدان المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض المملكة العربية السعودية، 2002..
- 15- زياد عزام. أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن. مجلة العلوم الادارية. الاردن 2007.

- 16- سحراء أنور أبو حسن ، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مقال منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد36، 2013.
- 17- ميثاق نايف عبد السادة الفتلاوي ،حسن صبيح محيسن، تأثير التسييس التنظيمي في السلوك الاستباقي دراسة تحليلية للآراء عينة من العاملين في معمل اسمنت كربلاء ،المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 14 ،العدد57 ، 2018.

رابعاً: مذكرات تخرج

18. الزغبى مُجَد ، ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المدنية في عمان الكبرى : دراسة ميدانية (رسالة ماجستير) ، الجامعة الأردنية ،عمان ، الأردن، 1997.
19. حمد حسن خميس أبو رحمة ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة ،مذكرة ماجستير (غير منشور)، الجامعة الإسلامية غزة، 2012 .
20. عابدي مُجَد السعيد، الابتكار واستراتيجيات الاستثمار في راس المال البشري-حالة المؤسسات الجزائرية- أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة برج باجي مختار عنابة، 2015

خامس : المراجع الأجنبية

21. David yong. Et al , Astunyo of job strssamong University,staff in malaysia european of social sciences, volume8, nombre1 ,2009
22. , Ivancevich .G.& Matteson M.T (1997),Organizational Behavior and management, nombre 1 ,2016.
23. Kahn ,H.and Cooper ,CL.(1993) .stress in the dealing room high performances Under perssure london : Rtledge.
24. Crant j Michael ,(2000)praactive behavoir in organijation Journal management vol 26 N°436.
25. :arefin ,md shamsul & arif,ishique & Raquib. Muhammad(2015 High-performance work sysatme and proactive behavior :the mediating role of psychological empowerment "Int ernational journal of busines and mangement ,vol 10 N° 132
26. fritz , charlotte & Sonnentag ,sabine(2009) Antecedents of – day –level proactive behavoir ; Alook at jobs tressors and dositive affect during the work day journal of mamagement vol,35 N°95
27. parker ,shron k & wilaims helen M & Turner, Nick (2006) modeling the antecedents of proactive behavior at work ? journal of applied
28. Psychology .vol 91.N°03.
29. Kadar Nurjaman, M Sandi Marta*, Anis Eliyana, Dewi Kurniasari, Dedeh Kurniasari· Reference already mentioned, pp
30. Le Pine J.A.& Van Dyne,L(2001)."Voice and cooperative behavoir as contrasting forms of contextual performance :Evidence of differential relationships with big five pesonality characteristics and cognitive ability"Journal of Applied Psychology , 86 .

31. ¹ Grant ,Adam M & Parker,Sharon & Collins, Catherine,(2009) , Gettling credit for Proactive behaviour : Suprevisor Reactions Depend on What You Value and How You Feel* Personnel Psychology.
32. Fulle, Jerry Bryan & Marler , Laura E & Hester ;Kim,(2006) "Promoting felt responsibility for constructive change and proactive behaviour : Exploring aspects of an elaborated model of work design ". Journal of Organizational Behaviour J ,Organiz. Behav.27 ,1098.
33. Morriion,Elizabeth Wolfe & Phelps,Corey C,(1999,)"Taking Chrge At Work : Extrarol Efforts To Initiate Workplace Change" . Academy of Management Journal.Vol,42 ,N°4 .
34. ¹ kim , Tae-yeol & Liu Zhiqiang & diefondorff, James M.(2014),"Leader-member exchange and job performance :the effects of taking charge and organizational tenure"Journalof Organizationl behavoir, Organiz. Behav.02.
35. ¹ Myler,larry ,(2014)."Innovation IsProblem Solving..& A Whol Lot More".Opinions expressed by forbes Contributors are their own ,Jun13
36. ¹ Parker,Sharon K.& Williams,Helen M & Turner ,Nick , (2006)"Modeling the Antecedents of Proictive Behavoir at Work ".Journal of applied Psychology , vol 91 N°3 .637
37. . Wu ,X.kwan ,H,K,Wu,L,and Ma,J .(2018) The Effect of Workplace Negative Gossip on Employee Proactive behaviour in China : The Moderating Role of Traditionality. J Bus Ethics148.
38. ¹ Ismail ,A , Nowaalid ,W.A.W.M.& Hisham ,R.R.I.R. (2018) Proactive Bhavoire Enhancing Employees Career Successe , Sains Humanika , 10(2) .
39. ¹ - Brosi,P,Sporrl,M,&Welpe, I.M.(2018) Dowe workhard or are we just great ? The effectes of organizational pride due to effort and ability onproactive behaviour .Business Research,11.
40. ¹ Rasyid ;F.A.& Marta ,M.S.(2020) .Leader humility and employee organizational deiance :The role of sense of power and organizational indentification .Leadership & Organization Development Journal .41 (3) .
41. Shota Kawasaki 2019 Effects of Psychological Need Satisfaction on Proactive Work Behaviors Cornerstone: Theses, Dissertations, and Other Capstone ProjectsA Collection of Scholarly and Creative Works for Minnesota State University, Mankato .
42. ¹ Henry Eryanto M Sandi Marta*, AnisEliyana, DewiKurniasari, DedehKurniasari•Reference already mentioned.
43. Arnold B. Bakker. A model of proactive work behavior and engagement with increasing age. Erasmus University Rotterdam, the Netherlands. Finland..
44. Ouyang ,k,Lam,W & ,W (2015) .roles of gender and indentification on abusive supervision and proactive behavior . behavior .Asia Pacific Journah ot Management,32(3.)
45. ¹ Wang,Z ,Zhangb,J,Thomasc , C.L ,Yua, J,and spitzmueller,C.(2017) .Explaining benefits of employee proactive personality : The role of engagement ,team proactivity composition and perceived organizational support. Journal of vocational Behavior.
46. Collins.K.M.andkillough ,L.N Managing Stress in Public Accounting – CPAs Need not Acpt Stress as the Price 1989 ,a Successful career »,Journal of Accountancy, U.S.A..

الملاحق

الملحق (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	أسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	بلطرش حورية	أستاذ محاضر. أ.	جامعة قاصدي مرباح. ورقلة
02	بن شويحة بشير	أستاذ محاضر. أ.	جامعة قاصدي مرباح. ورقلة
03	دادن عبد الوهاب	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح. ورقلة
04	طواهير عبد الجليل	أستاذ محاضر. أ.	جامعة قاصدي مرباح. ورقلة
05	حجاج محمد الهاشمي	أستاذ محاضر. أ.	جامعة قاصدي مرباح. ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبين

الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان



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



استبيان

السادة والسيدات إيطارات و موظفوا المديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي " ، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

المحور الأول : معلومات متعلقة بالموظف

الرجاء وضع علامة X في الخانة المناسبة :
- البيانات الديمغرافية :

الجنس	ذكر	أنثى
طبيعة الوظيفة	موظف دائم	موظف متعاقد

قائمة الملاحق

أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر	العمر
ثانوي فأقل	دراسات جامعية / ليسانس / مهندس	ماستر /	دكتوراه	المستوى الدراسي
أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	الخبرة
مدير	نائب مدير	رئيس مكتب	موظف	الوظيفة

الرجاء وضع علامة X في الخانة المناسبة

المحور الثاني : ضغوط العمل

الرقم	عبء العمل	غير موافق	محايد	موافق
01	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني			
02	اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام			
03	يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر			
04	العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازها في الوقت المحدد			
05	هناك وقت للراحة أثناء الدوام			
ظروف العمل				
01	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل			
02	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل			
03	مساحات المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين			
04	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل			
05	كثيراً ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة			
06	الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي			
طبيعة العمل				
01	الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها كاف			
02	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه			
03	إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعملية تستغل بالشكل السليم			
04	اشعر أن عملي يلقي التقدير الكاف من الإدارة			
صراع الدور				
01	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة			
02	تدخل الآخرين في مجال عملي يتيح لي أداءه بأسلوب سليم			
03	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها			
04	يتدخل المسؤولين بأداء عملي بشكل كبير			
05	أنجز أعمال بطريقة اعتقد أنها خاطئة			
غموض الدور				
01	وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي			
02	وضوح طبيعة العمل الذي أقوم فيه			
03	يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة			
04	وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة			
05	اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة			
06	اعرف الطريقة السليمة لأداء العمل المطلوب مني			
النمو والتقدم				
01	يوجد نظام واضح للترقية			
02	أنال التدريب الكاف لأداء واجباتي بدقة			
03	أتبوء مناصب إدارية أو فنية خلال مساري المهني			
04	اعمل في وظيفة تتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي			
05	فرص الترقية تمنح على أسس عادلة			
06	ترتبط فرص الارتقاء الوظيفي بالشواغر وليس بالكفاءة			

المحور الثالث: عبارات سلوك العمل لاستباقي

موافق	محايد	غير موافق	تحمل المسؤولية
			01 أقوم بجهود تطوعية لأجراء تغييرات وتحسينات في مكان العمل
			02 احاول إرساء أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في العمل
			03 احاول اقتراح وتنفيذ حلول لمشكلات تنظيمية ملحة
صوت العام			
			01 اعرض وجهة نظري للآخرين في قضايا العمل
			02 أقوم بتشجيع الآخرين للانخراط في قضايا العمل
			03 انا على علم بجميع قضايا العمل وابدي رأيي فيها
			04 ابدي رأيي عن أفكار جديدة أو إجراء تغيير في بيئة العمل
إبداع العامل			
			01 استطيع توليد أفكار إبداعية في بيئة العمل
			02 أحاول البحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل
			03 اعزز واشجع الآخرين على تقديم أفكار جديدة في العمل
الوقاية من المشاكل			
			01 استطيع توليد أفكار إبداعية في بيئة العمل
			02 أحاول البحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل
			03 اعزز وأشجع الآخرين على تقديم أفكار جديدة في العمل

الملحق رقم(03): نتائج تحليل استبيان تقييم جودة الخدمات على رضا العملاء من خلال برنامج spss v22

أولاً: نتائج اختبار ألفا كورنباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,758	40

ثانيا: نتائج الاتساق الداخلي

Correlations

		XXXXXX1	MMMMM2	TTTTT
XXXXXX1	Pearson Correlation	1	-,011	,677**
	Sig. (2-tailed)		,947	,000
	N	38	38	38
MMMMM2	Pearson Correlation	-,011	1	,729**
	Sig. (2-tailed)	,947		,000
	N	38	38	38
TTTTT	Pearson Correlation	,677**	,729**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	38	38	38

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثالثا: نتائج توزيع عينة الدراسة

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	22	57,9	57,9	57,9
	أنثى	16	42,1	42,1	100,0
Total		38	100,0	100,0	

		العمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنة 30 من أقل	2	5,3	5,3	5,3
	سنة 40 من أقل إلى 30 من	15	39,5	39,5	44,7
	سنة 50 من أقل إلى 40 من	17	44,7	44,7	89,5
	فأكثر سنة 50	4	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

		تعليمي.مستوى			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	فأقل ثانوي	15	39,5	39,5	39,5
	ليسانس	15	39,5	39,5	78,9
	ماستر	6	15,8	15,8	94,7
	دكتوراه	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

		الخبرة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	2	5,3	5,3	5,3
	سنوات 10 من أقل إلى 5 من	9	23,7	23,7	28,9
	سنة 20 من أقل إلى 10 من	16	42,1	42,1	71,1
	فأكثر سنة 20	11	28,9	28,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

رابعاً: نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	38	2,0526	,92845
X2	38	2,3947	,78978
X3	38	1,9737	,91495
X4	38	2,0526	,89887
X5	38	1,8158	,89610
X6	38	2,1316	,90557
XXXX1	38	2,0702	,54336
Valid N (listwise)	38		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X7	38	1,6053	,88652
X8	38	2,0263	,94402
X9	38	1,9737	,94402
X10	38	2,0263	,99964
X11	38	1,9474	,89887

X12	38	1,8947	,95265
XXXX2	38	1,9123	,62450
Valid N (listwise)	38		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X13	38	1,8684	,90557
X14	38	2,6579	,70811
X15	38	2,5000	,79695
X16	38	2,1316	,90557
XXXX3	38	2,2895	,52481
Valid N (listwise)	38		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X17	38	1,7632	,88330
X18	38	2,4474	,76042
X19	38	2,2105	,87481
X20	38	2,0789	,88169
X21	38	1,6316	,81940
XXXX4	38	2,0263	,41374
Valid N (listwise)	38		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X22	38	2,1316	,90557
X23	38	1,8421	,85507
X24	38	1,6316	,85174
X25	38	1,8684	,93494
X26	38	1,8684	,84377
X27	38	2,1053	,70515
XXXX5	38	1,9079	,50329
Valid N (listwise)	38		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
K1	38	2,6316	,63335

K2	38	2,7105	,56511
K3	38	2,6579	,62715
mddd1	38	2,6667	,45189
K4	38	2,3947	,85549
K5	38	2,3947	,82329
K6	38	2,1053	,83146
K7	38	2,2632	,86005
mddd2	38	2,2895	,54066
K8	38	2,1842	,80052
K9	38	2,6842	,61973
K10	38	2,6053	,63839
mddd3	38	2,4912	,48234
K11	38	2,2368	,81983
K12	38	2,7368	,55431
K13	38	2,7895	,57694
mddd4	38	2,5877	,46779
Valid N (listwise)	38		

خامسا: نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
XXXXXX1	38	2,0412	,35148	,05702

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXXXX1	-16,816	37	,000	-,95877	-1,0743	-,8432

سادسا: نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
XXXXXX1	38	2,0412	,35148	,05702

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXXXX1	-16,816	37	,000	-,95877	-1,0743	-,8432

سابعا: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMMM2	38	2,5088	,37770	,06127

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMMM2	-8,017	37	,000	-,49123	-,6154	-,3671

ثامنا: نتائج اختبار الفرضية الرابعة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
--	---	------	----------------	-----------------

XXXX1	38	2,0702	,54336	,08815
-------	----	--------	--------	--------

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXX1	-10,549	37	,000	-,92982	-1,1084	-,7512

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mmm1	38	2,6667	,45189	,07331

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
mmm1	-4,547	37	,000	-,33333	-,4819	-,1848

تاسعا: نتائج اختبار الفرضية الخامسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 ^a	,482	,448	,18289

a. Predictors: (Constant), XXXXXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,001	1	,001	32,004	,000 ^b
	Residual	5,278	36	,147		
	Total	5,278	37			

- a. Dependent Variable: MMMMM2
 b. Predictors: (Constant), XXXXXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,533	,371		1,831	,000
	XXXXXX1	,512	,179	,411	,067	,000

- a. Dependent Variable: MMMMM2

عاشرا نتائج اختبار الفرضية السادسة

ANOVA

MMMMM2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,221	1	,221	1,576	,217
Within Groups	5,057	36	,140		
Total	5,278	37			

ANOVA

MMMMM2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,261	3	,087	,590	,626
Within Groups	5,017	34	,148		
Total	5,278	37			

ANOVA

MMMMM2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,329	3	,110	,753	,528
Within Groups	4,949	34	,146		
Total	5,278	37			

ANOVA

MMMMM2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,143	3	,381	3,133	,038
Within Groups	4,135	34	,122		
Total	5,278	37			

الفهرس

IV	الإهداء
VI	الشكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للضغوط العمل و السلوك الإستباقي
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
03	الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل
04	الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل
07	الفرع الثالث : مصادر ومسببات ضغوط العمل
08	الفرع الرابع: مؤشرات ضغوط العمل
08	الفرع الخامس: كيفية إدارة ضغوط العمل
09	المطلب الثاني: سلوك العمل الإستباقي
09	الفرع الأول: مفهوم سلوك العمل الإستباقي
10	الفرع الثاني : خصائص سلوك العمل الأستباقي
11	الرفع الثالث: الشخصية الإستباقية
13	الفرع الرابع: مؤشرات ضغوط العمل
15	الفرع الخامس: أبعاد السلوك العمل الإستباقي
17	الفرع السادس: السبل التعزيز سلوك العمل الإستباقي
18	الفرع السابع: الأثار الإيجابية لسلوك الإستباقي
19	الفرع الثامن: معوقات السلوك الإستباقي
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة للضغوط العمل و السلوك الإستباقي
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع السلوك الإستباقي
23	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل ضغوط العمل
24	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
25	الفرع الأول: أهم الفروقات بين الدراسة والدرسات السابقة.
25	الفرع الثاني : خصائص سلوك العمل الأستباقي
27	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي

29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات
30	المطلب الأول: المجتمع عينة الدراسة
30	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
31	الفرع الثاني : عينة الدراسة
31	الفرع الثالث: متغيرات الدراسة
31	المطلب الثاني:أدوات الدراسة
31	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
32	الفرع الثاني : أدوات الإحصائية المستخدمة
33	الفرع الثالث: الصدق و ثبات الإستبيان
35	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و إختبار الفرضيات
35	المطلب الأول:عرض و تحليل النتائج خصائص عينة الدراسة
38	المطلب الثاني: عرض و تحليل محاور الدراسة
38	الفرع الأول: تحليل عبارات المحور الثاني لضغوط العمل
43	الفرع الثاني : تحليل عبارات المحور الثاني لسلوك العمل الإستباقي
46	المطلب الثالث: نتائج إختبار الفرضيات
46	الفرع الأول: إختبار توزيع الطبيعي
46	الفرع الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
51	خلاصة الفصل
53	خاتمة
56	قائمة المراجع
60	الملاحق
72	الفهرس العام

